



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. Cercado de Lima, 2017.”

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

AUTORA:

Fabian Cordova, Fiorella

ASESORA:

Dra. Narváez Aranibar, Teresa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Acta de aprobación de la tesis



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 08
Fecha : 12-09-2017
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)
Fiorella Fabian Cordova
cuyo título es: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRAES DEL PERU S.R.L
CERCADO DE LIMA, 2017
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
el estudiante, otorgándole el calificativo de: .16....(número)
.....Dieciseis.....(letras).

Lima-este (o Filial) 02 de 12 del 2017

Dr. SALAS QUINTO OSCAR
PRESIDENTE

MG. LINÓ GAMARRA EDGAR
SECRETARIO

DRA. NARVAEZ ARANIBAR TERESA
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

El esfuerzo puesto en esta investigación se lo dedico, primeramente, a Dios y a cada miembro de mi familia, debido a que fueron quienes siempre estuvieron conmigo tanto en el fracaso como en el éxito y por ser una parte tan esencial en mí.

Agradecimiento

Le agradezco a sobremanera a cada uno de mis asesores, a quienes debo todo un compendio inconmensurable de conocimientos y experiencias, las cuales fueron plasmadas en cada una de las páginas de este texto investigativo. También es de mi sentir mencionar que le debo un sincero agradecimiento a mis amigos y colegas de la universidad con quienes he compartido tantas vivencias que dieron su principal fruto en esta tesis de grado.

Declaración de autenticidad

Yo Fabian Cordova, Fiorella con DNI N° 47187056, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias empresariales, Escuela de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.



FIRMA

Lima, 02 de diciembre del 2017.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis Titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRALES DEL PERÚ S.R.L. CERCADO DE LIMA, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.



FIRMA

Fabian Cordova, Fiorella

Índice general

	Página
PÁGINAS PRELIMINARES	ii
Acta de aprobación de la tesis	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice general.....	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficas	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	29
II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, Operacionalización	32
2.3. Población y muestra.....	35
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	61

VI. RECOMENDACIONES.....	64
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	70
Anexo N° 01 - Instrumento de recolección de datos 1 clima organizacional ...	71
Anexo N° 02 - Instrumento de recolección de datos 2 productividad	73
Anexo N° 03 - Matriz operacional clima organizacional	75
Anexo N° 04 - Matriz operacional productividad	77
Anexo N° 05 - Tabla de especificaciones 1: clima organizacional	79
Anexo N° 06 - Tabla de especificaciones 2: productividad.....	80
Anexo N° 07 - Formatos de validación de los instrumentos de recolección de datos	81
Anexo N° 08 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de clima organizacional	101
Anexo N° 09 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de productividad.....	102
Anexo N° 10 – Base de datos de la investigación – cuestionario de clima organizacional	103
Anexo N° 11 – Base de datos de la investigación – cuestionario de productividad.....	104
Anexo N° 12 - Matriz de consistencia.....	105
Anexo N° 13 – Autorización de la empresa.....	107
Anexo N° 14 – Resultado del software Turnitin.....	108
Anexo N° 15 – Acta de aprobación de originalidad de tesis.....	109
Anexo N° 16 – Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	110

Índice de tablas

TABLA N° 01: Operacionalización De La Variable (1) Clima organizacional.....	33
TABLA N° 02: Operacionalización De La Variable (2) Productividad	34
TABLA N° 03: Población	35
TABLA N° 04: Ficha Técnica Del Cuestionario De Clima Organizacional	37
TABLA N° 05: Ficha Técnica Del Cuestionario De Productividad	37
TABLA N° 06: Validez del Cuestionario De Clima organizacional.....	38
TABLA N° 07: Validez del Cuestionario De Productividad	38
TABLA N° 08: Confiabilidad del Cuestionario De Clima organizacional	39
TABLA N° 09: Confiabilidad del Cuestionario De Productividad	40
TABLA N° 10: Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Clima Organizacional*Variable 2 Productividad	43
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 Autonomía individual*Variable 2 Productividad	45
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Grado de estructura*Variable 2 Productividad	47
TABLA N° 13: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Orientación hacia la recompensa*Variable 2 Productividad.....	49
TABLA N° 14: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 Consideración personal*Variable 2 Productividad	51
TABLA N° 15: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 5 Orientación hacia el desarrollo profesional*Variable 2 Productividad	53

Índice de gráficas

Gráfica N° 01: Esquema de Diseño de investigación	32
Gráfica N° 02: Variable 1 Clima Organizacional y Variable 2 Productividad	43
Gráfica N° 03: Dimensión 1 Autonomía individual y Variable 2 Productividad	45
Gráfica N° 04: Dimensión 2 Grado de estructura y Variable 2 Productividad.....	47
Gráfica N° 05: Dimensión 3 Orientación hacia la recompensa y Variable 2 Productividad.....	49
Gráfica N° 06: Dimensión 4 Consideración personal y Variable 2 Productividad .	51
Gráfica N° 07: Dimensión 5 Orientación hacia el desarrollo profesional y Variable 2 Productividad.....	53

RESUMEN

El objetivo general de la presente tesis de grado fue establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017. Para lograr esta finalidad fue necesario recurrir al modelo de clima organizacional propuesto por Méndez (2006) y al modelo de productividad desarrollado por Dolan et al. (2007). La metodología que sirvió de estructura a la investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional, en el que se adaptó un cuestionario de 30 preguntas sobre el clima organizacional y se elaboró otro cuestionario de 30 preguntas sobre la productividad, los cuales fueron aplicados en un censo compuesto por un total de 30 trabajadores que laboraban en la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. Seguidamente, se obtuvo una base de datos que fue procesada el programa estadístico SPSS Statistics Versión 22.00; con el que se llegó a la conclusión de que existe una relación del 66,6% entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa, lo cual fue confirmado por la prueba Rho de Spearman en el que se evidenció un coeficiente de correlación de 0,666 con un nivel de significación bilateral de 0,000. De la misma forma se estableció que las dimensiones autonomía individual, grado de estructura, orientación hacia la recompensa, consideración personal y orientación hacia el desarrollo profesional también se relacionan con la productividad de los trabajadores.

Palabras claves:

Clima organizacional, autonomía individual, grado de estructura, orientación hacia la recompensa, consideración personal, orientación hacia el desarrollo profesional, y productividad.

ABSTRACT

The general objective of the present degree test was to establish the relationship between the organizational climate and the productivity of the workers of the company Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. in the Cercado de Lima, 2017. To achieve this goal it was necessary to resort to the organizational climate model proposed by Méndez (2006) and the productivity model developed by Dolan et al. (2007). The methodology that served as a structure for the applied type research, cross-sectional non-experimental design and correlational descriptive level, in which a questionnaire of 30 questions on the organizational climate was adapted and another 30 question questionnaire on productivity was elaborated. which were applied in a census composed of a total of 30 workers who work in the company Cobranzas Integrales del Peru SRL Next, we obtained a database that was processed the statistical program SPSS Statistics Version 22.00; with which he came to the conclusion that there is a 66.6% relationship between the organizational climate and the productivity of the company's workers, which was confirmed by Spearman's Rho test, which showed a correlation coefficient of 0.666 with a bilateral significance level of 0.000. In the same way as the autonomous individual, the degree of orientation, the orientation toward reward, personal consideration and orientation towards professional development are also related to the productivity of workers.

Keywords:

Organizational climate, individual autonomy, degree of structure, orientation towards reward, personal consideration, orientation towards professional development, and productivity.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad Problemática

El clima organizacional dentro de las organizaciones es de suma importancia, ya sea en las medianas o pequeñas y micro empresas, las compañías se encuentran dentro un mercado cambiante y volátil. No todas las organizaciones se enfocan en una estrategia de mejora o inserción del clima organizacional y sus aspectos positivos y determinantes dentro de la misma, ya que sólo se prioriza la productividad que cada uno de sus trabajadores puede ofrecer en aras del logro de los objetivos organizacionales de la empresa.

En el ámbito internacional, de acuerdo a una investigación desarrollada por Segredo (2013), se logró identificar que el clima organizacional influye en las motivaciones de acuerdo al 39% de trabajadores, asimismo, en el comportamiento que tienen los colaboradores de una organización de acuerdo al 47% de los encuestados. Estos datos nos permiten inferir que el clima organizacional tiene un impacto representativo en el estudio de las relaciones entre individuos y las leyes de las organizaciones de la sociedad donde se destaca la importancia de la participación del hombre en su función como trabajador. En la misma línea, en una investigación desarrollada por Chiang, Nuñez, Martín y Salazar (2010), se determinó que el clima organizacional puede ser definido como “(...) las descripciones individuales del marco social o contextual del cual forman parte la persona, son percepciones compartidas de políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales” (p. 92). En tal sentido, es posible afirmar que el clima organizacional se desarrolla en los grupos de trabajo en los que se pueden llegar a resolver problemas y compartir ideas integradoras para los trabajadores.

En el ámbito nacional, de acuerdo a una publicación del diario Gestión (2016), una empresa del rubro bancario efectuó un curso de capacitación a sus ejecutivos de cobranza, siendo el principal foco, que los ejecutivos entrenados lograrán movilizar en mayor medida sus carteras de mora. Mediante un análisis de diferencia que contemplaba un grupo de 100 ejecutivos capacitados (grupo experimental) y 80 no capacitados (Grupo control) se analizó sus indicadores de cobranzas

promedio mensual, antes y después del curso logrando el siguiente resultado: se logró identificar que los ejecutivos capacitados, posterior al curso lograban una cobranza de \$ 4.800 dólares (promedio mensual) más, que los ejecutivos no capacitados, resultado confiable al 93.5%. Por otra parte, en otro informe publicado en el diario Gestión (2015), se hizo referencia que los estudios de clima organizacional no solo buscan el bienestar del personal, sino generar rentabilidad para la organización, tomando en consideración indicadores como productividad, niveles de facturación o la tasa de rotación de personal.

Específicamente, respecto del clima organizacional y la productividad en la empresa Cobranza Integrales del Perú se observó deficiencias tales como la carencia de estrategias que respalden y ayuden al desarrollo de un ambiente de trabajo orientado hacia la productividad en la empresa. Falta de comunicación, comodidades internas y baja motivación hacen que el personal de la empresa no se sienta identificado con su labor y no encuentre lugar dentro de la misma. La productividad no tiene una tendencia ascendente o constante y se ve reflejada en los ingresos por pagos, compromisos de pago y porcentaje de mora de cada uno de los colaboradores. La empresa se encontró quinta en posiciones de acuerdo con el ranking de competencia en el rubro y la baja productividad del personal podría dificultar el logro de los objetivos organizacionales en el largo plazo.

Es por ello, que la presente investigación tiene como finalidad determinar qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima en el año 2017 a fin de identificar si el clima organizacional tiene algún efecto positivo o negativo en la productividad de los trabajadores.

1.2. Trabajos previos

Ámbito internacional

De la revisión de los trabajos de investigación en el ámbito internacional se encontró los siguientes: Antúnez (2015), en su tesis titulada “El Clima

Organizacional Como Factor Clave Para Optimizar El Rendimiento Laboral De Los Empleados Del Área De Caja De Las Agencias De Servicios Bancarios Banesco Ubicadas En La Ciudad De Maracay, Estado Aragua”, con motivo de optar por el grado de maestro en administración en la Universidad de Carabobo, planteó como objetivo principal identificar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, Maracay – Estado de Aragua. Las bases teóricas en las que soportó su investigación fueron para la primera variable fueron las desarrolladas por Eslava y la segunda variable por Díaz. El estudio realizado fue de tipo aplicado, de diseño no experimental transeccional y de nivel descriptivo correlacional en el que estudió a una población compuesta por 30 colaboradores de las agencias de servicios bancarios Banesco dentro del sector mencionado a las cuales se les evaluó mediante un cuestionario como instrumento de recolección de datos bajo la técnica de encuestas. De acuerdo a los resultados de la investigación se concluyó que el clima organizacional es un elemento primordial para mejorar el rendimiento laboral de los colaboradores de las áreas de la empresa en estudio en el que la primera variable se relaciona de forma significativa con la segunda con base a un $Rho=0.573$ Sig.=0.000.

El principal aporte de la investigación de Antúnez es de carácter metodológico; puesto que, permitió inferir que el tipo, diseño, y nivel de investigación más apropiados para determinar la relación entre en clima organizacional y la productividad en la empresa Cobranzas Integrales Del Perú S.R.L. es la de tipo aplicada, de diseño no experimental transaccional y la de nivel descriptivo correlacional mediante la utilización de cuestionarios para recolectar información de cada variable.

Venutolo (2009), en su investigación titulada “Estudio Del Clima Laboral Y La Productividad En Empresas Pequeñas Y Medianas: El Transporte Vertical En La Ciudad Autónoma De Buenos Aires (Argentina)”, con motivo de optar por el grado de maestro en administración de empresas en la Universidad Politécnica de Valencia, plantea el objetivo general de establecer la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires.

Su investigación tuvo como soporte teórico de la variable clima organizacional a Werther y Davis y para la segunda variable al autor Coremberg. Se realizó una investigación de tipo aplicado, de diseño no experimental transeccional y nivel descriptivo correlacional en el que se estudió a una muestra representativa de 338 trabajadores dentro del sector Pyme mediante dos cuestionarios aplicados a través de la técnica de encuestas. Con base al desarrollo de la investigación el autor concluyó que si existe una relación directa entre el clima organizacional y la productividad de las Pymes generada por conflictos en las relaciones sociales a los que está afecto el personal de la organización, estos datos están sustentados en un $Rho=0.419$ $Sig.=0.001$.

El principal aporte de la investigación desarrollada por Venutolo refiere al estudio de una realidad problemática similar a la desarrollada en la presente tesis puesto que se busca determinar si el clima organizacional tiene relación con la productividad en una mediana empresa del distrito de Cercado de Lima.

Uría (2011), en su investigación titulada “El Clima Organizacional Y Su Incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Andelas Cía. Ltda. De La Ciudad De Ambato” en la Universidad Técnica de Ambto, con motivo de optar el grado de ingeniero de empresas, planteó el objetivo general de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. Las bases teóricas en las que se sustentó la investigación fue la propuesta por el autor Hall. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y de diseño no experimental transeccional con nivel descriptivo correlacional en el que se estudió a una población de 36 miembros de la empresa Andelas Cía. y el instrumento utilizado fue el cuestionario bajo la técnica de la encuesta. De acuerdo con el desarrollo de la investigación se concluye que la variable 1 y la variable 2 se relacionan de forma significativa con un $Rho=0.624$ y $Sig.=0.000$, por lo que es necesario analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional actual y que coadyuven al incremento del desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.

