



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus,  
Chimbote - 2018

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

**AUTOR**

LLAURI GRACIANO JUAN CARLOS

**ASESOR**

MGTR. GUTIÉRREZ CHILCA RANDALL MANOLO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTION DE ORGANIZACIONES

**Chimbote – Perú**

**2018**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)  
CLAUDS BRACIANO JUAN CARLOS

cuyo título es:  
CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA TOTUS, CHIMBOTE  
2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: ..... 15 ..... (Número).....  
 ..... QUINCE ..... (Letras).

Chimbote... 13 de... 12 ... Del 2018.

  
 .....  
 PRESIDENTE

  
 .....  
 SECRETARIO

  
 .....  
 VOCAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a Dios, ya que es quien me guio por el camino del bien durante esta etapa de mi vida, habiendo escuchado mis oraciones y por haberme ayudado a salir adelante por más complicada que sea la situación.

Por otra parte también esta tesis la dedico a mis padres por la inmensa lucha y sacrificio que hacen por sacarme adelante, por sus buenos consejos y valores que me brindan, ya que siempre están motivándome con su perseverancia ante cualquier derrota.

**¡Gracias a Ustedes!**

## **AGRADECIMIENTO**

Principalmente doy gracias a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de la Universidad César Vallejo y guiar mis pasos con sus Bendiciones.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

A mi asesor Metodológico el docente, Mg. Gutiérrez Chilca Randall Manolo por su guía, ayuda y comprensión para las correcciones de la presente investigación,

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Juan Carlos Llauri Graciano, 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.

Chimbote, 27 de noviembre del 2018



Juan Carlos Llauri Graciano

## **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 Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Bachiller en Ciencias Empresariales.

Juan Carlos Llauri Graciano

## ÍNDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	27
1.5. Justificación del estudio .....	27
1.6. Hipótesis .....	28
1.7. Objetivos .....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1. Diseño de investigación .....	29
2.2. Variables, operacionalización.....	30
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	32
2.5. Métodos de análisis de datos .....	33
2.6. Aspectos éticos .....	34
III. RESULTADOS.....	35
IV. DISCUSIÓN.....	53
V. CONCLUSIONES .....	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS.....	57
ANEXOS	

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018. La población para este estudio estuvo conformada por 115 colaboradores, a quienes se les realizó una encuesta para recolectar los datos que fueron procesados en el paquete SPSS. Se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.668 por lo que se pudo concluir que el clima laboral se relaciona de forma positiva con la productividad; además que el clima laboral tiene un nivel regular, según la opinión del 50% de los colaboradores; además que la dimensión autorrealización tiene un nivel regular según la opinión del 86.8% de los colaboradores; que la productividad tiene un nivel débil, según la opinión del 51.3% de los colaboradores; además que la dimensión supervisión tiene un nivel regular según el 75.7% de los colaboradores; y que existe una relación positiva, fuerte y significativa entre las dimensiones autorrealización y la maquinaria, equipo y materiales el involucramiento laboral y la organización de trabajo; la comunicación y el talento humano; la comunicación y la maquinaria, equipo y materiales; las condiciones laborales y el talento humano; las condiciones laborales y la organización de trabajo.

**Palabras clave:** clima laboral, productividad, talento humano.

## ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the working environment and the productivity of employees in the company Tottus, Chimbote - 2018. The population for this study was composed of 115 employees, who were surveyed to collect the data that was processed in the SPSS package. A level of significance of 0.000 and a correlation coefficient of 0.668 was obtained, so it could be concluded that the work climate is positively related to productivity; In addition, the work environment has a regular level, according to the opinion of 50% of the employees; In addition, the self-realization dimension has a regular level according to the opinion of 86.8% of the collaborators; that productivity has a weak level, according to the opinion of 51.3% of employees; In addition, the supervision dimension has a regular dimension according to 75.7% of employees; and that there is a positive, strong and significant relationship between the dimensions of self-realization and machinery, equipment and materials, labor involvement and work organization; communication and human talent; communication and machinery, equipment and materials; working conditions and human talent; working conditions and work organization.

**Keywords:** work climate, productivity, human talent.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

El ser humano durante toda su existencia ha realizado, consciente e inconscientemente, un sinnúmero de actividades para obtener determinados resultados; todas estas actividades se realizan en un escenario específico que influye en cierta medida la conducta de la persona y condiciona finalmente el resultado, haciendo que esté acorde a lo deseado o difiera de lo esperado, y; a pesar de la evolución que el ser humano ha sufrido, la influencia del escenario en las actividades y su resultado siguen perdurando.

A nivel empresarial, el escenario en el que se desenvuelve un trabajador es llamado clima laboral, en donde se consideran los componentes materiales y humanos que conforman el ambiente de trabajo; mientras que los resultados que se obtiene por la realización de diversas actividades pueden ser llamados productividad.

Una de las principales preocupaciones a nivel gerencial, en todas las empresas del mundo, es el clima laboral que perciben los trabajadores, pues, en gran medida, de eso depende la productividad de los colaboradores. En este punto se denota una relación entre ambas variables, la misma que cambia según el estilo de dirección que posea un gerente, puesto que es posible controlar las dimensiones que conforman el clima laboral a fin de modificar la productividad.

En el ámbito internacional, se puede considerar a la empresa Exame, quien en asociación con la empresa consultora Hay Consultoría realizan anualmente una encuesta a trabajadores de diversas empresas, con la intención de identificar aquellas que son mejores para trabajar en Brasil. Estas empresas se enfocan en analizar las políticas de recursos humanos, en donde destaca la combinación de salario, prestaciones, perspectivas de avance en la carrera, realización profesional y principalmente que exista un clima laboral estimulante. De los puntos anteriores, recalcan que si las empresas de Brasil quieren tener un buen clima laboral es necesario que se enfoquen en fortalecer la seguridad y confianza que los trabajadores tengan en la administración a través de una política formal y explícita de no promover recortes masivos, pues eso genera en el trabajador la creencia de

que la empresa tiene una buena dirección rumbo al futuro y que es un lugar seguro. De acuerdo con Exame, otro de los aspectos importantes que deben considerar las empresas de Brasil que quieren lograr un buen clima laboral, es fomentar la claridad y apertura en la comunicación interna, que ésta sea de doble vía, en donde los trabajadores tengan acceso al presidente y ejecutivos, que todos conversen con todos y que no hayan despachos cerrados; las empresas brasileñas que mantienen informados a sus trabajadores sobre las decisiones que puedan afectar sus vidas y el de la empresa, así como las empresas que permiten a sus trabajadores hacer sugerencias, críticas y hablar de sus preocupaciones con la cúpula y defenderse de acciones injustas, son las empresas que obtuvieron las más altas calificaciones. Finalmente, también obtuvieron puntajes altos las empresas que brasileñas que desarrollan camaradería en el ambiente de trabajo, logrando que los empleados se sientan como parte de una familia, de un equipo o comunidad especial, existe un clima laboral de amistad y diversión en el ambiente de trabajo, acostumbran a celebrar eventos especiales (Exame, 2017).

El sector económico del retail, el cual agrupa a las empresas que se especializan en comercializar de forma masiva productos o servicios a un gran número de clientes, no se encuentra ajeno a los problemas que conlleva una mala gestión del clima laboral, sobre todo por ser las empresas que generalmente poseen mayor número de trabajadores, es por lo tanto necesario que los gerentes de las empresas retail enfoquen sus esfuerzos en mejorar el clima laboral para que la productividad de los colaboradores le permita a la empresa alcanzar sus objetivos.

En Perú, las empresas del sector retail, entre otros, han presentado grandes dificultades por la insatisfacción laboral que tienen los trabajadores, pues de acuerdo a la encuesta de satisfacción laboral realizada por Supera (2016), citada en el diario Gestión (2017), el 45% de los trabajadores no se encuentra feliz en su centro de trabajo, lo que afecta el compromiso de cumplir correctamente las tareas asignadas; la mayoría de encuestados manifestó que la condición de infelicidad laboral se debe a diversos problemas relacionados con el clima del trabajo. El 52% de los trabajadores afirmó sentir que sus opiniones e ideas no “poco valoradas” en la empresa; además, la comunicación con el jefe directo suele ser de baja claridad,

según el 52% de encuestados; por otra parte, el 41% de los colaboradores indica que el nivel de apoyo que reciben para alcanzar los objetivos establecidos es “bajo”; asimismo, el liderazgo por parte de los líderes de las compañías y el compromiso con la visión de la empresa es “bajo” según el 47% de los trabajadores; finalmente, el 47% de los encuestados afirma que cuenta con un sueldo “bajo”.

En el ámbito local, se encuentra la empresa Tottus de Chimbote, sucursal de Hipermercados Tottus del sector comercio de tipo retail que ocupa actualmente el puesto 10 en el ranking de las mejores empresas para trabajar en Perú, de acuerdo con los resultados mostrados por Great Place to Work (2017), en esta empresa laboran poco más de 10 mil personas, convirtiéndose en una de las empresa con mayor número de colaboradores, motivo por el cual el manejo de personal debe ser un aspecto importante dentro de la empresa para que puedan conseguir los resultados que buscan a través de la productividad de su gente. Sin embargo, en la sucursal de Tottus en Chimbote se ha presentado algunos problemas que se cree está afectando la productividad del personal y por consiguiente no está permitiendo que cada área alcance los objetivos planteados. Entre los más preocupantes se tiene la dificultad para establecer un canal de comunicación entre la empresa y cada empleado de forma eficiente que permita a la empresa enviar comunicados a todos los trabajadores y generar una mayor cercanía y un sentimiento de pertenencia; sobre esto, el encargado del área de recursos humanos de Tottus en Chimbote, menciona que aproximadamente el 43% de los trabajadores no leen los correos que se les envía y que el 38% no se percatan en los comunicados publicados en el mural del área en donde laboran; asimismo, 31% de los trabajadores tienen silenciado los grupos de WhatsApp a través del cual se realizan comunicaciones, esto debido a que todos realizan comentarios y se vuelve pesadas las notificaciones. La empresa también presenta problemas en el involucramiento del personal, en tanto no se les hace partícipes de los resultados de la empresa; la información que se recopila en la sucursal sobre las ventas y las hojas de resultado prácticamente no llega a todos los empleados; esto se manifiesta según el encargado de recursos humanos en la incomodidad del trabajador para quedarse en las reuniones, pues aproximadamente el 46% de los trabajadores

desearían no tener que quedarse para las reuniones. Asimismo, la empresa no transmite a los trabajadores el valor que éstos aportan para el logro de los objetivos, lo cual es importante para hacer sentir reconfortable al personal. Otro de los problemas que se presenta en la empresa Tottus es la falta de fidelización de los empleados a través de planes de reconocimiento y desarrollo personal, lo cual está ocasionando una alta rotación de empleados, principalmente porque buscan un empleo mejor pagado o porque buscan ser promocionados más rápidamente en empresas de retail competidoras; de acuerdo con los datos estadísticos que maneja el encargado de recursos humanos de Tottus en Chimbote, el 34% de los nuevos trabajadores dejan la empresa dentro de los 3 primeros meses de haber ingresado, el 21% deja la empresa dentro de los 6 primeros meses de haber ingresado y el 16% deja la empresa dentro del mismo año de haber ingresado; esto es un grave problema pues la empresa pierde a trabajador formados y el contratar a un nuevo empleado se le debe dar la capacitación y en general el rendimiento de la tienda se estanca.

Los problemas antes mencionados afectan negativamente en la productividad de los colaboradores de la empresa Tottus de Chimbote pues el mal manejo de los aspectos del clima laboral genera en los trabajadores una mala actitud y un comportamiento inadecuado mostrada durante el proceso de atención al cliente, lo que se refleja en el nivel de ventas, así como las quejas presentadas por los clientes. Existe también baja productividad de los colaboradores cuando se necesita hacer trabajo en equipo, pues el mal clima laboral no apoya a la buena comunicación ni a fortalecer el sentimiento de familia en búsqueda de un mismo objetivo que debería haber entre los trabajadores de una empresa, esto afecta en los tiempos de reposición de productos en los anaqueles o góndolas en la tienda.

Por lo antes expuesto, se evidencia que los problemas presentados en Tottus Chimbote se deben a malas gestiones que los encargados de la empresa realizan en cuanto al manejo del clima laboral y que finalmente impactan en la productividad.

## 1.2. Trabajos previos

En el ámbito internacional se pudo encontrar diversos antecedentes relacionados a las variables y/o dimensiones que se estudiaron en esta investigación.

