



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO
EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERA INDUSTRIAL**

AUTOR:

Erika Iris Sanchez Cerna

ASESOR:

Mg. Daniel Luiggi Ortega Zavala

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productividad

PERÚ

2018


ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
 Versión : 09
 Fecha : 23-03-2018
 Página : 2 de 11

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña **SANCHEZ CERNA, ERIKA IRIS** cuyo título es: "**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017**". Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16** (Dieciséis).

Callao 20 de julio del 2018



 PRESIDENTE
 Mg. Eduardo Quintanilla De La Cruz



 SECRETARIO
 Mg. Osmar R. Morales Chalco,



 VOCAL
 Mg. Daniel Luiggi Ortega Zavala

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Dedicatoria

A mis hermanas Maribel y Rocio por ser mis guías, por darme el apoyo para seguir en mi camino y llegar a una de mis metas.

Agradecimiento

A mis familiares que siempre están a mi lado cuando los necesito y me ayudaron a lograr uno de mis objetivos,

A los docentes de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, quienes con sus conocimientos y enseñanzas han contribuido en la culminación de mis estudios de pregrado.

Al Mg. Hans Mejía Guerrero, por su apoyo incondicional.

A mis compañeros, por haber compartido sus experiencias y horas de dedicación al estudio e investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Erika Iris, Sanchez Cerna egresada de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 41471385 con la tesis titulada:

“Clima laboral y productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, 2017”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha formulado respetando las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. En conclusión, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener un grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, ninguno ha sido falseado, ni duplicado, tampoco copiado, y, por tanto, los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes de la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto-plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Callao, 31 de mayo de 2018



Erika Iris Sanchez Cerna

DNI N°41471385

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Ante ustedes alcanzo la tesis denominada “Clima laboral y productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017”, que se planteó como objetivo determinar la relación entre Clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas. Se realiza esta presentación en cumplimiento de las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial.

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 79 personas del personal operario en una planta procesadora de salsas. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert.

Espero que la presente investigación alcance a cubrir las expectativas para la aprobación y posterior sustentación de ella.

La Autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Ilustraciones	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
1.2.1. Internacionales	17
1.2.2. Nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas con el tema	20
1.3.1. Bases teóricas de la variable Clima Laboral	20
1.3.2. Bases teóricas de la variable Productividad	36
1.4. Formulación del Problema	42
1.4.1. Problema general	42
1.4.2. Problemas específicos	42
1.5. Justificación del estudio	43
1.6 Hipótesis	44
1.6.1. Hipótesis general	44
1.6.2. Hipótesis específicas	44
1.7 Objetivos	44
1.7.1. Objetivo general	44
1.7.2. Objetivos específicos	45

II. Método	46
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variables y operacionalización	48
2.2.1. Identificación de variables	48
2.2.2. Operacionalización de variables	49
2.3. Población y muestra	51
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
2.5. Validez y confiabilidad del instrumento	54
2.6. Métodos de análisis de datos	55
2.7. Aspectos éticos	55
III. Resultados	56
3.1. Análisis descriptivo	57
3.2. Prueba de hipótesis	67
3.2.1. Hipótesis General	67
3.2.2. Hipótesis Específica	68
IV. Discusión	73
V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	79
VII. Referencias bibliográficas	82
Anexos	89

Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable Clima laboral	49
Tabla 2.	Operacionalización de la variable Productividad	50
Tabla 3.	Distribución de la población.	51
Tabla 4.	Variabes y técnica por utilizar	53
Tabla 5	Validación del instrumento: clima laboral	54
Tabla 6.	Validación del instrumento: productividad.	54
Tabla 7.	Confiabilidad – Alfa de Cronbach	55
Tabla 8.	Niveles de Clima Laboral	57
Tabla 9.	Niveles de clima laboral - dimensión Autorrealización	58
Tabla 10.	Niveles de clima laboral - dimensión Involucramiento laboral	59
Tabla 11.	Niveles de clima laboral - dimensión Comunicación	60
Tabla 12.	Niveles de clima laboral - dimensión Condiciones laborales	61
Tabla 13.	Niveles de clima laboral - dimensión Supervisión	62
Tabla 14.	Niveles de productividad	63
Tabla 15.	Niveles de productividad - dimensión Eficiencia	64
Tabla 16.	Niveles de productividad - dimensión Eficacia	65
Tabla 17.	Niveles de productividad - dimensión Efectividad	66
Tabla 18.	Relación entre el clima laboral y la productividad	67
Tabla 19.	Relación entre la autorrealización y la productividad	68
Tabla 20.	Relación entre el involucramiento laboral y la productividad	69
Tabla 21.	Relación entre la comunicación y la productividad	70
Tabla 22.	Relación entre condiciones laborales y la productividad	71
Tabla 23.	Relación entre la supervisión y la productividad	72

Índice de Figuras

		Pág.
Figura 1.	Niveles de clima laboral	57
Figura 2.	Niveles de clima laboral – dimensión autorrealización	58
Figura 3.	Niveles de clima laboral – dimensión involucramiento laboral	59
Figura 4.	Niveles de clima laboral – dimensión comunicación	60
Figura 5.	Niveles de clima laboral – dimensión condiciones laborales	61
Figura 6.	Niveles de clima laboral – dimensión supervisión	62
Figura 7.	Niveles de productividad	63
Figura 8.	Niveles de productividad – dimensión eficiencia	64
Figura 9.	Niveles de productividad – dimensión eficacia	65
Figura 10.	Niveles de productividad – dimensión efectividad	66

Índice de Ilustraciones

	Pág.
Ilustración 1. Modelo de Clima Organizacional, Katz y Kahn (1991)	26
Ilustración 2. Modelo Organizacional propuesto por Anderson (1998)	26
Ilustración 3. Modelo de Clima Organizacional propuesto por la universidad de Alcalá de Henares, (1998)	27
Ilustración 4. Modelo de Clima organizacional de Evan (2001)	28
Ilustración 5. Modelo de Clima organizacional de Gibson y Colbs, (1987)	29
Ilustración 6. Litwin y Stinger (1978) esquema de Clima Organizacional	30
Ilustración 7. Modelo de Schneider y Hall, (1982) medio laboral	30
Ilustración 8. Robbins (2002) y su postulación.	31

Resumen

La presente investigación se realizó en una planta procesadora de salsas en el año 2017, teniendo como objetivo general determinar la relación entre Clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas

Esta investigación corresponde al tipo básico, con diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 79 personas del personal operario en una planta procesadora de salsa, a los cuales se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert. Se usaron estadísticos descriptivos y para la prueba de correlación se usó la prueba de Rho Spearman a un nivel de confianza del 95%.

Los resultados arrojan que 8,9 % del personal operario de la planta procesadora de salsas perciben que el clima laboral es muy débil, el 82,3 % como débil y el 8,9 % muy fuerte; es decir, que los operarios perciben que el clima laboral es inadecuado en la planta procesadora de salsas. En relación con la productividad, el 82,3% personal operario percibe que el nivel de productividad es media baja y el 17,7 % como alta; es decir, que los operarios perciben que la productividad no es la adecuada; situación que, si bien afecta a la planta procesadora de salsas, tiene el reto de ir aumentando la productividad.

Los resultados demuestran que existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad del personal operario de una planta procesadora de salsas, al obtener un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho=0,623$) y un p-valor igual a 0,000. Interpretándose como: a mejor clima laboral, mayor productividad del personal operario.

Palabras clave: clima, laboral, productividad, operario.

Abstract

The present investigation was carried out in a sauces processing plant in the year 2017, with the general objective of determining the relationship between labor climate and the productivity of the operating personnel in a sauces processing plant.

This investigation corresponds to the basic type, with non-experimental design, correlational and cross-sectional level. The sample was constituted by 79 personnel working in a processing plant of sauce, to which two questionnaires with application of Likert scale were applied. Descriptive statistics were used and for the correlation test, the Rho Spearman test was used at a confidence level of 95%.

The results show that 8.9% of the operating personnel of the sauces processing plant perceive that the work climate is very weak, 82.3% as weak and 8.9% very strong; that is to say, the workers perceive that the work environment is inadequate in the sauces processing plant. In relation to productivity, 82.3% of the staff perceives that the level of productivity is low and 17.7% high, a situation that, although it affects the sauces processing plant, has the challenge of increasing productivity.

The results show that there is a significant relationship between the working environment and the productivity of the operating personnel of a sauces processing plant, obtaining a Spearman correlation coefficient ($\rho = 0.623$) and a p-value equal to 0.000. Interpreting as: a better working environment, then higher productivity of the operating personnel.

Keywords: climate, labor, productivity, operator.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

El siglo XXI se encuentra condicionado por el desarrollo de un sistema económico internacional como consecuencia de los avances de la revolución científica-tecnológica y el establecimiento del proceso de globalización en el mundo. En este contexto, la economía internacional configura la integración del sistema a través de dos variables determinantes: la productividad y la competitividad. La productividad entendida como la producción de más bienes y servicios a menor costo, permitiendo que las organizaciones puedan competir en el mercado internacional a condición de que sus costos de producción sean competitivos, encontrándose una relación directa entre estas.

En un mundo donde la globalización de la economía es una realidad, existen dos alternativas para integrarse a la productividad. La primera está relacionada con la producción a partir de la mano de obra calificada y el desarrollo tecnológico. Mientras que la segunda está relacionada con la explotación de los recursos naturales (depredación) y humanos (mano de obra barata). Al ser esta última vía una alternativa hegemónica que las organizaciones tienen para integrarse a la productividad, la realidad nos va demostrando que una ventaja comparativa no se puede constituir con factores basados en la explotación porque estas tienen un límite, es decir que ambos elementos no se pueden mantener hasta el infinito porque estaríamos condenando a la humanidad al subdesarrollo. No obstante, la construcción de una alternativa estratégica de productividad articulado a un proyecto de desarrollo integral, debe contemplar un sistema educativo de calidad, así como la existencia de condiciones para promover el desarrollo de la investigación científica, la innovación y el desarrollo tecnológico.

En ese sentido, para que las organizaciones puedan mantener un nivel de competitividad en el portafolio de productos que ofrece, los gerentes son conscientes que lograrlo no basta con las inversiones en tecnología de punta, novedosas estrategias y sorprendentes campañas publicitarias, también se hace necesario el talento humano que complemente la estructura organizacional para así lograr un desarrollo integral (Pacheco, 2015, p. 6). La preocupación por el factor humano en las organizaciones está relacionada con la implementación, en las organizaciones, de sistemas de gestión de calidad que permitan generar el mejoramiento continuo y, por lógica, el aumento de productividad. Esta preocupación ha evolucionado a tal punto que hoy en día el talento humano es considerado

un factor principal para explicar la productividad.

En esa lógica, desde las ciencias empresariales se vienen haciendo investigaciones para perfeccionar y rediseñar modelos organizacionales que permitan conseguir altos niveles de productividad, de ahí el interés por esquemas de motivación, de incentivos, de internalización en los trabajadores de los valores de la organización.

Entendido que el desafío del momento es el de la productividad y que el clima laboral puede contribuir eficazmente a esta tarea. Varios autores coinciden en que un clima laboral positivo o favorable permitirá un compromiso estable de los trabajadores con su organización en la medida que este genera un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella, produciendo como efecto el empoderamiento de los trabajadores. Por el contrario, un clima laboral negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia (Salazar, Guerrero, Machado y Cañedo, 2009)

En este contexto las organizaciones y sus gerentes tienen una tarea muy difícil que es el de luchar muy duro por mantener su nivel de competitividad en situaciones cambiantes. Esto los obliga a diseñar una estrategia que esté orientada al cliente, un esfuerzo constante hacia la reducción de costos y plazos de entrega, hacia el aumento la calidad y también en el nivel de los servicios. No obstante, su personal es el único elemento creador de ventaja competitiva (recurso de una empresa que la diferencia de las restantes empresas del sector.

Si la calidad y satisfacción de los empleados influyen mucho en la productividad del trabajo, en la calidad del servicio/producto, en su reputación y, por consiguiente, en su supervivencia, las organizaciones y sus gerentes deben tomar en cuenta que las organizaciones donde los trabajadores desean trabajar y producir más son aquellas donde existen excelentes canales de comunicación así como de una confianza mutua; donde existe la preocupación para que los colaboradores crezcan y se superen profesionalmente; donde existe una preocupación para que los trabajadores logren el equilibrio de trabajo-vida personal.

La mayoría de las investigaciones sobre el clima laboral han sido estudiadas desde el

comportamiento organizacional y la administración de los recursos humanos. Mientras que, sobre productividad han sido estudiados desde la administración de operaciones, la planificación y control de la producción, asimismo, desde la calidad y productividad en ingeniería.

La presente investigación se realiza en el área de Producción, específicamente en la Planta de Salsas, cual está ubicada en Carmen de la Legua Reynoso, Callao. Dicha empresa perteneciente al sector industrial de consumo masivo peruano, tiene como actividad económica la fabricación y distribución de productos de consumo masivo. Adicionalmente, se encarga de la distribución de productos de terceros.

En la actualidad, el personal operario de la planta procesadora de salsas manifiesta, en su gran mayoría, estar satisfechos con las estrategias y políticas aplicadas por la empresa, pero también existen disconformidades con las decisiones corporativas como el desarrollo del capital humano. Esta situación estaría generando una insatisfacción laboral expresada en un sustantivo índice de rotación y ausentismos. Asimismo, en relación con la diferencia entre el total de ferts programados (códigos=presentaciones diferentes) vs los cumplidos de las líneas de envasado tecmar mostaza, uniclán food Service, volpak food Service y volpak mostaza, se evidencia que la eficacia de la producción en el año 2016 alcanzó al 88%, mientras que a octubre de 2017 es de 90 %. Es decir, existen limitaciones y problemas que no permiten que la productividad alcance el 100 %.

Por ello, la presente investigación, pretende identificar la relación existente entre el clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

En materia de este estudio se encontraron antecedentes de estudios que le hacen referencia como:

MELÉNDEZ, Raúl (2015), en la tesis *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014*, presentada para optar el grado de Magister en Gestión del Talento Humano en la Universidad Tecnológica Equinoccial (Quito, Ecuador), propone como objetivo general determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral

de los servidores de la Subsecretaría General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo, explicativo, correlacional con un universo muestral de 30 servidores, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. El investigador llegó a la conclusión de que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones. Asimismo, la credibilidad es el único subconstructo relacionado con el clima organizacional que influye positivamente hacia la orientación a resultados.

SIERRA, María (2015), en la tesis *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.*, presentada para optar el título de Psicólogo industrial-organizacional en la Universidad Rafael Landívar (Quezaltenango, Guatemala), propone como objetivo general establecer el clima Laboral de los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, Alta Verapaz. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo con un universo muestral de 29 trabajadores administrativos, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a la conclusión de que la comunicación ascendente y descendente no es la adecuada, lo que permite una valoración a mediano plazo para nutrir este aspecto, en torno a la remuneración del personal, se percibe que esta debiera mejorar, brindando oportunidad de desarrollo personal, en un marco de superación e igualdad de oportunidades.

OCHOA, Katleen (2014), en la tesis *Motivación y Productividad laboral de la empresa municipal aguas de xelaju Quetzaltenango*, presentada para optar el título de Psicólogo industrial-organizacional en la Universidad Rafael Landívar (Quezaltenango, Guatemala), propone como objetivo general determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo – correlacional con un universo muestral de 50 colaboradores del área de campo y de oficina de los 86 trabajadores de la empresa, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a la conclusión de que es de mucha influencia la motivación en la eficiencia y eficacia en el trabajo de cada empleado. En ese sentido, es necesario motivar al personal con algún tipo de incentivos no necesariamente con remuneraciones económicas.

1.2.2. Nacionales

ARAGÓN, Margoth (2017), en la tesis *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, presentada para optar el título de Ingeniero Industrial en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Lima-Perú), propone como objetivo general establecer la influencia del clima laboral en la productividad en una fábrica de software. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo correlacional con un universo muestral de 39 trabajadores, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. La investigadora llegó a la conclusión de que el clima laboral influye positivamente en la productividad del área de desarrollo de la fábrica de software, con un coeficiente de correlación de Pearson de $= 0,609$, lo que evidencia que existe una relación directa y una correlación positiva moderada.

