



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -  
MBA**

Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Administración de Negocios - MBA

**AUTORA:**

Br. Sánchez Morales, Yuri Stefani (ORCID: 0000-0002-8373-4039)

**ASESOR:**

Dr. Sánchez Dávila, Keller (ORCID: 0000-0003-3911-3806)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gerencia funcional

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A toda mi familia y amigos, principalmente a mi padre y madre que han sido el pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme la confianza, consejos y oportunidad y recursos para lograrlo.

**Yuri**

## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por la vida y por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser.

**La autora**

## **Página del jurado**

## **Declaratoria de autenticidad**

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figura.....	ix
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
2.2. Variables, Operacionalización.....	16
2.3. Población, muestra y muestreo .....	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	19
2.5. Procedimiento .....	22
2.6. Métodos de análisis de datos .....	22
2.7. Aspectos éticos .....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN .....	27
V. CONCLUSIONES .....	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS.....	37
Matriz de consistencia .....	38

Instrumento de recolección de datos .....	39
Validación de instrumentos .....	45
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	51
Base de datos estadísticos.....	52
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	53
Acta de aprobación de originalidad .....	54
Informe de originalidad .....	55
Autorización final del trabajo de investigación.....	56

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019. ....	24
Tabla 2. Nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019.....	25
Tabla 3. Diagrama de dispersión entre el clima laboral y la productividad .....	26



## Índice de figura

Figura 1. Diagrama de dispersión entre el clima laboral y la productividad.....	26
---	----

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación del clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier – Tarapoto, 2019, se justificó en teorías vigentes, siendo utilizada la teoría de Chavienato (2009) para la primera variable y la teoría de Robbins & Judge (2009) para la segunda variable, el tipo fue no experimental, el diseño de investigación fue correlacional, la población estuvo conformada por 39 colaboradores, la muestra de estudio fue de 39 colaboradores, la técnica de recolección de datos es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, concluyendo que mediante el análisis estadístico Rho de Pearson se obtuvo un coeficiente de 0,760 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando que el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019.

**Palabras claves:** Clima, productividad, empresa.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship of the working climate and productivity in the company NSP Courier - Tarapoto, 2019, it was justified in current theories, using the theory of Chavienato (2009) for the first variable and the theory of Robbins & Judge (2009) for the second variable, the type was non-experimental, the research design was correlational, the population consisted of 39 collaborators, the study sample was 39 collaborators, the data collection technique is the survey and the instrument is the questionnaire, concluding that by means of the Pearson Rho statistical analysis, a coefficient of 0.760 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ) were obtained; therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, indicating that the work climate is significantly related to productivity in the company NSP Courier - Tarapoto, 2019.

Keywords: Climate, productivity, company.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy por hoy a nivel mundial el temple organizacional adquiere mucha importancia debido a la globalización y la competitividad de las empresas, ya que existen factores que pueden ser los que marquen las pautas para que una organización o empresa sea más exitosa que la competencia, debido a que todas empresas e instituciones públicas han estado implementando una sucesión de habilidades para formar un apropiado clima organizacional, lo que permite que el colaborador desarrolle todas sus habilidades, destrezas y conocimientos, capacitadores intelectuales, contribuyendo así al cumplimiento y cumplimiento de objetivos institucionales, así mismo el clima organizacional es fundamental en toda organización ya que muchas veces interviene en el ejercicio laboral de los coagentes, determinando así su rendimiento y el buen cumplimiento de los propósitos y objetivos institucionales.

A nivel nacional el ambiente interno de la gran mayoría de las empresas, está influido evidentemente por la calidad de sus relaciones que tienen con el ambiente externo, influyendo en las formas y condiciones de trabajo de los colaboradores, en las relaciones interpersonales, así mismo las propensiones, económicas y demográficas están produciendo un gran impacto sobre el clima organizacional, en las instituciones públicas al igual que las privadas tienen necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos y elementos externos, lo que afecta los procedimientos institucionales, por lo que es necesario que las empresas, instituciones públicas y privadas se centren en la calidad del personal con las que cuentan ya que depende de ellos el éxito de las mismas.

Las instituciones públicas y privadas de la región San Martín tienen similar problemática, no siendo ajena a esto la empresa NSP Courier, situada en el distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, quien viene atravesando problemas en su ambiente interno, ya que este no es óptimo, como por ejemplo la comunicación interpersonal de los trabajadores en la institución, no es fluida debido a factores de estructura organizacional, limitando las buenas relaciones entre los colaboradores, los colaboradores no tienen independencia en toma de decisiones dentro de sus competencias, baja motivación debido a que no existen incentivos ni reconocimientos laborales. De la misma manera, los ambientes donde ejecutan sus trabajos, no es lo conveniente y correcto, generando así que la productividad de los colaboradores no sea el esperado, generando así

el incumplimiento de las metas y objetivos institucionales y colaboradores con bajos niveles de desempeño.

Asimismo, los antecedentes se dan a conocer desde el contexto internacional, donde se menciona investigaciones realizadas por otros investigadores: Para Velázquez, S. (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelos, Nuevo León, México*. (Tesis de maestría). Universidad de Montemorelos, Nuevo León, México: Corresponde a una tipología cuantitativa, de carácter descriptivo y a la vez explicativa con un corte transversal, la muestra tomada fue de 200 colaboradores, los cuales fueron abordados haciendo uso de la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. El estudio concluyó que: dado los procedimientos estadísticos practicados a las variables durante el proceso, se encontró que el 71.4% de la varianza en cuanto a la satisfacción laboral. Mientras tanto, valor de R<sup>2</sup> corregida fue igual a .714. De igual modo, se conoció que el valor F corresponde a 355.62 y el valor de p igual a 0.000. Dado que, el grado de importancia es menor de .05, da cuenta de que las relaciones que se dan entre las variables estudiadas corresponden a una connotación lineal significativa y a la vez positiva. Favoreciendo que se proceda a impugnar el planteamiento nulo. Además, se conoció los estándares de la regresión dando un valor .861 y B1 igual a .785. En base a ello y, haciendo uso de la ecuación donde menciona que la satisfacción.  $861 + .785$  (clima organizacional). Además de ello, se determinó que los factores que se desarrollen para mejorar el clima interno, será favorable para incrementar los niveles de satisfacción en el personal, debido a que esta presentan correlaciones, con lo cual afirma que una modificación en la variante independiente, significará cambios en la dependiente gracias a la dependencia que esta presenta, con lo cual es muy favorable ya que se podrá obtener doble resultado al modificar tan solo una variable, lo cual es beneficios para la entidad enfocada en generar mayores índices de desempeño provenientes de una satisfacción óptima que propicie esta importante labor.

Caal, B. (2015). *Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una Institución Pública*. (Tesis de maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Ciudad de Guatemala, Guatemala. El trabajo pertenece a una tipología cuantitativa, abarcando como muestra a 159 empleados, haciendo uso de la encuesta a través de la aplicación del cuestionario para poder recabar la

información necesaria, concluyó que: después de haber realizado el análisis de datos recopilados, se determinó que la entidad presenta un clima organizacional bajo en sus áreas corporativas, además se conoció que este problema está dado debido a que no se realiza un adecuado desenvolvimiento sobresaliente del empleado y jefes, el dialogo no fluye de manera correcta y, finalmente, se determinó que las relaciones interpersonales no se desarrollan dentro del marco armonioso. Por ello se determinó que es inminente la necesidad de desarrollar lineamientos de acuerdo a estos resultados que estén orientados a generar mejores ambientes laborales desde el punto de vista físico así como de componentes intangibles que estén relacionados con el liderazgo eficaz y adecuado al tipo de trabajo y equipo a manejar con la finalidad de generar una sinergia entre colaboradores y personal directivo, de este modo se podrá desarrollar un clima optimo que propicie el desarrollo de los componentes que ayuden a generar satisfacción al momento de desarrolla las actividades encomendadas como parte de la responsabilidad personal de cada colaborador.

Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/las colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.* (Tesis de maestría). Universidad de Rafael Landívar, Ciudad de Guatemala, Guatemala: Correspondiente a una tipología descriptiva, incluyó a una cantidad muestral de 276 colaboradores, los cuales fueron abordados mediante la encuesta utilizando el cuestionario. Concluyó que: como parte del procedimiento establecido para esclarecer los datos de manera estadística basado en datos recopilados de la muestra, se logró conocer y determinar que las funciones de liderazgo ejercido por os líderes de la organización, el reconocimiento los colaboradores, los espacios para desarrollar las relaciones interpersonales en los colaboradores, se encuentra en una connotación deficiente debido a que estas no se desarrollan con normalidad y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad, lo cual genera un clima laboral que no propicia el buen desempeño. Sin embargo, los resultados en el área administrativa, son alentadores ya que los indicadores necesarios dan a conocer el clima se dan de manera satisfactoria reflejada que la primera variable se da debido a las particularidades que presenta el clima laboral en la institución, es necesario realizar una unificación de los lineamientos orientados a mejorar estos resudados de modo que se cuente con un buen clima laboral a nivel general del nosocomio. Asimismo, fue posible determinar que el clima que se vive dentro de las áreas laborales, están influenciadas por las actividades de

gestión realizadas por parte de los directivos del nosocomio, en los cuales respecta a entrega de implemento de seguridad para el cuidado personal y del paciente, entre otros que provienen desde la parte administrativa más alta, por ello, es necesario reconocer la importancia de fortalecer esta relación tomar en cuenta la entrega de las herramientas necesaria para el desarrollo de actividades como parte de los requisitos que ayudan a crear un buen ambiente laboral propiciando el buen desempeño en todas sus dimensiones.