Luengo (2013), en su tesis titulada “Clima laboral y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial”, de la Universidad de Zulia – Venezuela, investigación de tipo descriptiva correlacional, en donde se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, concluye que:

Existe un clima laboral con un nivel regular en el Centro de Educación Inicial, se percibe desconfianza en los profesores sobre la forma en cómo los superiores realizan la supervisión y son evaluados, pues consideran que los canales de comunicación funcionan mal, por ello el interés de los trabajadores no son tomados en cuenta para tomar decisiones sobre aspectos que a ellos también les concierne. En las organizaciones estudiadas se evidencia una similitud en la percepción que tienen los profesores respecto al clima organizacional generado por la forma en que se gerencian, pues los profesores y directivos no han sido sensibilizados por el ambiente en donde realizan sus funciones para elevar su desempeño laboral.

Torres (2013), en su tesis titulada “Análisis de clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la policía metropolitana de Santiago de Cali”, de la Universidad de Manizales, Cali – Colombia, investigación de tipo descriptiva, se utilizó la encuesta las encuestas como técnica de recolección de datos, concluye que:

Los trabajadores que se encuentran satisfechos se ven influenciados por el resultado positivo de la evaluación de algunos indicadores, entre ellos se tiene la antigüedad en la delegación de Recursos Humanos, las condiciones generales, el gusto por el trabajo, las relaciones interpersonales y la estabilidad laboral.

Polanco (2014), en su tesis titulada “El clima y la productividad laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresa (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés”, investigación realizada en la Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Tegucigalpa - Honduras, de tipo descriptiva transversal con diseño no experimental, con una población muestral de 150 docentes a quienes se les aplicó un cuestionario como técnica de recolección de datos, concluye que:

En el INTAE se observa un clima laboral es favorecido por el ajuste del personal administrativo y de los demás trabajadores a sus roles de educadores, de acuerdo con las teorías de los estereotipos profesionales y de las expectativas, en tanto se les otorgue la oportunidad de desarrollarse en el entorno profesional, pero sobre todo en aspectos personales. Asimismo, las relaciones humanas que hay en el INTAE se ve influenciada por el clima laboral, permitiendo que la interacción entre las personas que laboran en la institución educativa sea más provechosa. Además, las dimensiones del clima laboral influyen en la productividad laboral a través de, principalmente, las condiciones en las cuales se le hace realizar las funciones a los trabajadores; con respecto a la satisfacción laboral total, ésta también influye a los trabajadores en su desempeño laboral pero también influye en la calidad del servicio educativo y al proceso de formación de los estudiantes a fin de que puedan integrarse socialmente mostrando cualidades en el fortalecimiento del perfil acorde a lo demandado por el mercado laboral.

Se encontró, en el ámbito nacional, antecedentes relacionados a las variables y/o dimensiones que se estudiaron en esta investigación.

Gómez (2013), en su tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica”, de la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú, de tipo descriptiva correlacional, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, concluye que:

El entorno laboral percibido por los trabajadores dentro del análisis del clima organizacional influye de forma positiva en el desempeño laboral, de modo

que apoya en la consecución de un clima laboral agradable y sólido. También se identificó que la calidad de los servicios ofrecidos en la municipalidad provincial de Huancavelica, así como la productividad de los trabajadores, su eficiencia y el desempeño laboral, se ven influenciados por la imagen del jefe que perciben los trabajadores, para esta investigación, se determinó que el jefe es percibido como participativo en casi todas las gerencias. Finalmente, se concluye que el desempeño del personal se ve influenciado por el conocimiento real que tiene el trabajador de cómo se encuentra estructurada la organización con relación a las técnicas implementadas, conocer el sistema de trámite y las metas que tengan las áreas de trabajo.

Quispe y Tito (2013), en su tesis que tiene por título “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática (ODEI) – Huancavelica”, realizada en la Universidad de Huancavelica – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, en donde se utilizaron los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, concluye que:

El desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI – Huancavelica se ve influenciado de forma significativa por el clima organizacional. El desempeño de los trabajadores se ve influenciado por los factores del clima organizacional, afectados principalmente por el liderazgo autocrático que se ejerce, pues no permite que los trabajadores aporten ideas nuevas para generar un valor agregado a las funciones diarias. En cuanto a los factores de motivación, los trabajadores indicaron que reciben reconocimiento por hacer efectivamente una labor; además, debido a la antigüedad de la infraestructura y principalmente a la presencia de roedores, la motivación de los trabajadores es de nivel medio.

De La Cruz y Huamán (2015), en su tesis titulada “Clima laboral y productividad en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015”, trabajada en la Universidad Nacional de Huancavelica – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, con una muestra de 32 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, concluye que:

Existe una relación positiva y significativa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del programa CUNA MAS, la intensidad de la relación hallada es de  $r=71\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0<0,05$  por lo que dicha relación es positiva media, en el 53,1% de casos el clima laboral es alto y en el 56,3% de casos la productividad es alto. Además, Se encontró que existe una relación positiva y significativa entre el aspecto físico del clima laboral y la productividad, la intensidad de la relación hallada es de  $r=58\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0<0,05$  por lo que dicha relación es positiva media, en el 46,9% de casos el componente de ambiente físico es alto. Además, se encontró que existe una relación significativa y positiva entre el clima laboral, específicamente del ambiente social, con la productividad la intensidad de la relación hallada es de  $r=67\%$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0<0,05$  por lo que dicha relación es positiva media, en el 46,9% de casos el componente de ambiente social es medio.

Panta (2015), en su tesis titulada “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo ‘Talentos’ de la ciudad de Chiclayo”, investigación realizada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, tuvo como objetivo saber si existía relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo “Talentos”, con una muestra de 25 personas a quienes se les aplicó dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos, con lo que concluye que:

El clima organizacional no tiene ninguna influencia significativa en el desempeño laboral; esto se contrasta con lo mencionado en la teoría seleccionada para nuestras variables, en donde se menciona que el clima organizacional adecuado, puede ejercer influencia en el desempeño laboral, en este caso, de los profesores. La institución tiene claramente establecido los objetivos institucionales, en donde se enfocan en el trato de los profesores y el aprendizaje necesario que los estudiantes requieren, además del desarrollar un estilo de liderazgo por parte del personal directivo a fin de alcanzar los

objetivos trazados. El nivel de Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ( $r= 0.117$ ).

Seminario (2017), en su tesis titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana”, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, tuvo como objetivo evaluar la relación que existe entre el clima laboral y compromiso organizacional en una muestra de vendedores de una empresa de tipo retail de la ciudad de Lima, con una muestra conformada por 111 vendedores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, concluye que:

Existe una relación directa, baja y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional; además, existe una relación directa, moderada y significativa entre clima laboral y compromiso afectivo; asimismo, existe una relación directa, baja y no significativa entre clima laboral y compromiso normativo; finalmente, existe una relación negativa, baja y no significativa entre clima laboral y compromiso de continuidad.

También se puede considerar algunos antecedentes de investigaciones realizadas en el ámbito local.

Pérez (2010), en su tesis que tiene por título “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote”, de la Universidad San Pedro, Chimbote – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, en donde se utilizaron los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, concluye que:

El clima laboral de la institución es malo, pues el 73.75% de los colaboradores lo perciben así, sin embargo, el 26.3% de los restantes indica que el clima laboral tiene un nivel regular. En otro aspecto, el cliente manifiesta que pocas veces ha sido atendido con amabilidad por parte de los trabajadores, lo que indica una baja calidad en la atención, es por eso que la calidad del servicio y atención obtuvo la calificación de malo, asimismo, no existe rapidez en la atención que da el personal a los requerimientos de los estudiantes, mostrando una deficiencia en ese aspecto de la atención. Finalmente, existe una

correlación significativa entre el clima laboral y la calidad de atención al cliente. Se concluye finalmente que el encargado de dirigir la institución se enfoca en elevar positivamente el estado emocional de los trabajadores, éstos reflejarán su satisfacción dentro de la compañía, de modo que el trabajo a realizar será percibido con menor carga y su vez transmitirán la satisfacción a sus estudiantes, quienes podrán sentirse más a gusto con el servicio recibido.

Moreno (2013), en su tesis que tiene por título “Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional Del Santa 2016”, investigación realizada en la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, en donde se utilizaron los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, concluye que:

El 60.0% de los docentes presentó un nivel satisfacción moderado y alto (40.0%); asimismo, el 80.0% de docentes presentó nivel favorable de clima organizacional, 20,0% evidenció nivel desfavorable de clima organizacional; finalmente, se concluye que no existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral docente ( $p>0.05$ ); se acepta la hipótesis nula.

Torres (2015), en su tesis que tiene por título “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del caso urbano de Chimbote, 2015”, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote – Perú, investigación de tipo descriptiva correlacional, en donde se utilizaron los cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, aplicados a una población de 40 trabajadores, concluye que:

La satisfacción laboral de los trabajadores en las farmacias de Chimbote sí influye de un modo satisfactorio en la productividad de éstos, empero, se incrementa la insatisfacción en los trabajadores en cuanto se acrecienta negativamente las características del clima laboral, motivación, valoración al trabajo y ambientes físicos. En las MYPE de Chimbote, prima un nivel de productividad alto, puesto que la mayor parte de los colaboradores encuestados manifestó sentir satisfacción en su centro de labores, gracia a que

son tratados con amabilidad por parte de los jefes, tienen mucha posibilidad de ser promovidos a mejores puestos, poseen ambientes infraestructura con acondicionamiento adecuado y creen que la remuneración percibida es justa en relación a las funciones que realizan.

Velásquez (2015), en su tesis que tiene por título “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, de la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, investigación de tipo descriptiva, en donde se empleó encuestas, entrevistas y observaciones directas como instrumentos de recolección de datos aplicados a una muestra de 3 empresas industriales del sector pesquero de una población de 52 empresas, concluye que:

No existe evidencia de que la gerencia haya implementado algún instrumento para gestionar adecuadamente a los trabajadores por medio de estrategias motivacionales; asimismo los trabajadores se sienten desmotivados debido a que en la empresa no se maneja un sistema de bonificación o incentivos económicos, como tampoco existe un programa de reconocimiento a los trabajadores que realicen sus funciones de forma excepcional, todo lo anterior ocasiona que disminuya la eficiencia y eficacia en la calidad de la producción, finalmente, esto impacta negativamente en los objetivos financieros de la compañía pues al incrementarse los costos y gastos generados por la deficiencia en la producción, ocasiona que las utilidades sean menores.

Vega (2015), en su tesis titulada “Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote – Provincia del Santa: 2014”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo - Perú, de tipo descriptiva correlaciona, se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, concluye que:

El clima laboral que predomina en el ambiente de trabajo de la empresa Pesquera Hayduk es deficiente, pues los trabajadores manifiestan tener estrés laboral; asimismo, suele presentarse conflictos entre los empleados de la empresa que afecta la estabilidad y situación emotiva generando también estrés laboral. La insatisfacción laboral es elevada, casi el 44% de los colaboradores manifiestan síntomas de aburrimiento, no tienen motivación y

sólo realizan sus labores por la necesidad de ganar dinero, esto afecta al estado psicológico y físico del trabajador. No se evidencia un vínculo de amistad entre los colaboradores de la empresa, la única relación que poseen es la laboral y sólo entre los compañeros de una misma área. Finalmente, se presenta una deficiencia en la comunicación entre empleados y jefes, evidenciado en el temor que tienen los trabajadores de expresar sus opiniones a los superiores por no ser considerados.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Clima laboral**

El clima laboral, de acuerdo con Chiavenato (2009), se refiere a las características motivacionales que existe en el entorno de trabajo generadas por los integrantes de la organización, en donde aspectos de ella pueden generar diferentes tipos de estimulaciones o provocar diversas motivaciones en quienes la conforman. En ese sentido, si las necesidades personales de los trabajadores son satisfechas gracias al clima laboral, puede decirse que éste es beneficioso, pudiendo elevar la moral; en contraste, el clima laboral es perjudicial para los trabajadores si en lugar de satisfacer las necesidades, las frustra. Sin embargo, existe una correlación entre el clima laboral y la salud emocional, puesto que el primero puede influir en el segundo y viceversa.

El clima laboral, según Brown y Moberg (1990), se determina la percepción que tienen los trabajadores respecto a todos los atributos que se encuentran en el ambiente interno de las organizaciones.

Otra de las definiciones del clima laboral es, de acuerdo con Navarro (2003), el medio ambiente físico en donde se realiza día a día las labores a cargo de los trabajadores, enfocadas a alcanzar los objetivos empresariales; el ambiente de trabajo puede verse deteriorado si existe un pésimo clima laboral, esto ocasiona situaciones conflictivas entre colaboradores y resultados deficientes.

El clima laboral, para Martínez y Albero (2005), comprende el aspecto psicológico del trabajo, el cual tiene una fuerte influencia en el lugar de

trabajo para el individuo; dentro de los aspectos psicológicos, se puede mencionar a: los sentimientos de felicidad, sentimientos de participación en la empresa, buen ajuste personal, aceptación de las metas del grupo a la organización, apoyo mutuo e interés recíproco, buenas relaciones sociales en la organización y ausencia de conflictos.