VALDERRAMA, Josselin (2017), en la tesis *El Clima laboral y su Influencia en la Productividad de los Colaboradores de la Empresa Anypsa Corporation Trapiche-Carabayllo 2016*, presentada para optar el título de Licenciada en Administración en la Universidad César Vallejo (Lima-Perú), propone como objetivo general determinar la influencia del Clima laboral y la Productividad, por lo tanto, se recopiló la información científica en la población de la empresa Anypsa Corporation S.A. Trapiche - Carabayllo. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo correlacional con un universo muestral de 140 trabajadores, utilizando un cuestionario de 15 preguntas en la escala de Likert. El investigador llegó a la conclusión de que sí existe influencia del Clima laboral en la Productividad.

GUTIÉRREZ, Jonatan (2015), en la tesis *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa Danper Trujillo SAC 2014*, presentada para optar el grado de Bachiller en Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo (Trujillo, Perú), propone como objetivo general determinar la influencia del Clima laboral en la Productividad del personal operario agrícola del Fundo Muchik. Dicha investigación realizó un estudio descriptivo – transeccional, con un universo muestral de 196 operarios agrícolas, utilizando la técnica de la encuesta en base a las variables de estudio. El investigador llegó a la conclusión de que el Clima laboral en el fundo Muchik es bueno y que la productividad se encuentra en un muy buen nivel, por lo que se concluye que el Clima Laboral influye de manera positiva en la Productividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de la variable Clima laboral

El constructo clima tiene una raíz griega que significa “pendiente” o “inclinación”, así como también del latín “ambiente” o “tardío” que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancia que rodean a una persona (Sierra, 2015, p. 19). Mientras que, el Diccionario de la Lengua Española considera que el término laboral es perteneciente o relativo al trabajo, en su aspecto económico, jurídico y social. En ese sentido, el clima laboral es la percepción que tienen los trabajadores o empleados en relación con su centro laboral.

Definiciones de clima laboral

Si bien el clima laboral es un indicador de la cultura, y la cultura laboral es el contexto en el que se desarrollan las interacciones mediante las que se construye el clima. Para su mayor comprensión se presentan las siguientes definiciones del clima laboral, identificada en la literatura consultada.

Bertalanffy (1984) define al clima laboral como “un fenómeno multidimensional que describe la naturaleza de las percepciones que los empleados tienen de sus propias experiencias dentro de la organización”. Desde esta perspectiva, al interior de las organizaciones pueden existir múltiples climas en la medida que la organización es percibida de distinta manera por sus miembros según sus funciones, niveles, áreas asignadas.

Litwin y Stringer (1968), consideran que el clima laboral está relacionado con “los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el “estilo” informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada” (Citado por Padilla, 2017, p.32). En esta definición, el clima laboral es considerado como una percepción subjetiva que tienen los trabajadores sobre todos los aspectos de sus respectivos centros de trabajo.

Chiavenato (1990) define al clima laboral como el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes en las actitudes,

comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización (Citado por Williams, 2013, p.25). En esta definición se pone énfasis en los factores que determina el clima laboral, asimismo se relaciona al clima laboral con medio interno y la atmósfera de una organización.

Robbins (1999) define el clima laboral como la “percepción por el cual los individuos organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de darle un significado a su ambiente. Es decir, la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno” (Citado por Williams, 2013, p.28). En esta definición, el clima laboral es una interpretación individual sobre el ambiente donde labora un determinado empleado o trabajador.

Según Llanea (2009) el clima laboral es la apreciación que tienen los colaboradores sobre los diferentes elementos de la cultura de la organización en donde realizan sus labores (Citado por Pereira, 2014, p.8).

Pérez de Maldonado (2004), define al clima organizacional “como un fenómeno socialmente construido, que se deriva de las interacciones individuo-grupo condiciones de trabajo, dando como resultado un significado a las expectativas individuales y grupales” (Citado por Williams, 2013, p.28). En esta definición, el clima laboral es una construcción derivada de la interacción de los empleados en torno a las condiciones en las que desarrolla su actividad laboral.

Sonia Palma (2004), define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p.2). En esta definición se pone énfasis en la importancia del diagnóstico del clima laboral para las organizaciones en la medida que este ayuda a tomar acciones preventivas y correctivas para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

Williams (2013), define al clima laboral como el reflejo de la vida interna de una organización, que se construye a partir de las percepciones que tienen los empleados

referentes a las situaciones organizacionales (p. 28).

Singh (2011), define al clima laboral como "la calidad relativamente duradera del ambiente interno de una organización que es experimentado por sus miembros influye en su comportamiento dentro de la organización" (Citado por Morales y Rodríguez, 2016, p.3)

Para la presente investigación se adoptará la definición de Palma (2004) quien afirma que el clima laboral es "la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales" (p.2).

Características del Clima Laboral

A partir de las definiciones descritas líneas arriba, se identifican las siguientes características que presenta la variable clima laboral. Desde diferentes perspectivas se presentan a continuación las siguientes propuestas:

Silva (1996), considera que el clima laboral se caracteriza porque: es externo al individuo, lo rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto, existe en la organización, se puede registrar a través de procedimientos varios y es distinto a la cultura organizacional.

Mientras que, Rodríguez (2004) precisa que el clima laboral de una empresa se caracteriza por: ser permanente a pesar de ciertos cambios graduales que puedan existir; modificar el comportamiento de los trabajadores; ejercer una influencia en el compromiso e identificación de los trabajadores; que son los trabajadores quienes pueden modificar el clima laboral de la organización, así como también afectan sus propios comportamientos y actitudes.

Asimismo, Martínez (2003) menciona que el clima laboral posee las siguientes características: es un conjunto molecular y sintético como la personalidad; es una configuración particular de variables situacionales; sus elementos constitutivos pueden variar, aunque el clima puede seguir siendo el mismo; tiene una connotación de continuidad no tan permanente como la cultura, y puede cambiar después de una intervención

particular; está determinado por las características, conductas, aptitudes y expectativas de personas y por las realidades sociológicas y culturales de la organización; está basado en las características de la realidad externa tal como las percibe el observador o el actor; puede ser difícil describirlo con palabras, aunque sus resultados pueden identificarse fácilmente; tiene consecuencias sobre el comportamiento; es un determinante directo del comportamiento, porque actúa sobre las actitudes y expectativas

Ángel José Olaz (2009), considera que el clima laboral presenta un conjunto de rasgos que ayudan a aproximar su significado: es un conjunto de variables situacionales de distinto orden y naturaleza, que fluctúan con el transcurso del tiempo, afectando de desigual manera a todos los miembros de la comunidad laboral; responde a una lógica de continuidad, ya que es una manifestación de las inercias culturales de la organización, aunque éstas puedan variarse, con independencia del nivel de esfuerzo requerido para ello; está condicionado por dos dimensiones, la interna (la propia organización) y, en alguna medida, la externa (entorno con el que interactúa la organización, por ejemplo: clientes, competidores, proveedores, etcétera); está determinado en su mayor parte por las características, las conductas, las actitudes, las aptitudes, las expectativas y, cómo no, por las realidades sociológicas, económicas y culturales de la empresa; es un fenómeno «exterior» al individuo, aunque vivenciado en primera persona, del que se puede valer para amplificar los efectos sobre sí mismo, el grupo en que éste se desenvuelve y la propia organización a la que pertenece (p. 194).

Tipos de Clima Laboral

Likert, citado por Brunet (2002, pp.30–32) tipificó cuatro tipos de sistemas organizacionales con sus respectivos climas:

El clima autoritario – explotador (Sistema I). En este tipo de clima la dirección no confía en sus empleados. Las decisiones y objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuye de forma descendente. Los empleados trabajan en una atmósfera de temor, castigos, amenazas, ocasionalmente de recompensas. La satisfacción de las necesidades de los empleados permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones. Rousseau

El clima autoritario - paternalista (Sistema II). En este tipo de clima la dirección tiene cierta confianza con sus subordinados. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas veces se decide en los niveles inferiores. Los castigos y las recompensas son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los empleados. Las interacciones entre los superiores y los subordinados se establecen con la condescendencia por parte de los superiores y con precaución por parte de lo subordinados. La dirección juega con las necesidades sociales de los empleados, pero da la impresión de que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

El clima participativo - consultivo (Sistema III). En este tipo de clima la dirección tiene confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones se toman en la cima, pero se permite que los empleados pueden hacerlo también en los niveles más bajos. La comunicación es descendente. Para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes. Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar.

El clima participativo – en grupo (Sistema IV). En este tipo de clima la dirección tiene plena confianza en sus empleados. Las políticas y las decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrado en cada uno de los niveles. La comunicación no solo es ascendente y descendente, sino también lateral. La forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Importancia del Clima Laboral

Chiavenato (2007) afirma que la importancia del clima laboral radica en que este permite explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten más o menos motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales; asimismo, conocer las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque nos permitirá actuar sobre ellas para aumentar la motivación de las personas.

Mientras que, Gutiérrez (2015, p. 17) considera que el clima laboral es importante porque: permite evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuyen al desarrollo de actitudes negativas frente a la organización; iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones; así como, de seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que pueden surgir.

Modelos teóricos de clima laboral

Williams (2013, pp. 29–37) afirma que existen distintos teóricos que han ido creando modelos que permiten explicar los elementos que toman en cuenta dentro del clima laboral según cada una de sus teorías, así como el funcionamiento que llevan dentro de la organización y la relación que tienen con la misma (p. 27). Entre los principales modelos teóricos de clima laboral identificados por ese autor tenemos:

El modelo de sistemas de funcionamiento organizacional. Este modelo, propuesto por Katz y Kahn, considera que el clima laboral tiene un proceso de influencia por medio del líder, el cual funge como enlace entre el grupo de trabajo con el resto de la organización. Además, considera que este grupo de factores aunado a las diversas actividades que llevan a cabo los propios miembros del grupo, determinan los resultados funcionales, la satisfacción que existe por parte de los miembros y las condiciones en las que debe operar dentro de la jerarquía cualquier grupo subalterno.



Ilustración 1. Modelo de Clima Organizacional, Katz y Kahn (1991)

El modelo de Anderson. Este modelo, apoyándose en la taxonomía de Tagiuri, propone uno interactivo, basado en la teoría de sistemas que muestra todas las relaciones entre las dimensiones del ambiente y sus relaciones con el clima.

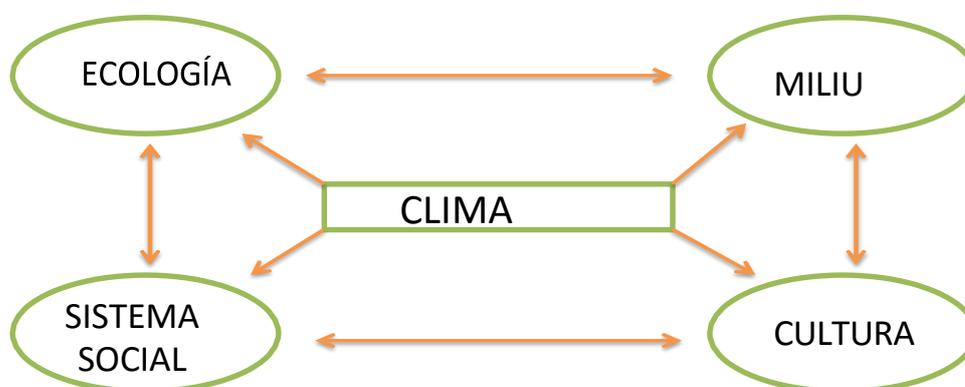


Ilustración 2. Modelo Organizacional propuesto por Anderson (1998)

El modelo de la Universidad de Alcalá de Henares. Este modelo, basado en la teoría de sistemas, propone uno de clima organizacional que coinciden con el modelo de Anderson, sin embargo, no se puede considerar una copia ya que este maneja otros conceptos y los relaciona de manera distinta a Anderson.

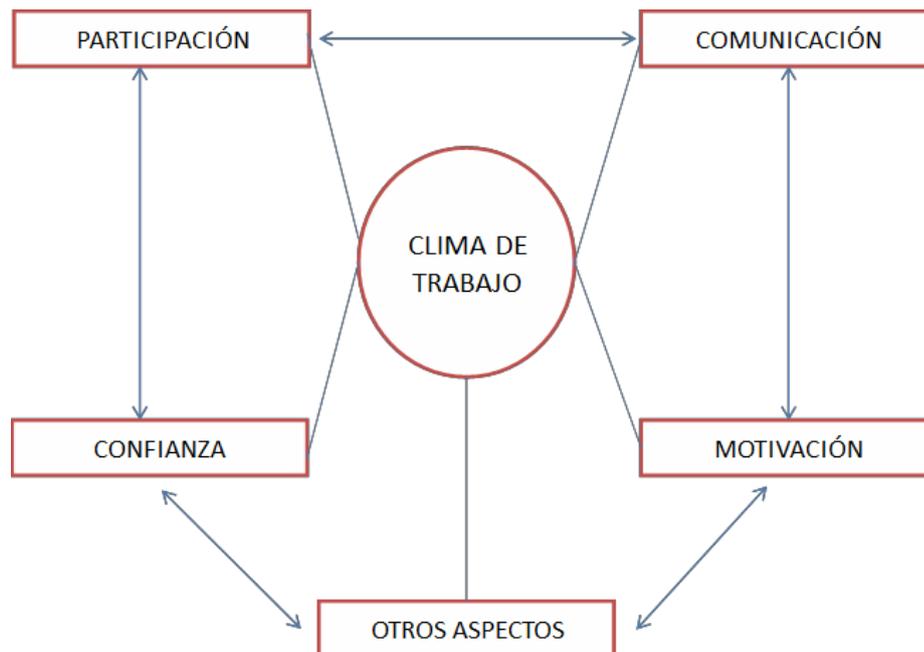


Ilustración 3. Modelo de Clima Organizacional propuesto por la Universidad de Alcalá de Henares, (1998)

Modelo de Evan. Este modelo propone uno de clima organizacional en el cual concibe a la organización como un sistema abierto. Según este autor existe una serie de influencias externas a la organización (inputs) que determinan el clima dentro de esta y, al mismo tiempo, es el resultado de procesos internos en la propia organización. Menciona que las influencias externas tienen repercusiones sobre el clima de la organización en la que se desarrollan. Como se puede ver en el modelo de Evan, tanto a nivel individual como a nivel departamental, se recuperan algunos aspectos determinantes del clima organizacional y de la organización en su conjunto, al tiempo que se establece la repercusión que ese clima tiene sobre el comportamiento de los miembros y la posible eficacia de la organización en su conjunto.