Desde el contexto nacional: García, M. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de Lima-2017*. (Tesis de maestría). Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Corresponde a una tipología cuantitativa, tuvo como muestra 178 promotores de venta retailen planilla tercerizada, para efectos de recolectar la información necesaria se utilizó a encuesta a través del cuestionario, concluyó que: se realizaron los diferentes procedimientos estadísticos para brindar resultados confiables que garanticen la realidad diagnóstica y solución a la problemática encontrada en la empresa, empezando con la prueba de kolmogorw-smimov, encontrando en el estudio que se considera, alcanzaron correlaciones significativas representadas por ( $p < .05$ ), además de muy significativas ( $p < .01$ ) y a su vez la significancia dadas por el valor ( $p < .001$ ), el cual muestra que el valor o puntuación no se acercaban a una distribución normal, la determinación del clima arrojó una correlación de manera débil, el cual se deduce en forma significativa ( $p < .05$ ) de la misma manera con respecto a la variable ventas, se pudo constatar que la satisfacción laboral el mismo que demostró correlación débil. Por todo ello, se pudo determinar que, al presentar características de relación entre variantes y sus demás dimensiones, mientras mejores sean los lineamientos y actividades orientadas a generar un buen clima dentro del personal, estos repercutirán con buenos resultados en el personal donde se enfoca la actividad de mejora, ayudando a incrementar las ventas ya que esto a su vez genera mejores niveles de satisfacción laboral beneficioso tanto para la empresa u organización como para el colaborador ya que encontrará mejores razones para desarrollar sus obligaciones dentro de la entidad consiguiendo mejores resultados que le pueden permitir alcanzar un nuevo nivel o status laboral gracias a sus resultados.

Cruzado, S. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación hexágono constructores S.A.C., en el contexto de un mercado*

*global, en independencia, 2017.* (Tesis de maestría). Escuela internacional de Posgrado, Lima, Perú. Investigación de tipo aplicada, tuvo de muestra 15 trabajadores, para los cuales se utilizó la encuesta y el cuestionario como mecanismo para recabar los datos necesarios. Concluyó que: al haber realizado los procedimientos estadísticos correspondientes a la determinación de relaciones, dados por el lineamiento de  $0.00 < 0.05$  se procedió a realizar el rechazo del planteamiento hipotético nulo. Significando que ambas variables tienen relación entre sí, existiendo además de la productividad que influye mucho en las actividades de la empresa; logrando examinar estas variables, precisando a detalle sus dimensiones que a continuación describimos: relación interpersonal, sentido de pertenencia, estilo de dirección, capacidad para disponer de los implementos necesarios para desarrollar las actividades pertinentes dentro de las planeaciones empresariales orientadas a generar los resultados esperados o proyectados según como sea el manejo de información interna. Asimismo, fue posible determinar que es importante desarrollar actividades orientadas a generar buenas prácticas que ayuden al fortalecimiento del clima a nivel de organización con la finalidad de influenciar al buen desempeño o rendimiento de los colaboradores que se encuentren en las áreas operativas y directivas de manera transversal propiciando el desarrollo integral tanto a nivel personal como de empresa u organización, esta determinación es realizada luego de que se conoció que mientras mejores sean las actividades orientadas a mejorar la variable independiente, esta generará resultados positivos o negativos en la productividad según como sea enfocada y desarrollada, todo ello debido a que esta posee dependencia con lo que asegura, cuando haya modificaciones en el clima organizacional de cualquier índole, esta repercutirá en el desempeño de los subordinados y cuerpo empresarial que conforma la organización mediante el desarrollo de actividades enmarcadas en el modelo de negocio o responsabilidad estatal.

Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la empresa municipal de saneamiento de Puno S.A. Perú, 2015.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Investigación de tipo descriptivo y correlacional, tuvo como muestra 124 servidores, los cuales fueron abordados técnicamente usando la encuesta y el cuestionario con la finalidad de conocer los datos que presentan, concluyó que: con lo relacionado a la determinación de la correlación entre las variantes de estudio, donde el resultado fue el valor  $p=0.000$  es mínima al nivel de



confianza  $\alpha = 0.05$ , contándose que se aceptó la  $H_1$  y se negó la  $H_0$  mencionando que existe una alta y positiva correlación, con lo cual se conoció que la satisfacción que el personal presente en el desarrollo de sus actividades, depende en gran manera de las actividades y características que determinan el clima que rige dentro de las áreas laborales al momento de desempeñar las funciones encargadas debido a la dependencia que esta posee a la variable antes mencionada, con ello además, se pudo determinar que mientras mejores sean los resultados de un buen ambiente de labores, la satisfacción de los integrantes de la organización será más alta con lo que beneficiará tanto a la empresa o entidad mediante la obtención de mejores resultados que ayudan a alcanzar las metas y objetivos trazados, mientras que por el lado de los colaboradores, estos tendrán mayor disposición a desempeñarse y llevar a cabo las actividades designadas sin que estas representen una carga desalentadora que muchas veces ocasiona la renuncia cuando no hay la suficiente motivación interna producida por la insatisfacción con diferentes aspectos internos de su centro laboral, entre ellos se destaca el desenvolvimiento del clima interno y la forma de liderazgo que los directivos y jefes ejercen sobre ellos para poder desarrollar sus actividades.

A nivel local se menciona: Vásquez, C. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Con la finalidad de determinar la relación que existe entre las variantes que se consideraron para el estudio durante el 2016. Correspondiente a una tipología descriptiva, diseñada correlacionalmente, la cantidad poblacional y muestral al mismo tiempo fue de 101 trabajadores, para los cuales, se utilizó la encuesta y la aplicación del cuestionario para poder llegar a recabar los datos que eran necesarios para el desarrollo del trabajo, concluyó que: las variantes acogidas, guardan relación, mostrando un resultado de ( $r = .901$ ;  $p = .000$ ), con lo cual se pudo determinar que gracias a la dependencia que presenta la satisfacción del personal para desarrollar sus actividades con relación al clima que se vive dentro de la entidad, se puede intuir que mientras más esfuerzos se canalicen para el desarrollo de esta característica organizacional importante, se podrá alcanzar mejores índices de satisfacción producidas por el buen ambiente que se vive dentro, el cual es considerado como el principal indicador generador de resultados positivos y el que impulsa al éxito de una organización mediante la unidad y compromiso asumido por todos los

participantes con cada responsabilidad que dan funcionamiento a la entidad como tal sumando esfuerzos. Además, se conoció que los colaboradores dan gran importancia a las relaciones con el personal de línea para dar forma al clima interno, aduciendo a que mientras mejores sean las relaciones con sus jefes, se vivirán mejores ambientes para el llevado a cabo de las actividades que son necesarias para el funcionamiento integral de la organización en general, dejando claro de esta manera, que el clima que se gesta a nivel interno, es pieza intangible fundamental para generar la satisfacción necesaria en el personal como insumo para los buenos resultados en cada proceso y actividad encomendada a los colaboradores en las diferentes áreas que conforman la entidad.

Vallejos, J. (2018). *Gestión Con Liderazgo Directivo Para Mejorar El Clima Organizacional De La I.E N° 00616 Del Centro Poblado De Naranjillo, Distrito De Nueva Cajamarca, Provincia De Rioja*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto, Perú. Guiados bajo la consecución objetiva de la determinación las relaciones entre las variantes que se consideraron para dar forma y sentido a la investigación bajo la premisa de conocer cuál es el papel que cumple las funciones directivas para el mejoramiento del clima laboral interno. El tipo de investigación es descriptiva, diseñada experimentalmente, abarcó un cantidad poblacional y muestral de 95 personas, para lo cual fue conveniente el uso de la encuesta y el despliegue del cuestionario para recabar la información muestral, concluyó que: la gestión con liderazgo directivo, en sus dimensiones: Planificación, ejecución y evaluación, a través de un programa de capacitación, donde se realizó un conjunto de acciones desplegadas para el progreso así como de todos los sucesos, como también la innovación permanente como transcurso sistemático ayudan a fomentar un mejor clima dentro de la empresa de servicios educativos. Con ello, se pudo llegar a la determinación que las actividades llevadas cabo como parte del liderazgo dentro de la empresa, ayudan a generar un buen clima interno, siempre y cuando sean realizadas de manera correcta considerando las diferentes particularidades y características del personal con quienes se encuentran en contacto o con quienes interactúan para que las incidencia sean positivas y se consagre como un elemento de suma importancia para determinar la participación activa y responsable de cada individuo a través del desarrollo de sus actividades asignadas bajo los estándares y lineamientos estipulados, lo que responde a un buen grado de productividad necesaria para impulsar el desarrollo de la empresa. De esta manera, se pudo garantizar el cumplimiento

al planteamiento objetivo que se ha considerado, mediante la afirmación de que las actividades de liderazgo bien gestionadas, son buenos aliados para el mejoramiento del clima a nivel interno en las áreas organizativas que conforman la empresa.