El clima laboral, según Rubio (2007), es el entorno laboral constituido por la parte física y el talento humano, en donde se lleva a cabo todas las labores día a día; es posible que el trabajo de los colaboradores esté orientado al cumplimiento de objetivos si el clima laboral es bueno, sin embargo, cuando el clima laboral es malo, en el ambiente en el que se trabaja se crean conflictos que puede afectar al buen rendimiento.

El clima laboral está conformado por el ambiente humano en donde los trabajadores de una empresa logran percibir las características del entorno en el que realizan sus funciones, las que influyen en el comportamiento del trabajador (Bagner, 2012).

El clima laboral, según Palma (2004), es la percepción que tienen los colaboradores con relación a la empresa en la que trabajan, dichas percepciones están condicionadas a las diferentes actividades que cada colaborador realiza en la empresa, así como la relación que mantienen con sus compañeros.

Finalmente, para poder analizar el clima laboral, es necesario profundizar en las dimensiones de ésta, entre las que destacan la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laboral; las que resultan del análisis cualitativo y estadístico elaborado para la “Escala Clima Laboral CL – SPC” (Palma, 2004).

### **Autorrealización**

La autorrealización consiste en la percepción que los trabajadores tienen del medio ambiente con relación a las posibles oportunidades que ofrezca la empresa para generar un desarrollo personal y profesional, es decir, que las

condiciones laborales estén dadas para que los trabajadores puedan sentirse realizados.

La autorrealización surge en las personas que poseen el deseo de superación, pues buscan incrementar el potencial que tienen, gracias a esta cualidad, aquellos que sienten haber alcanzado su más alto nivel, suelen tener la capacidad de sobresalir en todo lo que se propongan; este aspecto podría ser muy provechoso para las empresas si es que logran identificar la cualidad en el trabajador, ya que podría incrementar el rendimiento laboral de la empresa en general (Escudero, 2011).

### **Involucramiento laboral**

El involucramiento laboral surge cuando un trabajador siente identificación con la organización, asumiendo como suyos los valores de la empresa, lo cual genera un compromiso que le permite alcanzar las metas que haya establecido la empresa.

Según Frías (2001), el trabajador puede involucrarse laboralmente si logra conocer y sentir suya la misión y objetivos de la organización, este compromiso se verá reflejado en el trabajo de equipo y la ejecución de sus funciones realizadas correctamente.

### **Supervisión**

Los trabajadores realizan apreciaciones sobre las características de la supervisión que realiza el personal encargado, generalmente de jerarquía superior, con relación a cómo se lleva a cabo las tareas en el trabajo; el colaborador muestra una mejora en el desempeño de las tareas diarias en la medida que el supervisor ofrece apoyar y orientar, afectando positivamente en la productividad. En ocasiones los trabajadores tienden a mejorar su desempeño cuando sienten tensión por la presencia de los supervisores.

### **Comunicación**

En el ambiente de trabajo, mientras más precisa, coherente, clara y fluida sea la información que comparte los ejecutivos de una empresa, mejor

percibida será por los trabajadores, esto influye en una mejora en la atención a clientes, mejora la relación con los compañeros de trabajo y principalmente, permite que información relevante sea emitida correctamente a quien la requiera-

Según Cuadrado (2007) la comunicación emitida con calidad, permite que una organización se desarrolle la productividad de forma efectiva, sin embargo, el rendimiento del trabajador disminuye en tanto diferentes comunicados se emitan desde distintas direcciones de mando, esto debido a que mucho de los trabajadores no se tienen un trato cercano con áreas ajenas a la suya o con jefes de otros departamentos.

### **Condiciones laborales**

Las condiciones laborales están relacionada a la percepción que tienen los trabajadores en relación con la capacidad que tiene la empresa para abastecerle con materiales necesarios para realizar sus operaciones, así como aspectos económicos para la ejecución de ciertas tareas que requieren un gasto monetario, la presencia de estos recursos facilita el cumplimiento de las funciones lo que influye en el desempeño del trabajador.

Las condiciones laborales no sólo se relacionan a la remuneración económica, sino que abarca a otros elementos que los trabajadores requieren para efectuar sus funciones, por ello, la empresa se ve obligada a otorgar los recursos que en la empresa se requiera, puesto que finalmente favorece a incrementar la productividad de los colaboradores.

#### **1.3.2. Productividad**

La productividad es la relación entre lo que un trabajador produce y los recursos que utiliza para obtenerla; se define también por la relación que hay entre el tiempo que utiliza el trabajador para obtener un resultado, en ese sentido, cuanto menos tiempo le tome obtener el resultado que se espera, mayor será la productividad (Dasi, Dolz, Ferrer e Iborre, 2014, p. 82).

Según García (2010) la productividad es el grado de rendimiento que se obtiene cuando un trabajador utiliza diferentes recursos para lograr un

resultado esperado. Se considera que cuando una empresa se enfoca en mejorar la productividad, se puede también mejorar el beneficio económico de las empresas, y de esto depende que la empresa evalúe un incremento salarial para los trabajadores (p. 223).

Para Gutiérrez (2010), la productividad en una empresa se obtiene comparando el resultado de la calidad del servicio o producto, obtenido dentro de los sistemas que maneja la empresa, con los recursos utilizados para lograrlos; por lo que mejorar la productividad permite a la empresa alcanzar mejores resultados (p. 18).

La productividad, explica Koontz y Wehrich (2009), es la relación entre la cantidad de recursos utilizado por un trabajador para la producción de bienes producidos o servicios brindados, teniendo en consideración la calidad con la que se hizo (p. 401).

Para medir la productividad en una organización, se debe tener en cuenta los factores más importantes que a ésta la afecta, como son el talento humano; la maquinaria, equipo y materiales, y; la organización del trabajo (Robbins, 2008, p. 507).

### **Talento humano**

Según Robbins (2008) el talento humano puede ser considerado como el principal factor dentro de la productividad, pues éste influye directamente en las demás dimensiones (p. 507).

Para Chiavenato (2006) la productividad se logra a través de las personas, pues es de donde surge la calidad del servicio o producción y finalmente hace que una empresa sea exitosa, productivamente hablando. Los trabajadores suelen sentirse motivados a participar activamente en la producción, marketing y generación de nuevos productos, gracias a la habilidad que tienen de trabajar en equipo, alcanzando un consenso entre compañeros que hace prevalecer la confianza y el sentimiento de familia, es así como puede incrementar la motivación, facilitar el proceso de innovación y finalmente la eficiencia, lo que finalmente repercute en mayor productividad (p. 504).

En otros aspectos, Robbins y Coulter (2005), menciona que la actitud y comportamiento de cada trabajador se relacionan fuertemente con la influencia que puede tener sobre los estándares del equipo de trabajo, determinando así la productividad de cada colaborador (p. 34).

### **Maquinaria, equipo y materiales**

Según Robbins (2008), la clave para incrementar la productividad en torno a la maquinaria, equipos y materiales es siempre tener en cuenta el estado de éstos, la calidad que tienen y que el uso sea el correcto (p. 507).

La tecnología de las maquinarias, equipos y los materiales utilizados en el proceso de producción o atención, influye en la productividad, pues la innovación tecnológica permite incrementarla al lograr un mayor número de productos o atenciones conseguidos en el mismo tiempo o con menos recursos; con una mejor tecnología es posible mejorar la calidad, emplear nuevos y mejores canales para la emisión de la información y comercialización.

Además, el esfuerzo que hace la empresa o un trabajador para reducir el uso de materiales impacta considerablemente en los resultados obtenidos.

### **Organización del trabajo**

Según Robbins (2008), la productividad está condicionada a la organización del trabajo, en donde influye la estructura y diseño del puesto de trabajo, cada uno de éstos debería determinarse según las maquinarias, equipos y materiales que se disponga, así como las características que se quiere que tengan los trabajadores (p. 507).

Otro aspecto de la organización del trabajo que afecta positivamente la productividad es la división del trabajo, pues permite a los trabajadores perfeccionar sus habilidades y destrezas, esto hace que se requiera menos tiempo para realizar la misma tarea en forma repetitiva, ahorrando también mano de obra en cuanto al uso de maquinarias (Robbins y Coulter, 2005, p. 26)

Según Robbins y Coulter (2005) otro aspecto dentro de la organización del trabajo que beneficia considerablemente el aumento de la productividad es la cohesión del grupo, que la define como el grado en el que cada trabajador dentro de un equipo se identifica con sus semejantes y buscan alcanzar los mismos objetivos; cuando la cohesión y el apoyo dentro del equipo para alcanzar los objetivos son altos, entonces la productividad se incrementa (p. 379).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio**

Para la justificación del estudio es necesario expresar los motivos por los cuales el investigador lo realiza, especificando el para qué y el por qué lo lleva a cabo (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 40).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que existen distintos motivos por los que un estudio llega a tener relevancia y para someter a evaluación su utilidad debe responder a algunos criterios, los cuales se presentan a continuación (p. 40).

##### **1.5.1. Relevancia social**

En el marco de relevancia social, beneficiará a los clientes de la empresa Tottus, ya que tras conocerse el resultado de la relación entre en clima laboral y productividad de los colaboradores, la entidad podrá tomar medidas para mejorar el clima laboral y de ese modo hacer que la productividad de los colaboradores se incremente, lo cual tendrá impacto en la calidad de la atención que recibirá el cliente.

##### **1.5.2. Implicaciones prácticas**

Así mismo, tiene implicancias prácticas porque permitirá alcanzar un objetivo real que actualmente tiene la mayoría de las empresas de tipo retail, pues intentan incrementar la productividad de sus colaboradores para así conseguir los

resultados empresariales. En ese sentido, el contenido de la presente investigación permitirá incrementar la productividad del colaborador tras la mejora del clima laboral.

### **1.5.3. Valor teórico**

En lo que concierne al valor teórico, el estudio es de importancia ya que va a permitir la continuación de otros estudios en base a la información que aquí se recopilen, con las recomendaciones e ideas sugeridas que serán de mucha utilidad para futuros investigadores; asimismo, los resultados obtenidos permitirán aportar conocimiento práctico y conceptual respecto al clima laboral y productividad.

### **1.5.4. Utilidad metodológica**

Esta investigación posee utilidad metodológica porque ofrecerá instrumentos de recolección de datos que enriquecerá la metodología; ya que será necesaria la elaboración de nuevos instrumentos que podrán ser usados por futuros investigadores.

## **1.6. Hipótesis**

Hi: Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote - 2018.

Ho: No existe relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote - 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Analizar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

Analizar la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

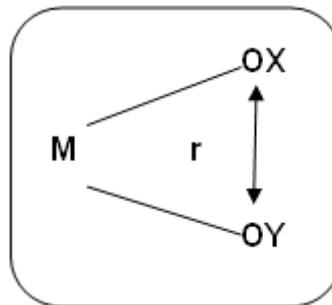
Determinar la relación entre las dimensiones del clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La investigación será no experimental de tipo transversal descriptiva correlacional, ya que el estudio “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice”, así como “asociar las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” a partir de los datos recolectados en un momento determinado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

El diseño descriptivo correlacional presenta el siguiente esquema:



Donde:

M: muestra

OX: Observación de la 1º variable

OY: Observación de la 2º variable

r: Relación entre las variables concurrentes

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variable X: Clima laboral**

#### **Definición conceptual**

El clima laboral es el entorno laboral constituido por la parte física y el talento humano, en donde se lleva a cabo todas las labores día a día; es posible que el trabajo de los colaboradores esté orientado al cumplimiento de objetivos si el clima laboral es bueno, sin embargo, cuando el clima laboral es malo, en el ambiente en el que se trabaja se crean conflictos que puede afectar al buen rendimiento. (Rubio, 2007, p. 341).

#### **Definición operacional**

El clima laboral es el ambiente en donde los trabajadores interactúan entre ellos y con el entorno físico; este ambiente, de ser favorable, permite el logro de los objetivos, por el contrario, si es desfavorable, puede generar conflictos y bajo rendimiento; se determina por la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

### **Variable Y: Productividad**

#### **Definición conceptual**

La productividad es la relación entre lo que un trabajador produce y los recursos que utiliza para obtenerla; se define también por la relación que hay entre el tiempo que utiliza el trabajador para obtener un resultado, en ese sentido, cuanto menos tiempo le tome obtener el resultado que se espera, mayor será la productividad (Dasi, Dolz, Ferrer e Iborre, 2014, p. 82).

#### **Definición operacional**

La productividad es el resultado de comparar los recursos que un trabajador utiliza y la producción que con estos logra; la productividad puede medirse a través del talento humano; la maquinaria, equipos y materiales; y la organización de trabajo.