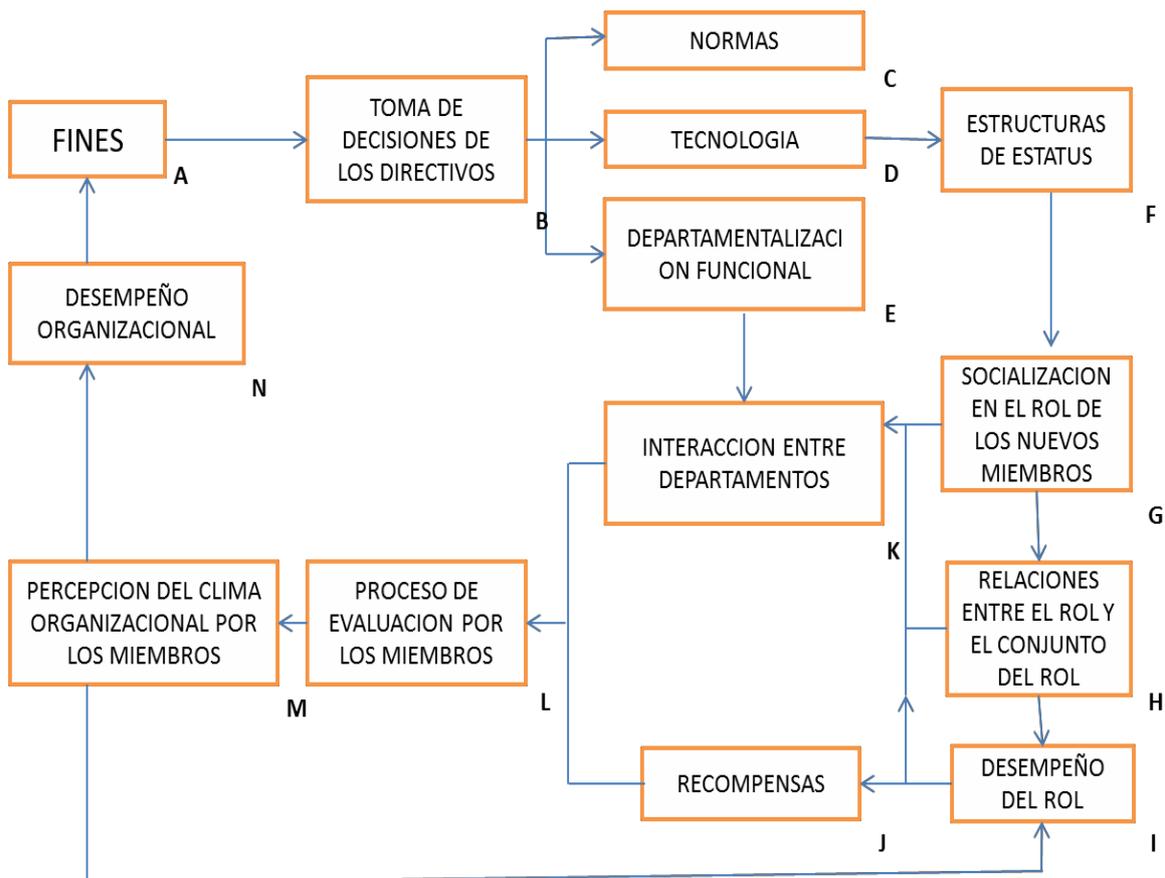


Ilustración 4. Modelo de Clima organizacional de Evan (2001)

El modelo de Gibson y Colbs. Este modelo argumenta que el clima organizacional tiene relación con la conducta humana, estructura y los procesos de organización y esto a su vez resulta en un impacto directo del desempeño ya sea a nivel individual, grupal u organizacional.

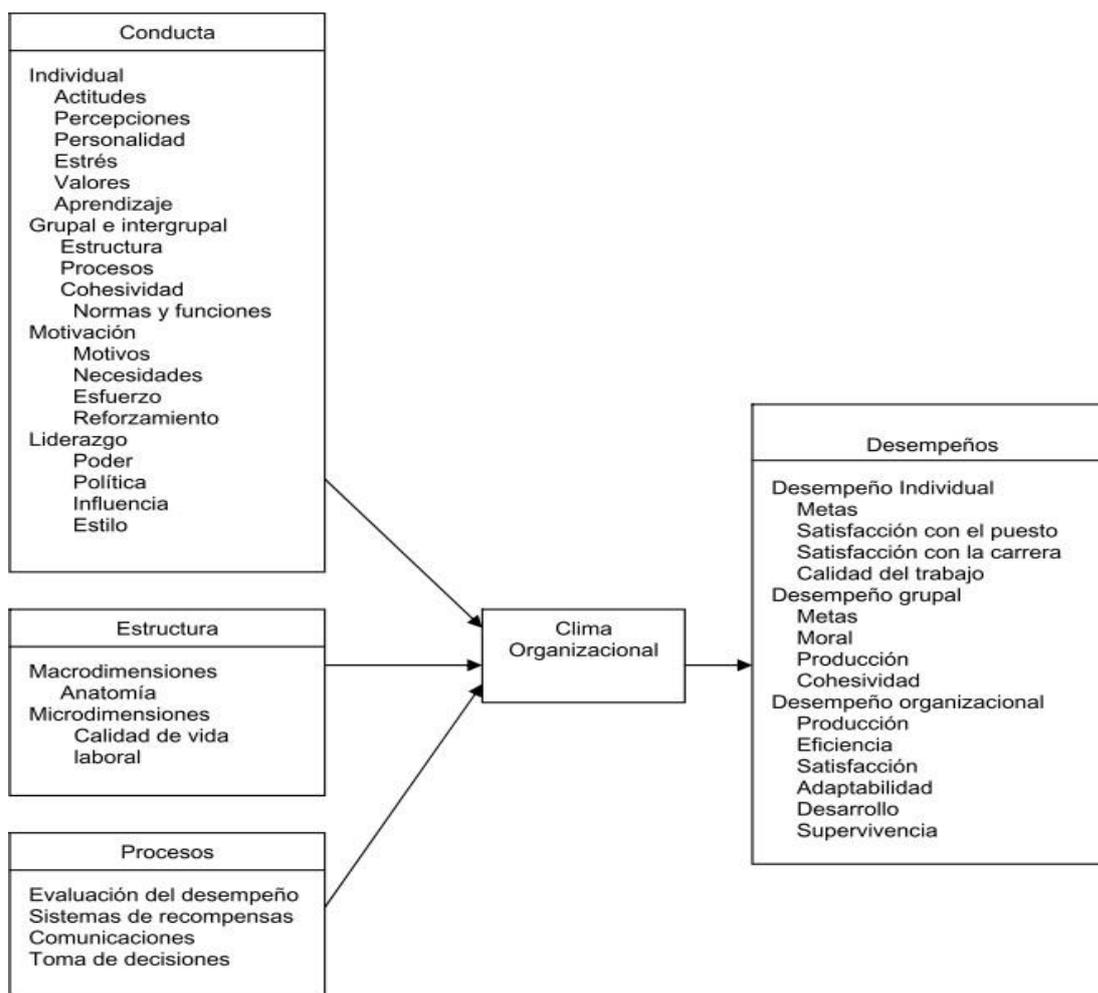


Ilustración 5. Modelo de Clima organizacional de Gibson y Colbs, (1987).

El modelo de Litwin y Stinger. En este modelo el clima laboral es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etcétera.

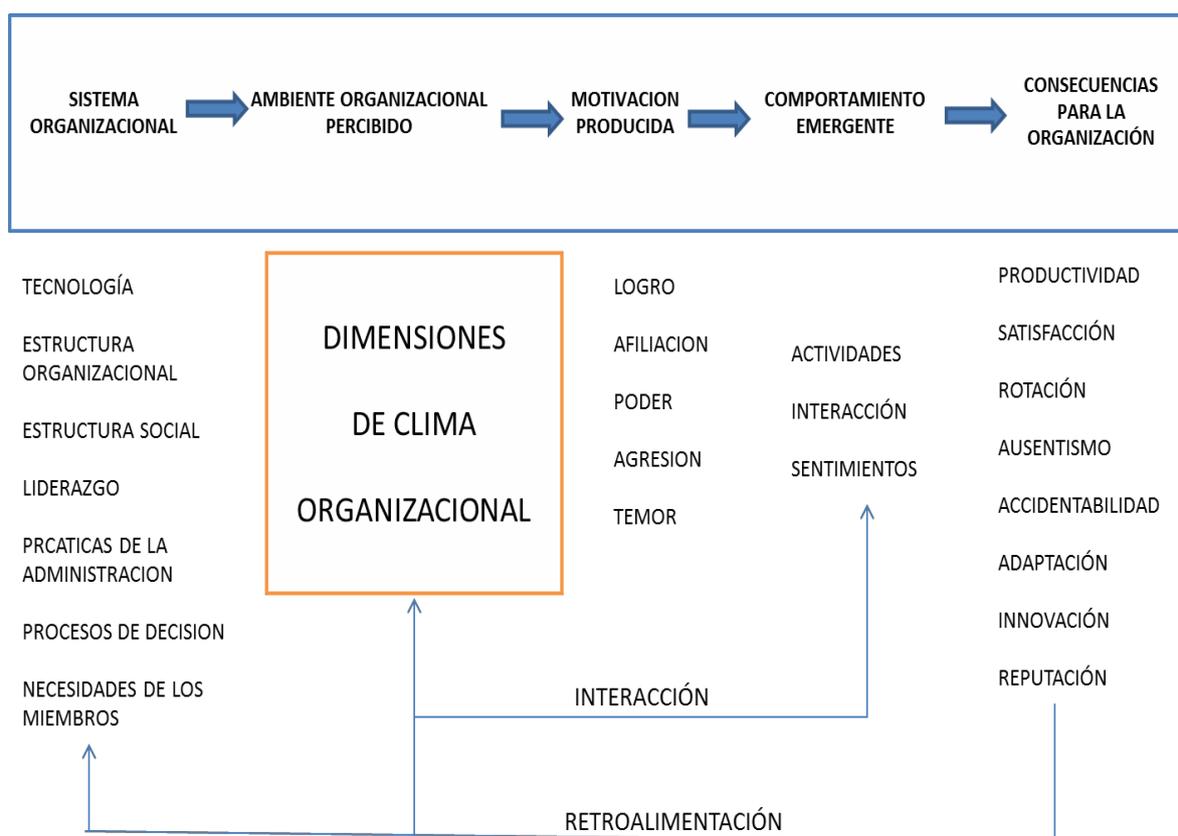


Ilustración 6. Litwin y Stinger (1978) esquema de Clima Organizacional.

El modelo de Schneider y Hall. Este modelo considera que el clima laboral refleja la interacción entre características personales y organizacionales. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos y estos comportamientos inciden en la organización, y, por ende, en el clima, completando el circuito:

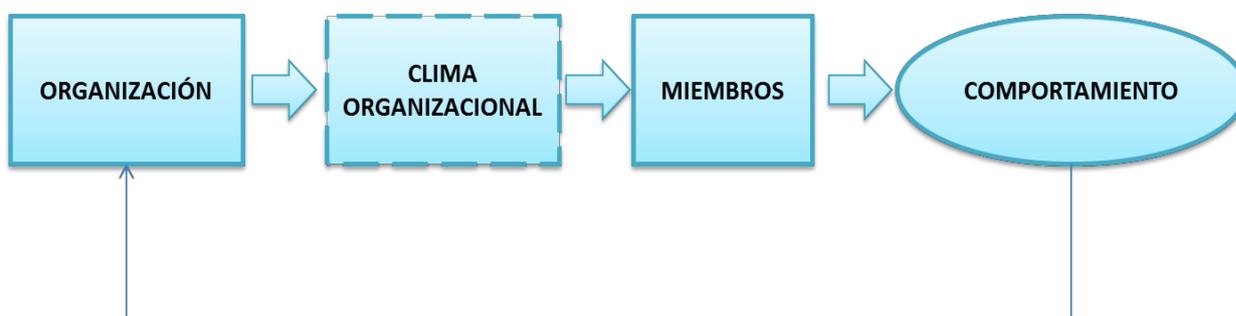


Ilustración 7. Modelo de Schneider y Hall, (1982) medio laboral

El modelo de Likert. Este modelo establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, estas son las variables causales, intermedias y finales. Las variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Variables Intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización. Las variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

El modelo de Robbins. Este modelo menciona que la importancia de este enfoque reside en el hecho de que el comportamiento de un miembro de la organización no es el resultado de los factores organizacionales existentes (externos y principalmente internos), sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de cada uno 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 ahí que, el Clima Organizacional refleja la interacción entre características personales y organizacionales.

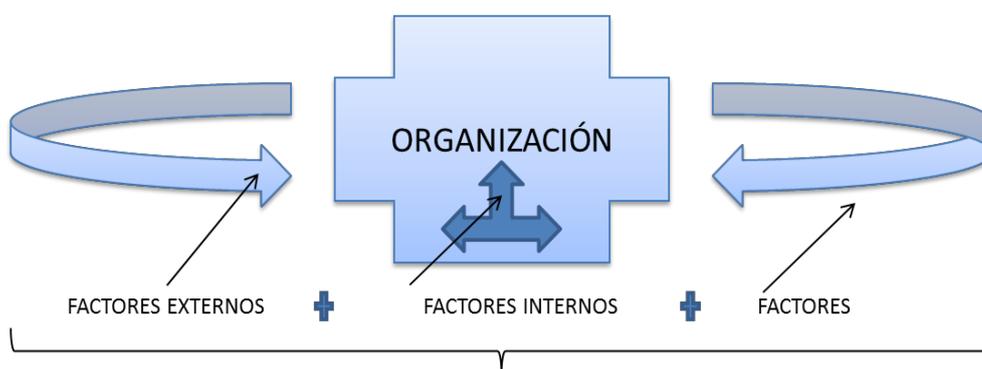


Ilustración 8. Robbins (2002) y su postulación.

Evaluación del Clima Laboral

Para evaluar las características medibles en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos, existen diferentes propuestas de dimensiones del clima laboral que han sido investigadas por diversos autores.

Sobre las dimensiones para evaluar el clima laboral, Williams (2013, pp. 43–47) identificó las siguientes propuestas y sus respectivas dimensiones:

Likert (1967) propone 8 dimensiones: los métodos de mando, las características de las fuerzas motivacionales, las características de los procesos de comunicación, las características de los procesos de influencia, las características de los procesos de toma de decisiones, las características de los procesos de planificación, las características de los procesos de control, los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

Litwin y Stringer (1968) proponen 6 dimensiones: estructura, entendida como la percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización; la responsabilidad individual, entendida como un sentimiento de autonomía y sentirse su propio patrón; la remuneración, entendida como la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho; los riesgos y toma de decisiones, entendido como la percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presentan en una situación de riesgo; el apoyo, entendido como los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo; y la tolerancia al conflicto, entendida como la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o cómo puede asimilar sin riesgo la divergencia de opiniones.

Pritchard y Karasick (1973) proponen 11 dimensiones: la autonomía, entendida como el grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas; el conflicto y cooperación, entendidos como el nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo, en los apoyos materiales y humanos que se reciben de la organización; las relaciones sociales, entendidas como el tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización; la estructura, entendida como las directrices, consignas y políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea; la remuneración,

entendida como la manera en que se retribuye a los trabajadores; el rendimiento, entendido como la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante; la motivación, entendida como los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados; el estatus, entendido como las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias; la flexibilidad e innovación, entendidas como la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas; la centralización y toma de decisiones, entendidas como la manera cómo se delega la organización el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos; el apoyo, entendido como el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Bowers y Taylor (1972), Universidad de Michigan: proponen 5 dimensiones: apertura a cambios tecnológicos, entendida como la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos equipos o recursos que pueden facilitar o mejorar los trabajos de sus empleados; los recursos humanos, entendidos como la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo; la comunicación, entendida como 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; la motivación, entendida como las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización; la toma de decisiones, entendida como la evaluación de la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman al interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

Brunet (1983) propuso 4 dimensiones: la autonomía individual, el grado de estructura del puesto, el tipo de recompensa, la consideración, agradecimiento y apoyo.

Olaz, Ángel (2009, pp. 195-197) de manera complementaria a los modelos tradicionales, propone un modelo para medir el clima laboral de una organización basado en cuatro escenarios: el contexto organizativo, el contenido del trabajo, el significado del grupo y la apreciación personal del individuo. El contexto organizativo es aquel escenario que recoge aquellas variables emparentadas con la estructura organizativa en su más amplio nivel: cultura y organización formal existente, aspectos retributivos y expectativas motivacionales, comunicación y concentración del poder, relaciones intra e interpersonales en el trabajo y

conciliación de la vida personal y profesional. El contenido del trabajo es aquel escenario que toma como referencia aspectos tales como: el entorno y el equipo de trabajo, el diseño de puestos y tareas, el dimensionamiento de plantillas y la carga de trabajo asociada. El significado del grupo es aquel escenario donde planea sobre elementos que condicionan o determinan el significado y/o el grado de cohesión del grupo como: los niveles de comunicación efectiva, la motivación intrapersonal y el liderazgo proactivo. La apreciación personal del individuo es aquel escenario donde se imbrica con todas aquellas percepciones objetivas y subjetivas —que, por extensión y en función de la frecuencia, pueden hacerse extensivas al grupo y al resto de la organización—entre las que se mencionan: el grado de conocimientos, el nivel de capacidades y la escala de habilidades sociales. Esta propuesta es importante porque estos escenarios pueden modelarse en función de la construcción de un modelo de gestión por competencias, siendo éste quien construye, jerarquiza y moviliza las variables por las que una organización y, lo que es más importante, las personas, se desenvuelven (Olaz, 2009, p. 200).