León, L. (2018). En su trabajo de investigación titulado. *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. Enfocados en dar respuesta al planteamiento objetivo de determinar la existencia relativa entre las variables acogidas para el estudio durante el 2016. Corresponde a una tipología descriptiva, diseñada correlacionalmente, en cuanto a la cantidad muestral y poblacional, esta fue agrupada por 164 individuos, para los cuales se utilizó la encuesta y la aplicación del cuestionario, concluyó que: se ha logrado determinar la existencia de datos cuantitativos significativos que dan cuenta de la relación entre las variantes; siendo la correlación Rho de Spearman de 0,793 ya que, al conservar un bajo nivel de la organización del personal de dicha institución, su productividad o también conocido como rendimiento laboral bajó. Consecuentemente, se pudo conocer que los niveles de compromiso que se encuentra presente dentro de la entidad, motivados por diversos factores tanto internos como externos, de los cuales se resalta a nivel interno la falta de organización y colaboración de las áreas directivas con el desarrollo de las actividades del personal mediante la dotación de las herramientas tanto cognitivas como físicas para el desarrollo de las actividades, a ello se suma el tardío cumplimiento de sus remuneraciones ocasionando malestar en ellos, lo cual hace presente la desmotivación desencadenando el bajo compromiso que afecta a la organización en general al no cumplir lo encomendado y con los requerimientos de eficiencia necesarios. Por otro lado, de manera más específica, se logró concretar la premisa principal que hace mención a la influencia del compromiso con la organización para el desarrollo productivo de las actividades, con ella se deduce que mientras más altos sean los índices de compromiso, los resultados de desempeño serán más elevados, generando beneficios multidimensionales ya que al tratarse de una entidad estatal al servicio de la ciudadanía, el buen desempeño de los servidores también los beneficiará a ellos mediante la recepción de servicios de calidad y la buena administración de los presupuestos en bien de la comunidad como aliado para generar desarrollo social.

Para las teorías relacionadas al tema, en cuanto a la primera variable conocida como clima organizacional, citado por el autor Chiavenato (2007), define como la calidad del ambiente

donde las actividades de la organización. Este puede tomar forma de acuerdo a como se den las relaciones laborales internas entre compañeros de trabajo y personal administrativo, además influyen las diferentes características de la tecnología aplicada a los procesos, las políticas internas, el liderazgo, entre otras cualidades tangibles e intangibles. (p. 234). Los autores Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015) sustentan que consiste entre el comportamiento y la organización quienes hacen participe los miembros de la empresa que de una u otra manera caracterizan y definen este factor muy importante que muchas veces determina el desempeño de los colaboradores, su permanencia, y patrones de conducta, sin embargo, este factor puede ser controlado mediante diferentes políticas y normativas internas direccionadas a brindar los lineamientos y dar forma a este aspecto.

Litwin & Stringer (1968) citado por Hospinal (2013) lo definen como los diferentes patrones de conducta, colaboración, compromiso, relacional, entre otros que representan la manera como se desarrollan las actividades al interior de una organización. Según como se lleven a cabo estos patrones, influirá tanto positivo o negativo en los colaboradores, al contar con una diversidad de personal en un solo ambiente, exige la necesidad de unificar o entender las diferentes creencias, culturas y hábitos diferentes en cada individuo y aun así tener un ambiente de armonía. Los Factores del clima organizacional: Del Valle Chirino, Meriño & Martínez (2018), dan a conocer factores internos como externos: Factores internos: consiste en los diferentes comportamientos y hábitos propios de los colaboradores que influyen en la construcción de la unificación del ambiente laboral denominado clima organización por ser constante. Factores externos: referidos a la realidad de las organizaciones, haciéndose visibles dependiendo de ella el desempeño del personal y su buena productividad.

Características del clima organizacional: La autora Brunet (2014) lo clasifica en diez puntos sobresalientes: Puede darse de acuerdo a la situación que se vive dentro de la empresa. Puede ser modificada en las actividades internas de la empresas y quienes lo integran la organización. Tiene carácter continuo y se extiende por un largo tiempo de acuerdo a la disposición de los individuos que dan forma a este clima. Los aspectos predominantes que suelen dan forma al clima son las diferentes características, creencias, conductas y valores. Los factores externos también influyen en el tipo de clima de la organización. Puede observarse varios tipos de climas en una sola organización lo cual

explica que los grupos organizados que existen en un área tienen la capacidad de formar un clima diferente a todos. Las características externas como la competencia y problemas personales pueden afectar al clima organizacional debido a la influencia sobre los individuos. La explicación más exacta no puede darse verbalmente sino mediante la medición de los resultados. Todos los comportamientos construyen el constructo del clima organizacional general o de un grupo en específico.

Importancia del clima organizacional: Para Cabrera (2018), sostiene que la importancia resaltante es que esta puede determinar en gran manera la calidad del trabajo realizado por los colaboradores, es decir, esta puede incidir directamente en el desempeño laboral que se obtenga ya que agrupa diferentes variables influyentes. El clima organizacional puede ser utilizado como una herramienta principal con miras a generar compromiso organizacional mediante la satisfacción del colaborador en su centro de labores y comprometerse paulatinamente con la causa institucional y formar parte de una pieza muy importante para la generación de valor agregado a los procesos internos realizados. Es un indicador muy importante para la gerencia ya que en base a ello pueden diseñar herramientas e instrumentos orientados a generar estrategias que den solución a los diferentes conflictos e impases ocurridos en el día a día. Por ello, se afirma que el clima organizacional afecta o beneficia al fortalecimiento del compromiso con la organización. Muchas veces los dirigentes de una organización mencionan adjetivos como que sus colaboradores no tienen puesta la camiseta cuando presentan bajos resultados dentro de las labores encomendadas, sin embargo, esto puede darse debido a un mal clima interno que desencadena apatía para desempeñarse.

Tipos de clima organizacional: Del Valle; Meriño & Martínez (2018), En lo que concierne a ello, las diferentes tipologías consisten en la revisión de los patrones de conducta presentes en cada persona que pueden verse en conflicto cuando se encuentran expuestas frente a otra que ocasionan divergencias que dan origen a conductas negativas que afectan a la formación de un clima laboral u organizacional armonioso. Tipo psicológico: se encuentra relacionada a las diferentes percepciones de lo bueno y lo malo dentro de la organización y otros factores sensibles como la autoestima. Tipo agregado: son aquellos climas generados por los grupos internos que pertenecen a diferentes áreas que al no encontrarse en contacto con toda la organización, tienden a firmar su propio clima

organizacional interno. Tipo colectivo: consiste en aquel clima organizacional conformado por el constructo del personal laboral y corporativo dentro de una organización que generalmente es el que se emana al exterior.

Dimensiones del clima organizacional: Chiavenato (2007), todas las personas que conforman las organizaciones son parte del capital humano que hace posible el desarrollo de las actividades productivas que dan forma al modelo de negocio. Toda organización o empresa que desee obtener un buen clima organizacional, deben enmarcar actividades bajo cuatro horizontes o dimensiones importantes: **Autoridad:** consiste en delegar funciones de autoridad a la personas que se encuentren como líderes de los grupos internos organizacional, para tomar decisiones sobre el funcionamiento y logro de metas propuestas para los mismos, asimismo, de encargar la responsabilidad de brindar los reportes necesarios a la autoridad gerencial competente para analizar la información y tomar decisiones generales al respecto. **Información:** consiste en utilizar los canales de transmisión de información interna en la organización con la finalidad de que todos los miembros de la organización entre líderes y personal operativo reciban la misma información de modo que facilite el desempeño de funciones y toma de decisiones; por ello, es importante definir la estructura de los canales de información que mejor se adapten a los requerimientos internos particulares de la empresa u organización. **Recompensas:** se debe reconocer los desempeños sobresalientes de los colaboradores mediante incentivos ya sea físicos o intangibles que transmitan confianza y satisfacción al colaborador para incrementar su compromiso en el logro de resultados; para ello, es necesario establecer los lineamientos y estándares bajo los cuales se darán las evaluaciones para determinar los reconocimientos, de modo que el personal conozca a donde debe apuntar. **Competencias:** consiste en velar por el fortalecimiento de las competencias del personal que pertenece a la organización mediante el desarrollo de actividades de capacitación orientadas a mejorar sus conocimientos a fin de ayudar a desempeñar mejor su trabajo sin complicaciones y alcanzado cumplir con lo establecido, al mismo tiempo que se desarrolla profesionalmente.

Respecto a la variable productividad, Robbins & Judge (2009) definen que está referido al grado de utilización de las competencias y habilidades que poseen los colaboradores para dar cumplimiento a los requerimientos impuestos por la organización, además influye la forma como utilice sus habilidades de interrelación con sus compañeros para fortalecer sus

capacidades y resultados. Galindo & Rios (2015), sostiene que la productividad es una medida para determinar la eficiencia de los esfuerzos realizados para llevar a cabo las actividades y proceso necesarios para el funcionamiento de la organización. La productividad puede ser concebida como una medida para determinar la viabilidad de una empresa en el tiempo de acuerdo a sus resultados ya que este determina la rentabilidad que posea. Morales (2014), la productividad puede ser visto como un medidor de competitividad frente a la competencia del sector industrial ya que esta, visto desde un constructo unificado que determina la posición competitiva al exterior. Desde una perspectiva dimensional, la productividad puede estar en base a cuatro objetivos: Social: enfocado en la mejora continua, asumiendo que los resultados del mañana deben ser superiores a los de hoy. Mental: es necesario incentivar el desempeño en los colaboradores a nivel cognitivo mediante la transmisión de la información de los beneficios que esta puede obtener si logra alcanzar los resultados propuestos. Económico: este objetivo está enmarcado en brindar una propuesta de valor asequible y relevante al público de modo que este beneficie al momento de usar el producto o servicio. Técnico: consiste en alcanzar una mayor experiencia técnica en el manejo de procesos y optimización de recursos.

Factores de la productividad laboral: Prokopenko (1987), da a conocer: Es preciso que sean clasificados en dos grupos, ya que otros factores internos tienden a modificarse de manera más fácil que otros; estos son: Los factores duros: agrupan los factores productivos utilizados para desarrollar los proceso tangibles dentro de la organización o empresa, mientras tanto, los factores blandos agrupa a los lineamientos que rigen la manera de realizar el trabajo dentro de la organización que dan forma a la políticas internas que rigen el funcionamiento general interno. La productividad no solo se mide en las evaluaciones de desempeño laboral, sino que estos se ven reflejados en los diferentes procesos de calidad alcanzados por la organización, la calidad de productos y servicios que se ofrecen al público; todo ello puede ser visto como una oportunidad para determinar si es que la el desempeño va de un buen camino. Además, esta puede notarse en una connotación de competitividad vista desde la competencia como un factor barrera para seguir incremento la calidad en los procedimientos internos que den lugar a mejores resultados públicos percibidos por el cliente externo. Con esto, se refleja que la productividad no solo puede ser visto desde una óptica aplicada al desempeño individual que los colaboradores presentan

en el logro de sus funciones asignadas sino también desde una óptica general dada por los resultados generales de la organización como un constructor de la calidad.