El principal aporte de la investigación de Uría fue establecer que para identificar la relación entre el clima organizacional y la productividad es necesario estudiar a toda la población a través de un censo, puesto que esta técnica permite recolectar información altamente representativa para el desarrollo de las pruebas de comprobación de la hipótesis de investigación.

Ámbito nacional

En el ámbito nacional podemos encontrar que Yallorance (2014), en su investigación titulada “El clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la agencia Los Damascos del Banco de Crédito del Perú, La Molina – Lima, 2014”, con motivo de optar por el grado de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo, propuso como objetivo principal establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los colaboradores de la Agencia Los Damascos del Banco del Crédito del Perú – La Molina, 2014. Las bases teóricas en las que sustenta sus estudios son las siguientes: para la primera variable tiene como soporte a Hellriegel y Slocum y para la segunda variable a Koontz, Weihrich y Cannice. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, de alcance descriptivo correlacional y de diseño no experimental transeccional. El instrumento de recolección de datos utilizado para ésta investigación fue el cuestionario aplicado mediante encuestas en un censo de una población de 33 colaboradores. Dada ésta información y mediante al desarrollo de la investigación se concluye que sí existe una relación de $Rho=0.592$ y $Sig.=0.000$ entre el clima organizacional y la productividad en los colaboradores de la empresa en mención.

De la investigación de Yallorance se infiere que el principal aporte refiere al tratamiento de una realidad problemática similar en el que busca establecer si el clima organizacional de una empresa del sector financiero tiene alguna relación con la productividad de sus trabajadores.

Terrones (2015), en su investigación titulada “El clima organizacional y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Servicio Call Center – Cercado de Lima, 2015”, con motivo de optar el grado de licenciado en

administración en la Universidad César Vallejo, propuso como objetivo principal determinar la relación existente el clima organizacional y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa. El marco teórico de la investigación para la primera variable fue la teoría de Likert y la segunda se apoya en el autor Fietman. La metodología de la investigación fue de tipo aplicado, diseño no experimental transversal y de nivel descriptivo correlacional, mediante los cuales se utilizó como instrumento el cuestionario en una población de 44 colaboradores que trabajan dentro del área de ventas de la empresa antes mencionada. De acuerdo con los estudios realizados el autor concluye que existe una relación de $Rho=0.371$ y $Sig.=0.002$ entre las variables clima organizacional y la productividad.

El aporte de la investigación fue la utilización del censo a través de dos cuestionarios con la finalidad de recabar información de toda la población a fin de determinar la relación entre las variables.

Por último, Retamozo (2016), en su investigación titulada “Clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Wama S.A.C., - Tiendas Pieers, SJL. 2016”, con motivo de optar el grado de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo, estableció como objetivo principal establecer la relación que existe entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores. El investigador apoyó su tesis en los siguientes autores: en la primera variable utiliza la teoría de Gaspar, mientras que, para la segunda variable utiliza las propuestas de Rodríguez. La investigación fue de tipo aplicado, el diseño fue no experimental y de corte transversal, mientras que el nivel fue descriptivo correlacional; la población estaba conformada por 30 colaboradores de tiendas Pieers y la técnica utilizada fue la encuesta en un censo en el que se aplicó los cuestionarios de investigación. Dadas éstas reseñas teóricas y al desarrollo de la investigación se concluye que el clima laboral tiene una relación moderada de $Rho=0.692$ y $Sig.=0.000$ con productividad dentro de la empresa Wama SAC – Tiendas Pieers SJL, 2016.

El aporte de la investigación es de carácter metodológico puesto que nos permite identificar que la investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental

transversal y de nivel descriptivo correlacional es el más adecuado para estudiar la relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa Cobranzas Integrales Del Perú S.R.L. del Cercado de Lima.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Variable 1: Clima organizacional

Méndez (2006), propone que el clima organizacional se enmarca en una perspectiva integral, considerado como el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo con las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional.

En la misma línea, Schneider, Ehrhart y Macey (2012), consideran que el “Organizational climate is briefly defined as the meanings people attach to interrelated bundles of experiences they have at work” (p. 18); es decir que, es posible definir al clima organizacional como el significado que las personas atribuyen a los conjuntos de experiencias interrelacionadas que tienen en el trabajo, el cual se expresa por una serie de factores.

Específicamente, de acuerdo a Méndez (2006), las dimensiones que permiten determinar el clima organizacional son la autonomía individual, el grado de estructura, la orientación hacia la recompensa, la consideración personal y orientación hacia el desarrollo profesional, los cuales son desarrollados en los siguientes párrafos:

Autonomía individual: se contextualiza en el marco de la libertad de las personas en su desempeño laboral. Se refiere a la responsabilidad individual, la independencia, libertad e iniciativa para desempeñarse en su cargo. La participación en proceso de decisiones (nivel de empoderamiento), así como la orientación hacia el cumplimiento de las reglas y normas.

Grado de estructura: hace referencia a la forma en que los directivos determinan los objetivos, políticas y procedimientos, así como el uso de estrategias

de comunicación utilizadas, que permitan a los miembros de la organización recibir información acerca de los mismos.

Orientación hacia la recompensa: incluye los comportamientos que las personas tienen con el propósito de orientar el trabajo hacia la consecución de logros y metas que les permitan alcanzar satisfacción, así como beneficios y recompensas.

Consideración personal: las personas que desempeñan cargos de dirección y que se encuentran en posiciones jerárquicas superiores dan apoyo a sus subalternos en la ejecución de su labor. Además, propician acciones que estimulan el entusiasmo de los empleados por el reconocimiento y afecto.

Orientación hacia el desarrollo profesional: esta dimensión hace énfasis en la importancia que tiene la conformación de grupos de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales proyectadas en un ambiente de colaboración amistoso que permita condiciones de trabajo para alcanzar objetivos y ser reconocido ante los superiores. Incluye factores con la tolerancia, el manejo del conflicto y el universalismo, entre otros.

Louffat (2012), señala que el clima organizacional se encarga de evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción ante las condiciones laborales que ofrece la institución en momentos o periodos determinados. El clima organizacional puede variar de un periodo a otro, es decir, durante ciertos periodos el clima verificado puede ser positivo en la medida en que el personal está contento con las condiciones y beneficios que le ofrece la institución; pero en otro periodo, el clima podría ser negativo, si una parte de las personas no se encuentran a gusto.

Planeación: sería medir el grado y características de satisfacción en relación a: la visión, la misión, los objetivos, las estrategias, las políticas, los cronogramas, los presupuestos.

Organización: sería medir el grado y características de satisfacción en relación a: el modelo organizacional, el organigrama, los manuales, componentes organizacionales.

Dirección: sería medir el grado y características de satisfacción en relación a: liderazgo, motivación, comunicación, negociación, conflictos, toma de decisiones, individuo, equipos.

Control: sería medir el grado y las características de satisfacción en relación a los procesos, mecanismo, momentos, tipos, indicadores.

Gestión de RR. HH.: sería medir el grado y características de satisfacción en relación a las actividades de reclutamiento y selección, capacitación, evaluación del desempeño, remuneración y compensaciones, carreras.

Chiavenato (2011), como consecuencia del concepto de motivación (en el nivel individual) surge el concepto de clima organizacional (en el nivel de la organización) como aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones. Es así que el clima organizacional tiene una gran relación con la motivación laboral que le brinda la organización a sus colaboradores.

Adaptación: refiere a la capacidad del recurso humano para adaptarse a las situaciones de cambio físico y psicológico en las actividades de las organizaciones.

Motivación: hace mención a la predisposición de los trabajadores para realizar las tareas que se encuentran bajo su responsabilidad, así como para desempeñarse de forma proactiva en otras que no le fueran designadas de forma directa.

Satisfacción: refiere al grado de bienestar en el que se encuentra el colaborador respecto de las condiciones físicas y psicológicas que le brinda la organización para la que labora.

Variable 2: Productividad

De acuerdo con lo desarrollado por Dolan, Valle, Jackson, y Schuller, (2007), la productividad se define como toda producción generada por los trabajadores como una parte primordial de las empresas ya que influye en los objetivos y metas que tiene para obtener resultados esperados y planificados para esta que se debe

ofrecer en clima laboral de calidad a los colaboradores. Cualesquiera que sean los criterios que se empleen, deben: 1) ser medibles de algún modo (resultados válidos de la evaluación del rendimiento, calidad de la producción, cantidad de la producción, etc.); 2) estar relacionados con los objetivos de la organización; y 3) ser pertinentes para cada trabajo.

En línea con este concepto Moffatt (2017), menciona que la “Labor productivity is the quantity of output per time spent or numbers employed. Could be measured in, for example, U.S. dollars per hour” (p. 35); es decir que, la productividad puede expresarse a través de la cantidad de producción entendida en bienes o servicios que los trabajadores producen en un tiempo determinado.

Las utilidades de las empresas dan importancia a la calidad de vida en el trabajo se basa en el supuesto de que su mejora dará lugar a que los colaboradores estén más vigorosos, más jubilosos y más complacidos, y sea, probablemente, más productivo. Es por ello que, de acuerdo a Dolan, et al. (2007), la productividad se define en función a las siguientes dimensiones:

Análisis del puesto de trabajo: en cada organización se considera al personal con el que se cuenta, mediante una serie de estudios que tienen por finalidad evaluar cada una de las funciones de los puestos de trabajo para modificarlas en caso estas fuesen fructíferas.

Formación y perfeccionamiento: las organizaciones para obtener productividad efectiva y eficaz deben aumentar las necesidades de formación tomando en cuenta el periodo de inicio de cada función en comendada.

Gestión y planificación de la carrera profesional: es importante que las organizaciones deben de contar con personal capacitado de preferencia, profesional y con experiencia, estas características deben ir de la mano con la satisfacción laboral que ofrece a los trabajadores.

Relaciones laborales: en toda la empresa se debe dar prioridad a la relación entre el empleado y gerencia ya que, si se da algún cambio en las gestiones, los trabajadores deben recibir capacitaciones frecuentes.

Prokopenko (1989, citado en D'Alessio, 2014), definió la productividad como la relación entre la producción que se adquirió por un sistema de producción de bienes o servicios y los requerimientos utilizados para obtenerla, es decir, el uso calificado de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. La productividad es la relación estrecha de los resultados obtenidos con los recursos utilizados para obtenerlo.

$$\text{Producción} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} - \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

Render y Heizer, (2014), mencionan que la productividad es la razón que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recursos como mano de obra y capital). El trabajo del administrador de procedimiento es mejorar (perfeccionar) las salidas y las entradas. La productividad tiene por característica de renovar y/o innovar de esta forma mejora la eficiencia en los colaboradores. Ésta mejora puede lograrse de dos formas: mediante una minoración en las entradas mientras la salida es persistente, o bien con una ampliación en la salida mientras las entradas permanecen tenaces. Ambas formas representan una mejora en la productividad.

Los incrementos de la productividad pueden depender de tres factores: la mano de obra, esfuerzo físico y mental que está al servicio de una organización; el capital, valor de bienes el dinero con las que cuenta una organización; y la administración, que es la gestión que aporta en la organización y planeamiento de la empresa. Estos tres factores son parte del incremento de la productividad.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la autonomía individual y la productividad en los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre el grado de estructura y la productividad en los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre la orientación a la recompensa y la productividad en los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?

¿Qué relación existe entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica en cinco aspectos, entre los que tenemos: la justificación teórica, práctica, metodológica y social.

Justificación Teórica, es importante para la investigación porque aportaremos conocimientos y planes en el plano teórico de cómo gestionar de manera adecuada el clima organizacional puesto que se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores de la empresa. Además, con los resultados obtenidos se logrará determinar, para cada variable, obtener nuevas estrategias que respalden y ayuden en la investigación de nuevos temas relacionados.

Justificación Práctica, es importante porque en base a los resultados obtenidos de la investigación podremos tomar medidas de implementación de estrategias que mostraran la realidad de la empresa y a la vez ayudaran en el logro de los objetivos de la organización. También nos dará un panorama más detallado y claro de cada factor involucrado en las variables a estudiar con la finalidad de obtener un análisis minucioso del clima organizacional de la empresa y de la productividad de los trabajadores dentro de la empresa.

Justificación Metodológica, es importante para la investigación ya que nos dotará de técnicas para una correcta recolección de datos que faciliten analizar el tema antes mencionado y que respalden el resultado obtenido. Esencial debido a que permitirá medir la relación entre las variables, clima organizacional y la productividad; por lo tanto, también se resalta la importancia del uso de la estadística permitiendo el análisis en función al enfoque, tipo y diseño de investigación que se realiza.

Justificación Social, es importante para la investigación porque, desde el punto de vista social, ayuda a desarrollar la relación humana en base a las relaciones interpersonales de los colaboradores de la empresa. De ésta manera ayuda al trabajador a desenvolverse mejor, no solo en su entorno laboral sino también en todos los entornos donde esté involucrado.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Hi: Existe una relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

H0: No existe una relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Hipótesis Específica

Hi: Existe relación entre la autonomía individual y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

H0: No existe relación entre la autonomía individual y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Hi: Existe relación entre el grado de estructura y la productividad de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

H0: No existe relación entre el grado de estructura y la productividad de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Hi: Existe relación entre la orientación hacia la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

H0: No existe relación entre la orientación hacia la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Hi: Existe relación entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

H0: No existe relación entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Hi: Existe relación entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

H0: No existe relación entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Objetivos Específicos

Establecer la relación entre la autonomía individual y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Establecer la relación entre el grado de estructura y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Establecer la relación entre la orientación hacia la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Establecer la relación entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

Establecer la relación entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Tipo de estudio

De acuerdo a los conceptos propuestos por Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación de tipo aplicada refiere a aquella investigación en la que se hace uso y/o aplicación de una serie de teorías relacionadas a una realidad problemática con la finalidad de determinar una solución con consecuencias prácticas para el área de investigación en el que se desarrolla. Es por ello, que en la presente tesis de grado se cumplió con las características de la investigación de tipo aplicada en tanto que, se aplicaron las principales teorías sobre el clima organizacional y la productividad para determinar la relación entre estas dos variables en la Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.