Miranda y Gálvez (2016, p.2), proponen un modelo de evaluación del clima laboral que considera tres dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, que influyen en los seres humanos condicionados por: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, teniendo un impacto positivo o negativo en el desempeño laboral y en la calidad de los servicios.

En América Latina y el Perú, Sonia Palma Carrillo (2004), propuso la medición del clima laboral a partir de los cinco factores que determinan el clima laboral: autorrealización, entendida como la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro; el involucramiento laboral, entendido como la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización; la supervisión, entendida como las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral, en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario; la comunicación, entendida como la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma; y las condiciones laborales, entendidas como el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales,

económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas. Para dicho propósito propuso la Escala Clima Laboral CI – SPC que mide las dimensiones arriba descritas.

Dimensiones de la variable Clima Laboral

La presente investigación asume el modelo de Sonia Palma Carrillo (2004), la cual propone medir esta variable a partir de 5 dimensiones:

Autorrealización. Esta dimensión se encuentra relacionada a la apreciación que tiene el trabajador acerca de las posibilidades del entorno organizacional, es decir, si la organización favorece su desarrollo profesional y personal y con perspectiva futura.

Involucramiento Laboral. Esta dimensión se refiere a la identificación de los colaboradores con los valores de la organización y a su compromiso con el desarrollo de esta.

Comunicación. Esta dimensión hace referencia a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información en relación con el funcionamiento interno de la organización, asimismo, evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.

Condiciones Laborales. Esta dimensión implica el conocimiento que los empleados tienen sobre las condiciones que la organización les ofrece, es decir, si aceptan o no que dicha entidad brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

Supervisión. Esta dimensión corresponde a la valoración de la funcionalidad y significado que otorgan los jefes al supervisar y controlar la actividad laboral de sus subordinados. Además, registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para el desarrollo de sus tareas y funciones.

1.3.2. Bases teóricas de la variable productividad

Definiciones de Productividad

García, Roberto (2005, p.9) definió que la productividad es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados. En ese sentido, las principales formas de incrementar la productividad, desde la relación producto-insumo, son: aumentar el producto y mantener el mismo insumo, reducir el insumo y mantener el mismo producto y aumentar el producto y reducir el insumo simultáneo y proporcionalmente (ídem p.10).

Para Robbins y Coulter (2000, p.27), el término productividad se refiere a la cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar ese nivel de producción. Es decir, la productividad es la “medida del desempeño que abarca eficacia y eficiencia (Robbins, 2004 p.23).

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012, p.15), la productividad es el cociente producción-insumos dentro de un periodo, considerando la calidad.

Importancia de la productividad

Bonilla, E. (2012) sostiene que la importancia de la productividad como componente de la competitividad, se explica porque es una fuente de crecimiento, destacando que su estudio es insuficiente. En el ámbito económico, el crecimiento está asociado a diversos aspectos y uno de ellos es la competitividad, que debe empezar por proponer, como objetivo prioritario, la importancia de la productividad, toda vez que su dinámica refleja el uso eficiente o no de los recursos con que cuentan los países, las empresas y los sectores. En ese sentido, la productividad es una variable cuyo comportamiento acelera o retrasa la capacidad productiva de una economía; por tanto, contextualizarla, medirla y evaluarla es de primordial importancia para formular políticas que estimulen su desarrollo (p.34).

Desde una perspectiva gerencial, Bain (2003), indica que la importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos (p.45.). Asimismo, 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 recreativa (p.46).

Factores para mejorar la productividad

Según Bain (2003, pp.35-37), existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad: los factores interno y externo. Los factores externos son los que quedan fuera del control de una empresa determinada, y los factores internos son los que están sujetos a su control.

En la medida que los factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente en relación con los factores internos, estos se clasifican en 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 procedimientos de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Los factores externos están relacionados con 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. Entre los elementos de estos factores se identifican a los ajustes estructurales, los cambios económicos, los cambios demográficos y sociales, los recursos naturales y la administración pública e infraestructura.

Mejoramiento de la productividad

El mejoramiento de la productividad depende de la medida en que se pueden identificar y utilizar los factores principales del sistema de producción social. En relación con este aspecto, conviene hacer una distinción entre tres grupos principales de factores de productividad, según se relacionen con: el puesto de trabajo; los recursos; el medio ambiente (Prokopenko, 1989, p. 17).

Modelos de productividad

Sobre los modelos de productividad en las empresas, Moreno (2016, pp. 13-18) identificó los siguientes:

Modelo de Kendrick-Creamer. Este modelo fue desarrollado por Kendrick y Creamer. Para estos autores la mejora de la productividad se obtiene a través de medir y analizar los índices de productividad total, junto con medidas parciales (Productividad total + Productividad de factor total + Productividad parcial). El uso de las productividades parciales según este modelo radica es que se puede indicar los ahorros logrados en cada uno de los insumos por unidad de producción.

Modelo de Craig-Harris. Este modelo fue desarrollado por Craig-Harris y aparece como una crítica al uso indiscriminado de medidas parciales y totales de productividad. Según este modelo los flujos de servicio, los insumos físicos se convierten en pesos que son pagados por el servicio que dichos insumos proporcionan. En tal sentido, la productividad es una medida de la eficiencia en el proceso de conversión de recursos.

$$P_t = \frac{\text{Producción total}}{L+C+R+Q}$$

Donde:

L: Mano de obra

C: Insumo de capital

R: Refacciones y materia prima

Q: Otros bienes y servicios

Mientras que la producción se entiende por:

Producción= [(unidades producidas*precio de venta) + dividendos en valores + Intereses y bonos]

Modelo APC (American Productivity Center). Este modelo propone una medida que relaciona la rentabilidad con la productividad, y el factor de recuperación del precio.

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Costos}} = \frac{\text{Producción en el período} * \text{Precio de venta}}{\text{Insumos utilizados} * \text{costos unitarios std.}}$$

Este desglose se amplía de la siguiente manera:

$$\text{Producción en el período} = \frac{\text{Productividad en el período}}{\text{Insumos utilizados en el período}}$$

$$\text{Factor de recuperación del precio} = \frac{\text{Precio de venta}}{\text{Costos unitarios std.}}$$

Según este modelo, el factor de recuperación del precio (FRP), capta el efecto de la inflación al pasar el costo inflacionario de los materiales al mercado. Mientras que la variación del FRP en el tiempo, indica si los cambios en el costo de los insumos se absorben, se pasan, o se sobre compensan en los precios de la producción de las empresas.

Modelo de Productividad Total (MPT). Este modelo parte de reconocer las debilidades de los modelos anteriores con relación a la confianza exclusiva en medidas aisladas de productividad porque esta no solo es un error, sino una práctica riesgosa para los administradores; asimismo, considera que la confianza exclusiva en las medidas de productividad parcial puede conducir a los administradores a sobreestimar un factor de consumo, al grado de subestimar otros factores. Además, confiar solo en medidas de productividad globales puede hacer que queden ocultas áreas de baja productividad.

Frente a estas limitaciones, el modelo de productividad total propone una medida de productividad total basada en cinco medidas parciales de productividad. Asimismo, en este modelo se utiliza la producción y los insumos en términos tangibles, entendiéndose estos, por los elementos directamente medibles, por este motivo es llamado un modelo integrador.

Las relaciones utilizadas por este método son:

$$\text{Productividad Total} = \frac{\text{Producción tangible total}}{\text{Insumos tangibles totales}}$$

$$PT_i = \text{productividad total del producto } i = \frac{\text{Producción tangible } i}{\text{Insumo total tangible } i}$$

PT_{ij} = Productividad parcial del producto con respecto al insumo j.

$$PT_{ij} = \frac{\text{Producción tangible } i}{\text{Insumo tangible } j}$$

Las productividades parciales utilizadas son: insumo humano, insumo de materiales, insumo de capital, insumo de energía, insumo "otros gastos".

Medición de la productividad

Según Koontz, Weihrich y Cannice (2012), la productividad es el cociente producción-insumos dentro de un periodo (2012, pp.14-15), considerando la calidad. Puede expresarse como sigue:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción (dentro de un período, considerando la calidad)}}{\text{insumos}}$$

La fórmula indica que la productividad puede mejorarse al:

1. Aumentar la producción con los mismos insumos.
2. Reducir los insumos manteniendo la misma producción.
3. Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

Gaither y Frazier (2000, p.86) definieron la productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

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

Es la medida de desempeño que abarca la consecución de metas y la proporción entre el logro de resultados y los insumos requeridos para conseguirlos.

Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2012) (Citado por Fuentes, 2012, pp. 32-33), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

Eficiencia. Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos. La eficiencia está vinculada a la productividad porque analiza y controla el cumplimiento de los presupuestos de gastos, el uso de las horas disponibles.

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

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

Estos tres indicadores demuestran que, para analizar la productividad, no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que estos indicadores sirven para medir de forma integral la productividad.

Dimensiones de la variable productividad

Eficiencia. Es la forma en que se usan los recursos de la empresa: humanos, materia prima, tecnológicos, etcétera. (García, 2005, p.19).

Efectividad. Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados (García, 2005, p.19).

Eficacia. Es el grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etcétera. (García, 2005, p.19).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre la autorrealización y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el involucramiento y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?

Problema específico 5

¿Qué relación existe entre la supervisión y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El presente estudio se justifica porque las investigaciones sobre el comportamiento organizacional confirman que el conocimiento sobre la direccionalidad del clima y motivación laboral incide en el desempeño, satisfacción, rotación, ausentismo y la productividad de sus miembros. En ese sentido, los resultados de esta investigación permitirán aportación en la toma de decisiones e implementación de medidas correctivas necesarias para elevar la productividad; de esta manera las organizaciones podrán alcanzar sus objetivos y metas.

Justificación práctica

El presente estudio se justifica porque los resultados de la investigación permitirán que la empresa donde se realiza el estudio conozca las características del clima laboral, a fin de prever y disminuir los índices de rotación y ausentismo, asimismo planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los operarios que permitan la mejora de la productividad. Por otro lado, los resultados de la presente investigación servirán como marco referencial a otras empresas que quieran estudiar la problemática planteada buscando con ello la eficacia y eficiencia de las actividades de la empresa.

Justificación metodológica

El presente estudio se justifica porque los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en el estudio, previa validación y confiabilidad de los mismos, podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación, así como por las empresas que deseen conocer las características del clima laboral y la productividad de sus colaboradores.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre el clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

1.6.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre la autorrealización y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre el involucramiento y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Hipótesis específica 4

Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Hipótesis específica 5

Existe relación entre la supervisión y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre Clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la autorrealización y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el involucramiento y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

Objetivo específico 5

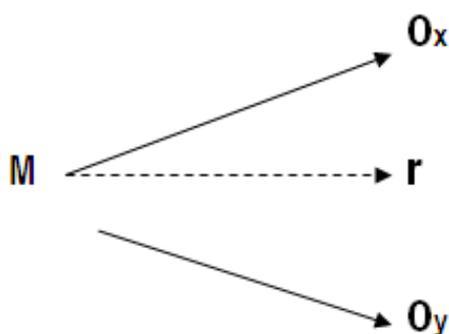
Determinar la relación entre a supervisión y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación presenta un tipo de investigación aplicado porque se hará uso de los conocimientos teóricos del clima laboral y la productividad para dar solución a la realidad problemática de la empresa de estudio. Asimismo, presenta un enfoque de investigación cuantitativo, pues, es un conjunto de procesos, es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso, utilizando en el procesamiento de información, las técnicas de la Estadística. La investigación cuantitativa “Parte de una idea que va acotándose, una vez delimitada se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de las hipótesis” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4).

En cuanto al diseño de estudio, éste corresponde a un diseño no experimental porque según Hernández, Fernández y Baptista (2010), “no se realiza manipulación deliberada de las variables” (p.149), lo que significa que no se presenta manipulación de las variables clima laboral y productividad, es decir, son observadas y entendidas en su entorno natural, tal y como se presentan en la realidad. Asimismo, es correlacional porque busca conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. (Hernández, R., Fernández, 2010, p. 105). Además, es transversal porque “recopila datos en un solo momento dado”, es decir, los instrumentos fueron aplicados sobre gerencia estratégica y calidad de servicio a la muestra seleccionada, por una sola vez (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 133).



Donde:

M: Muestra de estudio

Ox (V₁): Clima laboral

Ox (V₂): Productividad

r: Correlación entre las variables.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: Clima laboral

Definición conceptual. Sonia Palma (2004), define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p.2).

Definición operacional. Es la percepción que tienen los empleados a partir de las situaciones organizacionales como la realización personal, el involucramiento con la tarea asignada, el acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros; condiciones laborales que facilitan su tarea y la supervisión que recibe.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual. Es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados (García, 2005, p. 9).

Definición operacional. Es una forma clave para poder alcanzar los objetivos de forma más eficaz, eficiente y efectiva.

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable Clima laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Clima laboral	Sonia Palma (2004), define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales” (p.2).	Es la percepción que tienen los empleados a partir de las situaciones organizacionales como la realización personal el involucramiento con la tarea asignada, el acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros. condiciones laborales que facilitan su tarea y la supervisión que recibe.	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidades de progreso - Capacitaciones de desarrollo personal. - Nivel de ingresos - Generación de ideas innovadoras 	Totalmente de acuerdo
			Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo integrado de trabajo - Identificación Institucional 	De acuerdo
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo. - Comunicación interna 	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
			Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología empleada - Nivel de remuneración - Trato justo 	En desacuerdo
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyo para la superación de obstáculos - Reconocimiento al desempeño laboral 	Totalmente en desacuerdo

Tabla 2. Operacionalización de la variable Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA
Productividad	Es el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados. (García, 2005, p. 9).	Es una forma clave para poder alcanzar los objetivos de forma más eficaz y eficiente	Eficiencia.	Uso de los recursos de la empresa: humanos, materia prima, tecnológicos, etc.	Totalmente en desacuerdo
			Eficacia:	Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.	En desacuerdo
			Efectividad	Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos,	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
					En acuerdo
					Totalmente en acuerdo

2.3. Población y muestra

Población y muestra

La población “es el conjunto de todos los elementos que forman parte del espacio territorial al que pertenece el problema de investigación y poseen características mucho más concretas que el universo” (Carrasco, 2009, p. 238). De esta forma, el objeto de estudio, la población, quedó conformada por 99 operarios de la planta de Salsas. De esta manera, la población se detalla a continuación en la siguiente tabla:

Tabla 3. *Distribución de la población*

Planta Salsas.	Trabajadores		Total
	H	M	
Turno mañana, tarde y noche	68	31	99
Total			99

Fuente: Área de Recurso Humanos de la empresa.

Muestra

La muestra constituye un subconjunto de la población, en la que todos los elementos tienen las mismas características, por lo tanto, tienen la misma posibilidad de ser elegidos o seleccionados (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 177). Para obtener el tamaño muestral recurrimos a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

e: Margen de error permitido

Z: Nivel de confianza

p: Probabilidad de ocurrencia del evento

q: Probabilidad de no ocurrencia del evento

N: Tamaño de la población

n: Tamaño óptimo de la muestra.

Tamaño de la muestra:

$e = 5\%$ error de estimación

$Z = 1,96$ con un nivel de confianza del 95%

$p = 0,5$ de estimado

$q = 0,5$ de estimado

$N = 99$

$$\text{Cálculo: } n = \frac{(1,96)^2(0.5)(0.5)(99)}{0.05^2(99-1) + (1,96)^2(0.5)(0.5)}$$

$n = 79$ es la muestra

La muestra representativa es de 79 operarios de la planta Salsas.

En relación con el muestreo, el tipo de muestreo utilizado es aleatorio simple de manera probabilística.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizará es la encuesta.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) explicaron:

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Asimismo, se utilizará la consulta documental para poder ponerse en contacto con el conocimiento acumulado acerca del tema o problema que vamos a investigar, a través de lo que otros vieron o estudiaron. Para el logro de este propósito, se recurre a lo que se denomina “consulta y recopilación documental”, tarea que se lleva a cabo principalmente mediante la detección, consulta y recopilación documental.