### 2.2.1. Operacionalización de las variables

VARIABLES		DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
X	Clima laboral	El clima laboral es el entorno laboral constituido por la parte física y el talento humano, en donde se lleva a cabo todas las labores día a día; es posible que el trabajo de los colaboradores esté orientado al cumplimiento de objetivos si el clima laboral es bueno, sin embargo, cuando el clima laboral es malo, en el ambiente en el que se trabaja se crean conflictos que puede afectar al buen rendimiento. (Rubio, 2007, p. 341).	El clima laboral es el ambiente en donde los trabajadores interactúan entre ellos y con el entorno físico; este ambiente, de ser favorable, permite el logro de los objetivos, por el contrario, si es desfavorable, puede generar conflictos y bajo rendimiento; se determina por la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Desarrollo personal	Ordinal
					Desarrollo profesional	
				Involucramiento laboral	Conocimiento de la misión y objetivos	
					Identificación con la empresa	
				Supervisión	Características de la supervisión	
					Orientación y apoyo	
				Comunicación	Vías de comunicación	
					Coherencia, claridad y fluidez	
Condiciones laborales	Abastecimiento de materiales					
	Infraestructura					
Y	Productividad	La productividad es la relación entre lo que un trabajador produce y los recursos que utiliza para obtenerla; se define también por la relación que hay entre el tiempo que utiliza el trabajador para obtener un resultado, en ese sentido, cuanto menos tiempo le tome obtener el resultado que se espera, mayor será la productividad (Dasi, Dolz, Ferrer e Iborre, 2014, p. 82).	La productividad es el resultado de comparar los recursos que un trabajador utiliza y la producción que con estos logra; la productividad puede medirse a través del talento humano; la maquinaria, equipos y materiales; y la organización de trabajo.	Talento humano	Actitud y comportamiento	Ordinal
					Trabajo en equipo	
				Maquinaria, equipo y materiales	Calidad de las maquinarias, equipos y materiales	
					Conocimiento de uso	
				Organización de trabajo	Estructura y diseño del puesto de trabajo	
					Cohesión del equipo de trabajo	

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, por lo que en el presente estudio la población está conformada por 155 colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018 (2014, p. 174).

### **2.3.2. Muestra**

Debido a que el tamaño de la población es pequeño, se considera su totalidad para la recolección de datos, es decir se tiene una población muestral de 155 colaboradores.

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

### **2.4.1. Técnica**

La técnica que se utilizará para recolectar los datos en esta investigación será la encuesta, a través de la cual el investigador recopilará los datos que se requiera mediante la elaboración de preguntas referidas a las características de las variables clima laboral y productividad.

Al hacer uso de la encuesta se pretende recopilar los datos de manera sistemática, a través de la realización de preguntas que el investigador hará a quienes conforme la muestra, una vez obtenido los datos de cada individuo de la población, se deberá agrupar para someterlo a un procesamiento de datos y obtener la información que se requiera (Vidal, 2001, p. 13).

La encuesta deberá estar dirigida a cada trabajador que conforme la muestra, es decir a todos los colaboradores de la empresa Tottus en Chimbote.

### **2.4.2. Instrumento**

El instrumento correspondiente para la técnica de encuesta es el cuestionario, el cual se elabora considerando el cuadro de operacionalización de variables, a fin de elaborar todas las preguntas teniendo en consideración cada dimensión y sus indicadores.

Este instrumento es tal vez el más utilizado cuando se trata de recolectar datos y está conformado por una relación de interrogantes para cada indicador de las variables clima laboral y productividad (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 217).

### **2.4.3. Validez**

Los instrumentos que se utilizarán serán validados a través del juicio de expertos, es decir con la participación de docentes expertos en temas de clima laboral y productividad, así como en temas estadísticos y metodología; éstos evaluarán el contenido del instrumento para emitir una opinión.

La validez de expertos se refiere a la medida en que un instrumento de recolección de datos mide realmente la variable a estudiar, según los especialistas en el tema a trabajar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 204).

### **2.4.4. Confiabilidad**

La confiabilidad de un instrumento de medición es la medida en que la aplicación de éste en repetidas veces a un mismo elemento produce los mismos resultados (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La medición del instrumento se realizó con los resultados obtenidos en la prueba piloto aplicada a los colaboradores la empresa Tottus de Chimbote.

El coeficiente del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Clima Laboral fue de 0.9562, lo que indica que el grado de fiabilidad del cuestionario y los 20 ítems que lo conforman es alto.

El estadístico de fiabilidad para la variable Productividad, que contiene 18 preguntas, indica que la prueba es confiable porque se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.9471, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos recolectados con la aplicación de la encuesta serán procesados para conformar una base de datos, para posteriormente ser convertidos en información a través de su procesamiento haciendo uso del software de estadística SPSS, con el que se conseguirán los resultados estadísticos mostrados como:

- Distribución de frecuencias: se representa en tablas que contienen a las variables, sus dimensiones, indicadores o ítems por filas; mientras que en las columnas se muestran las ocurrencias en número por cada porcentaje, valor, etc. Con la distribución de frecuencias se busca obtener la información de una forma más fácil.
- Gráficos: es una forma de representar los datos, principalmente de tipo numérico, a través de diversos recursos gráficos como pueden ser los símbolos, superficies, vectores o líneas; para tener en un modo visual la correlación estadística o relación matemática que las variables, dimensiones o indicadores tienen entre sí.

Finalmente, se utilizará el método estadístico Rho de Spearman, con el que se comprueba la correlación entre las variables haciendo uso de los datos recolectados con la encuesta.

## **2.6. Aspectos éticos**

A fin de no perjudicar a los investigados con la información que de ellos se obtendrá, el investigador deberá considerar algunos aspectos éticos. Los elementos de estudio deberán estar informados de la mejor manera posible de la finalidad de la investigación y las actividades que se realizarán para recopilar la información. Asimismo, se deberá proteger la identidad de los encuestados, evitando realizar preguntas que permitan su identificación, esto para mantener su anonimato y evitar que la información obtenida de éstos pueda ser utilizada deliberadamente para su perjuicio. Por tanto, los encuestados voluntariamente responderán los cuestionarios, obteniendo así resultados reales que permitirá obtener un análisis verídico.

### III. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

**TABLA N° 01:**

*Relación Que Existe Entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

Rho de Spearman		CLIMA LABORAL	PRODUCTIVIDAD
CLIMA LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,668**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
PRODUCTIVIDAD	Coefficiente de correlación	,658**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

Fuente: Cuestionario de clima laboral y Productividad, Chimbote 2018

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 1 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.668$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el clima laboral se relaciona significativamente con la productividad los colaboradores de la empresa TOTTUS, Chimbote 2018.

**Objetivo específico 1:** Analizar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

**TABLA N° 02:**

*Clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

	Niveles	Escala	Colaboradores	%
Clima Laboral	MALO	40-59	4	0,7%
	REGULAR	60-79	76	50,0%
	BUENO	80-100	75	49,3%
	Total		155	100,0%

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna, Chimbote 2018

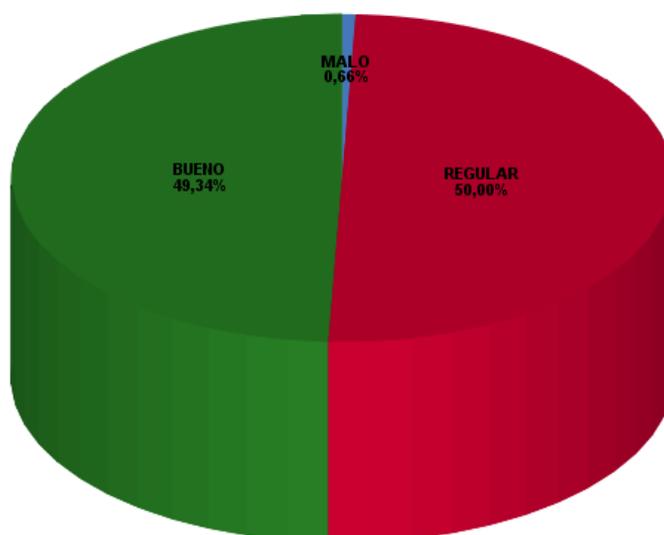


Figura N° 01: *El Nivel De clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

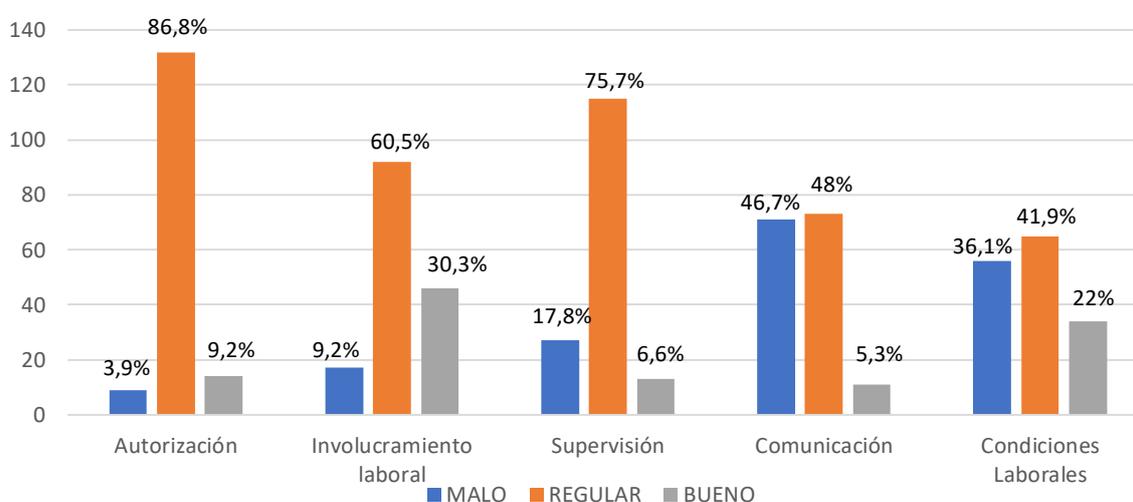
**Comentario:** En la Tabla 2 se observa que el 0.7% de valoración de personal opinaron nivel Malo del clima laboral, en tanto que el 50.0% y 49.3% obtienen nivel Regular y Bueno. Determinándose que el clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote está en un nivel regular y bueno (50% y 49. 3%) respectivamente.

**TABLA N° 03:**

*El nivel de las Dimensiones De clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

Niveles	Autorealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
MALO	9	3,9%	17	9,2%	27	17,8%	71	46,7%	56	36,1%
REGULAR	132	86,8%	92	60,5%	115	75,7%	73	48,0%	65	41,9%
BUENO	14	9,2%	46	30,3%	13	6,6%	11	5,3%	34	22,0%

Fuente: Cuestionario de clima laboral, Chimbote 2018



**FIGURA N° 02:** *El nivel de las Dimensiones De clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

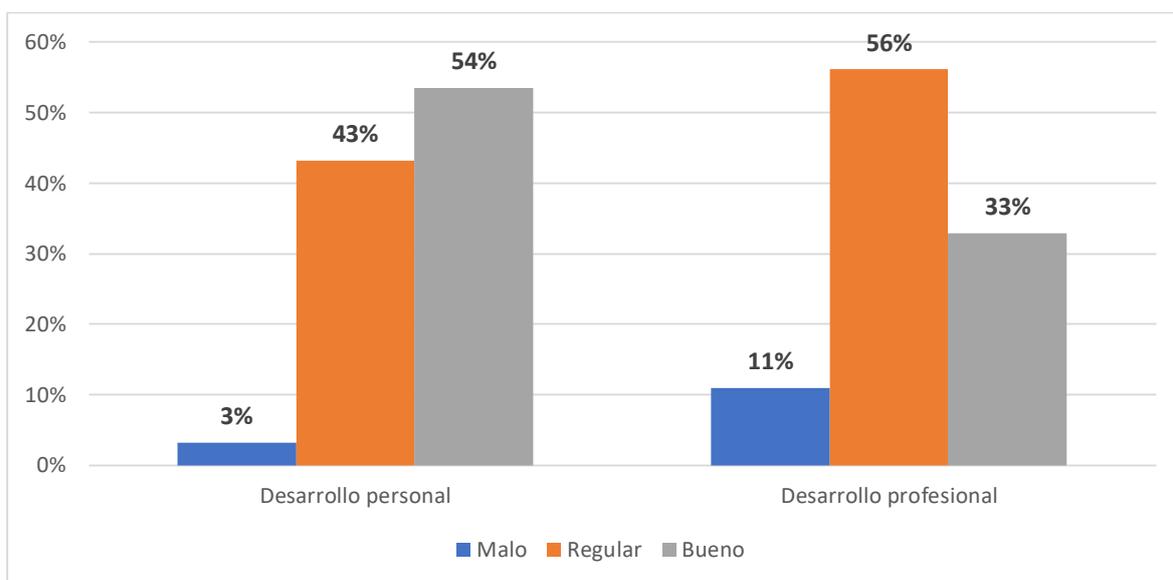
**Comentario:** En la Tabla 3 se observa que el 3.9% y 86.8% de la **Autorealización** de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 9.2% está con un nivel Bueno; del **Involucramiento Laboral** el 9.2% y 60.5% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 30.3% está con un nivel Bueno; del **Supervisión** el 17.8% y 75.7% de la valoración del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 6.6% está con un nivel Bueno; de la **Comunicación** y el 46.7% y 48.0% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 5.3% está con un nivel Bueno; de las **Condiciones Laborales** el 36.1% y 41.9% de la valoración del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 22% está con un nivel Bueno. Determinándose que las dimensiones del clima laboral del personal de la empresa Tottus está en promedio nivel regular (35.76%).