Diseño

Por otra parte, el diseño fue no experimental de corte transeccional o transversal. Según Hernández, et al. (2010), “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p.149). El diseño, también, es de corte transversal porque “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables ya analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.” (p.151). En tal sentido, en la presente tesis se utilizó el diseño no experimental transeccional a fin de determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en un solo periodo y sin manipular el comportamiento de estas dos variables a través de experimentos.

Nivel

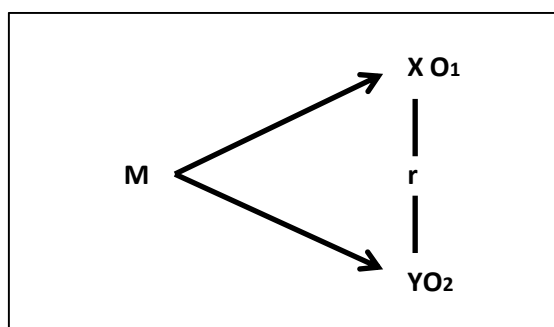
Es importante precisar que la presente investigación es de nivel descriptivo correlacional; puesto que, de acuerdo a Hernández, et al. (2010), “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p. 81). En tal sentido, dado que el objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre dos conceptos (variables), por tanto, se hizo uso de los parámetros

del nivel de investigación descriptivo correlacional a fin de determinar la relación que existe entre clima organizacional y la productividad en la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. ubicada en el Cercado de Lima, en el año 2017.

Método

De acuerdo a Pino (2007), refiere a la elaboración de afirmaciones generales que son explicadas a través de una serie de deducciones como consecuencias que son sometidas a verificación por el investigador. En tal sentido, en la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo en tanto que se elaboró una hipótesis general y una serie de hipótesis específicas las cuales fueron sometidas a verificación mediante la prueba Rho de Spearman.

**Gráfica N° 01:
Esquema de Diseño de investigación**



En el que:

- M → Muestra
- X O₁ → Clima organizacional
- r → Correlación
- Y O₂ → Productividad

2.2. Variables, Operacionalización

Variable (1) Clima organizacional

Variable (2) Productividad

**TABLA N° 01:
Operacionalización De La Variable (1) Clima organizacional**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Escalas de medición
Clima organizacional	Méndez (2006), propone que el clima organizacional se define como el ambiente laboral apropiada para el personal con el que cuenta, el cual se expresa por variables que encaminan su creencia; percepción, grado de participación y actitud; determinado su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.	La variable clima organizacional se medirá a través de un cuestionario de 30 preguntas en el que se identifica la autonomía individual, grado de estructura, orientación hacia la recompensa, consideración personal y orientación hacia el desarrollo profesional. Estas dimensiones se midieron con la técnica de encuestas .	Autonomía individual	Independencia	1	Ordinal - Tipo Likert modificado
					2	
				Libertad	3	
					4	
				Iniciativa	5	
					6	
			Grado de estructura	Objetivos	7	
					8	
				Políticas	9	
			Orientación hacia la recompensa		10	
				Procedimientos	11	
					12	
			Consideración personal	Beneficios	13	
					14	
				Recompensas	15	
			Orientación hacia el desarrollo profesional		16	
					17	
				Reconocimiento	18	
				19		
				20		
				21		
				22		
				23		
				24		
				25		
				26		
				27		
				28		
				29		
				30		

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 02:
Operacionalización De La Variable (2) Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Escalas de medición
Productividad	Dolan et al. (2007), definen productividad como la composición de medidas y la percepción de la producción de un miembro, u organización en relación al recurso que se hayan utilizado. A la norma que empleen, deben: 1) ser mesurables de algún modo (resultados pudientes de la medición de la utilidad, calidad de la población, profusión de la producción, etc.); 2) estar relacionados con los objetivos de la organización; y 3) ser oportuno para cada trabajo.	La variable productividad fue medida mediante un cuestionario de 30 preguntas que caracterizan el análisis del puesto de trabajo, la formación y perfeccionamiento, la gestión y planificación de la carrera profesional y las relaciones laborales. Estas dimensiones se midieron a través de la técnica de encuestas .	Análisis del puesto de trabajo	Comodidad del puesto	1	Ordinal - Tipo Likert modificado
					2	
					3	
				Calidad de vida en el trabajo	4	
					5	
				Condición del puesto	6	
					7	
					8	
			Formación y perfeccionamiento	Formación y capacitación	9	
					10	
				Evaluación	11	
					12	
				Incorporación	13	
					14	
				Resultados	15	
					16	
			Gestión y planificación de la carrera profesional	Desarrollo profesional	17	
					18	
				Satisfacción profesional	19	
					20	
				Equipos de trabajo	21	
					22	
				Relaciones laborales	23	
					24	
			Comunicación	25		
				26		
					27	
					28	
					29	
					30	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Población, según Hernández et al. (2010), la “(...) población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie especificaciones” (p. 174). Es decir que, comprende a todos aquellos individuos que participan de una o más características en común, quienes con objeto a estudiar en una investigación; es por ello que, la población de la presente tesis estuvo compuesta por los 30 trabajadores que laboran en la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.

Censo, dado a que la población en cuestión es pequeña, se determinó la conveniencia de efectuar un censo a los 30 trabajadores de la empresa en mención. Al respecto, de acuerdo a lo propuesto por Hernández et al. (2010), se puede inferir que el censo refiere a la recolección de datos de cada uno de los integrantes de la población siempre que en la investigación no se supere un máximo de cien individuos y toda vez que exista facilidad para desarrollar esta recolección desde los aspectos técnicos y económicos.

Criterios de inclusión y exclusión, es importante mencionar que los participantes en el censo fueron todos aquellos trabajadores que laboraban en la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el año 2017, quienes mantuvieron una relación duradera mínima de 1 año con la empresa, exceptuando los servicios prestados por terceros.

**TABLA Nº 03:
Población**

Empresa	Censo
Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.	30 trabajadores

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

Técnicas

De acuerdo a lo propuesto por Hernández et al. (2010), se infirió que entre las técnicas de recolección de datos más relevantes en las ciencias sociales se encuentra técnica de encuestas, la cual permite recabar datos de una población mediante una serie de preguntas formuladas en un cuestionario diseñado de acuerdo a las variables de investigación sin efectuar ningún tipo de alteración al entorno ni a la realidad problemática descrita. Es por ello, que en la presente tesis se aplicó la técnica de encuestas para recabar datos de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.

Instrumentos

Asimismo, respecto a los instrumentos de investigación más destacables en las ciencias sociales, es posible mencionar que de acuerdo a lo descrito por Hernández et al. (2010), el cuestionario "(...)" es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables" (p.217), los cuales permiten recabar datos que serán procesados para sustentar o rechazar la hipótesis general de investigación.

En tal sentido, la técnica que se utilizó en ésta investigación fue la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario que constó de 30 preguntas para cada variable. El escalamiento utilizado fue el desarrollado por Likert, R., (1932) que para Hernández, et al. (2010), "(...)" consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes" (p. 245).

TABLA N° 04:
Ficha Técnica Del Cuestionario De Clima Organizacional

a) Nombre	Cuestionario De Clima organizacional
b) Autor	Méndez Álvarez, Carlos Eduardo
c) Usuarios	30 trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.
d) Tiempo para la Aplicación	No se ha establecido un tiempo de aplicación. Puede durar entre 15 y 20 minutos.
e) Corrección	A mano usando la clave de respuestas tipo escala de Likert modificada. 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Regularmente, 4=Casi siempre y 5=Siempre.
f) Aspectos Normativos	Baremo peruano, en una muestra representativa. (Varones, mujeres) de trabajadores.
g) Significación	El puntaje interpretado en función a los baremos percentiles permite apreciar el nivel global del sujeto.

Fuente: Elaboración propia

TABLA N° 05:
Ficha Técnica Del Cuestionario De Productividad

a) Nombre	Cuestionario De Productividad
b) Autor	Fabián Córdova, Fiorella
c) Usuarios	30 trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.
d) Tiempo para la Aplicación	No se ha establecido un tiempo de aplicación. Puede durar entre 15 y 20 minutos.
e) Corrección	A mano usando la clave de respuestas tipo escala de Likert modificada. 1=Nunca, 2=Casi nunca, 3=Regularmente, 4=Casi siempre y 5=Siempre.
f) Aspectos Normativos	Baremo peruano, en una muestra representativa. (Varones, mujeres) de trabajadores.
g) Significación	El puntaje interpretado en función a los baremos percentiles permite apreciar el nivel global del sujeto.

Fuente: Elaboración propia

Validez

De acuerdo a lo propuesto por Hernández, et al. (2010), la validez de contenido a través del juicio de expertos refiere a la evaluación de los instrumentos de recolección de datos por profesionales con experiencia en el tema que se está tratando; en tal sentido, los cuestionarios sobre las variables clima organizacional y productividad fueron sometidos al juicio de 5 expertos en la línea de investigación de la gestión del talento humano y metodología de la investigación a fin de proceder con la validación de su contenido.

Validez del Cuestionario De Clima organizacional

Dentro del informe de opinión de los expertos acerca de la validez del instrumento de investigación de la variable clima organizacional, se obtuvo:

**TABLA N° 06:
Validez del Cuestionario De Clima organizacional**

N°	Apellidos y nombres del validador	Puntuación para el instrumento
1	Edgar, Lino Gamarra	75.00%
2	Fabio Romero, Paca Pantigoso	70.00%
3	Federico A., Suasnabar Ugarte	70.00%
4	Luis Alberto, Flores Bolívar	75.00%
5	Yvette Cecilia, Plasencia Mariño	80.00%
Promedio de Validación		74.00%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la opinión de los cinco expertos se pudo determinar que el promedio de validación del instrumento de recolección de datos de la variable clima organizacional es de **74.00%**, por lo tanto es **Aplicable**.

Validez del Cuestionario De Productividad

Dentro del informe de opinión de los expertos acerca de la validez del instrumento de investigación de la variable productividad, tenemos:

**TABLA N° 07:
Validez del Cuestionario De Productividad**

N°	Nombre del validador	Puntuación para el instrumento
1	Edgar, Lino Gamarra	80.00%
2	Fabio Romero, Paca Pantigoso	94.00%
3	Federico A., Suasnabar Ugarte	70.00%
4	Luis Alberto, Flores Bolívar	75.00%
5	Yvette Cecilia, Plasencia Mariño	80.00%
Promedio de Validación		79.80%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la opinión de los cinco expertos se pudo determinar que el promedio de validación del instrumento de recolección de datos de la variable productividad es de **78.80%**, por lo tanto es **Aplicable**.

Confiabilidad

Respecto a la confiabilidad, las proposiciones de Hernández, et al. (2010), permiten concluir que es el grado en el que los instrumentos de recolección de datos admiten obtener efectivamente datos referentes a las variables que son objeto de la investigación; es por ello que, a fin de determinar el nivel de confiabilidad de los cuestionarios se procedió a efectuar el cálculo del coeficiente alfa de cronbach en una prueba piloto llevada a cabo a 15 trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L.

Confiabilidad del Cuestionario De Clima organizacional

TABLA N° 08:
Confiabilidad del Cuestionario De Clima organizacional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.897	30

Fuente: Base de datos de la investigación

Fórmula alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Como se observa en la Tabla N° 07 el coeficiente alfa de Cronbach calculado para los datos obtenidos con los 30 ítems del cuestionario de preguntas que se aplicó en una prueba piloto a 15 trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. es de **0.897**; lo cual permite concluir que los datos obtenidos por el cuestionario de clima organizacional en efecto permiten definir la variable y que, por tanto, el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación es **muy bueno**.

Confiabilidad del Cuestionario De Productividad

**TABLA N° 09:
Confiabilidad del Cuestionario De Productividad**

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.910	30

Fuente: Base de datos de la investigación

Fórmula alfa de Cronbach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Como se observa en la Tabla N° 09 el coeficiente alfa de Cronbach calculado para los datos obtenidos con los 30 ítems del cuestionario de preguntas que se aplicó en una prueba piloto a 15 trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. es de **0.910**; lo cual permite concluir que los datos obtenidos por el cuestionario de productividad en efecto permiten definir la variable y que por tanto el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación es **muy bueno**.

2.5. Métodos de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo, en tal sentido, para analizar los datos obtenidos con los cuestionarios fue necesario aplicar un análisis descriptivo sobre el clima organizacional y la productividad, tomando como base las herramientas de la estadística descriptiva en la que se definió el baremo para cada dimensión y variable a fin de elaborar las tablas cruzadas que sintetizan la data de cada pregunta de los cuestionarios.

En la misma línea, se aplicó las herramientas de la estadística inferencial a fin de comprobar o verificar las hipótesis de investigación mediante la prueba de correlación más idónea que permitiese determinar los coeficientes de correlación y

los niveles de significancia tanto para las dimensiones como para las variables. En tal sentido se aplicó el Rho de Spearman para determinar la hipótesis general y específicas de la presente tesis.

2.6. Aspectos éticos

Se consideraron los siguientes aspectos éticos en el desarrollo de la investigación: originalidad, mediante las citas bibliográficas, se demostró la legitimidad de la investigación y la inexistencia de plagio intelectual. La información se utilizó en materia de comparaciones teóricas; confidencialidad, la información brindada por la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. y el personal elegido que participó al aplicar la encuesta está protegido con la finalidad de no evidenciar su identidad; objetividad, el análisis de la situación se basó en aspectos técnicos y no se parcializaron. No se alteraron los resultados por el bien del estudio.

III. RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Variable 1 Clima Organizacional y Variable 2 Productividad

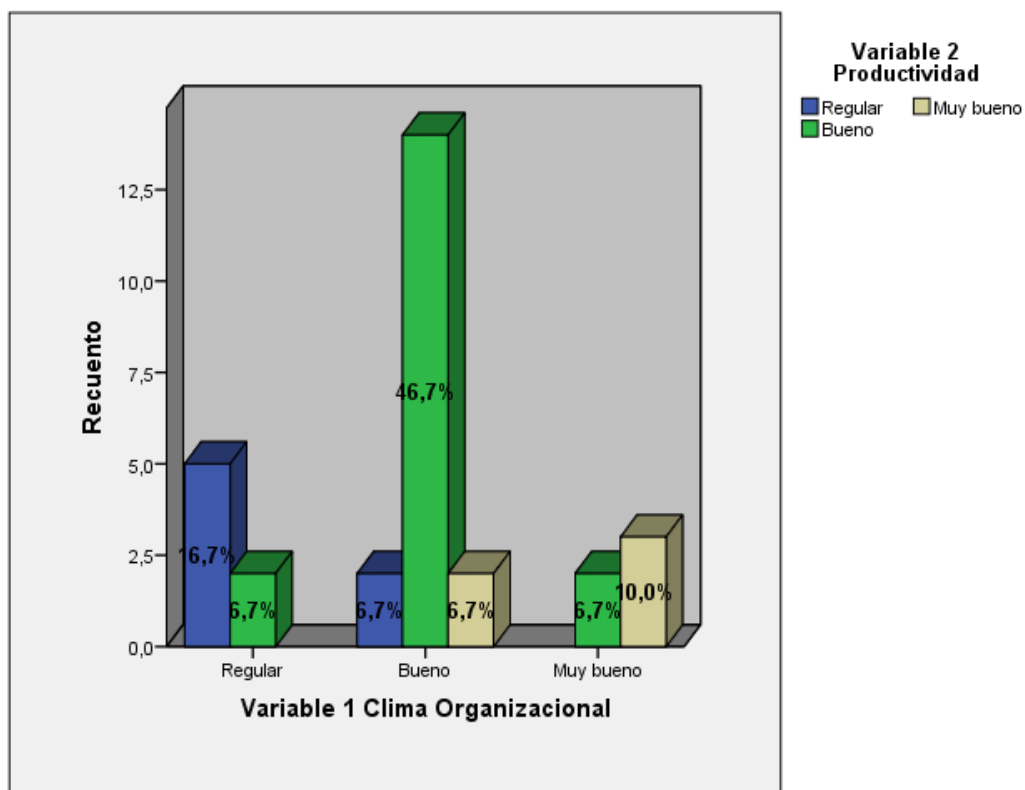
TABLA N° 10:
Distribución De Frecuencias De La Variable 1 Clima Organizacional*Variable 2 Productividad

Tabulación Cruzada		Variable 2 Productividad			Total	Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Variable 1 Clima Organizacional	Regular	16,7%	6,7%	0,0%	23,3%	Rho = 0,666* Sig. (bilateral) = 0,000
	Bueno	6,7%	46,7%	6,7%	60,0%	
	Muy bueno	0,0%	6,7%	10,0%	16,7%	
Total		23,3%	60,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfica N° 02:
Variable 1 Clima Organizacional y Variable 2 Productividad



Interpretación: Si observamos en forma independiente las variables en la TABLA N° 10, se podría afirmar que el clima organizacional es bueno en un 60,0%, por lo cual se infiere que la autonomía individual, el grado de estructura, la orientación hacia la recompensa, la consideración personal y la orientación hacia el desarrollo profesional fueron gestionados adecuadamente en la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. Por otra parte, en la misma tabla se observa que la productividad también es buena en el 60,0% de los trabajadores encuestados, por lo que es posible inferir que en la empresa se desarrollaron de forma positiva el análisis del puesto de trabajo, la formación y perfeccionamiento, la gestión y planificación de la carrera profesional y las relaciones laborales.

Sin embargo, el objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; que con base a los resultados podemos decir que cuando el clima organizacional es bueno, la productividad es buena en el 46,7%. De la misma manera tenemos que cuando el clima organizacional es regular, la productividad también es regular al 16,7% de los encuestados y cuando el clima organizacional es muy bueno, la productividad también es muy buena al 10,0%.

Conjuntamente, tenemos como hipótesis general que existe una relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; hipótesis que es demostrada en la prueba Rho de Spearman que permitió calcular un coeficiente de correlación de 0,666 con un nivel de significación bilateral de 0,000; por lo tanto, se ratifica la hipótesis que plantea la correlación positiva entre las dos variables. En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 66,60% de relación entre las dos variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderada, teniendo en consideración la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala dividida en cuatro categorías que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00).

Dimensión 1 Autonomía individual

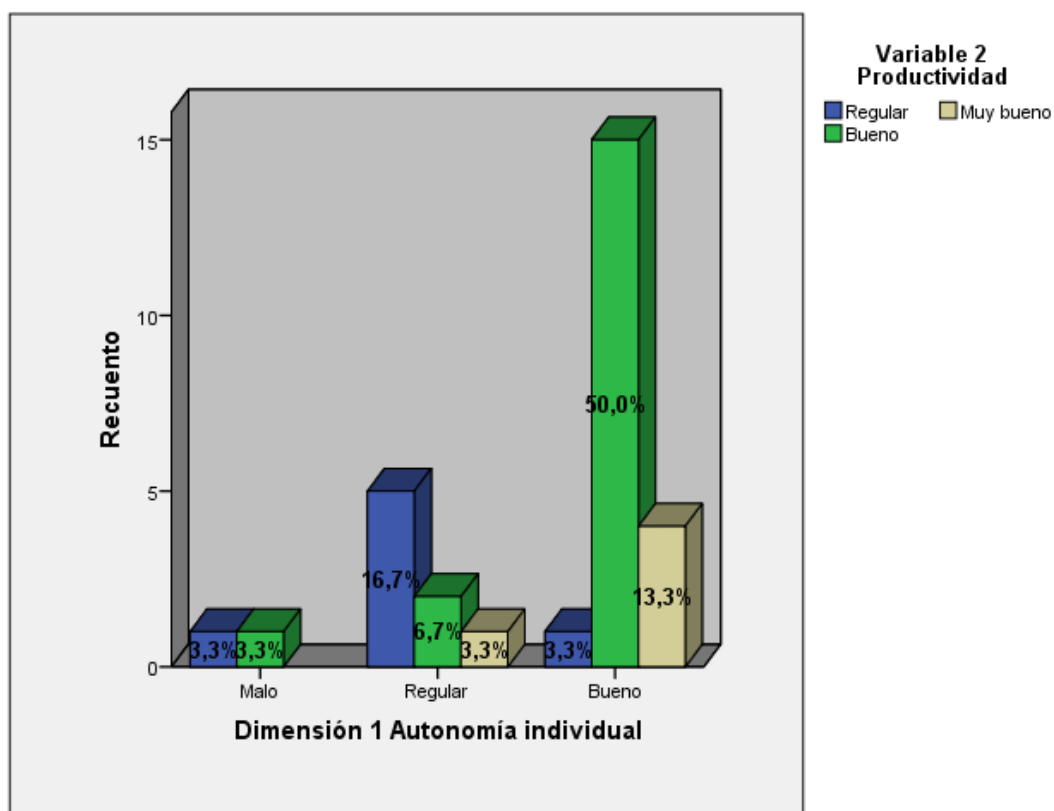
TABLA N° 11: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 1 Autonomía individual*Variable 2 Productividad

Tabulación Cruzada		Variable 2 Productividad			Total	Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Dimensión 1 Autonomía individual	Malo	3,3%	3,3%	0,0%	6,7%	Rho = 0,492* Sig. (bilateral) = 0,006
	Regular	16,7%	6,7%	3,3%	26,7%	
	Bueno	3,3%	50,0%	13,3%	66,7%	
Total		23,3%	60,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfica N° 03:
Dimensión 1 Autonomía individual y Variable 2 Productividad**



Interpretación: Considerando la autonomía individual como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución concentrada en tres categorías de las cuales el 66,7% de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. considera que la autonomía individual es buena, seguido de un 26,7% que considera que la autonomía individual es regular; asimismo, se observa un extremo opuesto en la distribución con un porcentaje mínimo de 6,7% en la categoría malo. Por lo que se infiere que, los trabajadores de la empresa están en el proceso de desarrollo de su independencia, libertad e iniciativa para desempeñarse en el cargo que se les ha asignado.

El primer objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la autonomía individual y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; la TABLA N° 11 nos muestra que cuando la autonomía individual se concentra en un 66,7% buena, la productividad también es buena al 50,0%, muy buena al 13,3% y regular al 3,3% de los trabajadores encuestados. Este resultado es similar para la categoría regular en los resultados de la primera dimensión, lo cual demuestra cierto nivel de correlación entre la dimensión 1 y la variable 2.

Sobre la base de los datos anteriormente descritos se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, con la que se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,492$ y una Sig. (bilateral) = 0,006, los cuales permiten demostrar que existe una relación significativa entre la autonomía individual y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017. Teniendo en consideración la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala dividida en cuatro categorías que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una correlación débil.

Dimensión 2 Grado de estructura

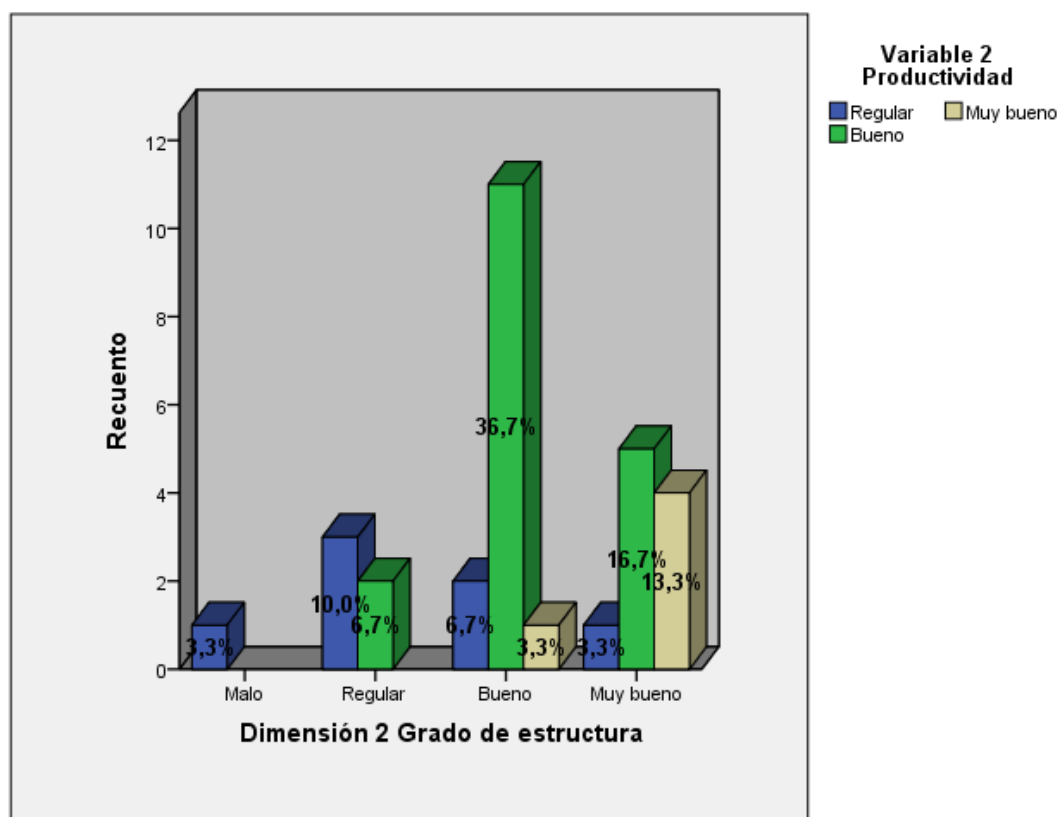
TABLA N° 12: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 2 Grado de estructura*Variable 2 Productividad

Tabulación Cruzada		Variable 2 Productividad			Total	Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Dimensión 2 Grado de estructura	Malo	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	Rho = 0,534* Sig. (bilateral) = 0,002
	Regular	10,0%	6,7%	0,0%	16,7%	
	Bueno	6,7%	36,7%	3,3%	46,7%	
	Muy bueno	3,3%	16,7%	13,3%	33,3%	
Total		23,3%	60,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfica N° 04:
Dimensión 2 Grado de estructura y Variable 2 Productividad**



Interpretación: Considerando el grado de estructura como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución concentrada en cuatro categorías de las cuales el 46,7% de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. considera que el grado de estructura es bueno, seguido de un 33,3% que considera que el grado de estructura es muy bueno y un 16,7% que considera que es regular; asimismo, se observa un extremo opuesto en la distribución con un porcentaje mínimo de 3,3% en la categoría malo. Por lo que se infiere que, en la empresa se aplican adecuadamente las actividades orientadas al conocimiento y puesta en práctica de los objetivos, políticas y procedimientos organizacionales.

El segundo objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre el grado de estructura y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; la TABLA N° 12 nos muestra que cuando el grado de estructura se concentra en un 46,7% buena, la productividad es buena al 36,7%, regular al 6,7% y muy buena al 3,3% de los trabajadores encuestados. Este resultado es similar para la categoría regular en los resultados de la segunda dimensión, lo cual demuestra cierto nivel de correlación entre la dimensión 2 y la variable 2.

Sobre la base de los datos anteriormente descritos se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, con la que se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,534$ y una Sig. (bilateral) = 0,002, los cuales permiten demostrar que existe una relación significativa entre el grado de estructura y la productividad de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017. Teniendo en consideración la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala dividida en cuatro categorías que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una correlación moderada.