Existe una amplia variedad de documentos disponibles que facilitan información con vistas a la realización del presente estudio: fuentes estadísticas (locales, regionales, provinciales, nacionales e internacionales), informes y estudios, memorias y anuarios, documentos

oficiales: estadísticas e informes públicos, archivos privados, los documentos personales, la prensa (diarios, periódicos, semanarios, revistas, boletines, etcétera.), los documentos gráficos (fotografías, películas, documentales, pinturas, etc.) y documentos orales (discos, grabaciones magnetofónicas, etcétera.) (Ander, 2011 pág. 130).

Para poder cumplir con los objetivos de esta investigación, las técnicas a utilizar son: la encuesta y el análisis o consulta documental.

Tabla 4. *Variables y técnica por utilizar*

Variable	Técnica	Instrumentos
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

Instrumentos de recolección de datos:

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar el Clima laboral CL-SPC

Autores: Sonia Palma Carrillo (Adaptación)

Año: 2004

Objetivo: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Destinatarios: Personal operario y/o trabajadores

Forma de administración: Individual y grupal

Contenido: Consta de 50 ítems agrupados en 5 factores o áreas: realización personal (1-10), involucramiento laboral (11-20), supervisión (21-30), comunicación (31-40) y condiciones laborales (41- 50)

Duración: La aplicación demandará de un tiempo de 15 a 30 minutos, aproximadamente, en forma individual.

Puntuación: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

Ficha técnica: Cuestionario para evaluar la productividad

Autores: Erika Iris Sanchez Cerna

Año: 2017

Objetivo: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la eficacia, eficiencia y efectividad.

Destinatarios: Personal operario y/o trabajadores

Forma de administración: Individual y grupal

Contenido: Consta de 3 ítems agrupados en 3 factores o áreas: eficiencia (1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8), eficacia (9, 10, 11, 12, 13, 14, 15), y efectividad (16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23)

Duración: La aplicación demandará de un tiempo de 15 a 30 minutos aproximadamente, en forma individual.

Puntuación: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo

2.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez:

Se utilizó la validez de contenido de los instrumentos: de clima laboral y productividad, a través del juicio de expertos. Los expertos son docentes de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ingeniería de la Universidad César Vallejo. Ellos son:

1. Dr. Enrique Gustavo Garcia Talledo
2. Dr. Santiago Linder Rubiños Jiménez
3. Mg. Luis Alberto Valdivia Sanchez

Tabla 5. *Validación del instrumento: clima laboral*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Tabla 6. *Validación del instrumento: productividad*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Si cumple	Si	Si	Si	Si
No cumple				

Confiabilidad:

Seguidamente, se calculó la confiabilidad de consistencia interna de los instrumentos mediante el Alfa de Crombach, cuyos resultados se aprecian en la tabla 7. Se observó que el coeficiente Alfa de Crombach es de 0,973 para 50 ítems de la variable clima laboral y 23 ítems de la variable productividad de los operarios es de 0,976. Este valor indica que la confiabilidad es alta para las dos variables de estudio.

Habiéndose determinado los resultados de la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach, con apoyo del software SPSS, versión 22, se contaron como resultados los siguientes:

Tabla 7. *Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

	N de ítems	Alfa de Crombach
Clima Laboral	50	0,973
Productividad	23	0,976

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos se procesarán a través del paquete estadístico SPSS, versión 23. Para el análisis descriptivo, se presentarán el comportamiento de las variables: clima laboral y productividad en los operarios de la Planta Salsas en tablas de frecuencia, porcentajes y figuras estadísticas. Mientras que, para la contratación de hipótesis: el estadístico a usar para esta prueba y la relacional será cuantificada mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, en consideración de las variables cualitativas ordinales

2.7. Aspectos éticos

La presente investigación tendrá en cuenta la veracidad de resultados; además del respeto por la propiedad intelectual, el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales, el respeto por el medio ambiente y la biodiversidad, la responsabilidad social, política, jurídica y ética, el respeto a la privacidad y proteger la identidad de los individuos que participan en el estudio.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 8. *Niveles de Clima Laboral*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy débil	7	8,9
	Débil	65	82,3
	Muy fuerte	7	8,9
	Total	79	100,0

Fuente. Elaboración propia

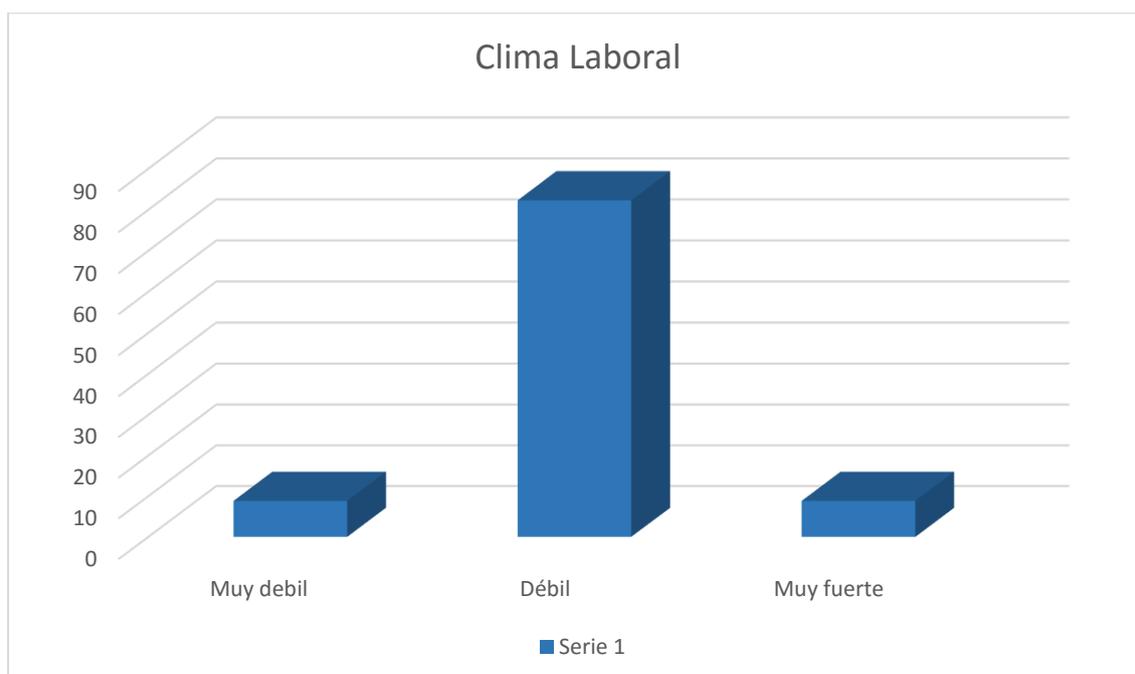


Figura 1. Niveles de clima laboral

En la tabla 8 y figura 1 se observa que el 8,9 % del personal operario de la planta procesadora de salsas presentan un nivel de clima laboral muy débil; por otro lado, 82,3 % débil y el 8,9 % muy fuerte.

Autorrealización

Tabla 9. Niveles de clima laboral – dimensión autorrealización

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy débil	7	8,9
	Fuerte	72	91,1
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

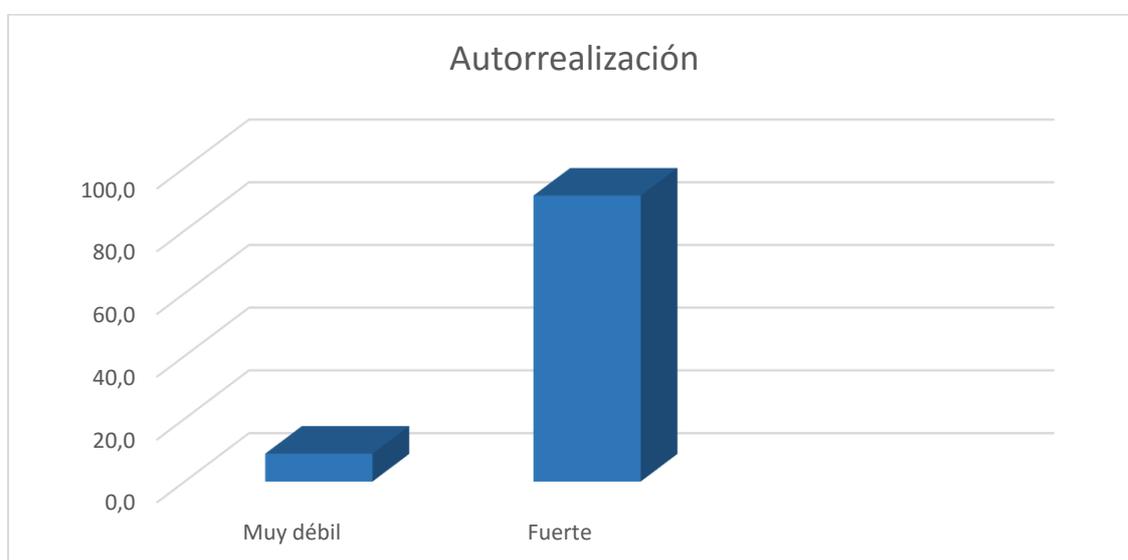


Figura 2. Niveles de clima laboral – dimensión autorrealización

En la tabla 9 y figura 2 se observa que el 8,9% del personal operativo de la planta procesadora de salsas presentan un nivel de clima laboral en la dimensión autorrealización muy débil; por otro lado, el 91,1 % es fuerte.

Involucramiento Laboral

Tabla 10. Niveles de clima laboral – dimensión Involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Muy débil	28	35,4
	Fuerte	44	55,7
	Muy fuerte	7	8,9
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

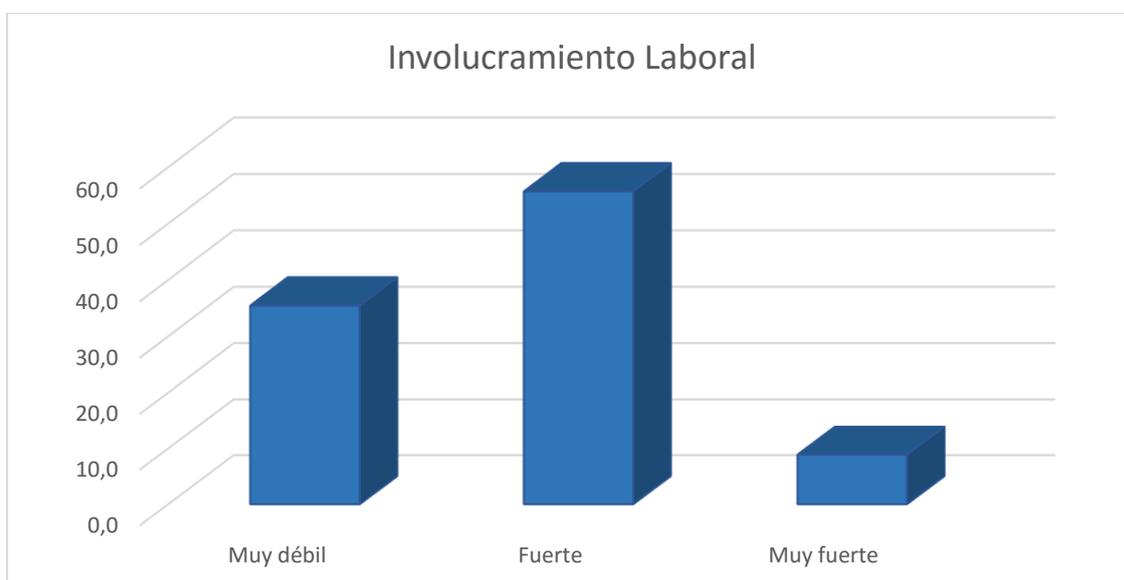


Figura 3. Niveles de clima laboral – dimensión involucramiento laboral

En la tabla 10 y figura 3 se observa que el 35,4% del personal operario de la planta procesadora de salsas presentan un nivel de clima laboral en la dimensión involucramiento laboral continuo como muy débil; por otro lado, el 55,7 % como fuerte y el 8,9 % muy fuerte.

Comunicación

Tabla 11. Niveles de clima laboral – dimensión Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Muy débil	14	17,7
	Fuerte	58	73,4
	Muy fuerte	7	8,9
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

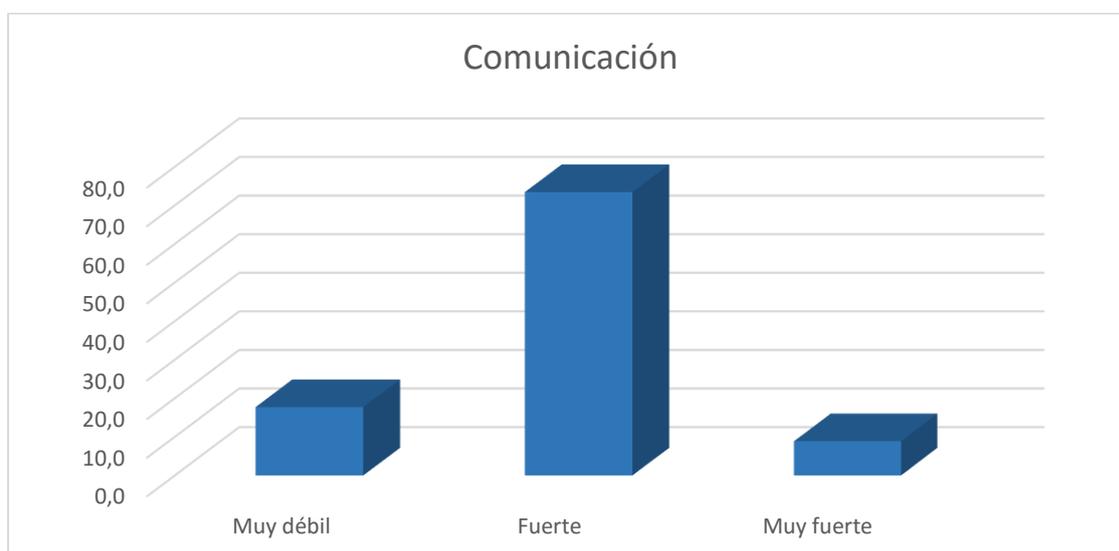


Figura 4. Niveles de clima laboral – dimensión Comunicación

En la tabla 11 y figura 4 se observa que el 17,7% del personal operario de la planta procesadora de salsas presentan un nivel de clima laboral en la dimensión comunicación como muy débil; por otro lado, el 73,4 % como fuerte y el 8,9 % muy fuerte.

Condiciones Laborales

Tabla 12. Niveles de clima laboral – dimensión Condiciones Laborales

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Muy débil	8	10,1
	Débil	57	72,2
	Muy fuerte	14	17,7
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

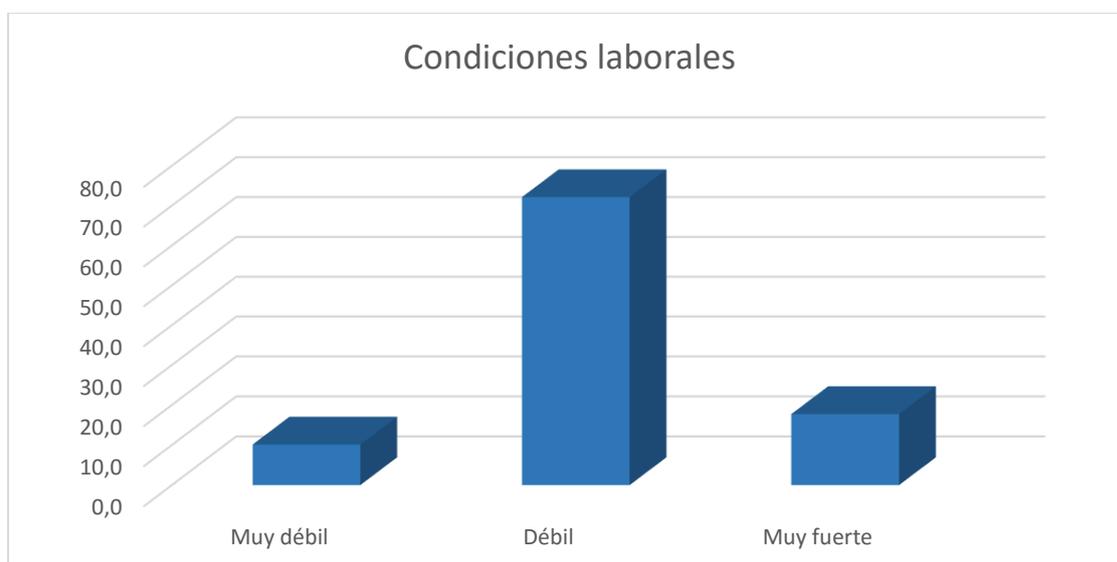


Figura 5. Niveles de clima laboral – dimensión Condiciones laborales

En la tabla 12 y figura 5 se observa que el 10,1% del personal operativo de la planta procesadora de salsas presentan un nivel de clima laboral en la dimensión condiciones laborales como muy débil; por otro lado, el 72,2 % como débil y el 17,7 % muy fuerte.