**TABLA N° 04:**

*El nivel de los indicadores de la dimensión autorrealización de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

Niveles	Desarrollo personal		Desarrollo profesional	
	N°	%	N°	%
MALO	5	3%	17	11%
REGULAR	67	43%	87	56%
BUENO	83	54%	51	33%

Fuente: Cuestionario de clima laboral, Chimbote 2018



*FIGURA N° 03: El nivel de los indicadores de la dimensión autorrealización de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

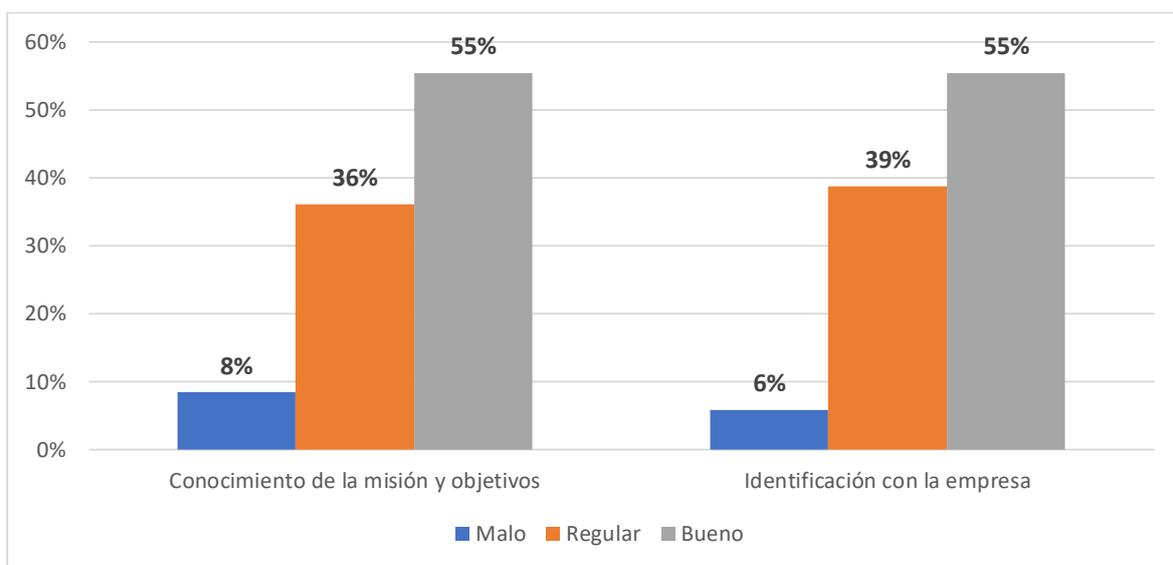
**Comentario:** En la Tabla 4 se observa que el 3% y 43% del **desarrollo personal** de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 54% está con un nivel Bueno; del **desarrollo profesional** el 11% y 56% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 33% está con un nivel Bueno.

**TABLA N° 05:**

*El nivel de los indicadores de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

Niveles	Conocimiento de la misión y objetivos		Identificación con la empresa	
	N°	%	N°	%
MALO	13	8%	9	6%
REGULAR	56	36%	60	39%
BUENO	86	55%	86	55%

Fuente: Cuestionario de clima laboral, Chimbote 2018



**FIGURA N° 04:** *El nivel de los indicadores de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

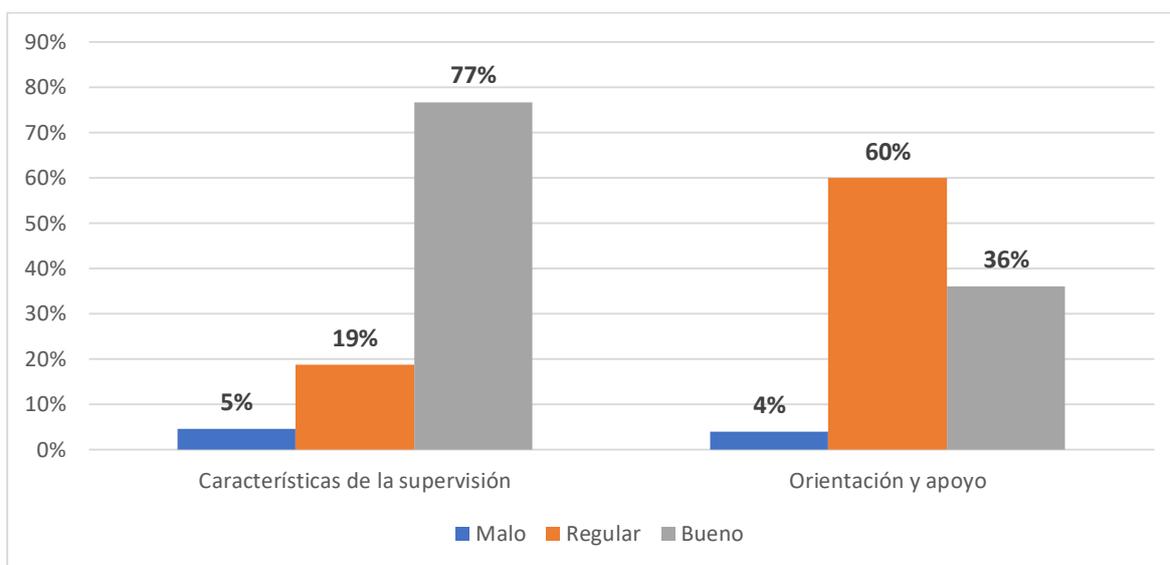
**Comentario:** En la Tabla 5 se observa que el 8% y 36% del **conocimiento de la misión y objetivos** de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 55% está con un nivel Bueno; de la **identificación con la empresa** el 6% y 39% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 55% está con un nivel Bueno.

**TABLA N° 06:**

*El nivel de los indicadores de la dimensión supervisión de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

Niveles	Características de la supervisión		Orientación y apoyo	
	N°	%	N°	%
MALO	7	5%	6	4%
REGULAR	29	19%	93	60%
BUENO	119	77%	56	36%

Fuente: Cuestionario de clima laboral, Chimbote 2018



*FIGURA N° 05: El nivel de los indicadores de la dimensión supervisión de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

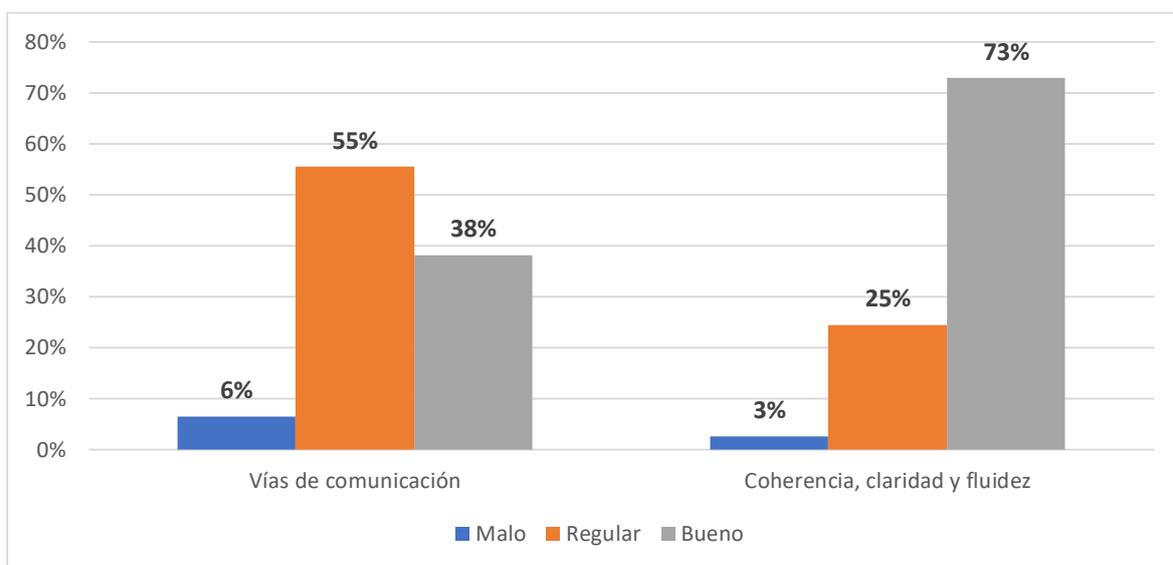
**Comentario:** En la Tabla 6 se observa que el 5% y 19% de las **características de la supervisión** de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 77% está con un nivel Bueno; de la **orientación y apoyo** el 4% y 60% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 36% está con un nivel Bueno.

**TABLA N° 07:**

*El nivel de los indicadores de la dimensión comunicación de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

Niveles	Vías de comunicación		Coherencia, claridad y fluidez	
	N°	%	N°	%
MALO	10	6%	4	3%
REGULAR	86	55%	38	25%
BUENO	59	38%	113	73%

Fuente: Cuestionario de clima laboral, Chimbote 2018



**FIGURA N° 06:** *El nivel de los indicadores de la dimensión comunicación de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

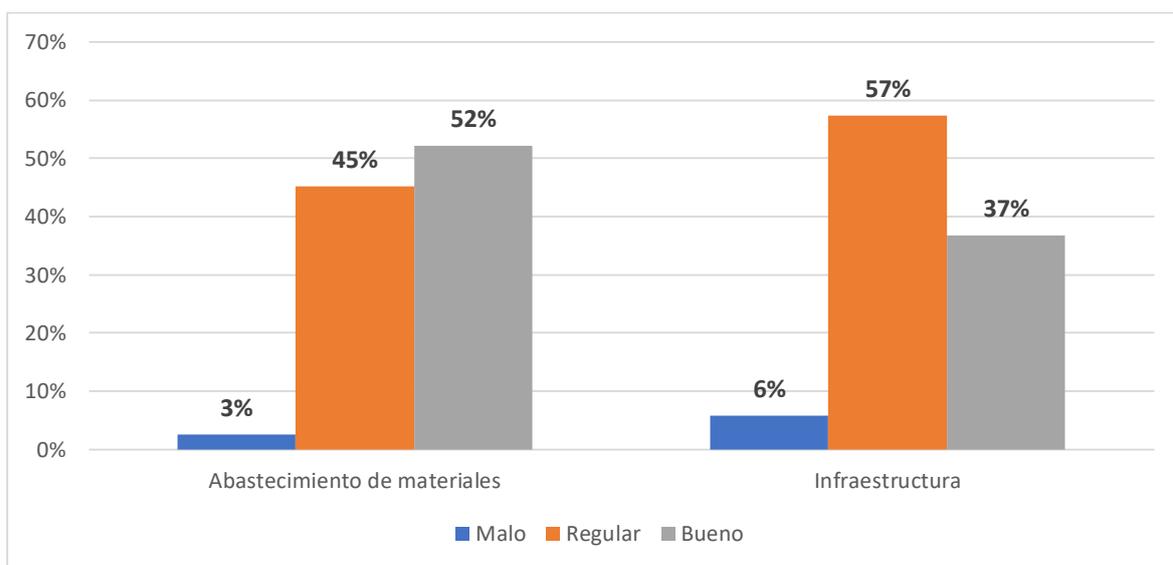
**Comentario:** En la Tabla 7 se observa que el 6% y 55% de las **vías de comunicación** de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 38% está con un nivel Bueno; de la **coherencia, claridad y fluidez** el 3% y 25% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 73% está con un nivel Bueno.