Dimensión 3 Orientación hacia la recompensa

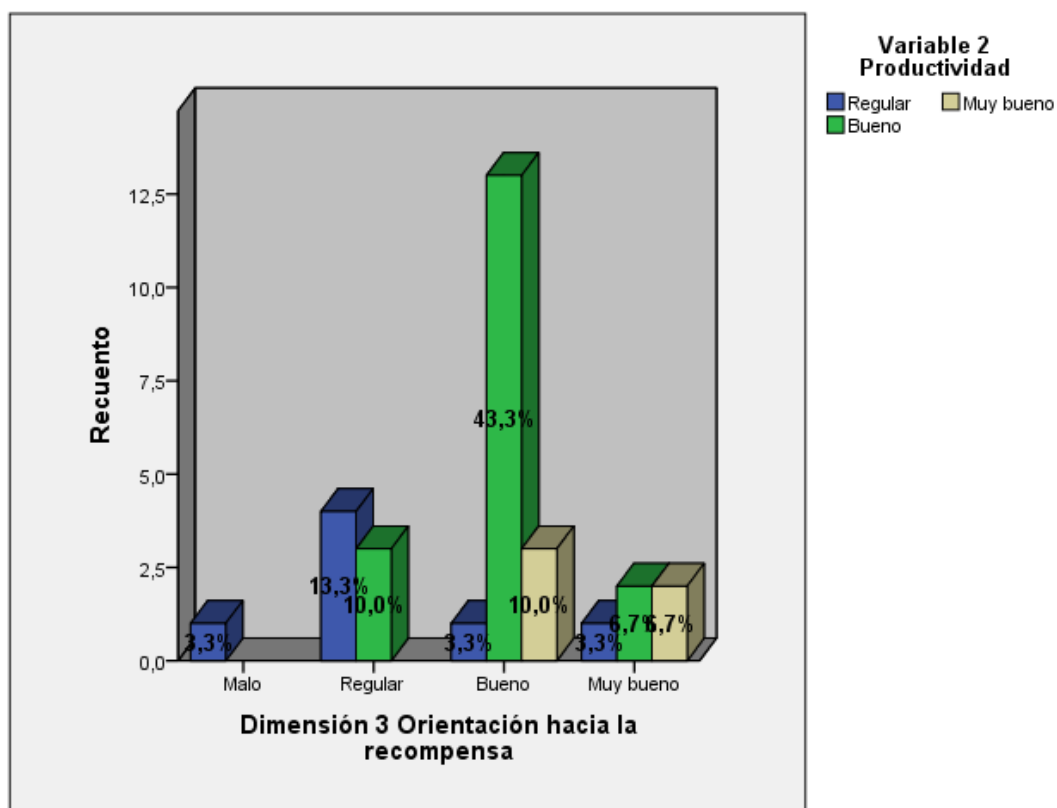
TABLA N° 13: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 3 Orientación hacia la recompensa*Variable 2 Productividad

Tabulación Cruzada		Variable 2 Productividad			Total	Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Dimensión 3 Orientación hacia la recompensa	Malo	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	Rho = 0,494* Sig. (bilateral) = 0,006
	Regular	13,3%	10,0%	0,0%	23,3%	
	Bueno	3,3%	43,3%	10,0%	56,7%	
	Muy bueno	3,3%	6,7%	6,7%	16,7%	
Total		23,3%	60,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfica N° 05:
Dimensión 3 Orientación hacia la recompensa y Variable 2 Productividad**



Interpretación: Considerando la orientación hacia la recompensa como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución concentrada en cuatro categorías de las cuales el 56,7% de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. considera que la orientación hacia la recompensa es buena, seguido de un 23,3% que considera que la orientación hacia la recompensa es regular y un 16,7% que considera que es muy buena; asimismo, se observa un extremo opuesto en la distribución con un porcentaje mínimo de 3,3% en la categoría malo. Por lo que se infiere que, en la empresa se proporcionan los beneficios y las recompensas que la mayoría de los trabajadores espera como resultado de su esfuerzo en el desarrollo de sus labores.

El tercer objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la orientación hacia la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; la TABLA N° 13 nos muestra que cuando la orientación hacia la recompensa se concentra en un 56,7% buena, la productividad es buena al 43,3%, muy buena al 10,0% y regular al 3,3% de los trabajadores encuestados. Este resultado es similar para la categoría muy bueno y regular en los resultados de la tercera dimensión, lo cual demuestra cierto nivel de correlación entre la dimensión 3 y la variable 2.

Sobre la base de los datos anteriormente descritos se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, con la que se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,494$ y una Sig. (bilateral) = 0,006, los cuales permiten demostrar que existe una relación significativa entre la orientación hacia la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017. Teniendo en consideración la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala dividida en cuatro categorías que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una correlación débil.

Dimensión 4 Consideración personal

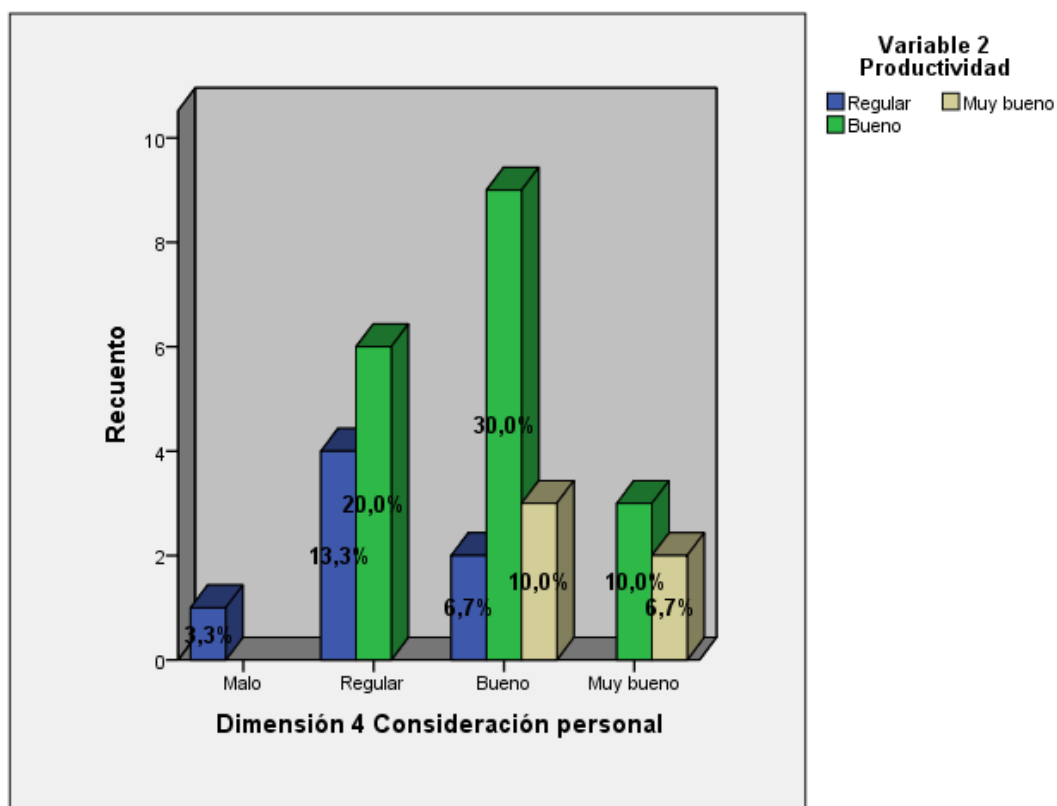
TABLA N° 14: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 4 Consideración personal*Variable 2 Productividad

Tabulación Cruzada		Variable 2 Productividad			Total	Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Dimensión 4 Consideración personal	Malo	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	Rho = 0,519* Sig. (bilateral) = 0,003
	Regular	13,3%	20,0%	0,0%	33,3%	
	Bueno	6,7%	30,0%	10,0%	46,7%	
	Muy bueno	0,0%	10,0%	6,7%	16,7%	
Total		23,3%	60,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Gráfica N° 06: Dimensión 4 Consideración personal y Variable 2 Productividad



Interpretación: Teniendo en cuenta la consideración personal como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución concentrada en cuatro categorías de las cuales el 46,7% de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. percibe que la consideración personal es buena, seguido de un 33,3% que percibe que la consideración personal es regular y un 16,7% que percibe que es muy buena; asimismo, se observa un extremo opuesto en la distribución con un porcentaje mínimo de 3,3% en la categoría malo. Por lo que se infiere que, en la empresa se plantearon estrategias efectivas para el reconocimiento y el desarrollo de la motivación en los trabajadores de la empresa.

El cuarto objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; la TABLA N° 14 nos muestra que cuando la consideración personal se concentra en un 46,7% buena, la productividad es buena al 30,0%, muy buena al 10,0% y regular al 6,7% de los trabajadores encuestados. Este resultado es similar para la categoría muy bueno y regular en los resultados de la cuarta dimensión, lo cual demuestra cierto nivel de correlación entre la dimensión 4 y la variable 2.

Sobre la base de los datos anteriormente descritos se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, con la que se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,519$ y una Sig. (bilateral) = 0,003, los cuales permiten demostrar que existe una relación significativa entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017. Teniendo en consideración la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala dividida en cuatro categorías que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una correlación moderada.

Dimensión 5 Orientación hacia el desarrollo profesional

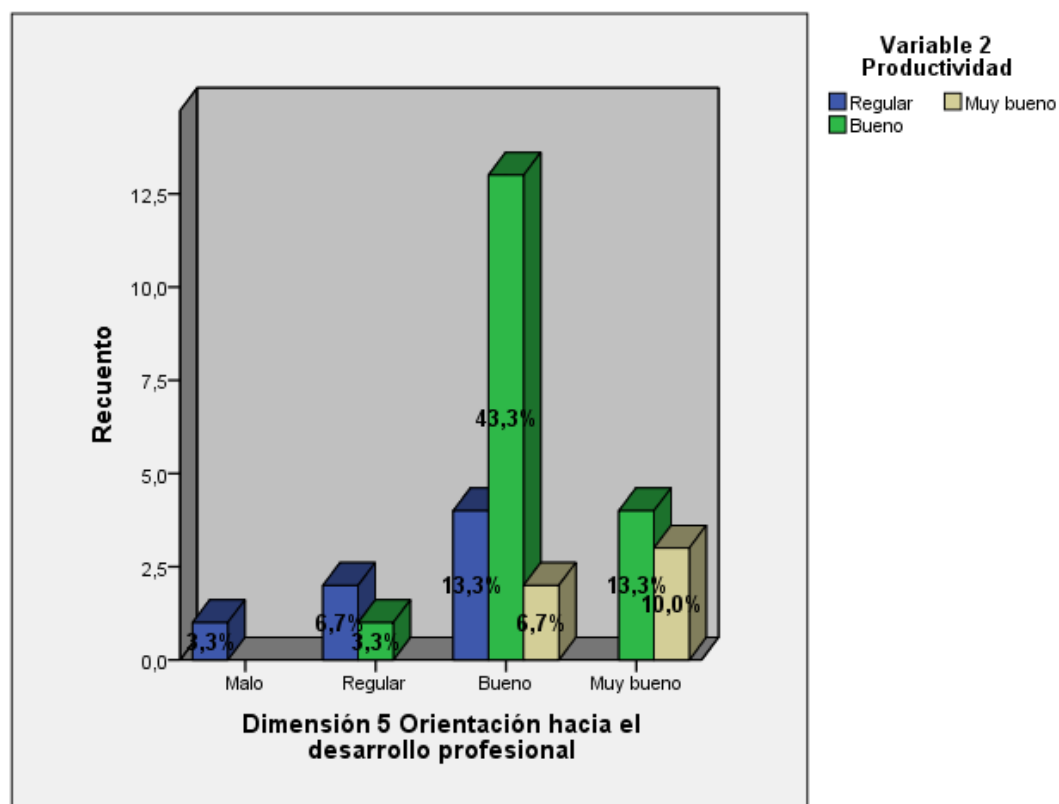
TABLA N° 15: Distribución De Frecuencias De La Dimensión 5 Orientación hacia el desarrollo profesional*Variable 2 Productividad

Tabulación Cruzada		Variable 2 Productividad			Total	Rho Spearman
		Regular	Bueno	Muy bueno		
Dimensión 5 Orientación hacia el desarrollo profesional	Malo	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%	Rho = 0,552* Sig. (bilateral) = 0,002
	Regular	6,7%	3,3%	0,0%	10,0%	
	Bueno	13,3%	43,3%	6,7%	63,3%	
	Muy bueno	0,0%	13,3%	10,0%	23,3%	
Total		23,3%	60,0%	16,7%	100,0%	

Fuente: Base de datos de la investigación

*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Gráfica N° 07:
Dimensión 5 Orientación hacia el desarrollo profesional y Variable 2 Productividad**



Interpretación: Considerando la orientación hacia el desarrollo profesional como una dimensión de la variable clima organizacional, se tiene una distribución concentrada en cuatro categorías de las cuales el 63,3% de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. considera que la orientación hacia el desarrollo profesional es buena, seguido de un 23,3% que considera que la orientación hacia el desarrollo profesional es muy buena y un 10,0% que considera que es regular; asimismo, se observa un extremo opuesto en la distribución con un porcentaje mínimo de 3,3% en la categoría malo. Por lo que se infiere que, en la empresa se estableció grupos de trabajo para el adecuado desarrollo de las metas que se propusieron, las relaciones interpersonales y el compromiso con la organización.

El quinto objetivo específico de la investigación fue establecer la relación entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; la TABLA N° 15 nos muestra que cuando la orientación hacia el desarrollo profesional se concentra en un 63,3% buena, la productividad es buena al 43,3%, regular al 13,3% y muy buena al 6,7% de los trabajadores encuestados. Este resultado es similar para la categoría regular en los resultados de la quinta dimensión, lo cual demuestra cierto nivel de correlación entre la dimensión 5 y la variable 2.

Sobre la base de los datos anteriormente descritos se efectuó la prueba estadística Rho de Spearman, con la que se determinó un coeficiente de correlación $Rho = 0,552$ y una Sig. (bilateral) = 0,002, los cuales permiten demostrar que existe una relación significativa entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017. Teniendo en consideración la variación del coeficiente de correlación positivo del 0 al 1, en una escala dividida en cuatro categorías que explican la escasa o nula correlación (0.00 a 0.25); débil (0.26 a 0.50), moderada (0.51 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00); la calificación del resultado obtenido corresponde a una correlación moderada.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación se planteó el objetivo de establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima durante el año 2017. De la misma manera buscó determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional (autonomía individual, grado de estructura, orientación hacia la recompensa, consideración personal y orientación hacia el desarrollo profesional) con la variable productividad.

Entre las limitaciones de la investigación se destacó la cantidad de individuos que conformó la población; puesto que, se elaboró un censo en el que la cantidad de trabajadores no superó las 30 unidades de análisis, en tanto que, los resultados estadísticos fueron inferidos en relación a dicha cantidad. Asimismo, otra de las limitaciones a las que se enfrentó la investigación es que estuvo circunscrita a trabajadores que mantenían una relación duradera mínima de 01 años con la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L., siendo que en la empresa también laboran personas que han prestado sus servicios una menor cantidad de tiempo.