Haciendo una expansión a los factores blandos que conforman la productividad de una organización, se muestran las siguientes: Personas: consideradas como el motor propulsor de las organizaciones y empresas para desarrollar las diferentes actividades y proceso que conforman el modelo de negocio para dar cumplimiento a los objetivos planeados enfocados en dar funcionamiento al ente comercial, si bien necesitan del equipamiento con maquinarias y demás recursos tecnológicos, son los principales elementos necesarios para el funcionamiento integral empresarial. Organización y sistemas: es importante que las organizaciones posean una organización definida de modo que los colaboradores tengan conocimiento que rol cumplen dentro del proceso productivo, además, es necesario que se tenga en cuenta la importancia de contar con sistemas computarizados para la automatización de los procesos que ayudan a incrementar la productividad y el control interno de una manera eficaz. Métodos de trabajo: es necesario que las modalidades como se desarrollarán las diferentes actividades de la organización cuenten con sus lineamientos que faciliten el desempeño efectivo del personal. Estilos de dirección: el liderazgo es uno de los factores más influyentes para el desempeño laboral, por ello, es necesario que los directivos o personal que ejerce esta función adopte el estilo que mejor se adapte al equipo y trabajo que se realizará de modo que cause impacto positivo y genere valor para incrementar la productividad.

Importancia de la productividad: Galindo & Rios (2015), menciona que el desarrollo de la productividad es la clave para impulsar el crecimiento económico, debido a que este es un factor de escala que propicia el desarrollo de las actividades de manera sistemática superando cada hito alcanzado dentro de la actividad empresarial, así como principales inversiones en tasas, del mismo modo se presenta el gran porcentaje, la conexión entre el sueldo real y la producción entre los años ochenta. Claro está que hubo la descoordinación del salario y la productividad exponiendo el ajuste de los recibos por honorarios y la demora de precios y medidas en lo laboral.

Dimensiones de la productividad laboral: Robbins & Judge (2009), la productividad es una de las inquietudes primordiales del CO. Para estos autores, los elementos que intervienen



en la eficacia y eficiencia de los sujetos, de los grupos y de la organización son:

**Ausentismo:** es la inasistencia habitual al centro de labores, que genera un costo y mayores dificultades para los empleadores, debido a que lógicamente, si los colaboradores no llegan a cumplir con sus obligaciones, se hace difícil el logro de resultados y objetivos organizacionales que propicien el desarrollo. El flujo de trabajo se dificulta, y es habitual que se tengan que dilatar medidas significativas. El ausentismo ocasiona algo más que un obstáculo, principalmente en organizaciones donde existen procesos dependientes, el resultado es la disminución radical de la calidad del producto, y, a veces, provoca la inmovilización general de los medios de producción.

**Rotación:** Se define como el acto que desvincula a un colaborador de una organización, ya sea de manera voluntaria o involuntaria. De un porcentaje elevado de rotación elevada el resultado son los costos más elevados para tener que realizar un nuevo proceso de incorporación de personal con todos los pasos que esta demanda, incurriendo de esa manera en gastos reiterativos ocasionados por la salida de personal.

**Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo:** Quebranta en forma representativa las medidas organizacionales voluntariamente, atenta contra el orden interno organizacional o los miembros de ésta. Entonces, las normas organizacionales, son políticas de algunos comportamientos. Los gerentes, para evitar un entorno desorganizado buscan deducir el origen de las desorientaciones en el trabajo, al mismo tiempo éstas poseen un efecto económico que resulta considerable. A pesar de costos anuales dificultosos de cuantificar, se realizaron apreciaciones y es que, las conductas que transgreden las normativas internas de la organización, cuestan a los empleadores.

**Comportamiento ciudadano organizacional:** No se encuentra dentro de las exigencias principales para encajar en un perfil de puesto, pero significa un gran aporte para el desarrollo organizacional. Las empresas u organizaciones con éxito requieren empleados que, a pesar de sus deberes de trabajo habitual, marchen más allá de ello, generando un desempeño que no era el esperado.

**Satisfacción en el trabajo:** es la respuesta objetiva en cuanto al trabajo propio, resultado de la valoración de sus particularidades. La satisfacción en el trabajo en vez de un comportamiento, simboliza una actitud. Esta variable dependiente se ha tornado relevante al estar comprobado que guarda relación con las preferencias de valor y los factores de desempeño (p. 31).

Teniendo como problema general lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral con la productividad en la empresa NSP Courier, 2019?, y como problemas específicos:

¿Cómo es el clima laboral en la empresa NSP Courier, 2019? Y ¿Cuál es el nivel de productividad en la empresa NSP Courier, 2019? Asimismo, la presente investigación fue conveniente debido a que se justifica a la obtención de datos reales con respecto a las variables de estudio, que permitió mejorar el clima organizacional y nivel de productividad que permitan la consecución de metas y objetivos que forman parte de planes estratégicos como entes dinámicos y competitivos en un país en pleno desarrollo económico, así mismo brindo un beneficio a la empresa para incrementar sus ingresos y de esa manera mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, al mismo tiempo sirvió de guía para investigaciones futuras, donde brinde aportes significativos que permitan determinar efectivamente una reseña estadística de las variables de estudio; la obtención de resultados será considerados y tomadas que les permita conocer las fallas que puedan existir en el manejo de la gestión como empresa buscando la manera de corregir mediante un control en su sistema, en se sentido la presente se justifica por la utilización de los instrumentos presentados y el diseño descriptivo correlacional, que servirá como modelo para aplicación en otras empresas.

La presente investigación tuvo objetivo general el determinar la relación del clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019 y como objetivos específicos el identificar el nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, conocer el nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, teniendo como hipótesis general:  $H_0$ : Existe relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019 y como hipótesis específicas:  $H_1$ : El clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, es bueno.  $H_2$ : El nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, es alta.

## II. MÉTODO

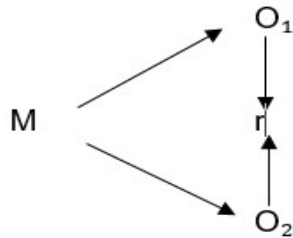
### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación

Fue de tipo no experimental, se realizaron sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observaron los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, además es de corte transversal ya que se consiguieron datos en un momento único. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p.187)

#### Diseño de investigación

Correlacional, porque sólo se analizó la relación de las variables en la empresa de estudio (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014, p.126)



Donde:

M: Muestra

O<sub>1</sub> = Clima laboral

O<sub>2</sub> = Productividad

*r* = Relación de las variables de estudio

### 2.2. Variables, Operacionalización.

#### Variable

Variable 1 = Clima laboral

Variable 2 = Productividad

## Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Definición completa conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Clima laboral	El clima organizacional define como la calidad del ambiente donde se llevan a cabo las actividades dentro de la empresa u organización. Este puede tomar forma de acuerdo a como se den las relaciones laborales internas entre compañeros de trabajo y personal administrativo, además influyen las diferentes características de la tecnología aplicada a los procesos, las políticas internas, el liderazgo, entre otras cualidades tangibles e intangibles. (Chiavenato, 2007,	Concerniente a una agrupación de factores que determinan las relaciones internas o formas de cómo se lleva a cabo el trabajo dentro de una organización.	Autoridad  Información  Recompensas  Competencias	Acciones  Recursos  Autonomía  Difusión  Búsqueda de soluciones  Incentivos económicos  Reconocimientos  Desarrollo de habilidades  Condiciones internas	Ordinal

---

p. 234)

Productividad	Definen que está referido al grado de utilización de las competencias y habilidades que poseen los colaboradores para dar cumplimiento a los requerimientos impuestos por la organización, además influye la forma como utilice sus habilidades de interrelación con sus compañeros para fortalecer sus capacidades y resultados. (Robbins & Judge, 2009, p. 27)	Consiste en el ímpetu que el colaborador pone al momento de llevar a cabo sus actividades asignadas, utilizando sus capacidades cognitivas y físicas mediante la articulación de las relaciones individuales.	Ausentismo	Inasistencias frecuentes injustificadas	Ordinal
			Rotación	Inasistencias justificadas. Rotación elevada Retiro permanente políticas comportamientos	
			Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo	Requerimientos formales	
			Comportamiento ciudadano organizacional	Funcionamientos eficaces	
			Satisfacción en el trabajo	Actitudes laborales	

---

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Conformado por los colaboradores de la empresa NSP Courier, que en su totalidad sumaron la cantidad de 39 colaboradores, estos datos fueron extraídos del área de personal de la organización durante el año 2019.

#### **Muestra**

La muestra fue la misma cantidad que la población, por lo tanto, fue 39 Colaboradores, durante el año 2019.

#### **Muestreo**

El tipo de muestreo es el no probabilístico por conveniencia, porque se trabajó con el total de población que sirvió como muestra.

#### **Criterios de selección**

#### **Criterios de inclusión**

Se incluyó solo al personal administrativo de la empresa en estudio.

#### **Criterios de exclusión**

Se excluyó al personal de campo (reparto).

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

#### **Técnica**

En la presente investigación, se empleó como técnica la encuesta.