Supervisión

Tabla 13. Niveles de clima laboral – dimensión Supervisión

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Muy débil	7	8,9
	Débil	65	82,3
	Muy fuerte	7	8,9
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

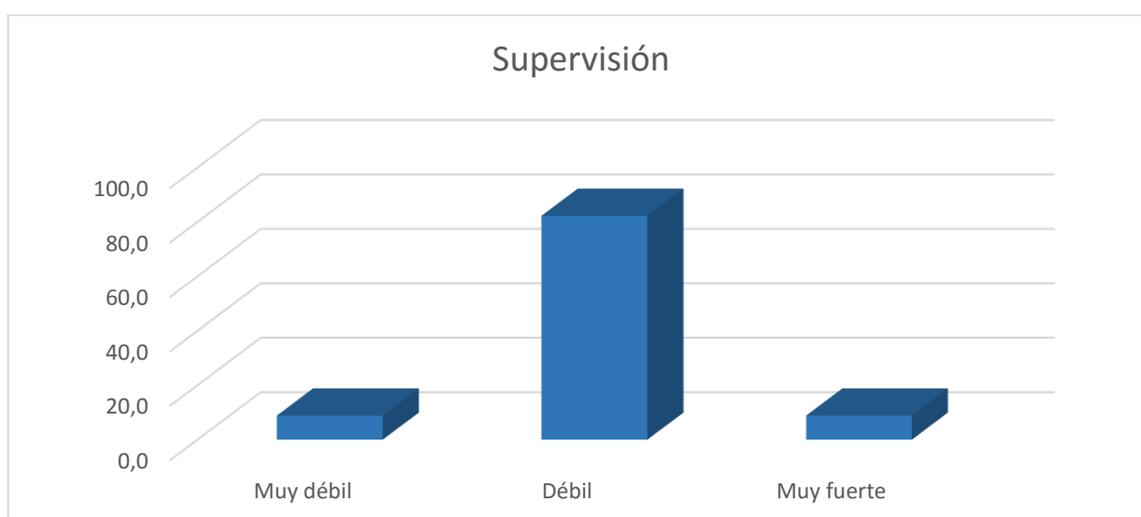


Figura 6. Niveles de clima laboral – dimensión Supervisión

En la tabla 13 y figura 6 se observa que el 8,9% del personal operario de la planta procesadora de salsas presentan un nivel de clima laboral en la dimensión supervisión como muy débil; por otro lado, el 82,3 % como débil y el 8,9 % muy fuerte.

Productividad

Tabla 14. *Niveles de productividad*

		Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Válido	Media baja	65	82,3
	Alta	14	17,7
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

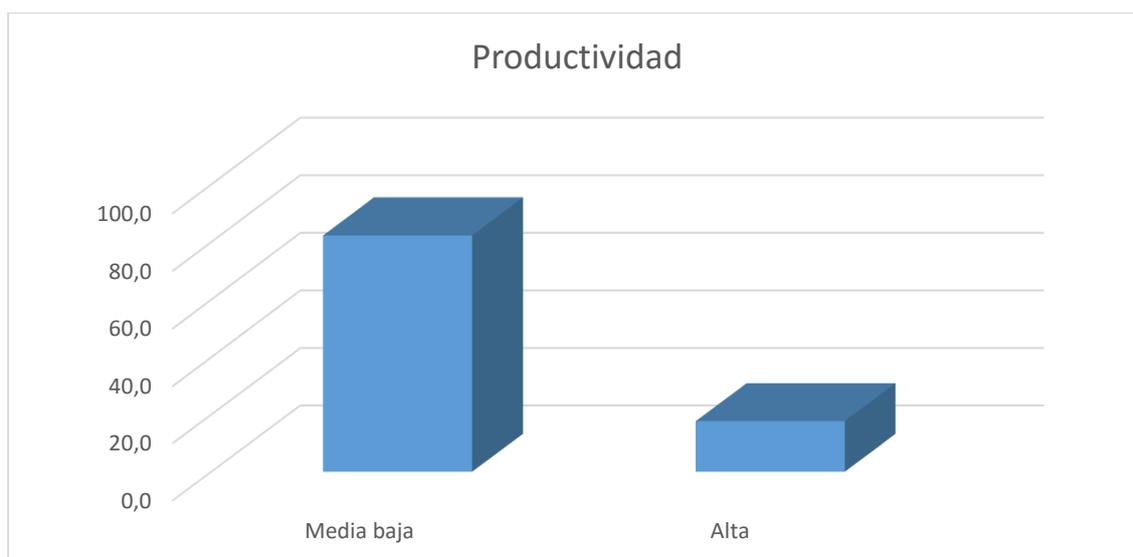


Figura 7. Niveles de productividad

En la tabla 14 y figura 7 se observa que el 82,3% el personal operario de la planta procesadora de salsas presenta un nivel de productividad como media baja; por otro lado, el 17,7 % como alta.

Eficiencia

Tabla 15. Niveles de productividad – dimensión Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Baja	7	8,9
	Media baja	58	73,4
	Alta	14	17,7
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

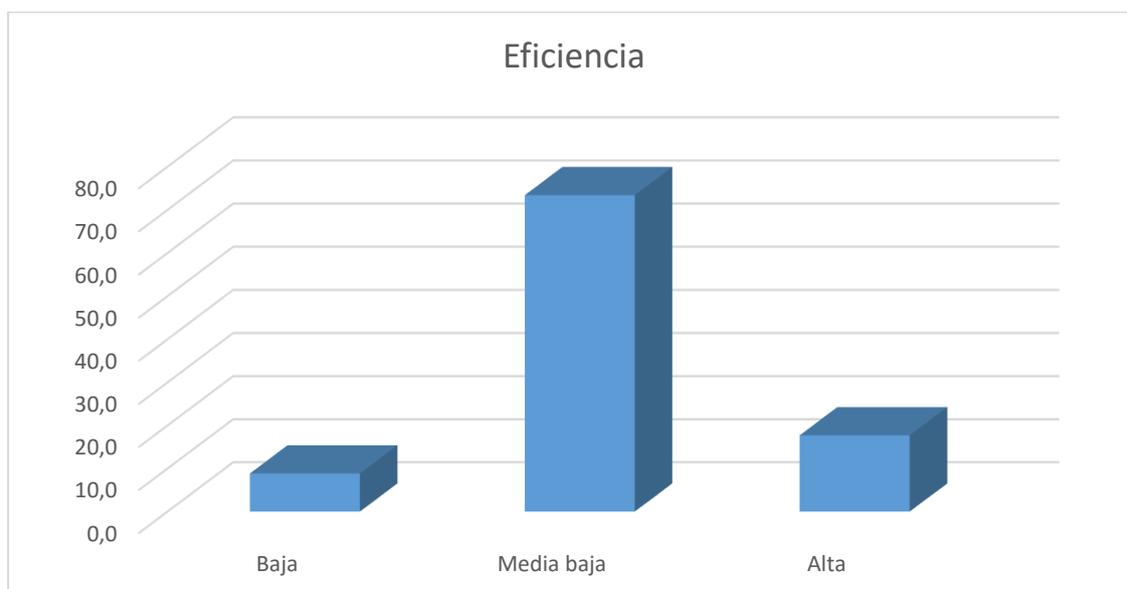


Figura 8. Niveles de productividad – dimensión Eficiencia

En la tabla 15 y figura 8 se observa que el 8,9% el personal operativo de la planta procesadora de salsas presenta un nivel de productividad en la dimensión eficiencia como baja; por otro lado, el 73,4 % como media baja y el 17,7 % alta.

Eficacia

Tabla 16. Niveles de productividad – dimensión Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Media baja	72	91,1
	Alta	7	8,9
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

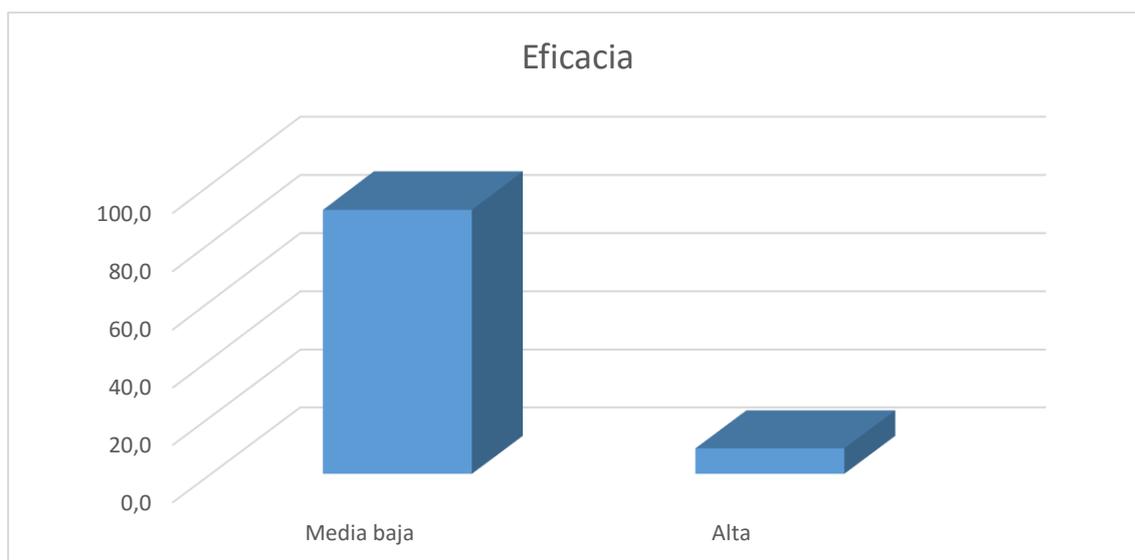


Figura 9. Niveles de productividad – dimensión Eficacia

En la tabla 16 y figura 9 se observa que el 91,1% el personal operativo de la planta procesadora de salsas presenta un nivel de productividad en la dimensión eficacia como media baja, por otro lado, el 8,9 % alta.

Efectividad

Tabla 17. Niveles de productividad – dimensión Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje
		(fi)	(%)
Válido	Media baja	51	64,6
	Alta	28	35,4
	Total	79	100

Fuente. Elaboración propia

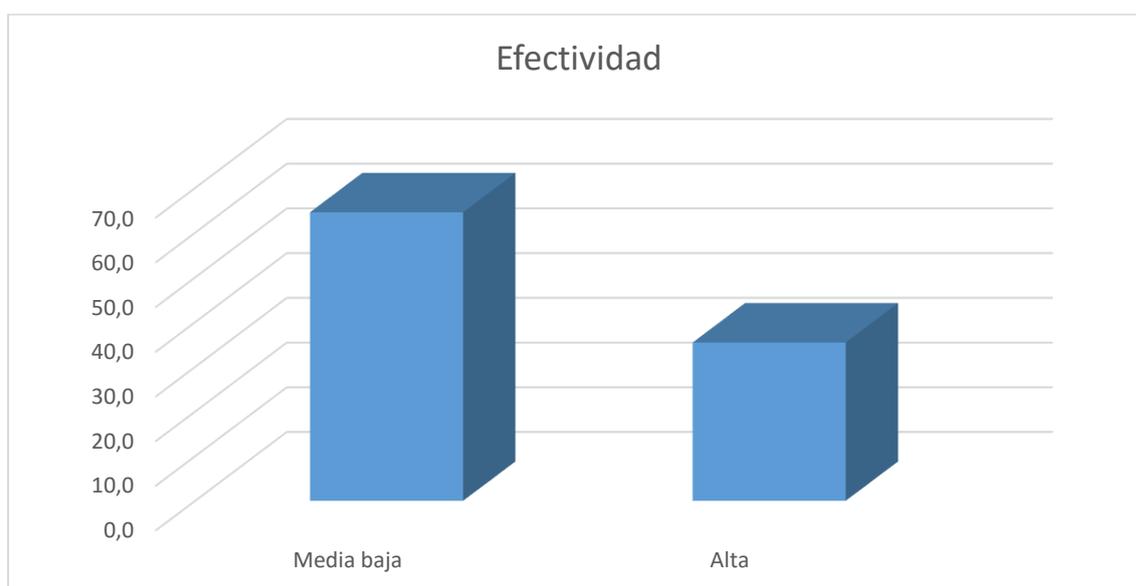


Figura 10. Niveles de productividad – dimensión Efectividad

En la tabla 17 y figura 10 se observa que el 64,6% el personal operativo de la planta procesadora de salsas presenta un nivel de productividad en la dimensión efectividad como media baja; por otro lado, el 35,4 % alta.

3.2. Prueba de hipótesis

3.2.1. Hipótesis General

H1: Existe una relación entre el clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Ho: No existe una relación entre el clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Tabla 18. *Relación entre el clima laboral y la productividad*

			Clima laboral	Productividad
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	0,623
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,623	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,623 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

3.2.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

H1: Existe una relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Ho: No existe una relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas

Tabla 19. *Relación entre la autorrealización y la productividad*

			Clima laboral	Productivid ad
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	0,546
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
	Productividad	Coeficiente de correlación	0,546	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,546 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la dimensión autorrealización de la variable clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Hipótesis específica N° 2

H1: Existe una relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Ho: No existe una relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Tabla 20. *Relación entre el involucramiento laboral y la productividad*

			Involucramient o laboral	Productividad
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coefficiente de correlación	1,000	0,773
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,773	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,773 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la dimensión Involucramiento laboral de la variable clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Hipótesis específica N° 3

H1: Existe una relación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Ho: No existe una relación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Tabla 21. *Relación entre la comunicación y la productividad*

			Comunicación	Productividad
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	0,746
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,746	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,746 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la dimensión Comunicación de la variable clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Hipótesis específica N° 4

H1: Existe una relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Ho: No existe una relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Tabla 22. *Relación entre condiciones laborales y la productividad*

			Condiciones laborales	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	0,567
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,567	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

**La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,567 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva media. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la dimensión Condiciones laborales de la variable clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Hipótesis específica N° 5

H1: Existe una relación entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Ho: No existe una relación entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

Tabla 23. *Relación entre la supervisión y la productividad*

			Supervisión	Productividad
Rho de Spearman	supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	0,773
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	79	79
	Productividad	Coefficiente de correlación	0,773	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	79	79

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,773 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva considerable. Además, el nivel de significancia es menor que 0,05 ($p=0,000 < 0,05$), esto indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, la dimensión Supervisión de la variable clima laboral se relaciona significativamente con la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas.

IV. Discusión

Sobre la hipótesis general, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre el clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,623$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = 0,000 < 0,05$). Esto significa que existe una correlación positiva media entre las variables clima laboral y la productividad, lo que sugiere que, a mejor clima laboral, mayor será la productividad en ella. El hallazgo se confirma con la tesis de Aragón (2017) que se tituló *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, en la cual se mostró que el clima laboral influye positivamente en la productividad del área de desarrollo de fábrica de software con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,609, lo que evidencia una relación directa y una correlación positiva moderada. Asimismo, con Valderrama (2017) en la tesis titulada *El Clima laboral y su Influencia en la Productividad de los Colaboradores de la Empresa Anypsa Corporation Trapiche-Carabayllo 2016*, en la cual se comprobó que sí existe influencia del Clima laboral en la Productividad. Además, Gutierrez, (2015) en la tesis *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa Danper Trujillo SAC 2014*, en la cual se comprobó que el Clima Laboral influye de manera positiva en la Productividad.