**TABLA N° 08:**

***El nivel de los indicadores de la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.***

Niveles	Abastecimiento de materiales		Infraestructura	
	N°	%	N°	%
MALO	4	3%	9	6%
REGULAR	70	45%	89	57%
BUENO	81	52%	57	37%

Fuente: Cuestionario de clima laboral, Chimbote 2018



**FIGURA N° 07:** *El nivel de los indicadores de la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

**Comentario:** En la Tabla 8 se observa que el 3% y 45% del **abastecimiento de materiales** de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 52% está con un nivel Bueno; de la **infraestructura** el 6% y 57% del personal de la empresa Tottus obtienen niveles Malo y Regular mientras que el 37% está con un nivel Bueno.

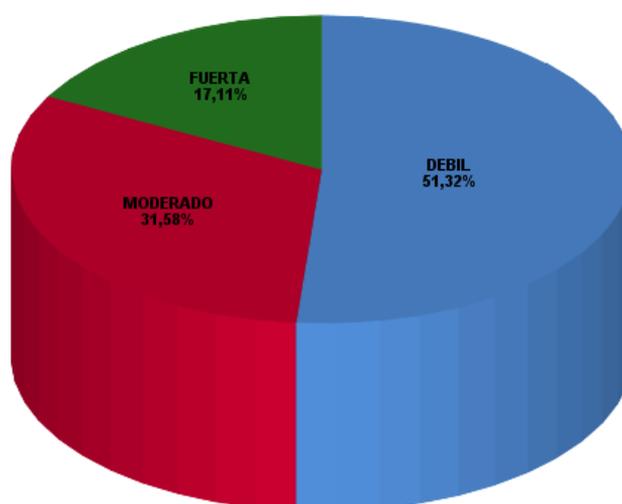
**Objetivo específico 2:** Analizar la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

**TABLA N° 09:**

*Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

	Niveles	Escala	Colaboradores	%
Productividad	DEBIL	40-59	78	51,3%
	MODERADO	60-79	48	31,6%
	FUERTE	80-100	29	17,1%
	Total		155	100,0%

Fuente: Cuestionario de Identidad Corporativa, Chimbote 2018



**FIGURA N° 08:** *El Nivel De Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

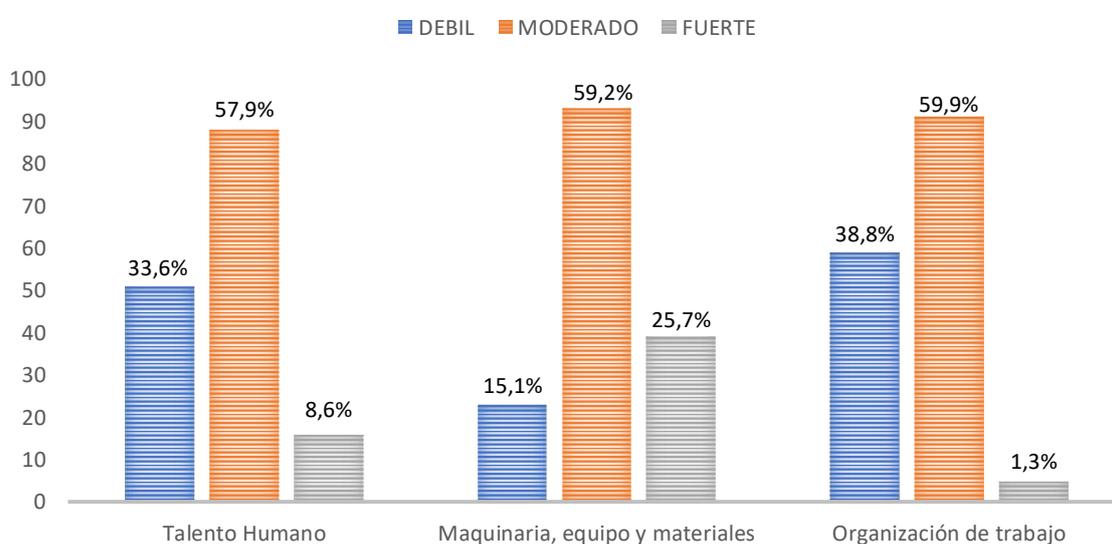
**Comentario:** En la Tabla 9 se observa que el 51.3% de valoración de personal obtienen nivel débil de la productividad, en tanto que el 31.6% y 17.1% obtienen nivel Moderado y Fuerte. Determinándose que la Productividad los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote está en un nivel débil y Moderado (51.3% y 31. 6%) respectivamente.

**TABLA N° 10:**

*El Nivel de las Dimensiones de Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

	Talento Humano		Maquinaria, equipo y materiales		Organización de trabajo	
	N°	%	N°	%	N°	%
DEBIL	51	33,6%	23	15,1%	59	38,8%
MODERADO	88	57,9%	93	59,2%	91	59,9%
FUERTE	16	8,6%	39	25,7%	5	1,3%

Fuente: Cuestionario de Productividad, Chimbote 2018



**FIGURA N° 09:** *El Nivel de las Dimensiones de Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.*

**Comentario:** En la Tabla 10 se observa que el 33.6% y 57.9% de la valoración de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Débil y Moderado mientras que el 8.6% está con un nivel Fuerte del **Talento Humano** y el 15.1% y 59.2% de la valoración de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Débil y Moderado mientras que el 25.7% está con un nivel Fuerte de la **Maquinaria, equipos y materiales** y el 38.8% y 59.9% de la valoración de los colaboradores en la empresa Tottus obtienen niveles Débil y Moderado mientras que el 1.3% está con un nivel Fuerte de la **Organización de Trabajo**. Determinándose que las dimensiones de Productividad están en promedio nivel regular (33.34%)

**Objetivo específico 3:** Establecer la relación de las Dimensiones de clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018

**TABLA N° 11:**

*Relación Entre Autorrealización Y El talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote*

Rho de Spearman		Autorrealización	Talento Humano
Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,141
	Sig. (bilateral)	.	<b>,083</b>
	N	155	155
Talento Humano	Coefficiente de correlación	,141	1,000
	Sig. (bilateral)	<b>,083</b>	.
	N	155	155

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, Chimbote 2018

**Comentario:** En la Tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.141$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.083$  siendo esto mayor al 5% ( $p > 0.05$ ) la cual quiere decir que la Autorrealización NO se relaciona significativamente con el Talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 12:**

*Relación Entre Autorrealización Y Maquinaria, equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote*

Rho de Spearman		Autorrealización	Maquinaria, Equipo y Materiales
Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
Maquinaria, Equipo y Materiales	Coefficiente de correlación	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.673$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la autorrealización se relaciona significativamente con la maquinaria equipo y maquinarias De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 13:*****Relación Entre Autorrealización Y Organización de trabajo De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Autorrealización	Organización
Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000	,377**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
Organización	Coeficiente de correlación	,377**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 13 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.377$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la autorrealización se relaciona significativamente con la Organización De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 14:*****Relación Entre Involucramiento Laboral Y El talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Involucramiento Laboral	Talento humano
Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,193*
	Sig. (bilateral)	.	,017
	N	155	155
Talento humano	Coeficiente de correlación	,193*	1,000
	Sig. (bilateral)	,017	.
	N	155	155

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

**Comentario:** En la Tabla 14 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.193$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.017$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el involucramiento laboral se relaciona significativamente con el talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**Tabla N° 15:*****Relación Entre Involucramiento Laboral Y la maquinaria equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Involucramiento Laboral	la maquinaria equipo y materiales
Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,441
	Sig. (bilateral)	.	<b>,033</b>
	N	155	155
la maquinaria equipo y materiales	Coeficiente de correlación	,441	1,000
	Sig. (bilateral)	<b>,033</b>	.
	N	155	155

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, Chimbote 2018

**Comentario:** En la Tabla 15 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.441$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.033$  siendo esto mayor al 5% ( $p > 0.05$ ) la cual quiere decir que la barrera del involucramiento laboral se relaciona significativamente con la maquinaria equipos y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 16:*****Relación Entre Involucramiento Laboral Y la organización de equipos de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Involucramiento Laboral	organización de equipos
Involucramiento Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
	Sig. (bilateral)	.	,002
	N	155	155
organización de equipos	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 16 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.673$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.002$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir el involucramiento laboral se relaciona significativamente con la organización de equipos De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 17:**

**Relación Entre Supervisión Y la Talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote**

Rho de Spearman		Supervisión	Talento humano
Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,357**
	Sig. (bilateral)	.	,004
	N	155	155
Talento humano	Coeficiente de correlación	,357**	1,000
	Sig. (bilateral)	,004	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 17 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.357$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.004$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la barrera de supervisión se relaciona significativamente con el talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 18:**

**Relación Entre Supervisión Y la maquinaria equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote**

Rho de Spearman		Supervisión	maquinaria equipo y materiales
Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,198*
	Sig. (bilateral)	.	,017
	N	155	155
maquinaria equipo y materiales	Coeficiente de correlación	,198*	1,000
	Sig. (bilateral)	,017	.
	N	155	155

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

**Comentario:** En la Tabla 18 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.198$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.017$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la supervisión se relaciona significativamente con la maquinaria equipos y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 19:****Relación Entre Supervisión Y organización de trabajo De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote**

Rho de Spearman		Barrera de la Comunicación	Identidad Corporativa
Barrera de la Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,411
	Sig. (bilateral)	.	<b>,023</b>
	N	155	155
Identidad Corporativa	Coefficiente de correlación	,441	1,000
	Sig. (bilateral)	<b>,023</b>	.
	N	155	155

Fuente: Cuestionario de Comunicación Interna e Identidad Corporativa, Chimbote 2018

**Comentario:** En la Tabla 19 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.441$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.023$  siendo esto mayor al 5% ( $p > 0.05$ ) la cual quiere decir que la supervisión se relaciona significativamente con la identidad corporativa De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 20:****Relación Entre Comunicación Y la Talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote**

Rho de Spearman		Comunicación	Talento humano
Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,573**
	Sig. (bilateral)	.	,003
	N	155	155
Talento humano	Coefficiente de correlación	,573**	1,000
	Sig. (bilateral)	,003	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 20 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.573$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.003$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la comunicación se relaciona significativamente con talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 21:*****Relación Entre Comunicación Y la maquinaria equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Comunicación	maquinaria equipo y materiales
Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,777**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	155	155
maquinaria equipo y materiales	Coeficiente de correlación	,377**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 21 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.777$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la comunicación se relaciona significativamente con la maquinaria equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 22:*****Relación Entre Comunicación Y organización de trabajo De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Comunicación	organización de trabajo
Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,393*
	Sig. (bilateral)	.	,007
	N	155	155
organización de trabajo	Coeficiente de correlación	,393*	1,000
	Sig. (bilateral)	,007	.
	N	155	155

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

**Comentario:** En la Tabla 22 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.393$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.007$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la comunicación se relaciona significativamente con la organización de trabajo De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 23:*****Relación Entre Condiciones laborales Y la Talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Condiciones laborales	Talento humano
Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	155	155
Talento humano	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 23 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.582$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.005$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que las condiciones laborales se relacionan significativamente con talento humano De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 24:*****Relación Entre Condiciones laborales Y la maquinaria equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Condiciones laborales	maquinaria equipo y materiales
Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
	Sig. (bilateral)	.	,008
	N	155	155
maquinaria equipo y materiales	Coefficiente de correlación	,436**	1,000
	Sig. (bilateral)	,008	.
	N	155	155

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Comentario:** En la Tabla 24 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.436$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.008$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que las condiciones laborales se relacionan significativamente con la maquinaria equipo y materiales De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

**TABLA N° 25:*****Relación Entre Condiciones laborales Y organización de trabajo De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote***

Rho de Spearman		Condiciones laborales	organización de trabajo
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,528*
	Sig. (bilateral)	.	,011
	N	155	155
organización de trabajo	Coeficiente de correlación	,528*	1,000
	Sig. (bilateral)	,011	.
	N	155	155

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

**Comentario:** En la Tabla 25 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es  $R = 0.528$  (existiendo una alta relación POSITIVA) con nivel de significancia  $p = 0.011$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la Condiciones laborales se relaciona significativamente con la organización de trabajo De los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote.

#### **IV. DISCUSIÓN**

De La Cruz y Huamán (2015) en su investigación manifestaron que existe una relación positiva y significativa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores, la intensidad de la relación hallada es de  $r=0.71$  que tienen asociado una probabilidad  $p=0,0<0,05$  por lo que dicha relación es positiva media, en el 53,1% de casos el clima laboral es alto y en el 56,3% de casos la productividad es alto. Lo anterior se comprueba con la información de la Tabla 1 en donde se observa que existe una alta relación positiva y significativa entre el clima laboral y la productividad al haber obtenido un coeficiente de correlación de 0.668; asimismo, se confirma un nivel de clima laboral bueno en un 49.3% de la opinión de los colaboradores.