Es importante mencionar que la validez interna de la presente tesis se sustenta en las siguientes gestiones: en primer lugar, la utilización de las proposiciones sobre la investigación de tipo aplicada, a través del diseño no-experimental transaccional y del nivel descriptivo correlacional; debido a que, fue necesario aplicar las teorías acerca del clima organizacional y la productividad más acordes a la realidad problemática descrita, asimismo, debido a que no se realizaron experimentos para alterar el comportamiento de las variables, la recolección de datos se efectuó en una única fecha y a que se tuvo como finalidad establecer la relación entre las variables sin profundizar en las causas que la determinan. En segundo lugar, se elaboró un cuestionario por cada variable en la investigación a fin de tomarlos como instrumentos de recolección de datos, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos en la especialidad de metodología de la investigación científica y en la línea de investigación del talento humano, en el que los promedios de validación alcanzaron los 74,0 puntos porcentuales para el cuestionario de clima organizacional y 79,8 puntos porcentuales para el cuestionario de productividad; En tercer lugar, fue necesario

aplicar los cuestionarios mediante la técnica de encuestas en una prueba piloto de 15 individuos a fin de realizar los ajustes necesarios a los cuestionarios y calcular el coeficiente de confiabilidad de los datos recabados en los que se obtuvo un alfa de Cronbach igual a 0.897 para los datos del primer cuestionario y 0.910 para el segundo; seguidamente, se aplicó los cuestionarios a través del censo debido a que la cantidad de individuos que conformaba la población era igual a 30 a fin de elaborar una base de datos para la investigación. Finalmente, la data fue procesada en el programa IBM SPSS STATISTICS 22 a fin de determinar los baremos para cada dimensión y variable, elaborar las tablas descriptivas cruzadas y efectuar la prueba de correlación de Spearman en la que se obtuvo una relación significativa entre las variables.

De acuerdo a lo descrito anteriormente es posible afirmar que la metodología utilizada en la presente tesis de grado concuerda con la de los autores Antúnez (2015), Uría (2011), Yallorance (2014), Terrones (2015) y Retamozo (2016) quienes también hacen uso del modelo de la investigación de tipo aplicada con diseño no experimental transaccional de nivel descriptivo correlacional; desarrollar cuestionarios como instrumentos de recolección de datos y aplicarlos bajo la técnica de encuestas en censos a fin de recolectar lo datos de investigación; validar los cuestionarios mediante el criterio de expertos en el tema tratado; determinar el coeficiente de confiabilidad de los datos; y procesar la data con apoyo a la estadística descriptiva y posteriormente en la inferencial. Estas demostraciones permiten concluir que el proceso metodológico al que recurre la presente tesis es confiable, que es posible replicarla y que, por lo mismo, cuenta con la validez externa para determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad.

Los resultados de la investigación revelan que los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. califican el clima organizacional como buena en un 60,0%, pero se tiene un grupo que la considera regular por lo que la empresa debe tomar acciones sobre el tema fin mejorar el clima en el que se desenvuelven sus trabajadores. Por otra parte, se identificó que la productividad de los trabajadores también es buena de acuerdo al 60,0% de los encuestados. Si analizamos la relación entre las variables se observa que el porcentaje de mayor

peso se concentra en la diagonal principal de la tabla cruzada, en el que los trabajadores que consideran que el clima organizacional es regular, tienen una productividad regular al 16,7% y los trabajadores que consideran que el clima organizacional es bueno, tienen buena productividad al 46,7%. La revisión de estos resultados permite afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables; resultado que es corroborado a través de prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,666^*$, Sig. bilateral = 0,000; ($p \leq 0,05$)), que nos permite afirmar que existe relación lineal directa entre las dos variables. Estos resultados son menores que los obtenidos por Retamozo (2016) ($Rho = 0,692$, Sig. bilateral = 0,000; ($p \leq 0,05$)); que demuestra que existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Wama S.A.C., - Tiendas Pieers, SJL durante el año 2016 y bastante similar al obtenido por Yallorance (2014) ($Rho = 0,592$, Sig. bilateral = 0,000; ($p \leq 0,05$)); demostrando que existe relación entre el clima organizacional y la productividad de la agencia Los Damascos del Banco de Crédito del Perú en el año 2014. Estos resultados muestran que sí existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de diferentes tipos de empresas, como el considerado para los resultados.

Respecto de los resultados obtenidos para las dimensiones del clima organizacional se identificó que la autonomía individual es la que mejor calificación recibe con 66,7% bueno, seguido de la dimensión orientación hacia el desarrollo profesional con 63,3%, orientación hacia la recompensa 56,7%, grado de estructura con 46,7% y consideración personal también con 46,7%, todos en la categoría bueno. No se observó un extremo opuesto; sin embargo, la variable clima organizacional obtuvo una calificación de 60,0% bueno, por lo que los encargados de la empresa deberán mejorar sus indicadores de grado de estructura y consideración personal, tales como, la puesta en práctica de los objetivos, políticas, procedimientos organizacionales y el reconocimiento y la motivación entre sus trabajadores.

Los resultados descritos anteriormente coinciden con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y las dimensiones del clima organizacional con la

productividad, en tanto que, cuando los trabajadores consideran que el clima organizacional es bueno, la productividad es buena al 46,7%; la mayor interrelación corresponde a las dimensiones autonomía individual (50,0%) y orientación hacia la recompensa y el desarrollo profesional (43,3%) con la productividad de los trabajadores. La dimensión consideración personal relacionada con la productividad es la que tiene un menor porcentaje para cuando los trabajadores consideran que el clima organizacional es bueno, la productividad es buena al 30,0%.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de clima organizacional y productividad de los trabajadores, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. En tanto que, los Rho de Spearman más altos refieren a las dimensiones de orientación hacia el desarrollo profesional (Rho=0.552, Sig. (bilateral) = 0.002); grado de estructura (Rho=0.534, Sig. (bilateral) = 0.002); consideración personal (Rho=0.519, Sig. (bilateral) = 0.003); y los más bajos refieren a la orientación hacia la recompensa (Rho=0,494, Sig. (bilateral) = 0.006) y la autonomía individual (Rho=0,492, Sig. (bilateral) = 0.006). En conclusión, es posible afirmar que todas las dimensiones de clima organizacional están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable productividad, correspondiendo la correlación más baja a la orientación hacia la recompensa y autonomía individual y la más alta a la orientación hacia el desarrollo profesional, grado de estructura y consideración personal.

Finalmente, si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los trabajos previos tenemos que Venutolo (2009), encuentra que todas las dimensiones del clima organizacional tienen relación con la productividad de los trabajadores de la empresa (Rho=0.419; Sig.=0.001; ($p \leq 0.05$)). De la misma manera Yallorance (2014), encuentra que el clima organizacional tiene relación con la productividad de los trabajadores (Rho=0.592; Sig.=0.000; ($p \leq 0.05$)); Terrones (2015), también concluye que ambas variables se relacionan de forma significativa (Rho=0.371 y Sig.=0.002; ($p \leq 0.05$)) y Retamozo (2016), determinó que todas las dimensiones del clima organizacional se relacionan con el nivel de productividad de los trabajadores (Rho=0.692; Sig.=0.000; ($p \leq 0.05$)). Sin embargo, es importante

mencionar que Antúnez (2015), encontró que el clima organizacional no se relaciona con la productividad sino más precisamente con el rendimiento laboral (Rho=0.573; Sig.=0.000; ($p \leq 0.05$)); asimismo, Uría (2011), identificó que el clima organizacional no se relaciona con la productividad sino con el desempeño laboral (Rho=0.624; Sig.=0.000; ($p \leq 0.05$)). En conclusión, podríamos afirmar que se tiene la evidencia suficiente para indicar que existe correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la productividad; por lo tanto, si se mejora el clima organizacional podremos seguir mejorando la productividad de los trabajadores. Debemos poner mayor atención en mejorar la orientación hacia la recompensa y la autonomía individual para mejorar la productividad de los trabajadores, asimismo, tener en cuenta que en general implementar estrategias de mejora para el clima organizacional permite obtener beneficios positivos no sólo en la productividad sino también en otras variables, tales como, el rendimiento o el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

En los siguientes párrafos presentamos las conclusiones de la presente tesis de grado:

1. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; ya que, cuando el clima organizacional es calificado como bueno al 60,0%, la productividad es calificada con la misma escala al 46,7%.
2. Existe una relación significativa entre la autonomía individual y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; ya que, cuando la autonomía individual es calificada como buena al 66,7%, la productividad es calificada con la misma escala al 50,0%.
3. Existe una relación significativa entre el grado de estructura y la productividad de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; ya que, cuando el grado de estructura es calificado como bueno al 46,7%, la productividad es calificada con la misma escala al 36,7%.
4. Existe una relación significativa entre la orientación hacia la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; ya que, cuando la orientación hacia la recompensa es calificada como buena al 56,7%, la productividad es calificada con la misma escala al 43,3%.
5. Existe una relación significativa entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017; ya que, cuando la consideración personal es calificada como buena al 46,7%, la productividad es calificada con la misma escala al 30,0%.

6. Existe una relación significativa entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.; ya que, cuando la orientación hacia el desarrollo profesional es calificada como buena al 63,3%, la productividad es calificada con la misma escala al 43,3%.

VI. RECOMENDACIONES

A continuación, presentamos las recomendaciones sobre las variables el clima organizacional y productividad y las dimensiones de la primera variable en relación a la segunda:

1. Considerando que existe relación entre clima organizacional y la productividad al 66,6%, se recomienda implementar estrategias de mejora del clima organizacional, tales como, el reconocimiento del desempeño a fin de generar un ambiente de iniciativa por el trabajo que finalmente repercuta en los niveles de productividad. Asimismo, se recomienda comprobar si esta relación se cumple en el contexto organizacional de otras empresas del mismo sector, en tanto que esta actividad permita reforzar la confiabilidad de los instrumentos y su aplicación en las ciencias empresariales.
2. Considerando que existe relación entre la autonomía individual y la productividad al 49,2%, se recomienda difundir entre los trabajadores un ambiente de independencia, libertad e iniciativa para el trabajo creativo de tal manera de que esto permita atraer e incrementar la productividad en la empresa.
3. Considerando que existe relación entre el grado de estructura y la productividad al 53,4%, se recomienda difundir en reuniones consensuadas los principales objetivos, políticas y procedimientos que se deben aplicar en las tareas cotidianas de la organización.
4. Considerando que existe relación entre la orientación hacia la recompensa y la productividad al 49,4%, se recomienda implementar un programa de recompensas para aquellos trabajadores que se destaquen por el logro de las metas que se le proponen a fin de incentivar un ambiente de productividad.
5. Considerando que existe relación entre la consideración personal y la productividad al 51,9%, se recomienda establecer un programa de

reconocimientos que permita desarrollar la motivación entre los trabajadores con base a un desempeño proactivo.

6. Considerando que existe relación entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad al 55,2%, se recomienda crear grupos de trabajo sólidos en los que se desarrollen relaciones interpersonales basadas en el compromiso por el éxito en el trabajo.

VII. REFERENCIAS

- Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, Estado Aragua*. (Tesis de Magíster). Universidad de Carabobo, La Morita, Venezuela.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. y Salazar, M. (2010). *Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/399/39915685007/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. (9na. ed.). México: McGraw Hill.
- D'Alessio, F., (2014). *Administración de Operaciones Productivas. Un enfoque en procesos para la gerencia*. (4ta. ed.). Pearson.
- Diario Gestión (2015). *Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/liderazgo-impacta-70-clima-organizacional-2136456>
- Diario Gestión (2016). *Capital Humano: la fuerza de trabajo que mueve a las empresas*. Recuperado de <http://gestion.pe/empleo-management/capital-humano-fuerza-trabajo-que-mueve-empresas-2161720>
- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Schuller, R. (2007). *La gestión de los recursos humanos. Como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. (3ra. ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta. ed.). México: McGraw Hill.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. (3ra. ed.). México: Cengage Learning.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. (1ra. ed.). Colombia: Centro Editorial.

- Moffatt, M. (2017), *Definition of Labor Productivity*. Recuperado de <https://www.thoughtco.com/definition-of-labor-productivity-1148020>
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Render, B., y Heizer, J. (2014). *Principios de la Administración de Operaciones*. (9na. ed.). México: Pearson.
- Retamozo, D. (2016). *Clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Wama Sac, - Tiendas Pieers, SJL. 2016*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Segredo, A. (2013). *Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
- Schneider, B., Ehrhart, Mg. y Macey, Wh. (2012). *Organizational climate and culture*. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22856467>
- Terrones, A. (2015). *El clima organizacional y la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa Servicio Call Center – Cercado de Lima, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato*. (Tesis de licenciatura). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. Universidad Politécnica de Valencia, Valencia, España.
- Yarollance, H. (2014). *El clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la agencia Los Damascos del Banco de Crédito del Perú, La Molina – Lima, 2014*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01 - Instrumento de recolección de datos 1 clima organizacional

Estamos desarrollando una investigación universitaria sobre clima organizacional en las empresas; en tal sentido, nos sería de gran ayuda recabar sus opiniones sobre este tema. Sólo debe marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente con base a los criterios descritos a continuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	I. Autonomía individual	1	2	3	4	5
1	Usted toma decisiones en su trabajo sin la necesidad de consultar a su jefe.					
2	Es importante que usted comente con su jefe los resultados y la forma como ejecutar el trabajo.					
3	Su jefe controla su trabajo en lo que le corresponde.					
4	Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo a su manera.					
5	Le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo.					
6	Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo.					
N°	II. Grado de estructura	1	2	3	4	5
7	La empresa da a conocer los objetivos organizacionales en el corto y largo plazo.					
8	Usted forma parte activa del logro de los objetivos de la empresa.					
9	La empresa da a conocer las políticas organizacionales en el corto y largo plazo.					
10	Respeto y practica con sus compañeros de trabajo las políticas de la empresa.					
11	La empresa da a conocer los procedimientos para el desarrollo de las actividades.					
12	Usted pone en práctica los procedimientos de la empresa para el desarrollo de las tareas que están a su cargo.					
N°	III. Orientación hacia la recompensa	1	2	3	4	5
13	El hecho de estar trabajando en esta empresa es para usted de suma importancia.					
14	La empresa es una parte sustancial para el logro de sus objetivos personales.					
15	Usted recibe recompensas cada vez que realiza una labor bien hecha.					
16	La empresa organiza paseos, actividades deportivas u otras actividades de diversión.					
17	Usted se siente satisfecho con las recompensas que brinda la empresa a sus trabajadores.					
N°	IV. Consideración personal	1	2	3	4	5
18	La empresa da a conocer los resultados que usted ha alcanzado gracias a su trabajo.					
19	Usted está satisfecho con el salario que recibe de la empresa.					
20	Se siente realizado con el trabajo que le ha asignado la empresa.					
21	Percibe confianza entre los jefes y trabajadores de la empresa.					