En cuanto a la hipótesis específica 1, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,546$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = 0,000 < 0,05$). Esto significa que existe una correlación positiva media entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral y la productividad, lo que sugiere que a mayor autorrealización mayor será la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. El hallazgo se confirma con Aragón (2017) en la tesis titulada *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, en la cual se comprobó que la autorrealización influye positivamente en la productividad del área de desarrollo de la fábrica de software.

En cuanto a la hipótesis específica 2, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,773$), que muestra además un nivel de

significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= 0,000 < 0,05$). Esto significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral y la productividad, lo que sugiere que a mayor involucramiento laboral mayor será la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. El hallazgo se confirma con Aragón (2017) en la tesis titulada *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, en la cual se comprobó que el involucramiento influye positivamente en la productividad del área de desarrollo de la fábrica de software.

En cuanto a la hipótesis específica 3, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,756$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = 0,000 < 0,05$). Esto significa que existe una correlación positiva media entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la productividad, lo que sugiere que a mejor comunicación mayor será la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. El hallazgo se confirma con Aragón (2017) en la tesis titulada *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, en la cual se comprobó que la comunicación influye positivamente en la productividad del área de desarrollo de la fábrica de software.

En cuanto a la hipótesis específica 4, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,567$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p= 0,000 < 0,05$). Esto significa que existe una correlación positiva media entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y la productividad, lo que sugiere que a mayor y mejores condiciones laborales mayor será la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. El hallazgo se confirma con Aragón (2017) en la tesis titulada *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, en la cual se comprobó que las condiciones laborales influyen positivamente en la productividad del área de desarrollo de la fábrica de software.

En cuanto a la hipótesis específica 5, que al ser formulada sostiene que existe una relación entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. Esta se confirma dado el resultado del coeficiente de Spearman ($\rho = 0,773$), que muestra además un nivel de significancia real menor que el nivel de significancia teórico ($p = 0,000 < 0,05$). Esto significa que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral y la productividad, lo que sugiere que a mayor supervisión mayor será la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas. El hallazgo se confirma con Aragón (2017) en la tesis titulada *Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software*, en la cual se comprobó que la supervisión influye positivamente en la productividad del área de desarrollo de la fábrica de software.

V. Conclusiones

Primera: Existe una relación significativamente y media entre el clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,623$) y un p-valor igual a 0,000.

Segunda: Existe relación significativa y media entre la dimensión autorrealización de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,546$) y un p-valor igual a 0,000.

Tercera: Existe relación significativa y considerable entre la dimensión Involucramiento laboral de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,773$) y un p-valor igual a 0,000.

Cuarta: Existe relación significativa y media entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,746$) y un p-valor igual a 0,000.

Quinta Existe relación significativa y media entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,567$) y un p-valor igual a 0,000.

Sexta: Existe relación significativa y considerable entre la dimensión supervisión de la variable clima laboral y la productividad del personal operario de la planta procesadora de salsas, contando como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,773$) y un p-valor igual a 0,000.

VI. Recomendaciones

Primera

Se recomienda a la Gerencia del área de producción de una planta procesadora de salsas, llevar a cabo modificaciones en aquellos aspectos mencionados como más negativos. Sin duda, se obtendrían mejores resultados optimizando los ámbitos de la cooperación, la resolución de conflictos, la revisión y reevaluación de los sistemas de incentivos, así como promoviendo y favoreciendo las motivaciones individuales intrínsecos y fomentando los sentimientos de pertenencia a la organización. En síntesis, se debería establecer un sistema de valores que conforme en sí mismo un aliciente permanente para mantener un alto nivel en las prestaciones individuales hacia la compañía.

Segunda

Se recomienda a la Gerencia del área de producción de una planta procesadora de salsas, que directivos del área de producción se constituyan en verdaderos líderes que inspiren positivamente a los equipos de trabajo y resuelvan con creatividad propia, y atendiendo a la de sus subordinados, las carencias materiales que en algunos casos resultan inevitables, dada la coyuntura del sector en el entorno económico actual. Asimismo, implementar programas de capacitación que permitan desarrollar habilidades gerenciales en el personal que tiene responsabilidad de manejar gente.

Tercera

Se recomienda a la Gerencia del área de producción de una planta procesadora de salsas, establecer un modelo de competencias como método de gestión de los recursos humanos, así como articular planes de carrera y capacitación que permitan al personal identificar qué habilidades requieren profesionalmente dentro de la compañía para luego fortalecerlas mediante esquemas de formación.

Cuarta

Se recomienda a la Gerencia del área de producción de una planta procesadora de salsas, realizar una evaluación de competencias/ desempeño que permita, tanto a directivos como a empleados, contar con información objetiva sobre los criterios establecidos que sirvan como medio para efectuar los ascensos y promociones.

Quinta

Se recomienda a la Gerencia del área de producción de una planta procesadora de salsas, programar acciones tendientes a consolidar en la organización valores y objetivos conocidos y compartidos por todo el personal para acrecentar el sentimiento de pertenencia del capital humano de la empresa. Esta práctica es mucho más convincente que cualquier publicidad interna o declaración verbal.

VII. Referencias bibliográficas

ALVA, José y JUÁREZ, Junio. Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. Tesis (Licenciado en Administración). Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2014.

ALVARADO, Heber. El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015. Tesis (Licenciado en Administración). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2015. 77 pp.

ANDER-EGG, Ezequiel. Repensando la investigación–Acción-Participativa. Buenos Aires, Argentina: Grupo editorial Lumen Hvmanitas.2011, 159 pp.

ARAGON, Margoth. La influencia del clima laboral en la productividad en una fábrica de software- Tesis (Ingeniero industrial). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.

ARANIBAR, Marco. Aplicación del Lean Manufacturing, para la mejora de la productividad en una empresa manufacturera. Tesis (Ingeniería Industrial). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2016, 63 p.

BAIN, D. Productividad: La solución a los problemas de la empresa. México: Mac Graw Hill. 1985

BAIN. La productividad. Colombia: McGraw-Hill. 2003

BERTALANFFY Von, L. (1984) " Teoría General de los Sistema. México, Fondo de Cultura Económica, 1984, 336pp.

BONILLA, Esperanza. La importancia de la productividad como componente de la Competitividad. Observatorio de la Economía Latinoamericana, [en línea]. N° 173, 2012. [Fecha de consulta: 22 de diciembre de 2017]. Disponible en <http://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/732/1/41584611-2012-2-EF.pdf>

BRUNET, L.. El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas. 2002

CARRASCO, S. Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos. 2009, p.236.

CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las Organizaciones. 9ª. Ed.) México: Mc.Graw-Hill. 2009

CHIAVENATO, I. Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones 8ª. Ed. México: Mc.Graw-Hill. 2007

CRUELLES, José. Productividad Industrial, Métodos de trabajo, tiempo y su aplicación a la planificación y a la mejora continua. Barcelona: Marcombo, S.A., 2013. 830 pp. ISBN 978-84-267-1878-5.

FUENTES, Silvia. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango Tesis(Psicóloga Industrial/Organizacional) Quezaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar 2012.

GAITHER, Norman y FRAZIER, Greg. Administración de producción y operaciones 8a Edición. México International Thomson Editores S.A. 2000. 826 p.

GARCÍA, Roberto. Estudio del Trabajo. 2ª Ed. Puebla, Puebla: McGraw-Hill Interamericana., 2005. 451 pp.
ISBN 970-10-4657-9.

GUTIERREZ, Jonatan. El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa Danper Trujillo SAC 2014. Tesis (Bachiller en Ciencias Económicas). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2015

HERNÁNDEZ, Juan y VIZÁN, Antonio. Lean (2013) Manufacturing Conceptos, técnicas

e implantación. Madrid: Unión Europea, 171 pp.

ISBN 978-84-15061-40-3.

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. 5ª ed. México: Mc.Graw-Hill, 2010. 607 pp.

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ, Carlos y BAPTISTA, Pilar. Metodología de la Investigación. 7ª ed. México: Mc.Graw-Hill, 2014. 607 pp.

HOLL, Adelheid. Localización y productividad de la empresa española. Investigaciones Regionales [en línea]. N°25. 2013, pp.27-42 [fecha de consulta: 25 de octubre 2017]. Disponible en: <https://goo.gl/1Y33cd>

KOONTZ, Harold, WEIHRICH Heinz. Y CANNICE Mark. Administración: Una perspectiva global y empresarial. 14ª ed. México: Mc.Graw-Hill Educación, 2012, 683 pp.

MARTÍNEZ G., M. (2003). La gestión empresarial: Equilibrando objetivos y valores. Madrid: ediciones Díaz de Santos, p. 310.

MELÉNDEZ, Raúl. Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014. Tesis (Magister en Gestión del Talento Humano). Quito, Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial. 2015

MIRANDA, Josué y GÁLVEZ, Norma. Clima organizacional y síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca-Perú. Revista Tzhoecoen [en línea] Vol. 8/ N°02. 2016 [fecha de consulta: 25 de octubre 2017]. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/400>

MORALES, Sandra y RODRÍGUEZ, Claudia. Modelo para motivar, liderar y mejorar el clima laboral en una organización. En: Encuentro Internacional de Educación en Ingeniería ACOFI; Bogotá 2015 Set 15-18: Universidad de Cartagena de Indias, Facultad de Ingeniería; p. 1-11.

MORENO, Oscar. Productividad y desarrollo económico. Tesis (Ingeniero Industrial). Sonora, México: Universidad de Sonora, 2016, 76 p.

OCHOA, Katleen. Motivación y Productividad laboral de la empresa municipal aguas de xelaju Quetzaltenango. Tesis (Psicólogo industrial-organizacional). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2014

OLAZ, Ángel. Definición de un modelo de clima laboral basado en la gestión por competencias. Paper [en línea]. N°91. 2009, pp.193-201 [fecha de consulta: 25 de octubre 2017]. Disponible en: <https://goo.gl/Lompih>

ORBEGOSO, Arturo. Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. Revista Psicología [en línea]. N°12. 2010, [fecha de consulta: 25 de octubre 2017]. Disponible en: <https://goo.gl/rDfhrD>

PACHECO, kriss. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Pataz. Tesis (Licenciado en Trabajo Social). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, 2015.

PADILLA, Elizabeth. El clima laboral en INDECOPI- Lima 2015: percepción de los trabajadores. Tesis (Licenciado en Trabajo Social). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, 2017.

Palma, S. (2004). Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Lima Perú

PEREIRA, Catherine. Clima laboral y servicio al cliente: Estudio realizado en hospitales privados de la zona 9 de la ciudad de Quetzaltenango. Tesis (Psicóloga Industrial/Organizacional). Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2014, 137 pp.

PICKLIN, Lissette. Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la

empresa Eulen seguridad, sede magdalena, 2016. Tesis (Licenciada en Psicología). Lima: Universidad César Vallejo, 2016.

PROKOPENKO, Joseph. La Gestión de la Productividad. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo, 1989. 311 pp.
ISBN 92-2-305901-1.

ROBBINS, Stephen. Comportamiento organizacional. 8ª ed. México: Prentice Hall. 1999

ROBBINS, Stephen. Comportamiento organizacional. 10ª ed. México: Pearson Educación. 2004

ROBBINS, Stephen. y COULTER, Mary. Administration, 10ª. ed. México: Pearson. 2010

ROBBINS, Stephen. y COULTER, Mary. Administration, 14ª. ed. México: Pearson. 2014

RODRÍGUEZ, D. Diagnóstico Organizacional. 7ma Ed. Santiago: Ediciones Universidad Católica de Chile.2004.

SIERRA, María. El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Tesis (Psicólogo industrial-organizacional). Quezaltenago, Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 2015.

SILVA, Manuel. El clima en las organizaciones. Barcelona: EUB. 1996

SILVA, Manuel. El clima en las organizaciones. Madrid: PPU - Promociones y Publicaciones Universitarias, 2009, 318 pp.
ISBN: 9788476652589

VALDERRAMA, Josselin El Clima laboral y su Influencia en la Productividad de los Colaboradores de la Empresa Anypsa Corporation Trapiche- Carabayllo 2016 - Tesis (Administrador). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo, 2017.

WILLIAMS, Luz. Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Tesis (Maestría en psicología con orientación laboral y organizacional. Monterrey, Nuevo León (México): Universidad Autónoma de Nuevo León, División de Estudios de Posgrado De Psicología, 2013. 91 p.

WOOLFOLK, A. Psicología educativa, México, Prentice-Hall Hispanoamericana SA. 1996, 330 pp.

ZENTENO, Ángela y DURÁN, Cristian. Factores y prácticas de alto desempeño que influyen en el clima laboral: análisis de un caso. Revista Innovar [en línea]. N°25 (59). 2016, pp.119-135 [fecha de consulta: 25 de octubre 2017]. Disponible en: <https://goo.gl/Qo95Ye>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017.

Autora: Erika Iris, Sanchez Cerna. Tipo de investigación: Básica Diseño: No experimental, correlacional

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones				
			Variable 1: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general					
¿Qué relación existe entre el clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre Clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre el clima laboral y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.					
Problemas específicos	Objetivos Especificos	Hipótesis específicas					
¿Qué relación existe entre la autorrealización y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre la autorrealización y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre la autorrealización y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Autorrealización	- Oportunidades de progreso - Capacitaciones de desarrollo personal. - Nivel de ingresos - Generación de ideas innovadoras	1-10	Totalmente en desacuerdo	Muy Débil Débil Fuerte
¿Qué relación existe entre el involucramiento y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre el involucramiento y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre el involucramiento y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Involucramiento laboral	- Equipo integrado de trabajo - Identificación Institucional	11-20	En desacuerdo	Muy Fuerte
¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Comunicación	- Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo. - Comunicación interna	21-30	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
¿Qué relación existe entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre la comunicación y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Condiciones laborales	- Tecnología empleada - Nivel de remuneración - Trato justo	31-40	En acuerdo	
¿Qué relación existe entre las condiciones laborales y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre las condiciones laborales y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Supervisión	- Apoyo para la superación de obstáculos - Reconocimiento al desempeño laboral	41-50	Totalmente en acuerdo	
¿Qué relación existe entre la supervisión y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017?	Determinar la relación entre a supervisión y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.	Existe relación entre a supervisión y la productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017.					

Variable 2: Satisfacción Laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
Eficiencia.	Uso de los recursos de la empresa: humanos, materia prima, tecnológicos, etc.	1-8	Totalmente en desacuerdo	Bajo
Eficacia:	Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.	9-15	En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Medio alto Alto
Efectividad	Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos,	16-23	En acuerdo Totalmente en acuerdo	

Anexo 2: Consentimiento por la organización

The logo for Alicorp S.A. features the word "alicorp" in a bold, lowercase, red sans-serif font. A small registered trademark symbol (®) is positioned to the upper right of the letter "p".

Alicorp S.A.A.
Av. Argentina 4793
Callao, Perú
T (511) 315 0800

Callao, 29 de mayo del 2018

CONSTANCIA

Que la Srta. Erika Iris Sanchez Cerna, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS. Dicho trabajo se ha realizado con el personal operario de la empresa durante el periodo de noviembre 2017 a abril 2018.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que estime conveniente.

A blue ink handwritten signature is written over a faint, rectangular stamp. The stamp contains the text "EMPRESA ALICORP S.A.A." and "Callao, Perú" in a small, light blue font.

Anexo 03. Bases de datos.