Luengo (2013) manifiesta que existe un clima laboral con un nivel regular en el Centro de Educación Inicial, se percibe desconfianza en los profesores sobre la forma en cómo los superiores realizan la supervisión y son evaluados, pues consideran que los canales de comunicación funcionan mal, por ello el interés de los trabajadores no son tomados en cuenta para tomar decisiones sobre aspectos que a ellos también les concierne. Lo anterior se corrobora con la Tabla 2 en donde los colaboradores encuestados opinaron que el clima laboral tiene un nivel regular con un 50%; sin embargo se contrasta con la información de la Tabla 6 en donde los colaboradores indicaron que la supervisión tiene un nivel bueno, por lo que se asume que los trabajadores están conforme con la forma en como el personal a cargo realiza la supervisión; se contrasta también con la información de la Tabla 7 en donde el 73% de los colaboradores opinó que el nivel con el que se realiza la comunicación es bueno, pues se hace con coherencia, claridad y fluidez.

Polanco (2014), en su investigación, afirma que en el INTAE se observa un clima laboral que es favorecido por el ajuste del personal administrativo y de los demás trabajadores a sus roles de educadores, de acuerdo con las teorías de los estereotipos profesionales y de las expectativas, en tanto se les otorgue la oportunidad de desarrollarse en el entorno profesional, pero sobre todo en aspectos personales. Lo anterior es confirmado con la Tabla 3 en donde se aprecia que el 86.8% de los colaboradores opinó que la autorrealización dentro de la empresa Tottus se da en forma regular; lo que se refuerza con la Tabla 4 en donde se aprecia los indicadores de la dimensión autorrealización y en la cual se observa que el 54% de los colaboradores indica que el desarrollo personal si se permite en un nivel bueno, mientras que el desarrollo profesional se da en un nivel regular según el 56% de los

colaboradores; es importante tener en cuenta que la dimensión de autorrealización se encuentra relacionado positiva y significativamente con la dimensión maquinaria, equipo y materiales de la variable productividad con lo cual se refuerza lo indicado por Polanco.

Polanco (2014) manifiesta encontrar una relación entre el clima laboral y las relaciones humanas que hay en el INTAE, permitiendo que la interacción entre las personas que laboran en la institución educativa sea más provechosa. Además, las dimensiones del clima laboral se relacionan con la productividad laboral a través de, principalmente, las condiciones en las cuales se le hace realizar las funciones a los trabajadores. Lo anterior se corrobora con la información presentada en la Tabla 23 en donde se observa que en la dimensión de condiciones laborales se relaciona significativamente con el talento humano, asimismo, en la Tabla 25 se aprecia que las condiciones laborales se relaciona significativamente con la organización de trabajo.

Gómez (2013) en su investigación determinó que la productividad de los trabajadores, su eficiencia y desempeño laboral se ven influenciados por la imagen del jefe que perciben los trabajadores, del apoyo que este brinde durante el desarrollo de sus funciones y las condiciones bajo las cuales realiza la supervisión. Lo anterior se corrobora con el resultado mostrado en la Tabla 17 en donde se observa que la supervisión realizada a los colaboradores se relaciona positiva y significativamente con la dimensión del talento humano de la variable productividad; asimismo, en la Tabla 6 se aprecia que el 77% de los colaboradores de la empresa Tottus manifestó que las características de la supervisión es bueno; además que el 60% y el 36% de los colaboradores opinó que la orientación y apoyo brindado por la persona que supervisa es regular y bueno, respectivamente.

## V. CONCLUSIONES

- 5.1. Se determinó la relación entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018 haciendo uso del método estadístico Rho de Spearman con el que se obtuvo un nivel de significancia de 0.000 y un alto coeficiente de correlación de 0.668 concluyendo que el clima laboral se relaciona de forma positiva y moderadamente con la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018 (Tabla 1).
- 5.2. Se analizó el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018, concluyendo que el 50% de los colaboradores opinó que el clima laboral se encuentra en un nivel regular; además, según la opinión del 86.8% de los colaboradores, la dimensión autorrealización tiene un nivel regular; el 60.5% manifestó que el involucramiento laboral tiene un nivel regular; el 75.7% opinó que la supervisión tiene un nivel regular; el 48% señaló que la comunicación tiene un nivel regular, y; el 41.9% señaló que las condiciones laborales se encuentran en un nivel regular (Tabla 2, 3).
- 5.3. Se analizó la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018, concluyendo que el 51.3% de los colaboradores opinó que el nivel de la productividad es débil; además, el 31.6% de los colaboradores indicó que el nivel de la productividad es moderado; finalmente, sólo 17.1% de los colaboradores manifestó que la productividad en la empresa Tottus, Chimbote – 2018 se encuentra en un nivel fuerte (Tabla 9, 10).
- 5.4. Se determinó la relación entre las dimensiones del clima laboral y la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018 haciendo uso del estadístico Rho de Spearman, concluyendo que existe una relación positiva, fuerte y significativamente entre: la autorrealización y la maquinaria, equipo y materiales ( $\alpha=0.000$ ;  $\rho=0.673$ ); el involucramiento laboral y la organización de trabajo ( $\alpha=0.002$ ;  $\rho=0.673$ ); la comunicación y el talento humano ( $\alpha=0.003$ ;  $\rho=0.573$ ); la comunicación y la maquinaria, equipo y materiales ( $\alpha=0.000$ ;  $\rho=0.777$ ); las condiciones laborales y el talento humano ( $\alpha=0.005$ ;  $\rho=0.582$ ); las condiciones laborales y la organización de trabajo ( $\alpha=0.011$ ;  $\rho=0.528$ ) (Tabla 12, 16, 20, 21, 23 y 25).

## VI. RECOMENDACIONES

- 6.1. Se recomienda a la Jefa de Gestión Humana, en base a la correlación positiva ( $\rho=0.668$ ) entre el clima laboral y la productividad, desarrollar una estrategia enfocada en mejorar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018, pues así se mejorará también la productividad de los colaboradores.
- 6.2. Se recomienda a la Jefa de Gestión Humana implementar como parte del plan anual, la realización de actividades que permita a los colaboradores desarrollar habilidades blandas y mejorar capacidades técnicas para apoyar en el proceso de autorrealización del personal, puesto que los colaboradores opinaron tener un nivel regular de autorrealización; asimismo, ejecutar actividades de inducción del personal y compartir con los nuevos trabajadores los valores de la empresa, su misión, visión y objetivos, de manera que el colaborador se sienta involucramiento con la empresa, ya que los colaboradores manifestaron tener un nivel regular de involucramiento.
- 6.3. Considerando que los colaboradores manifestaron tener un nivel de productividad débil, se sugiere que para incrementar la productividad de los colaboradores, los jefes de cada área debe fomentar, a través del ejemplo, el buen comportamiento, buena actitud y disposición de ayuda a los compañeros; asimismo, gestionar el abastecimiento interno de los requerimientos necesarios para la ejecución de las funciones del personal; y elaborar los instrumentos de gestión.
- 6.4. Se recomienda permitir la autorrealización de los trabajadores para incrementar la productividad en el uso de maquinaria, equipo y materiales, ya que existe una relación positiva fuerte entre ambos ( $\rho=0.673$ ); asimismo, generar el involucramiento de los colaboradores con la empresa para aumentar la eficiencia de la organización de trabajo, ya que existe una relación positiva fuerte entre ambos ( $\rho=0.673$ ); además, mejorar los canales de comunicación para fortalecer las relaciones del talento humano, ya que existe una relación positiva fuerte entre ambos ( $\rho=0.573$ ).

## VII. REFERENCIAS

- Alcocer, C. y Otros (2004). *Introducción a la Psicología del trabajo*. Editorial: MCGRAW.
- Baguer, A. (2012). *¡Alerta!: descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, en vías de agua*. (1° ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Brow, M. (1990). *El Clima de Trabajo en la Organizadores*. México: Trillas.
- Brown, W. & Moberg, D. (1999). *Teoría de la organización: enfoque integral*. Ediciones: Editorial Limusa.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiang (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. España – Chile.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo y comunicación en la empresa y los negocios*. (1° ed.). España: FC Editorial.
- Dasi, A., Dolz, C., Ferrer, C. e Iborre, M. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas, conceptos y habilidades directivas*. (2° ed.). España: Ediciones Paraningo S.A.
- De La Cruz, E. y Huamán, A. (2016). *Clima organizacional y productividad en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica – 2015*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú.
- Escudero, M. (2011). *Gestión comercial y servicio de atención al cliente*. (9° ed.). España: Editorial Paraninfo.
- Exame, (2017). *Mejores empresas para trabajar en Brasil 2017*. Recuperado de: <https://exame.abril.com.br/carreira/conheca-as-150-melhores-empresas-para-trabalhar-de-2017/>

- Flórez, Y. (2014). *Clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios*. (Tesis, Universidad Centro occidental “Lisandro Alvarado”). Recuperado de: <http://bibhum-artes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. (1° ed.). Santiago de Chile: Lom Ediciones.
- García, R. (2005). *Estudio del trabajo*. (2° ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Gestión (2017). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*. Recuperado de <https://gestion.pe/noticias/supera>
- Gómez, F. (2013). *El clima organizacional y su relación con el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú.
- Great Place to Work (2017). *Las mejores empresas para trabajar en Perú: más de 1,000 colaboradores 2017*. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-empresas/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-peru/las-mejores-empresas-para-trabajar-en-peru-mas-de-1000-colaboradores>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3° ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.a ed.). México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2009). *Administración*. (14° ed.). México: McGraw-Hill.
- Luengo, Y. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*. (Tesis de grado). Recuperada de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/177/TDE-2014-05-22T09:44:24Z-4814/Publico/luengo\\_cruz\\_yubisay\\_coromoto.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/177/TDE-2014-05-22T09:44:24Z-4814/Publico/luengo_cruz_yubisay_coromoto.pdf)
- Martínez, A. y Alberó, J. (2005). *Administración y dirección de empresas*. (1° ed.).

- Moreno, M. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la escuela académico profesional de enfermería de la Universidad Nacional del Santa 2016*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – Perú.
- Navarro, E. (2003). *Administración de Recursos Humanos*. (4ta. Ed.). México: Trillas.
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual*. Lima.
- Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo – Perú.
- Pérez, J. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote*. (Tesis de grado). Universidad San Pedro, Chimbote – Perú.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresa (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés*. (Tesis de grado). Recuperada de <http://www.cervantesvirtual.com/downloadPdf/el-clima-y-la-satisfaccion-laboral-en-losas-docentes-del-instituto-tecnologico-de-administracion-de-empresas-intae-de-la-ciudad-de-san-pedro-sula-cortes/>
- Quispe, C. y Tito, R. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática – Huancavelica*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica – Perú.
- Robbins, S. (2008). *Comportamiento organizacional*. (13° ed.). Australia: Pearson Education.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Administración*. (8° ed.). México: Pearson Educación.
- Rubio, E. (2007). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Ruiz, J. (2008). *Sociología de las organizaciones complejas*. Universidad de Deusto.

- Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. (Tesis de titulación). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima – Perú.
- Torres, A. (2013). *Análisis de clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la policía metropolitana de Santiago de Cali*. (Tesis de grado). Recuperada de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1846/TESIS%20GRADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, R. (2015). *Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015*. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Chimbote – Perú.
- Vega, D. (2015). *Influencia del clima laboral en la presencia de estrés en los trabajadores de la empresa pesquera Hayduk, distrito de Chimbote – provincia del Santa: 2014*. (Tesis de titulación). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.
- Velásquez, N. (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo – Perú.
- Vidal, D. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: Esic Editorial.