#### **Instrumento**

Como instrumento el cuestionario, con el propósito de determinar la relación del clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019. Donde se consignaron pregunta para el clima laboral tomando sus cuatro dimensiones Autoridad, información, recompensa y competencias y para la variable productividad conformada por cinco dimensiones Ausentismo, rotación, conducta que se contribuye de las normas de comportamiento del trabajo, comportamiento ciudadano organizacional y satisfacción en el trabajo.

El nivel de las dos variables en estudio, fue valorada en base a ítems, con puntajes entre 1 a 5 puntos, donde el puntaje está de acuerdo a los siguiente: el instrumento de la variable 1 tiene la siguiente escala de conversión: 1 “muy malo” y 5 “muy bueno” y para la variable de productividad la siguiente escala: 1 “muy baja” y 5 “muy alta”.

### **Validez**

Para garantizar la validez de los cuestionarios que se han considerado para realizar la recopilación de información cerca de la muestra, se optó por el uso del procedimiento denominado juicio de expertos, el cual contó con 3 especialistas en el tema quienes llevaron a cabo el análisis correspondiente.

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Clima laboral	1	Gerente	44	Existe suficiencia
	2	Docente	47	Existe suficiencia
	3	Metodólogo	43	Existe suficiencia
Productividad	1	Gerente	45	Existe suficiencia
	2	Docente	47	Existe suficiencia
	3	metodólogo	43	Existe suficiencia

La tabla presentada, muestra la información correspondiente a la información obtenida por parte de los expertos con lo relacionado al análisis de la validez de los cuestionarios aplicados, quienes realizaron una revisión de la coherencia y pertenencia presente en los instrumentos, quienes al finalizar el procedimiento, emitieron sus valoraciones de acuerdo a su criterio personal que al final fueron promediados para obtener una valoración general aplicable a cada instrumento según corresponda, de esta manera se obtuvo una valor total de 4.48, el cual representa al 89.67% de coherencia valorativa de criterios entre los jueces consultados; de esta manera, los resultados dan cuenta de una alta validez de los instrumentos, al demostrar que reúnen las características metodológicas requeridas para su aplicabilidad.

## **Confiabilidad**

Para poder cumplir con la estandarización y garantizar la confiabilidad que presentan los instrumentos utilizados, se procedió a utilizar la prueba llamada alfa de Cronbach, el cual define como regla principal, que, para calificar a un instrumento como confiable, este debe obtener un valor superior a 0.70 y lo más cercano a 1. Asimismo, para poder proveer los datos al procedimiento de verificación, se procedió a desplegar una prueba piloto con relación a cada variable, con ello, se pudo realizar la validación de los instrumentos utilizados en el estudio.

Según, (George & Mallery, 2003), las interpretaciones que se deben realizar a los diferentes valores obtenidos por el coeficiente de alfa de Cronbach debe estar en función a lo siguiente:

- Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente
- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno
- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable
- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable
- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre
- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable (pág. 231).

La confiabilidad del instrumento de la variable clima laboral y productividad se ejecutó por medio del Alfa de Cronbach.

### **a) Variable 1: Clima laboral**

Para determinar la confiabilidad del cuestionario referente a esta variable, se aplicó el procedimiento antes mencionado, el cual obtuvo un valor de 0,871, el cual supera al valor de 0,70 reglamentado por el método, con lo cual se interpreta que la confiabilidad presente es fuerte. De esta manera, se garantizó la validez de contenido debido a que constituye el concepto de todos los ítems de la variable a medir; además presenta validez de criterio.

### **b) Variable 2: Productividad**

Para determinar la confiabilidad del cuestionario referente a esta variable, se aplicó el procedimiento antes mencionado, el cual obtuvo un valor de 0,759, el cual supera al valor de 0,70 reglamentado por el método, con lo cual se



interpreta que la confiabilidad presente es fuerte. De esta manera, se garantizó la validez de contenido debido a que constituye el concepto de todos los ítems de la variable a medir; además presenta validez de criterio.

### **Conclusiones**

Se determinó que los instrumentos utilizados han pasado por un proceso de validación por los expertos referente al tema. Garantizando su confiabilidad; para luego ser aplicados, la totalidad de datos recabados, fueron sometidos a proceso de análisis con la finalidad de obtener resultados sobresalientes y coherentes a la realidad para luego poder establecer las conclusiones y recomendaciones pertinentes y de relevancia en los apartados correspondientes al desarrollo del trabajo investigatorio.

### **2.5. Procedimiento**

Se dio inicio al proceso con la determinación del problema que regirá el trabajo, para ello se hizo uso del método empírico mediante la verificación de la realidad y diferentes factores presentes en el objeto de estudio relacionados a las variables a estudiar, seguidamente se construyó el marco teórico, para ello se recurrió a la revisión bibliográfica de fuentes primarias y secundarias para poder plasmar las teorías y definiciones sobresalientes con respecto a las variables. Luego se dio lugar al proceso de recolección de información de procedente de la muestra, para dar lugar a su análisis respectivo haciendo uso de la estadística descriptiva para la obtención de los resultados, los mismos que luego fueron comparados con aquellos resultados de las investigaciones consideradas en los antecedentes y teorías; por último, se emitieron las conclusiones y se establecieron las recomendaciones.

### **2.6. Métodos de análisis de datos**

Se usó tablas y figuras estadísticas para la interpretación pertinente de la pregunta, así mismo se comprobó la hipótesis general por medio del programa estadístico SPSS 24, mediante el coeficiente de correlación del Pearson. El cual posee valoraciones para su interpretación, el cual se maneja de acuerdo a intervalos que van desde -1 y 1, para indicar la presencia de dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la

independencia total, los cuales se pueden ver a continuación (49). Donde se constituyó de la siguiente forma:

Valor de r	Significado
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>- 0.9 a - 0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>- 0.7 a - 0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>- 0.4 a - 0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>- 0.2 a - 0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>- 0.01 a - 0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación negativa nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

## 2.7. Aspectos éticos

Concerniente a ello, se dio lugar al acogimiento a los principios éticos universales, para lo cual se partió con el principio de respeto a las personas que fueron partícipes de la investigación de una manera u otra mediante la elección voluntaria de participación sin ser forzados en sus decisiones, asimismo, el desarrollo del trabajo estuvo enmarcado en una visión de proveer información relevante a la empresa para que esta pueda corregir las deficiencias y dar paso a mejores resultados; se respetó el principio de justicia, mediante el respeto a constante de la moral y sus propios derechos, además, goza de una integridad científica, en la cual se garantizó que el trabajo desarrollado persigue exclusivamente intereses académicos, por último, se aseguró el desarrollo de la responsabilidad en todos los pasos de la investigación como elemento esencial para alcanzar resultados relevantes y dar cumplimiento a las diferentes etapas del proceso.

### III. RESULTADOS

#### Objetivo específico 1. Nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier, 2019

**Tabla 1.**

*Nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier, 2019*

Alternativas	Intervalo	F	Porcentaje
Muy malo	32 – 58	5	13%
Malo	58 – 83	7	18%
Regular	83 – 109	15	38%
Bueno	109 – 134	10	26%
Muy bueno	134 – 160	2	5%
		39	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa NSP Courier en el año 2019

#### **Interpretación:**

Respecto al clima laboral, el 13% manifiesta que consideran al clima laboral como muy malo, el 18% como malo, el 38% como regular, el 26% como bueno y solo el 5% lo considera como muy bueno, dichos resultados se deben a que no se desarrolla el trabajo en equipo, no se cumple con las tareas asignadas de manera oportuna, la comunicación no es fluida, no 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, no se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, no existen suficientes canales de comunicación, la interacción con personas de mayor jerarquía no es la adecuada, la institución no fomenta la comunicación interna, no se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido, sin embargo la empresa por velar sus intereses brinda capacitaciones de todo el personal sin considerar el tipo de contrato al que este sujeto.

## Objetivo específico 2. Nivel de productividad en la empresa NSP Courier, 2019

**Tabla 2.**

*Nivel de productividad en la empresa NSP Courier, 2019*

Alternativa	Intervalo	f	Porcentaje
Muy baja	25 – 45	2	5%
baja	45 – 65	7	18%
Regular	65 – 85	22	56%
Alta	85 – 105	8	21%
Muy alta	105 – 125	0	0%
		39	100%

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa NSP Courier en el año 2019

### **Interpretación:**

Respecto a la productividad, el 5% considera que es muy baja, el 18% lo considera como baja, el 56% como regular y solo el 21% lo considera como como alta, dichos resultados se deben a que el personal no se siente motivado en su centro de trabajo, existe alta rotación de personal, la empresa le brinda una estabilidad laboral, el personal no cumple con los objetivos grupales, no se generan alternativas de solución ante los problemas, no se cumple con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado, los objetivos personales no están integrados con los objetivos que persigue la empresa.

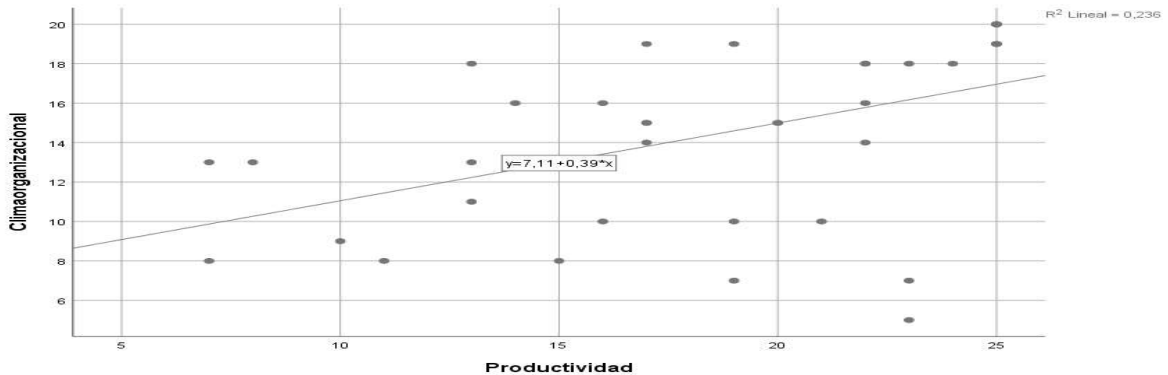
**Objetivo general. Relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019.**

**Tabla 3.**

*Análisis de la correlación entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019*

Clima laboral	Productividad		
	Rho Pearson	p-valor	N
	,760**	.000	39

*Fuente: Base de datos del SPSS v.25*



**Figura 1.** *Diagrama de dispersión entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019*

*Fuente: Base de datos del SPSS v.25*

**Interpretación:** En la Tabla 3 se observa la correlación entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019. Mediante el análisis estadístico Rho de Pearson se alcanzó el coeficiente de 0,760 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), en tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019.