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

	AUTOREALIZACIÓN										INVOLUCRAMIENTO LABORAL										SUPERVISIÓN									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
2	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2
3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
1	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1
1	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4
1	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1
1	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3
1	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
9	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
10	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
11	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2
12	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	1
13	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1
14	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4
15	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1
16	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3
17	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
19	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
20	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2

21	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
22	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	
23	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
24	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	
25	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	
26	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	
27	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	
28	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
30	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
31	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
32	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	
33	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
34	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	
35	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	
36	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	
37	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	
38	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
40	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
41	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
42	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
43	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	
44	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
45	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	
46	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	
47	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	
48	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	

49	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
51	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	
52	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
53	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	
54	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
55	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	
56	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	
57	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	
58	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	
59	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
61	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
62	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
63	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
64	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	
65	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
66	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	
67	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	
67	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	
67	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	
70	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	
71	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
72	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5
73	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2	3	4	1	2	5	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	
74	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	
75	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	
76	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	

77	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4
78	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1
79	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3

COMUNICACIONES										CONDICIONES LABORALES									
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
1	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
3	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
4	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
2	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
1	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
4	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
1	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
3	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2

3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
4	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
2	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
1	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
4	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
1	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
3	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
4	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
2	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2

3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
1	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
4	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
3	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
2	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
3	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
1	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
3	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4
4	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2
3	3	3	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3
2	3	5	5	5	1	1	5	3	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2
3	3	4	5	4	3	2	3	4	4	4	4	1	4	2	3	4	2	2	4
1	4	1	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2
3	1	3	3	2	1	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4
3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

PRODUCTIVIDAD																							
EFICIENCIA								EFICACIA							EFECTIVIDAD								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
3	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
4	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
5	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
7	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
9	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	4	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5
10	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
12	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
13	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
15	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
17	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5
20	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
23	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1

24	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
25	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
26	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
28	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	4	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5
31	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
33	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
34	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
36	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
38	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5
41	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
42	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
43	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
44	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
45	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
46	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
47	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
49	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
51	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	4	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5

52	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
53	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
54	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
55	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
57	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
59	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
61	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5
62	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
63	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
64	1	2	1	3	1	1	2	2	1	2	2	2	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
65	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
66	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
67	2	4	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
68	2	2	1	3	3	4	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	5	4	4	3	2	3	5	4	1	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1
70	3	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2
72	4	4	4	4	4	4	4	5	4	1	5	4	2	5	1	3	4	5	5	4	5	4	5
73	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
74	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3
75	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
76	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3	2	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	3	1	3	2	2	3
78	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	4	4	5	4	4	5	5	1

Anexo 4: Instrumentos

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Nº	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
8	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
9	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
10	Se reconocen los logros en el trabajo.					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
20	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					

21	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Control de las actividades.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
30	Existe un trato justo en la empresa.					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En la oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos del trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
44	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
48	Los objetivos de trabajo guardan relación con					
49	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.					

ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD

Nº	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Considera que el incremento de la productividad impulsa la rentabilidad del área.					
2	Considera que al capacitarse sobre las buenas prácticas aumentará la producción.					
3	Al aumentar la competencia en el mercado, los obliga a mejorar la producción.					
4	Considera que ahora se incrementó el volumen de producción que en años anteriores.					
5	Considera que el empleo de procedimientos como medios para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato le ayudará a realizar las tareas correctamente.					
6	Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado.					
7	Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada.					
8	Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados minimizando los insumos.					
9	Considera que con una adecuada gestión se logrará abastecer el mercado local y luego global.					
10	Considera que la producción actual abastece el mercado local.					
11	Considera que la rentabilidad es el denominador común de todas las actividades productivas.					
12	Considera que la planta es productiva cuando el producto satisface las necesidades y / o expectativas de los clientes.					
13	Considera que una adecuada estrategia de marketing permitirá una venta eficaz de los productos.					
14	Considera que el cambio en el gusto de los consumidores de los productos afecta la productividad de la empresa.					
15	Darle un valor agregado al producto incrementará la productividad de la empresa.					
16	Considera que la inversión de nuevos capitales permite el sostenimiento del crecimiento empresarial.					
17	Considera que la productividad es un factor fundamental en el desarrollo diario de toda empresa.					
18	Considera que el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su productividad.					

19	Considera que las nuevas tecnologías permiten expandir la frontera de productividad, alcanzar altos estándares de desempeño y desarrollar nuevos productos.					
20	La planta es efectiva cuando el cumplimiento de la entrega del producto es en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita.					
21	La efectividad nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.					
22	El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el crecimiento de la productividad del trabajo.					
23	La productividad del trabajo se puede hallar mediante la relación entre el volumen de la producción y el promedio de trabajadores.					

Anexo 5: Validación de los instrumentos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS					
Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017					
Apellidos y nombres del investigador: SANCHEZ CERNA, ERIKA IRIS.					
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr ENRIQUE GUSTAVO GARCÍA TALLEDO</u>					
Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de Likert	OPINIÓN DEL EXPERTO
	Autorealización	Oportunidades de progreso Capacitaciones de desarrollo personal Nivel de ingresos Generación de ideas innovadoras	Existen oportunidades de progresar en la institución. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos. Los jefes promueven la capacitación que se necesita Se valora los altos niveles de desempeño Se reconocen los logros en el trabajo o Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. La empresa promueve el desarrollo del personal. Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros Se siente comprometido con el éxito en la organización. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. En la oficina, la información fluye adecuadamente Existen suficientes canales de comunicación. Es posible a interacción con personas de mayor jerarquía En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. La institución fomenta y promueve la comunicación interna. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	Totamente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Si cumple No cumple / sugerencias
	Involucramiento laboral	Equipo integrado de trabajo			
	Comunicación	Identificación Institucional Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo. Comunicación interna			

Productividad	Eficiencia.	Uso de los recursos de la empresa: materia prima, tecnológicos, etc.	<p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p> <p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización</p> <p>Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p> <p>La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros.</p> <p>La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.</p> <p>Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución</p> <p>Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se pueda.</p> <p>Los objetivos del trabajo son retos</p> <p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad</p> <p>El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.</p> <p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p> <p>En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p> <p>La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la área.</p> <p>Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.</p> <p>Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.</p> <p>Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.</p> <p>Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.</p> <p>Los objetivos del trabajo están claramente definidos.</p> <p>El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.</p> <p>Existe un trato justo en la empresa</p> <p>Considera que el incremento de la productividad impulsará la rentabilidad del área</p> <p>Considera que al capacitarse sobre las buenas prácticas aumentará la producción.</p> <p>Al aumentar la competencia en el mercado, los obliga a mejorar la producción.</p> <p>Considera que ahora se incrementó el volumen de producción que en años anteriores.</p> <p>Considera que el empleo de procedimientos como meritos para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato le ayuda a realizar las tareas correctamente.</p> <p>Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado.</p> <p>Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada.</p> <p>Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados</p>			
	Condiciones laborales	Tecnología empleada Nivel de remuneración Trato justo	<p>Apoyo para superar obstáculos</p> <p>Reconocimiento al desempeño laboral</p>			

	<p>Eficacia</p> <p>Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.</p>	<p>minimizando los costos. Considera que con una adecuada gestión se logrará abastecer el mercado local y luego global. Considera que la producción actual abastece el mercado local. Considera que la rentabilidad es el denominador común de todas las actividades productivas. Considera que la planta es productiva cuando el producto satisface las necesidades y/o expectativas de los clientes. Considera que una adecuada estrategia de marketing permitirá una venta eficaz de los productos. Considera que el cambio en el gusto de los consumidores de los productos afecta la productividad de la empresa. Darle un valor agregado al producto incrementará la productividad de la empresa. Considera que la inversión de nuevos capitales permite el sostenimiento del crecimiento empresarial. Considera que la productividad es un factor fundamental en el desarrollo diario de toda empresa. Considera que el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su productividad. Considera que las nuevas tecnologías permiten expandir la frontera de productividad, alcanzar altos estándares de desempeño y desarrollar nuevos productos. La planta es efectiva cuando el cumplimiento de la entrega del producto es en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita. La efectividad nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planteados. El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el crecimiento de la productividad del trabajo. La productividad del trabajo se puede hallar mediante la relación entre el volumen de la producción y el promedio de trabajadores.</p>	<p>Firma del experto</p> <p style="text-align: right;">Fecha <u>13/14/2017</u></p>

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

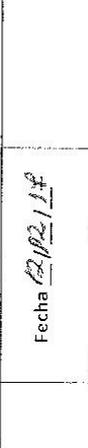
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017 Apellidos y nombres del investigador: SANCHEZ CERNA, ERIKA IRIS. Apellidos y nombres del experto: MG LUIS ALBERTO VALDIVIA SANCHEZ							
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert		Observaciones / sugerencias	
				Si cumple	No cumple		
	Autorrealización	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la institución.	/	/		
		Capacitaciones de desarrollo personal	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. Los jefes promueven la capacitación que se necesita				
		Nivel de ingresos	Se valoran los altos niveles de desempeño. Se reconocen los logros en el trabajo				
Clima laboral	Involucramiento laboral	Generación de ideas innovadoras	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. La empresa promueve el desarrollo del personal. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros	/	/	Totalmente de acuerdo	
		Equipo integrado de trabajo	Se siente comprometido con el éxito en la organización. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de personal.				
		Identificación Institucional	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.				
		Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. En la oficina, la información fluye adecuadamente Existen suficientes canales de comunicación.				
		Comunicación interna	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos. La institución fomenta y promueve la comunicación interna En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.				

Productividad	Eficiencia.	Uso de los recursos de la empresa: materia humana, prima, tecnológicos, etc.	<p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Se conocen los avances en otras áreas de la organización. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. Existe buena administración de los recursos. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Los objetivos del trabajo son realistas. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en áreas de su responsabilidad. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. Existe un trato justo en la empresa. Considera que el incremento de la productividad impulsa la rentabilidad del área. Considera que al capacitarse sobre las buenas prácticas aumentará la producción. Al aumentar la competencia en el mercado, los obliga a mejorar la producción. Considera que ahora se incrementó el volumen de producción que en años anteriores. Considera que el empuje de procesamientos como medios para la realización de sus trabajos asignados por sí, superior inmediato le ayudará a realizar las tareas con prontitud. Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado. Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada. Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados.</p>			
Condiciones laborales	Tecnología empleada	Nivel de remuneración	Trato justo			
Supervisión	Apoyo para superación de obstáculos	Reconocimiento al desempeño laboral				

	Eficacia	<p>Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.</p>	<p>minimizando los insumos. Considera que con una adecuada gestión se logrará abastecer el mercado local y luego global. Considera que la producción actual abastece el mercado local. Considera que la rentabilidad es el denominador común de todas las actividades productivas. Considera que la planta es productiva cuando el producto satisface las necesidades y/o expectativas de los clientes. Considera que una adecuada estrategia de marketing permitirá una venta eficaz de los productos. Considera que el cambio en el gusto de los consumidores de los productos afecta la productividad de la empresa. Darle un valor agregado al producto incrementará la productividad de la empresa. Considera que la inversión de nuevos capitales permite el sostenimiento del crecimiento empresarial. Considera que la productividad es un factor fundamental en el desarrollo diario de toda empresa. Considera que el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentar su productividad. Considera que las nuevas tecnologías permiten expandir la frontera de productividad, alcanzar altos estándares de desempeño y desarrollar nuevos productos. La planta es efectiva cuando el cumplimiento de la entrega del producto es en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita. La efectividad nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el crecimiento de la productividad del trabajo. La productividad del trabajo se puede hallar mediante la relación entre el volumen de la producción y el promedio de trabajadores.</p>	
	Efectividad	<p>Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos,</p>		
	<p>Firma del experto</p> 	<p>Fecha 21/12/17</p>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017								
Apellidos y nombres del investigador: SANCHEZ CERNA, ERIKA IRIS.								
Apellidos y nombres del experto: DR. SANTIAGO LARDEO RUBIACOS JIMENEZ								
Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert	OPINIÓN DEL EXPERTO Si cumple / No cumple / sugerencias			
Clima laboral	Autorrealización	Oportunidades de progreso	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	✓			
		Capacitaciones de desarrollo personal	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
		Nivel de ingresos	Se valoran los altos niveles de desempeño.					
		Generación de ideas innovadoras	Se reconocen los logros en el trabajo Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse. La empresa promueve el desarrollo del personal. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros. Se siente comprometido con el éxito en la organización. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo. En la oficina se hacen mejor las cosas cada día. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización. Los trabajadores están comprometidos con la organización. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
	Involucramiento laboral	Equipo integrado de trabajo	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo. En la oficina, la información fluye adecuadamente			En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	Totalmente en desacuerdo	✓
		Identificación institucional	Existen suficientes canales de comunicación. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía. En la institución, se atienden y superan los obstáculos. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
	Comunicación	Acceso a la información para el cumplimiento en el trabajo.	Comunicación interna					

	<p>Etica</p>	<p>Grado de cumplimiento de los objetivos, metas o estándares, etc.</p>	<p>minimizando los insumos. Considera que con una adecuada gestión se logrará abastecer el mercado local y luego global. Considera que la rentabilidad actual abastecer el mercado local. Considera que la rentabilidad es el denominador común de todas las actividades productivas. Considera que la planta es productiva cuando el producto satisface las necesidades y/o expectativas de los clientes. Considera que una adecuada estrategia de marketing permitirá una venta eficaz de los productos. Considera que el cambio en el gusto de los consumidores de los productos afecta la productividad de la empresa. Darse un valor agregado al producto incrementará la productividad de la empresa.</p>	<p>✓</p>	
	<p>Eficiencia</p>	<p>Relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos,</p>	<p>Considera que la inversión de nuevos capitales permite el sostenimiento del crecimiento empresarial. Considera que la productividad es un factor fundamental en el desarrollo diario de toda empresa. Considera que el único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad es aumentando su productividad. Considera que las nuevas tecnologías permiten expandir la frontera de productividad, alcanzar altos estándares de desempeño y desarrollar nuevos productos. La planta es efectiva cuando el cumplimiento de entrega del producto es en la fecha y momento en que el cliente realmente lo necesita. La efectividad nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. El incremento en la efectividad de la empresa se ve reflejado en el crecimiento de la productividad del trabajo. La productividad del trabajo se puede hallar mediante la relación entre el volumen de la producción y el promedio de trabajadores.</p>	<p>✓</p>	
<p>Firma del experto</p>		<p>Fecha</p>	<p>20/12/18</p>		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

			<p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Se conocen los avances en otras áreas de la organización. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. Existe buena administración de los recursos. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede. Los objetivos del trabajo son realistas. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo. Los objetivos del trabajo están claramente definidos. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos. Existe un trato justo en la empresa. Considera que el incremento de la productividad impulsa la rentabilidad del área. Considera que al capacitarse sobre las buenas prácticas aumentará la producción. Al aumentar la competencia en el mercado los obliga a mejorar la producción. Considera que ahora se incrementó el volumen de producción que en años anteriores. Considera que el empleo de procedimientos como medios para la realización de sus trabajos asignados por su superior inmediato lo ayudara a realizar las tareas correctamente. Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado. Considera que la gestión administrativa crea una estructura organizacional que produce una eficiencia elevada. Para que una empresa sea productiva debe maximizar los resultados</p>			
Productividad	Eficiencia.	Uso de los recursos de la empresa: materia prima, tecnológicos, etc.				
Condiciones laborales	Tecnología empleada	Nive de remuneración	Trato justo			
Supervisión	Apoyo para la superación de obstáculos	Reconocimiento al desempeño laboral				

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Mg. **DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA** docente de la Facultad Ingeniería y Escuela Profesional Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo (Callao), revisor de la tesis titulada "**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017**", del estudiante ERIKA IRIS SANCHEZ CERNA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Callao, 20 julio del 2018



Mg. DANIEL LUIGGI ORTEGA ZAVALA

DNI: 08458968

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo **SANCHEZ CERNA, ERIKA IRIS**, identificado con DNI N° **41471385**, egresado de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, **autorizo (X)**, No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL OPERARIO EN UNA PLANTA PROCESADORA DE SALSAS, CALLAO 2017.**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



SANCHEZ CERNA, ERIKA IRIS

DNI: 41471385

FECHA: 22 de noviembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Facultad de Ingeniería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Sanchez Cerna Erika Iris

INFORME TITULADO:

“Clima Laboral y productividad del personal operario en una planta procesadora de salsas, Callao 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Ingeniera Industrial

SUSTENTADO EN FECHA: 20/07/2018

NOTA O MENCIÓN: 16 Dieciséis

Mg. Eduardo Quintanilla de la Cruz