22	La empresa le brinda las condiciones físicas para desarrollar un buen trabajo.					
N°	V. Orientación hacia el desarrollo profesional	1	2	3	4	5
23	Los trabajadores suelen ayudarse y colaborar entre sí.					
24	Participa abiertamente en los grupos de trabajo de la empresa.					
25	El trabajo coordinado en grupos le permiten aprender nuevas experiencias para su desarrollo profesional.					
26	Usted se relaciona con sus compañeros fuera del horario de trabajo.					
27	Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores.					
28	Considera que el trato y la relación que tiene con sus compañeros y jefes es satisfactoria.					
29	Suele formar parte de la solución de problemas en su área o sección.					
30	Se siente comprometido con las responsabilidades que le son asignadas.					

Anexo N° 02 - Instrumento de recolección de datos 2 productividad

Estamos desarrollando una investigación universitaria sobre la productividad en las empresas; en tal sentido, nos sería de gran ayuda recabar sus opiniones sobre este tema. Sólo debe marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente con base a los criterios descritos a continuación:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	I. Análisis del puesto de trabajo	1	2	3	4	5
1	Cuenta con los equipos de oficina y herramientas necesarios para desarrollar las tareas que están a su cargo.					
2	Los muebles de oficina que utiliza son cómodos para el trabajo que realiza.					
3	Se siente cómodo en el área donde se desempeña diariamente.					
4	Las retribuciones salariales que brinda la empresa son satisfactorias para usted.					
5	Se evidencian condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo.					
6	La empresa le brinda oportunidades para el desarrollo de sus capacidades.					
7	Considera que las características generales del local de la empresa es el adecuado.					
8	Cuenta con las condiciones físicas necesarias para realizar sus actividades, tales como luz, ventilación, etc.					
	II. Formación y perfeccionamiento	1	2	3	4	5
9	Cuenta con la formación académica necesaria para desempeñarse en el puesto.					
10	La empresa le brinda las facilidades para desarrollar su carrera profesional.					
11	La empresa lo capacita con la finalidad de incrementar sus conocimientos respecto a las actividades que realiza.					
12	Su trabajo es evaluado a fin de determinar mejoras en el mediano y largo plazo.					
13	La empresa identifica los resultados de su trabajo.					
14	Es importante formar parte de un equipo de trabajo interdisciplinario.					
15	Usted suele formar parte de equipos de trabajo en la empresa.					
16	Su jefe inmediato lo motiva a trabajar por el logro de resultados previamente definidos.					
17	Los directivos y/o gerentes de la empresa describen con claridad los resultados que se esperan alcanzar.					
18	Las actividades que están a su cargo tienen como finalidad la consecución de resultados que son importantes para el logro de los objetivos de la empresa.					
	III. Gestión y planificación de la carrera profesional	1	2	3	4	5
19	La empresa elabora planes de desarrollo profesional para sus trabajadores.					
20	El puesto donde se desempeña le permite desarrollar los conocimientos propios de su profesión.					

21	La empresa cuenta con planes para el crecimiento personal del trabajador en la organización.					
22	Se siente satisfecho con los planes de desarrollo profesional de la empresa.					
23	Se siente satisfecho con la aplicación de los conocimientos y experiencias propios de su profesión en la empresa.					
24	Se encuentra satisfecho con los planes de crecimiento personal que brinda la empresa.					
	IV. Relaciones laborales	1	2	3	4	5
25	Suele entablar sólidas relaciones de trabajo con sus equipos de trabajo					
26	Los trabajadores suelen actuar de forma participativa en la toma de decisiones que afectan al equipo.					
27	Los miembros de los equipos de trabajo expresan libremente sus diferencias y toman medidas de acción para sobrellevarlas.					
28	Usted se comunica de forma constante con sus compañeros de trabajo.					
29	Expresa libremente su forma de pensar respecto a su trabajo ante sus superiores.					
30	Mantiene una comunicación informal con sus compañeros y superiores fuera de los horarios de trabajo.					

Anexo N° 03 - Matriz operacional clima organizacional

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escalas de medición
Clima organizacional	Autonomía individual	Independencia	1	Usted toma decisiones en su trabajo sin la necesidad de consultar a su jefe.	Ordinal - Tipo Likert modificado
			2	Es importante que usted comente con su jefe los resultados y la forma como ejecutar el trabajo.	
		Libertad	3	Su jefe controla su trabajo en lo que le corresponde.	
			4	Cuándo usted ejecuta su trabajo, tiene la libertad para hacerlo a su manera.	
		Iniciativa	5	Le gustaría asumir nuevas responsabilidades en su trabajo.	
			6	Participa usted de las decisiones de esta empresa, en especial aquellas que afectan su trabajo.	
	Grado de estructura	Objetivos	7	La empresa da a conocer los objetivos organizacionales en el corto y largo plazo.	
			8	Usted forma parte activa del logro de los objetivos de la empresa.	
		Políticas	9	La empresa da a conocer las políticas organizacionales en el corto y largo plazo.	
			10	Respeto y practica con sus compañeros de trabajo las políticas de la empresa.	
		Procedimientos	11	La empresa da a conocer los procedimientos para el desarrollo de las actividades.	
			12	Usted pone en práctica los procedimientos de la empresa para el desarrollo de las tareas que están a su cargo.	
	Orientación hacia la recompensa	Beneficios	13	El hecho de estar trabajando en esta empresa es para usted de suma importancia.	
			14	La empresa es una parte sustancial para el logro de sus objetivos personales.	
		Recompensas	15	Usted recibe recompensas cada vez que realiza una labor bien hecha.	
			16	La empresa organiza paseos, actividades deportivas u otras actividades de diversión.	
			17	Usted se siente satisfecho con las recompensas que brinda la empresa a sus trabajadores.	
	Consideración personal	Reconocimiento	18	La empresa da a conocer los resultados que usted ha alcanzado gracias a su trabajo.	
			19	Usted está satisfecho con el salario que recibe de la empresa.	
			Motivación	20	

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escalas de medición
			21	Percibe confianza entre los jefes y trabajadores de la empresa.	
			22	La empresa le brinda las condiciones físicas para desarrollar un buen trabajo.	
		Grupos de trabajo	23	Los trabajadores suelen ayudarse y colaborar entre sí.	
			24	Participa abiertamente en los grupos de trabajo de la empresa.	
			25	El trabajo coordinado en grupos le permiten aprender nuevas experiencias para su desarrollo profesional.	
	Orientación hacia el desarrollo profesional	Relaciones interpersonales	26	Usted se relaciona con sus compañeros fuera del horario de trabajo.	
			27	Los problemas que le afectan y tienen relación con su trabajo, los comenta con sus superiores.	
			28	Considera que el trato y la relación que tiene con sus compañeros y jefes es satisfactoria.	
		Compromiso	29	Suele formar parte de la solución de problemas en su área o sección.	
			30	Se siente comprometido con las responsabilidades que le son asignadas.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 04 - Matriz operacional productividad

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escalas de medición
Productividad	Análisis del puesto de trabajo	Comodidad del puesto	1	Cuenta con los equipos de oficina y herramientas necesarios para desarrollar las tareas que están a su cargo.	Ordinal - Tipo Likert modificado
			2	Los muebles de oficina que utiliza son cómodos para el trabajo que realiza.	
			3	Se siente cómodo en el área donde se desempeña diariamente.	
		Calidad de vida en el trabajo	4	Las retribuciones salariales que brinda la empresa son satisfactorias para usted.	
			5	Se evidencian condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo.	
			6	La empresa le brinda oportunidades para el desarrollo de sus capacidades.	
		Condición del puesto	7	Considera que las características generales del local de la empresa es el adecuado.	
			8	Cuenta con las condiciones físicas necesarias para realizar sus actividades, tales como luz, ventilación, etc.	
	Formación y perfeccionamiento	Formación y capacitación	9	Cuenta con la formación académica necesaria para desempeñarse en el puesto.	
			10	La empresa le brinda las facilidades para desarrollar su carrera profesional.	
			11	La empresa lo capacita con la finalidad de incrementar sus conocimientos respecto a las actividades que realiza.	
		Evaluación	12	Su trabajo es evaluado a fin de determinar mejoras en el mediano y largo plazo.	
			13	La empresa identifica los resultados de su trabajo.	
		Incorporación	14	Es importante formar parte de un equipo de trabajo interdisciplinario.	
			15	Usted suele formar parte de equipos de trabajo en la empresa.	
		Resultados	16	Su jefe inmediato lo motiva a trabajar por el logro de resultados previamente definidos.	
			17	Los directivos y/o gerentes de la empresa describen con claridad los resultados que se esperan alcanzar.	
			18	Las actividades que están a su cargo tienen como finalidad la consecución de resultados que son importantes para el logro de los objetivos de la empresa.	
			19	La empresa elabora planes de desarrollo profesional para sus trabajadores.	

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Ítems	Escalas de medición
	Gestión y planificación de la carrera profesional	Desarrollo profesional	20	El puesto donde se desempeña le permite desarrollar los conocimientos propios de su profesión.	
			21	La empresa cuenta con planes para el crecimiento personal del trabajador en la organización.	
		Satisfacción profesional	22	Se siente satisfecho con los planes de desarrollo profesional de la empresa.	
			23	Se siente satisfecho con la aplicación de los conocimientos y experiencias propios de su profesión en la empresa.	
			24	Se encuentra satisfecho con los planes de crecimiento personal que brinda la empresa.	
	Relaciones laborales	Equipos de trabajo	25	Suele entablar sólidas relaciones de trabajo con sus equipos de trabajo	
			26	Los trabajadores suelen actuar de forma participativa en la toma de decisiones que afectan al equipo.	
			27	Los miembros de los equipos de trabajo expresan libremente sus diferencias y toman medidas de acción para sobrellevarlas.	
		Comunicación	28	Usted se comunica de forma constante con sus compañeros de trabajo.	
			29	Expresa libremente su forma de pensar respecto a su trabajo ante sus superiores.	
			30	Mantiene una comunicación informal con sus compañeros y superiores fuera de los horarios de trabajo.	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 05 - Tabla de especificaciones 1: clima organizacional

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	N° de preguntas por cada indicador	N° de preguntas por dimensión	Peso de la dimensión
Clima organizacional	Autonomía individual	Independencia	1	2	6	20%
			2			
		Libertad	3	2		
	4					
	Iniciativa	5	2	6	20%	
						6
		Objetivos	7			2
	8					
	Políticas		9	2		
		10				
	Procedimientos	11	2	6	17%	
						12
		Beneficios	13			2
	14					
	Recompensas		15	3		
16						
Reconocimiento	17	2	5	17%		
					18	
	19					
Motivación	20	3	5	17%		
					21	
	22					
Grupos de trabajo	23	3	5	17%		
					24	
	25					
Relaciones interpersonales	26	3	8	27%		
					27	
	28					
Compromiso	29	2	8	27%		
					30	
Totales						30

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 06 - Tabla de especificaciones 2: productividad

Variable	Dimensión	Indicadores	N° ítem	N° de preguntas por cada indicador	N° de preguntas por dimensión	Peso de la dimensión
Productividad	Análisis del puesto de trabajo	Comodidad del puesto	1	3	8	27%
			2			
			3			
		Calidad de vida en el trabajo	4	3		
			5			
			6			
		Condición del puesto	7	2		
			8			
	Formación y perfeccionamiento	Formación y capacitación	9	3	10	33%
			10			
			11			
		Evaluación	12	2		
			13			
		Incorporación	14	2		
			15			
			16			
	Resultados	17	3			
		18				
Gestión y planificación de la carrera profesional	Desarrollo profesional	19	3	6	20%	
		20				
		21				
	Satisfacción profesional	22	3			
		23				
		24				
Relaciones laborales	Equipos de trabajo	25	3	6	20%	
		26				
		27				
	Comunicación	28	3			
		29				
30						
Totales				30	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 07 - Formatos de validación de los instrumentos de recolección de datos



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Mg. EDGAR LINO GAMARRA
- 1.2. Cargo e institución donde labora DOCENTE DE LA UCV
- 1.3. Especialidad del experto ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación PRODUCTIVIDAD
- 1.5. Autor del instrumento FABIAN CORDOVA FIORELLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelencia 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			



15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

San Juan de Lurigancho ²³ de ⁰⁹ del 2017

Firma del experto informante
DNI 32650876

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Mg. EDGAR LINO GAMARRA
- 1.2. Cargo e institución donde labora DOCENTE DE LA UCV.
- 1.3. Especialidad del experto ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación CLIMA ORGANIZACIONAL
- 1.5. Autor del instrumento FABIAN CORDOVA FIORELLA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				70%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			

15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho ²³ de ⁰⁹ del 2017


Firma del experto informante
DNI 32650876

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Juanmaría Ugaz, Fabiano A.
 1.2. Cargo e institución donde labora DTC - UCV
 1.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Productividad
 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			

15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho ²⁰ de 3 del 2016


Firma del experto informante
DNI 09078477

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg SURINACAN Vamfo Fcoenico A
 1.2. Cargo e institución donde labora DFC - UCV
 1.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación clima organizacional
 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				/	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			



15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho ²⁰ de 7 del 2016



Firma del experto informante

DNI *0749847*

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Flores Bolivia Luis ALBERTO
 1.2. Cargo e institución donde labora DTC-UCV
 1.3. Especialidad del experto Gestión Pública
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación clima organizacional
 1.5. Autor del instrumento Fabian cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			

15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho 19 de set. del 2017


 Firma del experto informante
 DNI10352413.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Florez Bolivar Luis
- 1.2. Cargo e institución donde labora DTG UCV
- 1.3. Especialidad del experto Gestor Público
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Productividad
- 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			

15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

75%

San Juan de Lurigancho 19 de set del 2017


Firma del experto informante
DNI 10352413

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Paca Pantigoso, Flabio Romeo
- 1.2. Cargo e institución donde labora Docente de la UCV
- 1.3. Especialidad del experto Metodologo
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación clima organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				70%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4		/		
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11		/		
12	/			
13		/		
14		/		