#### IV. DISCUSIÓN

En el actual acápite se desarrolla la discusión de los hallazgos del estudio, destacando la existencia de una relación positiva alta entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, de acuerdo al coeficiente de 0,760 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 76% del clima laboral se relaciona significativamente con la producción en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019. En base a lo mencionado, cabe precisar lo trascendente que es conservar un buen clima organizacional ya que un empleado puede ver que el clima en su empresa es agradable y sin darse cuenta, contribuir con su conducta a que ese clima sea agradable, de esta manera el diagnóstico del clima organizacional revela a la empresa la percepción de sus empleados respecto a los elementos de medición, siendo esta información fundamental para valorar los instrumentos de gestión utilizados y poder diseñar los más idóneos para la resolución de posibles conflictos y el logro de objetivos empresariales, en ese sentido una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus miembros, mientras que en una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Cruzado (2017), donde menciona que, al haber realizado los procedimientos estadísticos correspondientes a la determinación de relaciones, dados por el lineamiento de  $0.00 < 0.05$  se procedió a realizar el rechazo del planteamiento hipotético nulo. Significando que ambas variables tienen relación entre sí, existiendo además de la productividad que influye mucho en las actividades de la empresa; logrando examinar estas variables, precisando a detalle sus dimensiones que a continuación describimos: relación interpersonal, sentido de pertenencia, estilo de dirección, capacidad para disponer de los implementos necesarios para desarrollar las actividades pertinentes dentro de las planeaciones empresariales orientadas a generar los resultados esperados o proyectados según como sea el manejo de información interna. Asimismo, fue posible determinar que es importante desarrollar actividades orientadas a generar buenas prácticas que

ayuden al fortalecimiento del clima a nivel de organización con la finalidad de influenciar al buen desempeño o rendimiento de los colaboradores que se encuentren en las áreas operativas y directivas de manera transversal propiciando el desarrollo integral tanto a nivel personal como de empresa u organización, esta determinación es realizada luego de que se conoció que mientras mejores sean las actividades orientadas a mejorar la variable independiente, esta generará resultados positivos o negativos en la productividad según como sea enfocada y desarrollada, todo ello debido a que esta posee dependencia con lo que asegura, cuando haya modificaciones en el clima organizacional de cualquier índole, esta repicará en el desempeño de los subordinados y cuerpo empresarial que conforma la organización mediante el desarrollo de actividades enmarcadas en el modelo de negocio o responsabilidad estatal, corroborando lo expuesto el autor Vásquez (2017) exterioriza que las variantes acogidas, guardan relación, mostrando un resultado de ( $r = .901$ ;  $p = .000$ ), con lo cual se pudo determinar que gracias a la dependencia que presenta la satisfacción del personal para desarrollar sus actividades con relación al clima que se vive dentro de la entidad, se puede intuir que mientras más esfuerzos se canalicen para el desarrollo de esta característica organizacional importante, se podrá alcanzar mejores índices de satisfacción producidas por el buen ambiente que se vive dentro, el cual es considerado como el principal indicador generador de resultados positivos y el que impulsa al éxito de una organización mediante la unidad y compromiso asumido por todos los participantes con cada responsabilidad que dan funcionamiento a la entidad como tal sumando esfuerzos. Además, se conoció que los colaboradores dan gran importancia a las relaciones con el personal de línea para dar forma al clima interno, aduciendo a que mientras mejores sean las relaciones con sus jefes, se vivirán mejores ambientes para el llevado a cabo de las actividades que son necesarias para el funcionamiento integral de la organización en general, dejando claro de esta manera, que el clima que se gesta a nivel interno, es pieza intangible fundamental para generar la satisfacción necesaria en el personal como insumo para los buenos resultados en cada proceso y actividad encomendada a los colaboradores en las diferentes áreas que conforman la entidad, corroborando lo expuesto Apaza (2018) quien menciona que con lo relacionado a la determinación de la correlación entre las variantes de estudio, donde el resultado fue el valor  $p=0.000$  es mínima al nivel de confianza

$\alpha = 0.05$ , contándose que se aceptó la  $H_1$  y se negó la  $H_0$  mencionando que existe una alta y positiva correlación, con lo cual se conoció que la satisfacción que el personal presente en el desarrollo de sus actividades, depende en gran manera de las actividades y características que determinan el clima que rige dentro de las áreas laborales al momento de desempeñar las funciones encargadas debido a la dependencia que esta posee a la variable antes mencionada, con ello además, se pudo determinar que mientras mejores sean los resultados de un buen ambiente de labores, la satisfacción de los integrantes de la organización será más alta con lo que beneficiará tanto a la empresa o entidad mediante la obtención de mejores resultados que ayudan a alcanzar las metas y objetivos trazados, mientras que por el lado de los colaboradores, estos tendrán mayor disposición a desempeñarse y llevar a cabo las actividades designadas sin que estas representen una carga desalentadora que muchas veces ocasiona la renuncia cuando no hay la suficiente motivación interna producida por la insatisfacción con diferentes aspectos internos de su centro laboral, entre ellos se destaca el desenvolvimiento del clima interno y la forma de liderazgo que los directivos y jefes ejercen sobre ellos para poder desarrollar sus actividades. (p. 63).

El estudio también muestra al clima laboral en la empresa NSP Courier, 2019, con un nivel muy malo de un 13%, seguido del nivel malo con un 18%, un nivel regular con un 38%, con un nivel bueno un 26% y con un nivel muy bueno un 5%, con una absoluta predominancia del nivel regular, mostrando una gran brecha en la productividad de la empresa, estos resultados se justifican en que no se desarrolla el trabajo en equipo, no se cumple con las tareas asignadas de manera oportuna, la comunicación no es fluida, no 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, no se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo, no existen suficientes canales de comunicación, la interacción con personas de mayor jerarquía no es la adecuada, la institución no fomenta la comunicación interna, no se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido, sin embargo la empresa por velar sus intereses brinda capacitaciones de todo el personal sin considerar el tipo de contrato al que este sujeto.



Al contrastar con los resultados del estudio realizado por Sierra ( 2015), donde menciona que como parte del procedimiento establecido para esclarecer los datos de manera estadística basado en datos recopilados de la muestra, se logró conocer y determinar que las funciones de liderazgo ejercido por los líderes de la organización, el reconocimiento de los colaboradores, los espacios para desarrollar las relaciones interpersonales en los colaboradores, se encuentra en una connotación deficiente debido a que estas no se desarrollan con normalidad y de acuerdo a los lineamientos establecidos por la entidad, lo cual genera un clima laboral que no propicia el buen desempeño. Sin embargo, los resultados en el área administrativa, son alentadores ya que los indicadores necesarios para conocer el clima se dan de manera satisfactoria reflejando que la primera variable se da debido a las particularidades que presenta el clima laboral en la institución, es necesario realizar una unificación de los lineamientos orientados a mejorar estos resultados de modo que se cuente con un buen clima laboral a nivel general del nosocomio. Asimismo, fue posible determinar que el clima que se vive dentro de las áreas laborales, están influenciadas por las actividades de gestión realizadas por parte de los directivos del nosocomio, en los cuales respecta a entrega de implemento de seguridad para el cuidado personal y del paciente, entre otros que provienen desde la parte administrativa más alta, por ello, es necesario reconocer la importancia de fortalecer esta relación tomando en cuenta la entrega de las herramientas necesarias para el desarrollo de actividades como parte de los requisitos que ayudan a crear un buen ambiente laboral propiciando el buen desempeño en todas sus dimensiones, así mismo, Vallejos (2018) manifestó que la gestión con liderazgo directivo, en sus dimensiones: Planificación, ejecución y evaluación, a través de un programa de capacitación, donde se realizó un conjunto de acciones desplegadas para el progreso así como de todos los sucesos, como también la innovación permanente como transcurso sistemático ayudan a fomentar un mejor clima dentro de la empresa de servicios educativos. Con ello, se pudo llegar a la determinación que las actividades llevadas cabo como parte del liderazgo dentro de la empresa, ayudan a generar un buen clima interno, siempre y cuando sean realizadas de manera correcta considerando las diferentes particularidades y características del personal con quienes se encuentran en contacto o con quienes interactúan para que las

incidencia sean positivas y se consagre como un elemento de suma importancia para determinar la participación activa y responsable de cada individuo a través del desarrollo de sus actividades asignadas bajo los estándares y lineamientos estipulados, lo que responde a un buen grado de productividad necesaria para impulsar el desarrollo de la empresa. De esta manera, se pudo garantizar el cumplimiento al planteamiento objetivo que se ha considerado, mediante la afirmación de que las actividades de liderazgo bien gestionadas, son buenos aliados para el mejoramiento del clima a nivel interno en las áreas organizativas que conforman la empresa, en ese sentido, Caal (2015) hace mención que después de haber realizado el análisis de datos recopilados, se determinó que la entidad presenta un clima organizacional bajo en sus áreas corporativas, además se conoció que este problema está dado debido a que no se realiza un adecuado desenvolvimiento sobresaliente del empleado y jefes, el diálogo no fluye de manera correcta y, finalmente, se determinó que las relaciones interpersonales no se desarrollan dentro del marco armonioso. Por ello se determinó que es inminente la necesidad de desarrollar lineamientos de acuerdo a estos resultados que estén orientados a generar mejores ambientes laborales desde el punto de vista físico así como de componentes intangibles que estén relacionados con el liderazgo eficaz y adecuado al tipo de trabajo y equipo a manejar con la finalidad de generar una sinergia entre colaboradores y personal directivo, de este modo se podrá desarrollar un clima óptimo que propicie el desarrollo de los componentes que ayuden a generar satisfacción al momento de desarrollar las actividades encomendadas como parte de la responsabilidad personal de cada colaborador. (p. 84)

El estudio también muestra la productividad en la empresa NSP Courier, 2019, es muy baja con un 5%, seguido del nivel bajo con un 18%, un nivel regular con un 56% y con un nivel alto un 21%, con una absoluta predominancia del nivel regular, debido a que el personal no se siente motivado en su centro de trabajo, existe alta rotación de personal, la empresa le brinda una estabilidad laboral, el personal no cumple con los objetivos grupales, no se generan alternativas de solución ante los problemas, no se cumple con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado, los objetivos personales no están integrados con los objetivos que persigue la empresa.

Al contrastar con los resultados del estudio realizado por León (2018), donde menciona que se ha logrado determinar la existencia de datos cuantitativos significativos que dan cuenta de la relación entre las variantes; siendo la correlación Rho de Spearman de 0,793 ya que, al conservar un bajo nivel de la organización del personal de dicha institución, su productividad o también conocido como rendimiento laboral bajó. Consecuentemente, se pudo conocer que los niveles de compromiso que se encuentra presente dentro de la entidad, motivados por diversos factores tanto internos como externos, de los cuales se resalta a nivel interno la falta de organización y colaboración de las áreas directivas con el desarrollo de las actividades del personal mediante la dotación de las herramientas tanto cognitivas como físicas para el desarrollo de las actividades, a ello se suma el tardío cumplimiento de sus remuneraciones ocasionando malestar en ellos, lo cual hace presente la desmotivación desencadenando el bajo compromiso que afecta a la organización en general al no cumplir lo encomendado y con los requerimientos de eficiencia necesarios. Por otro lado, de manera más específica, se logró concretar la premisa principal que hace mención a la influencia del compromiso con la organización para el desarrollo productivo de las actividades, con ella se deduce que mientras más altos sean los índices de compromiso, los resultados de desempeño serán más elevados, generando beneficios multidimensionales ya que al tratarse de una entidad estatal al servicio de la ciudadanía, el buen desempeño de los servidores también los beneficiará a ellos mediante la recepción de servicios de calidad y la buena administración de los presupuestos en bien de la comunidad como aliado para generar desarrollo social.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Existe una relación positiva muy alta entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, de acuerdo coeficiente de 0,760(correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), el mismo que permite inferir que el 76% del clima laboral se relaciona con la productividad laboral en la empresa.
- 5.2. El nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019 es regular, debido a que no se desarrolla el trabajo en equipo, no se cumple con las tareas asignadas de manera oportuna, la comunicación no es fluida, no se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades, existen reglas y normas y procedimientos como guías de trabajo.
- 5.3. El Nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019 es regular, debido a que el personal no se siente motivado en su centro de trabajo, existe alta rotación de personal, la empresa brinda una estabilidad laboral, el personal no cumple con los objetivos grupales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1. Al gerente de la empresa establecer estrategias que permita motivar al colaborador cumplir con sus funciones asignadas, así mismo se debe evaluar el desempeño de cada colaborador en función al tiempo y metas asignadas.
- 6.2. Al gerente de la empresa NSP Courier contar con sus documentos normativos de gestión que permita brindar al colaborador un manual con las funciones específicas a realizar, aplicar adecuadamente los canales de comunicación con información oportuna, con políticas y reglamentos internos que permitan dar cumplimiento a los objetivos trazados, reconocer al personal de manera oportuna sus logros conseguidos.
- 6.3. Al gerente de la empresa motivar al personal mediante la entrega de reconocimientos e incentivos que permita al personal involucrarse con la empresa, monitorear de manera continua el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales.

## REFERENCIAS

- Angulo J. M. (2017). *Relación entre compromiso organizacional y nivel de productividad de los trabajadores de los trabajadores de la red de servicio de salud Picota*. Tarapoto.
- Apaza, M. (2018). *Percepción del clima organizacional y satisfacción laboral de los servidores de la empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015*. Puno.
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Caal, B. J. (2015). *Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una Institución Pública*. Guatemala.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores*. Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: McGraw-hill/interamericana editores, s.a de c.v.
- Cruzado S. R. (2017). *Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa corporación hexágono construcciones S.A.C., en el contexto de un mercado global, en idependencia, 2017*. Lima.
- Del Valle , &., Meriño Córdoba, V. H., & Martínez, C. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible*. Venezuela: Rev. esc.neg No 84.
- Galindo, M., & Rios, V. (2015). *Productividad*. Mexico: Serie de Estudios Economicos.
- García Reyes, M. I. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima-2017*. Lima.
- Hernández, Fernández & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. De. C.V.
- Hospinal, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 5.
- León, L. (2018). *Compromiso organizacional y su relación con la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Leyder%20Le%20C3%B3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

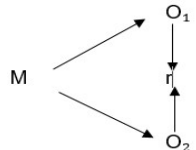
- Manosalvas, V., & Manosalvas, L. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su. *AD-minister*, 12.
- Morales, C. (2014). *La medición de la productividad del valor agregado: Una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica*. Costa Rica: Tec empresarial.
- Prokopenko, J. (1987). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Productivity management.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: decimotercera edición.
- Sierra M. (2015). *Clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Guatemala*.
- Velázquez, S. M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de Hitachi Chemical, en Montemorelo, Nuevo León, México*. México.
- Vásquez, C. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. Universidad Peruana Unión. Tarapoto. recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf?sequence=1](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/736/Kelita_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1)
- Vallejos, J. (2018). *Gestión Con Liderazgo Directivo Para Mejorar El Clima Organizacional De La I.E N° 00616 Del Centro Poblado De Naranjillo, Distrito De Nueva Cajamarca, Provincia De Rioja*. Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto. recuperado de: <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/2906/MAEST.%20EDUC.%20-%20Jos%C3%A9%20Vallejos%20Becerra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **Anexos**



### Matriz de consistencia

#### Título: Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos														
<p><b>General</b> PG: ¿Cuál es la relación entre el clima laboral con la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019?</p> <p><b>Específico</b> PE1: ¿Cómo es el clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019? PE2: ¿Cuál es el nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019?</p>	<p><b>General</b> Determinar la relación del clima laboral con la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019</p> <p><b>Específico</b> Describir el nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019 Conocer el nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019</p>	<p><b>General</b> <b>Hi:</b> Existe relación entre el clima laboral y la productividad laboral en la empresa NSP Courier, 2019. <b>Ho:</b> No existe relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019.</p> <p><b>Específicas</b> H1: El nivel de clima laboral en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, es bueno H2: El nivel de productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019, alta</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>														
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>															
<p>No experimental</p>  <p>Donde: M: Muestra O<sub>1</sub> = Clima laboral O<sub>2</sub> = productividad r = Relación de las variables de estudio</p>	<p><b>Población</b> La población estará conformada por 39 colaboradores,</p> <p><b>Muestra</b> La muestra será igual que la población, por lo tanto, será 39 Colaboradores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Variables</th> <th style="width: 75%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Clima organizacional</td> <td style="text-align: center;">Autoridad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Información</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Recompensas</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Competencias</td> </tr> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Productividad</td> <td style="text-align: center;">Ausentismo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Rotación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Conducta</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Comportamiento</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: center;">Satisfacción en el trabajo</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Clima organizacional	Autoridad	Información	Recompensas	Competencias	Productividad	Ausentismo	Rotación	Conducta	Comportamiento		Satisfacción en el trabajo
Variables	Dimensiones																
Clima organizacional	Autoridad																
	Información																
	Recompensas																
	Competencias																
Productividad	Ausentismo																
	Rotación																
	Conducta																
	Comportamiento																
	Satisfacción en el trabajo																

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO: Clima laboral

#### Datos Generales:

Nombre del Área:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el cargo:

Grado de instrucción:

**Instrucción.** Dejo en sus manos este instrumento para ser respondido con toda la objetividad posible, será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración

(1) Nunca

(2) Casi nunca

(3) A veces

(4) Casi siempre

(5) Siempre

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Autoridad</b>						
1	¿En el desarrollo del trabajo en equipo colaboro igual que mis compañeros?					
2	¿Cumples con las tareas asignadas?					
3	¿Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo?					
4	¿Para desempeñar mis funciones tengo que realizar un esfuerzo adicional en el trabajo?					
5	¿Considero que mi coordinador es flexible y justo ante las peticiones que solicito?					
6	¿Tengo asistencia puntual a mi centro de labores?					
7	¿La comunicación con mi coordinador relacionado con los problemas del trabajo es fluida?					