15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19		/		
20		/		
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26		/		
27		/		
28		/		
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

70%

San Juan de Lurigancho ³⁰ de ^{Set.} del 2017

Firma del experto informante
DNI ..01212856.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Paca Pantigoso, Flabio Romeo
 1.2. Cargo e institución donde labora Docente de la UCV
 1.3. Especialidad del experto Metodologo
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Productividad
 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					94%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					94%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					94%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional					94%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad					94%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones					94%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación					94%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando					94%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					94%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir					94%

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/	/		

15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

94%

San Juan de Lurigancho 30 de Set. del 2017



Firma del experto informante

DNI ...0212856.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Yvette Cecilia Plasencia Marinos
- 1.2. Cargo e institución donde labora Directora de Escuela UCV-LE
- 1.3. Especialidad del experto Licenciada en Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Productividad
- 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9		/		
10		/		
11	/			
12	/			
13	/			
14		/		

15	/			
16		/		
17	/			
18	/			
19		/		
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Objetivo y pertinente

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

San Juan de Lurigancho 20 de 09 del 2017



Firma del experto informante
DNI 18.099560

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Yvette Cecilia Plasencia Marinos
- 1.2. Cargo e institución donde labora Directora de Escuela UCV-LE
- 1.3. Especialidad del experto Lic. en Administración
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación Clima Organizacional
- 1.5. Autor del instrumento Fabian Cordova Fiorella

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80%	

ITEMS DE LA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1				
2	/	/		
3	/			
4		/		
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11		/		
12		/		
13	/			
14	/			

15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Claro y Objetivo

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

80%

San Juan de Lurigancho 20 de 09 del 2017



Firma del experto informante
DNI 18099550

Anexo N° 08 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de clima organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL																															
SUJETOS O INDIVIDUOS	ÍTEMS O PREGUNTAS																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
informante1	2	5	4	3	3	3	1	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
informante2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	
informante3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	1	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	5	
informante4	1	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	
informante5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	5	
informante6	1	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
informante7	1	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	
informante8	1	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5
informante9	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	
informante10	1	4	2	4	4	1	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	
informante11	2	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	
informante12	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	5	
informante13	1	2	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	2	3	4	3	5	3	4	2	3	3	5	4	3	
informante14	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	4	3	4	1	3	4	3	4	1	2	4	2	3	5	3	2	
informante15	2	4	3	4	3	5	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	5	1	2	3	2	3	2	5	3	3	1	3	1	3	

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 09 – Base de datos de la prueba piloto – cuestionario de productividad

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD																															
SUJETOS O INDIVIDUOS	ÍTEMS O PREGUNTAS																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
informante1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	
informante2	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
informante3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	4	5	5	3	3	5	3	4	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2	
informante4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
informante5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	
informante6	2	2	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	
informante7	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	
informante8	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
informante9	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	2	
informante10	3	3	4	1	2	3	3	3	4	1	4	4	2	3	3	2	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
informante11	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
informante12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	
informante13	3	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2
informante14	4	1	2	2	1	2	1	4	3	3	3	1	3	2	4	3	2	3	4	2	2	5	5	1	3	3	2	2	2	1	
informante15	2	2	1	1	1	4	2	3	2	5	4	2	3	3	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 10 – Base de datos de la investigación – cuestionario de clima organizacional

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL																															
SUJETOS O INDIVIDUOS	ÍTEMES O PREGUNTAS																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
informante1	2	5	4	3	3	3	1	5	3	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	
informante2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	4	3	
informante3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	1	2	4	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	4	5	
informante4	1	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	
informante5	5	5	4	3	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	
informante6	1	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	
informante7	1	5	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	
informante8	1	5	5	4	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	
informante9	1	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	5	
informante10	1	4	2	4	4	1	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	
informante11	2	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	
informante12	3	2	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	3	4	5	
informante13	1	2	1	2	1	3	2	3	4	2	2	2	5	5	5	5	5	2	3	4	3	5	3	4	2	3	3	5	4	3	
informante14	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	4	3	4	1	3	4	3	4	1	2	4	2	3	5	3	2	
informante15	2	4	3	4	3	5	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	5	1	2	3	2	3	2	5	3	3	1	3	1	3	
informante16	1	5	5	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	
informante17	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	2	3	5	5
informante18	2	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	1	2	4	2	5	2	5	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	5	
informante19	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	2	4	3	5	5	2	1	2	4	3	5	1	2	3	4	3	2	5	
informante20	4	3	4	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	1	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	
informante21	4	3	3	2	2	2	4	4	4	5	5	5	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	3	3	3	
informante22	5	3	4	2	3	5	3	4	2	5	5	3	3	4	2	5	2	3	2	2	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	
informante23	2	5	2	5	3	2	3	3	5	5	5	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	5	4	3	2	4	3	5	
informante24	3	4	5	3	4	5	4	4	2	4	3	2	5	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	
informante25	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	
informante26	2	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	
informante27	3	2	3	1	4	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	
informante28	1	3	5	5	5	2	3	4	5	4	5	5	3	3	5	3	3	3	1	5	4	3	4	3	4	3	3	3	2	5	
informante29	2	3	5	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4	3	3	3	2	1	2	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	5	
informante30	2	3	3	3	4	4	1	3	4	3	3	3	5	5	3	1	3	5	2	2	4	4	3	3	5	5	2	4	4	5	

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 11 – Base de datos de la investigación – cuestionario de productividad

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD																															
SUJETOS O INDIVIDUOS	ÍTEM O PREGUNTAS																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
informante1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2
informante2	4	5	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
informante3	4	4	3	3	3	3	3	4	5	3	2	3	4	5	5	3	3	5	3	4	2	3	2	2	4	2	4	4	4	2	
informante4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
informante5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	
informante6	2	2	5	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	1	
informante7	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5	3	3	3	3	5	4	5	3	5	5	5	5	
informante8	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	
informante9	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	2	
informante10	3	3	4	1	2	3	3	3	4	1	4	4	2	3	3	2	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
informante11	3	4	3	4	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	
informante12	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	
informante13	3	4	3	2	4	3	5	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	2	5	5	3	3	1	1	1	1	1	1	2	2	
informante14	4	1	2	2	1	2	1	4	3	3	3	1	3	2	4	3	2	3	4	2	2	5	5	1	3	3	2	2	2	1	
informante15	2	2	1	1	1	4	2	3	2	5	4	2	3	3	3	4	2	3	2	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	
informante16	3	3	2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	1	
informante17	3	2	3	4	3	3	3	5	2	5	4	3	2	2	2	5	3	4	2	5	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	
informante18	2	3	4	2	2	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	5	3	2	3	4	3	3	5	5	1	1	1	2	2	1	
informante19	2	5	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	5	4	2	5	3	5	3	4	2	2	1	
informante20	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	5	1	
informante21	3	2	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	2	5	5	5	5	3	5	5	
informante22	4	3	3	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	2	3	4	3	2	2	4	3	4	5	5	4	3	3	3	3	
informante23	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
informante24	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	3	1	4	3	4	5	3	4	1	5	5	5	4	4	3	3	4	4	
informante25	3	2	4	3	2	3	3	4	5	3	2	4	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
informante26	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
informante27	3	2	3	2	2	3	3	3	5	3	1	2	3	3	3	2	3	5	2	2	2	2	4	3	5	3	3	5	3	4	
informante28	5	3	4	3	2	3	2	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	1	1	
informante29	4	3	2	2	2	3	3	4	5	2	4	3	2	3	2	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	2	3	2	1	1	
informante30	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	

Fuente: Base de datos de la investigación

Anexo N° 12 - Matriz de consistencia

Título	Problema		Operacionalización de variable								
	Problema general	Objetivo general	Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Escalas de medición		
CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRALES DEL PERÚ S.R.L. MERCADO DE LIMA, 2017.	¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?	Establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.	Clima organizacional	Méndez (2006), propone que el clima organizacional se define como el ambiente laboral apropiada para el personal con el que cuenta, el cual se expresa por variables que encaminan su creencia; percepción, grado de participación y actitud; determinado su motivación, comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.	La variable clima organizacional se medirá a través de un cuestionario de 30 preguntas en el que se identifica la autonomía individual, grado de estructura, orientación hacia la recompensa, consideración personal y orientación hacia el desarrollo profesional. Estas dimensiones se midieron con la técnica de encuestas.	Autonomía individual	Independencia	1	Ordinal - Tipo Likert modificado		
							Libertad	2			
							Iniciativa	3			
								Grado de estructura		Objetivos	4
										Políticas	5
										Procedimientos	6
								Orientación hacia la recompensa		Beneficios	7
										Recompensas	8
										Reconocimiento	9
								Consideración personal		Motivación	10
											11
											12
								Orientación hacia el desarrollo profesional		Grupos de trabajo	13
				Relaciones interpersonales	14						
				Compromiso	15						
						16					
						17					
						18					
						19					
						20					
						21					
						22					
						23					
						24					
						25					
						26					
						27					
						28					
						29					
						30					

Título	Problema		Operacionalización de variable						
	Problema general	Objetivo general	Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	N° ítem	Escalas de medición
Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?	Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?	Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.	Productividad	Dolan et al. (2007), definen productividad como la composición de medidas y la percepción de la producción de un miembro, u organización en relación al recurso que se hayan utilizado.	La variable productividad fue medida mediante un cuestionario de 30 preguntas que caracterizan el análisis del puesto de trabajo, la formación y perfeccionamiento, la gestión y planificación de la carrera profesional y las relaciones laborales. Estas dimensiones se midieron a través de la técnica de encuestas.	Análisis del puesto de trabajo	Comodidad del puesto	1	
¿Qué relación existe entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?	Establecer la relación entre la consideración personal y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.	Formación y capacitación					Calidad de vida en el trabajo	2	
							Condición del puesto	3	
							Formación y capacitación	4	
¿Qué relación existe entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017?	Establecer la relación entre la orientación hacia el desarrollo profesional y la productividad de los trabajadores de la empresa Cobranzas Integrales del Perú S.R.L. en el Cercado de Lima, 2017.	Formación y perfeccionamiento					Calidad de vida en el trabajo	5	
							Condición del puesto	6	
							Formación y capacitación	7	
							Evaluación	8	
							Incorporación	9	
							Resultados	10	
							Resultados	11	
							Resultados	12	
							Resultados	13	
							Resultados	14	
							Resultados	15	
							Resultados	16	
		Gestión y planificación de la carrera profesional					Desarrollo profesional	17	
							Satisfacción profesional	18	
							Satisfacción profesional	19	
							Satisfacción profesional	20	
							Satisfacción profesional	21	
							Satisfacción profesional	22	
							Satisfacción profesional	23	
							Satisfacción profesional	24	
							Satisfacción profesional	25	
							Satisfacción profesional	26	
							Satisfacción profesional	27	
							Satisfacción profesional	28	
		Relaciones laborales					Equipos de trabajo	29	
							Comunicación	30	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 13 – Autorización de la empresa

16 de setiembre del 2017.

COBRANZAS INTEGRALES DEL PERU S.R.L

Señor:

ALEX ESTEBNA TARAZONA ADANAQUE

GERENTE GENERAL

Estimados y Distinguido Señores

Nos place extenderles un cordial saludo, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el estudiante Fabian Cordova, Fiorella con DNI 47187056, de la carrera de administración de empresas damos permiso correspondiente para que pueda realizar dicho proyecto de tesis en nuestra empresa y acceso a la misma con fines de que pueda obtener información necesaria que le permitan desarrollar su proyecto de tesis de manera satisfactoria.

Dado que Cobranzas Integrales del Perú es una empresa dedicada a la cobranza por teléfono a los clientes de algunas identidades financieras ha decidido visitar nuestras instalaciones para obtener información que les permitan completar su proyecto de Pre-Grado sobre el tema de investigación relacionado al Clima Organizacional y la Productividad en la empresa Cobranzas Integrales del Perú

Le deseo mucho éxito en su investigación y confiamos que de la misma resulte una aportación valiosa para nuestra empresa.

Me despido cordialmente



Alex Esteban Tarazona Adanaque


GERENTE GENERAL

Anexo N° 14 – Resultado del software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&o=882112674&u=1052644860&lang=es>

feedback studio | CLIMA ORGANIZACIONAL | /0 | 3 de 4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRALES
DEL PERÚ S.R.L. CERCADO DE LIMA, 2017.**

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

AUTORA:
FABIAN CORDOVA, FIORELLA

ASESORA:
Dra. NARVAEZ ARANIBAR, TERESA

Todas las fuentes

Coincidencia 1 de 210


- repositorio.ucv.edu.pe 10 %
Fuente de Internet: 122 URL
- es.scribd.com 8 %
Fuente de Internet: 19 URL
- www.scribd.com 8 %
Fuente de Internet: 29 URL
- documents.mx 7 %
Fuente de Internet: 21 URL
- www.slideshare.net 5 %
Fuente de Internet: 28 URL
- dspace.unitru.edu.pe 5 %
Fuente de Internet: 12 URL
- www.theibfr.com 5 %
Fuente de Internet: 8 URL
- pt.scribd.com 5 %

Excluir fuentes

Página: 1 de 97 | Número de palabras: 16541

20:20
25/11/2017

Anexo N° 15 – Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Teresa Narvaez Aranibar, docente de la Facultad ciencia empresariales y Escuela Profesional administración de la Universidad César Vallejo lima – este (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRAES DEL PERU S.R.L CERCADO DE LIMA, 2017", del (de la) estudiante Fiorella Fabian Cordova, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y fecha... Lima, 25/11/2017




.....
 Firma

Dra. Teresa Narvaez Aranibar

DNI: 10122038.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo N° 16 – Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo Fiorella Fabian Cordova, identificado con DNI N° 47187056, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRAES DEL PERU S.R.L CERCAO DE LIMA, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 47187056

FECHA: ...2 de diciembre... del 2017.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MARCO ANTONIO CANDIA MENOR

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FIGURELLA FABIAN CORDOVA

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES

DE LA EMPRESA COBRANZAS INTEGRALES DEL PERÚ S.R.L. CERCA DO DE LIMA, 2017

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN

ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 12/12/17

NOTA O MENCIÓN: 16

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