8	¿Te muestras interesado en las actividades de otra área?					
<b>Información</b>						
9	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
10	¿Existen normas y procedimientos como guías de trabajo?					
11	¿Los objetivos del trabajo están claramente definidos?					
12	¿Existe un trato justo en la empresa?					
13	¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
14	¿En la oficina, la información fluye adecuadamente?					
15	¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?					
16	¿Existen suficientes canales de comunicación?					
17	¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?					
18	¿En la institución, se afrontan y superan los obstáculos?					
19	¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?					
20	¿El supervisor escucha las recomendaciones que se le hacen?					
<b>Recompensas</b>						
21	¿Dentro de la dirección se reconoce la trayectoria del personal para ser promovido?					
22	¿Cree que su retribución es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?					
23	¿Existe reconocimiento de la dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución?					
24	¿Mi coordinador me hace saber que valora mis esfuerzos y aportaciones en mi trabajo, aun cuando por causas ajenas no se alcance el objetivo deseado?					
25	¿La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error?					
26	¿Cuándo hay una vacante de ascenso primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato?					
27	¿Las promociones se las dan a quienes se las merecen?					
<b>Competencias</b>						
28	¿A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas o maneras ante nuestras nuevas ideas?					
29	¿Considero que necesito capacitación en alguna área de mi interés y que forma parte importante de mi desarrollo?					

30	¿La dirección incentiva constantemente la capacitación de todo el personal sin considerar el tipo de contrato al que este sujeto?					
31	¿Se me pide encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo?					
32	¿Nuestro ambiente laboral apoya la innovación?					

**Fuente:** Elaboración propia.

## CUESTIONARIO: Productividad

### Datos Generales:

Nombre del Área:

Cargo que desempeña:

Tiempo en el cargo:

Grado de instrucción:

**Instrucción.** Dejo en sus manos este instrumento para ser respondido con toda la objetividad posible, será la manera que aporte para el desarrollo de la investigación.

Marca una sola alternativa en la escala de valoración

(1) Nunca

(2) Casi nunca

(3) A veces

(4) Casi siempre

(5) Siempre

<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
N°	CRITERIOS DE EVALUCIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Ausentismo</b>						
33	¿La institución donde trabaja, no le brinda capacitación y/o facilidades para realizarlas?					
34	¿Acude de manera diaria a su centro de labores?					
35	¿La empresa le descuenta por las faltas injustificadas?					
36	¿Se siente motivado en su centro de trabajo?					
<b>Rotación</b>						
37	¿La dirección ha tenido cambios entre personal, procesos o tecnología?					

38	¿Se ha tenido en cuenta el impacto de dichos cambios, alteración de los procesos, satisfacción del colaborador?					
39	¿Siempre existe en la empresa problemas por la alta rotación de personal?					
40	¿Se siente seguro de trabajar en la empresa?					
41	¿La empresa le brinda una estabilidad laboral?					
<b>Conducta que se aparta de las normas de comportamiento en el trabajo</b>						
42	Conozco la posición de cada trabajador en el nivel jerárquico					
43	Mantengo buen comportamiento a pesar de estar cansado					
44	Me intereso en cumplir con los objetivos grupales antes que los individuales					
45	Cuando no se toman decisiones por consenso, las aceptan todos.					
46	Se generan alternativas de solución ante los problemas					
<b>Comportamiento ciudadano organizacional</b>						
47	Es importante cumplir con las tareas y obligaciones asignadas en el plazo asignado.					
48	Los miembros de cada equipo tienen claro sus responsabilidades individuales					
49	Puedo expresar mi punto de vista con respecto a detalles de la supervisión					
50	Participó activamente en procesos de mejora					
51	Los miembros del equipo expresan los conflictos de forma abierta y discutiendo las diferencias.					
52	Los conflictos se enfocan sobre las ideas y los métodos y no sobre las personas.					
<b>Satisfacción en el trabajo</b>						
53	Estoy orgulloso de ser parte de esta empresa.					

54	Mis objetivos personales están integrados con los objetivos que persigue la empresa.					
55	La empresa me facilita la consecución de los objetivos personales fuera de la misma.					
56	Cuento con flexibilidad de horarios para capacitarme.					
57	Desarrollo libremente los conocimientos y actitudes en el puesto de trabajo					

**Fuente:** Elaboración propia.

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Arévalo Ramírez, Marcelino  
 Institución donde labora : Centro de Formación Gerencial  
 Especialidad : Magister en Organización y Dirección de Personas.  
 Instrumento de evaluación : Clima Organizacional  
 Autor del instrumento : Br. Yuri Stefani Sánchez Morales

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima Organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b>				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Clima Organizacional</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Organizacional</b> .				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>44</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

INSTRUMENTO APTO PARA SU APLICACION

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 08 de Noviembre del 2019.

**Marcelino Arévalo Ramírez**  
 Magister en Organización y  
 Dirección de Personas



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Arévalo Arévalo, José Gabriel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Clima Organizacional  
 Autor del instrumento : Br. Yuri Stefani Sánchez Morales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima Organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Clima Organizacional</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.			X		
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Organizacional</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Instrumento puede ser aplicado.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 01 de Noviembre del 2019.

  
 Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CLAD. N° 19158

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión Políticas Publicas  
 Instrumento de evaluación : Clima Organizacional  
 Autor del instrumento : Br. Yuri Stefani Sánchez Morales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima Organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b>				✓	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Clima Organizacional</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				✓	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Organizacional</b> .					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				✓	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				✓	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Instrumento coherente y útil para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 27 de octubre de 2019.

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Arévalo Ramírez, Marcelino  
 Institución donde labora : Centro de Formación Gerencial  
 Especialidad : Magister en Organización y Dirección de Personas.  
 Instrumento de evaluación : Productividad laboral  
 Autor del instrumento : Br. Yuri Stefani Sánchez Morales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				✓	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Productividad Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				✓	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad Laboral</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Productividad Laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				✓	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				✓	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad Laboral</b>				✓	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>45</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*INSTRUMENTO apto para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 45

Tarapoto, 08 de noviembre del 2019.

  
 .....  
**Marcelino Arévalo Ramírez**  
 Magister en Organización y  
 Dirección de Personas

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Arévalo Arévalo, José Gabriel  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Productividad laboral  
 Autor del instrumento : Br. Yuri Stefani Sánchez Morales

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Productividad Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad Laboral</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Productividad Laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad Laboral</b>					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Instrumento puede ser aplicado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Tarapoto, 01 de noviembre del 2019.



**Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo**  
**MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**  
GLAD. N° 19158



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sánchez Dávila Keller  
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo  
 Especialidad : Magister en Gestión Políticas Publicas  
 Instrumento de evaluación : Productividad laboral  
 Autor del instrumento : Br. Yuri Stefani Sánchez Morales

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					✓
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Productividad Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					✓
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Productividad Laboral</b>					✓
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Productividad Laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					✓
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					✓
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					✓
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					✓
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Productividad Laboral</b>					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					✓
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					✓
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Instrumento conciente y apto para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 27 de octubre de 2019.

  
 -----  
 Mg. Keller Sánchez Dávila  
 DOCENTE POS GRADO

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**COURIER**  
Sus envíos en buenas manos

“Año de la lucha contra la corrupción e impunidad”

### CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Negocios y Servicios Postales SAC – NSP COURIER SAC

Hace constar:

Que la señorita **Yuri Stefani Sánchez Morales**, estudiante de la **Maestría en Administración de Negocios – MBA** de la Universidad César Vallejo, ha desarrollado en las diferentes áreas de la empresa, su trabajo de investigación titulado: **“Relación entre el clima organizacional con la productividad laboral en la empresa NSP Courier, 2019”**, de manera que se confirma que realizó la aplicación de cuestionarios dentro de la organización para la recolección de la información necesaria para uso exclusivo de su investigación.

Por lo tanto, se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Tarapoto, 30 de Octubre del 2019.

  
NSP COURIER S.A.C.  
CPC. CHERYL LOZANO SAAVEDRA  
GERENTE GENERAL

Central Telefónica: (042)526320  
Oficina Principal:  
Jr. Jorge Chavez N° 862 - Tarapoto  
942695700 - 942930143  
9616669567 - 998621577

[www.nspcourier.pe](http://www.nspcourier.pe)  
informes@nspcourier.pe

## Base de datos estadísticos

CLIENTES	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	total
1	3	4	2	3	3	2	3	3	2	4	5	4	4	5	47
2	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	49
3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	4	4	35
4	3	3	2	2	2	1	2	2	1	4	4	4	4	4	38
5	2	4	2	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	5	50
6	3	4	2	2	2	1	2	2	1	4	3	4	3	4	37
7	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	52
8	3	3	2	2	3	3	2	3	3	5	5	4	4	4	46
9	1	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	21
10	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	58
11	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	50
12	2	3	3	2	4	3	2	4	3	5	4	3	3	3	44
13	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	3	3	22
14	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	5	3	4	2	50
15	2	3	3	2	1	2	2	1	2	5	4	3	4	3	37
16	2	4	2	2	1	2	2	1	2	4	5	3	3	3	36
17	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	4	24
18	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	4	24
19	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	49
20	2	4	2	3	3	2	3	3	2	5	3	4	4	5	45
21	3	3	2	4	5	5	4	5	5	2	3	3	3	2	48
22	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	22
23	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	18

CLIENTES	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	TOTAL
1	5	3	2	1	3	1	1	1	1	1	3	22
2	5	2	3	2	2	1	1	2	1	2	3	24
3	1	1	1	4	2	4	3	4	3	4	1	28
4	5	2	2	1	1	4	1	2	1	2	2	23
5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	3	5	45
6	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	44
7	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	40
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
9	4	4	5	3	5	4	4	4	4	3	5	45
10	4	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	45
11	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	48
12	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	42
13	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	46
14	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	3	42
15	3	3	4	5	3	4	4	5	3	5	3	42
16	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	47
17	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	42
18	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	49
19	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	47
20	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	47
21	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	29
22	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	40
23	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	13
24	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	20
25	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	37