## Anexo 1: Matriz de consistencia lógica

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
X	Clima laboral	El clima laboral es el entorno laboral constituido por la parte física y el talento humano, en donde se lleva a cabo todas las labores día a día; es posible que el trabajo de los colaboradores esté orientado al cumplimiento de objetivos si el clima laboral es bueno, sin embargo, cuando el clima laboral es malo, en el ambiente en el que se trabaja se crean conflictos que puede afectar al buen rendimiento. (Rubio, 2007, p. 341).	El clima laboral es el ambiente en donde los trabajadores interactúan entre ellos y con el entorno físico; este ambiente, de ser favorable, permite el logro de los objetivos, por el contrario, si es desfavorable, puede generar conflictos y bajo rendimiento; se determina por la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	Autorrealización	Desarrollo personal	1 – 2	Ordinal
					Desarrollo profesional	3 – 4	
				Involucramiento laboral	Conocimiento de la misión y objetivos	5 – 6	
					Identificación con la empresa	7 – 8	
				Supervisión	Características de la supervisión	9 – 10	
					Orientación y apoyo	11 – 12	
				Comunicación	Vías de comunicación	13 – 14	
					Coherencia, claridad y fluidez	15 – 16	
Condiciones laborales	Abastecimiento de materiales	17 – 18					
	Infraestructura	19 - 20					
Y	Productividad	La productividad es el resultado de comparar los recursos que un trabajador utiliza y la producción que con estos logra; la productividad puede medirse a través del talento humano; la maquinaria, equipos y materiales; y la organización de trabajo.	Talento humano	Actitud y comportamiento	21, 22, 23	Ordinal	
				Trabajo en equipo	24, 25, 26		
			Maquinaria, equipo y materiales	Calidad de las maquinarias, equipos y materiales	27, 28, 29		
				Conocimiento de uso	30, 31, 32		
			Organización de trabajo	Estructura y diseño del puesto de trabajo	33, 34, 35		
Cohesión del equipo de trabajo	36, 37, 38						

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA LAS VARIABLES CLIMA LABORAL

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información respecto al clima laboral en la empresa Tottus de Chimbote 2018. Solicitamos lea con atención cada uno de los ítems y marque con (X) sólo una opción, la que crea correspondiente. No existe respuesta mala, toda respuesta es válida:

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

<b>VARIABLE I: CLIMA LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Autorealización</b>					
01. He desarrollado habilidades blandas gracias a la empresa					
02. He tenido crecimiento personal gracias a las capacitaciones o charlas de la empresa					
03. Mis capacidades técnicas han mejorado por las capacitaciones que brinda la empresa					
04. He sido promovido a un mejor cargo en la empresa					
<b>Dimensión: Involucramiento laboral</b>					
05. Cuando ingresé a trabajar por primera vez participé en un plan de inducción					
06. Cuando ingresé a trabajar a la empresa, se me compartió su misión y objetivos					
07. Los valores y principios de la empresa son congruentes con los míos					
08. El cumplimiento de los objetivos de la empresa también me permite cumplir mis objetivos profesionales					
<b>Dimensión: Supervisión</b>					
09. En la empresa existe una persona encargada de supervisarme					
10. Puedo expresar mi punto de vista con respecto a detalles de la supervisión					
11. El supervisor me orienta cuando desconozco un procedimiento					
12. El supervisor me brinda soporte cuando no realizo bien una función					
<b>Dimensión: Comunicación</b>					
13. Conozco la posición de cada trabajador en el nivel jerárquico					
14. Conozco los canales de comunicación que la empresa ha establecido en cada área					
15. Cuando me emiten un comunicado, quien la emite cumple con lo dicho					
16. Los comunicados llegan a mí con rapidez y son claros de entender					
<b>Dimensión: Condiciones laborales</b>					
17. La empresa me provee de los materiales que necesito para ejecutar mis funciones					
18. Cuando solicito reposición de materiales, se me entrega con brevedad					
19. El espacio en donde realizo mis funciones es el adecuado					
20. Ubico rápidamente cada ambiente en la empresa gracias a la señalización					

## ESCALAS POR INDICADORES DE CLIMA LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	P. MÍNIMO	P. MÁXIMO	NIVELES	INTERVALO
Autorrealización	Desarrollo personal	1 – 2	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Desarrollo profesional	3 – 4	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Involucramiento laboral	Conocimiento de la misión y objetivos	5 – 6	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Identificación con la empresa	7 – 8	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Supervisión	Características de la supervisión	9 – 10	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Orientación y apoyo	11 – 12	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Comunicación	Vías de comunicación	13 – 14	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Coherencia, claridad y fluidez	15 – 16	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
Condiciones laborales	Abastecimiento de materiales	17 – 18	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos
	Infraestructura	19 - 20	2	10	Nunca	2 – 3 puntos
					Casi nunca	4 – 5 puntos
					A veces	6 – 7 puntos
					Casi siempre	8 – 9 puntos
					Siempre	10 puntos

## CUESTIONARIO PARA LAS VARIABLES PRODUCTIVIDAD

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información respecto a la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus de Chimbote 2018. Solicitamos lea con atención cada uno de los ítems y marque con (X) sólo una opción, la que crea correspondiente. No existe respuesta mala, toda respuesta es válida.

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

<b>VARIABLE II: PRODUCTIVIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión: Talento humano</b>					
21. Todos los días tengo buena actitud con el cliente					
22. Mantengo buen comportamiento a pesar de estar cansado					
23. Participo activamente en procesos de mejora					
24. Tengo buena disposición en ayudar a mis compañeros					
25. Me preocupo porque todos los compañeros cumplan sus metas individuales					
26. Me intereso en cumplir con los objetivos grupales antes que los individuales					
<b>Dimensión: Maquinaria, equipo y materiales</b>					
27. Cuento con los equipos necesarios para realizar mis funciones					
28. Las maquinarias, equipos y/o materiales que utilizo son de calidad y siempre funcionan correctamente					
29. Recibo capacitación para el uso de las maquinarias y equipos					
30. Tengo interés en aprender a utilizar los equipos disponibles para el trabajo					
31. Sé utilizar correctamente las máquinas y equipos disponibles para el trabajo					
32. Me intereso por usar eficientemente los equipos y materiales					
<b>Dimensión: Organización de trabajo</b>					
33. El puesto de trabajo en el que estoy me permite desarrollar eficientemente todas las labores encomendadas					
34. Mis aptitudes, conocimiento y habilidades siempre están acorde a las características del puesto en el que me encuentro					
35. Tengo mi manual de funciones y procedimientos					
36. Tengo una buena relación con mis compañeros de la misma área					
37. Mis compañeros del área y yo nos preocupamos y apoyamos entre sí para alcanzar objetivos colectivos antes que individuales					
38. Acepto con buen ánimo las decisiones que con mis compañeros tomamos en grupo					

## ESCALAS POR INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	P. MÍNIMO	P. MÁXIMO	NIVELES	INTERVALO
Talento humano	Actitud y comportamiento	21, 22, 23	3	15	Nunca	3 – 4 puntos
					Casi nunca	5 – 7 puntos
					A veces	8 - 10 puntos
					Casi siempre	11 - 13 puntos
					Siempre	14 - 15 puntos
	Trabajo en equipo	24, 25, 26	3	15	Nunca	3 – 4 puntos
					Casi nunca	5 – 7 puntos
					A veces	8 - 10 puntos
					Casi siempre	11 - 13 puntos
					Siempre	14 - 15 puntos
Maquinaria, equipo y materiales	Calidad de las maquinarias, equipos y materiales	27, 28, 29	3	15	Nunca	3 – 4 puntos
					Casi nunca	5 – 7 puntos
					A veces	8 - 10 puntos
					Casi siempre	11 - 13 puntos
					Siempre	14 - 15 puntos
	Conocimiento de uso	30, 31, 32	3	15	Nunca	3 – 4 puntos
					Casi nunca	5 – 7 puntos
					A veces	8 - 10 puntos
					Casi siempre	11 - 13 puntos
					Siempre	14 - 15 puntos
Organización de trabajo	Estructura y diseño del puesto de trabajo	33, 34, 35	3	15	Nunca	3 – 4 puntos
					Casi nunca	5 – 7 puntos
					A veces	8 - 10 puntos
					Casi siempre	11 - 13 puntos
					Siempre	14 - 15 puntos
	Cohesión del equipo de trabajo	36, 37, 38	3	15	Nunca	3 – 4 puntos
					Casi nunca	5 – 7 puntos
					A veces	8 - 10 puntos
					Casi siempre	11 - 13 puntos
					Siempre	14 - 15 puntos

### Anexo 3: Validación de los instrumentos de recolección de datos

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Productividad.

OBJETIVO: Analizar la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

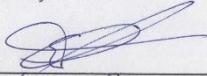
DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Chesón Arenas Edinson Miguel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

  
Chesón Arenas Edinson Miguel  
DNI: 25573328

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Clima Laboral.

OBJETIVO: Analizar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Chesón Arenas Edinson Miguel*

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Magister*

  
Chesón Arenas Edinson Miguel  
DNI: 25573328

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Clima Laboral.

OBJETIVO: Analizar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Quiroz Vera, Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI: 17806730.

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Productividad.

OBJETIVO: Analizar la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Quiroz Vera, Luis

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : MAGISTER

DNI: 17806730

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Clima Laboral.

OBJETIVO: Analizar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

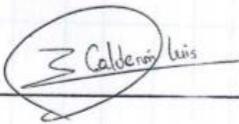
DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Calderón Yarlegue Luis Calo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Dc. en Estadística Matemática



DNI: 40097132 .

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario del Productividad.

OBJETIVO: Analizar la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

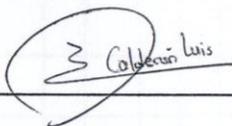
DIRIGIDO A: Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote – 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Calderón Yarlegue Luis Alberto

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Dc. en Estadística Matemática



DNI: 400 97132 .

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### VARIABLE: CLIMA LABORAL

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
	La empresa fomenta el desarrollo de habilidades blandas	La empresa brinda capacitaciones o charlas de crecimiento personal	La empresa capacita a los trabajadores para mejorar capacidades técnicas	La empresa realiza promociones de puestos a los trabajadores	La empresa tiene planes de inducción para los nuevos trabajadores	La empresa comparte su misión y objetivos con los nuevos trabajadores	Existe congruencia entre los valores y principios de la empresa y el trabajador	El cumplimiento de los objetivos de la empresa también le permite al trabajador cumplir sus objetivos profesionales	En la empresa existe una persona encargada de realizar la supervisión	El trabajador puede expresar su punto de vista con respecto a detalles de la supervisión	El supervisor orienta al trabajador cuando éste desconoce un procedimiento	El supervisor apoya al trabajador cuando éste no realiza bien una función	Los trabajadores conocen la posición de cada trabajador en el nivel jerárquico	La empresa ha establecido los canales de comunicación en cada área	Cuando se emite un comunicado, quien la emite cumple con lo dicho	Los comunicados se realizan con rapidez y son claros de entender	La empresa provee a los trabajadores los materiales que necesitan para ejecutar sus funciones	Cuando el trabajador solicita reposición de materiales, se le entrega con brevedad	El espacio en donde el trabajador realiza sus funciones es el adecuado	Cada ambiente en la empresa se encuentra señalado para su rápida ubicación	
1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	38
2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	39
3	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	5	2	2	2	1	2	2	1	38
4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	56
5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	55
6	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	50
7	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	60
8	4	4	4	5	1	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	1	4	4	73
9	3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	77
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40
11	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	1	36
12	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	56
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
14	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	60
15	1	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	1	4	4	3	1	4	4	70
	0.83	0.74	0.70	0.84	0.89	0.83	0.52	0.55	1.89	0.55	0.70	0.83	1.07	0.54	0.67	0.46	0.83	0.98	0.98	1.21	181.12

### Fórmula para el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right]$$

- N es el número de ítems,
- S<sup>2</sup><sub>i</sub> es la varianza del ítem
- S<sup>2</sup><sub>x</sub> es la varianza total.

suma de var/ítem	16.5905
k	20.0000
Alfa de Cronbach	0.9562

El coeficiente del Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Clima Laboral fue de 0.9562, lo que indica que el grado de fiabilidad del cuestionario y los 20 ítems que lo conforman es alto.

**VARIABLE: PRODUCTIVIDAD**

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
<b>N° ENCUESTADO</b>	Todos los días los trabajadores tienen buena actitud con el cliente	Los trabajadores mantienen buen comportamiento a pesar de estar cansados	Los trabajadores participan activamente en procesos de mejora	Los trabajadores tienen buena disposición en ayudar a sus compañeros	Los trabajadores se preocupan porque todos los compañeros cumplan sus metas individuales	Los trabajadores se interesan en cumplir con los objetivos grupales antes que los individuales	Todos los trabajadores cuentan con los equipos necesarios para realizar sus funciones	Las maquinarias, equipos y/o materiales que utilizan son de calidad y siempre funcionan correctamente	Los trabajadores reciben capacitación para el uso de las maquinarias y equipos	Los trabajadores tienen interés en aprender a utilizar los equipos disponibles para el trabajo	Los trabajadores saben utilizar correctamente las máquinas y equipos disponibles para el trabajo	Los trabajadores se interesan por usar eficientemente los equipos y materiales	Los puestos de trabajo existentes en la empresa permiten desarrollar eficientemente todas las labores encomendadas	Las aptitudes, conocimiento y habilidades de los trabajadores siempre están acorde a las características del puesto en el que se encuentran	Los trabajadores de todos los puestos de trabajo tienen sus manuales de funciones	Existe buena relación entre los trabajadores dentro de una misma área de trabajo	Todos los colaboradores dentro de una misma área se apoyan entre sí y se preocupan por alcanzar objetivos colectivos antes que individuales	Las decisiones que se toman en grupo son bien aceptadas por todos los trabajadores	
1	1	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	33
2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	34
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	53
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
6	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	44
7	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	51
8	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	68
9	5	1	4	3	5	4	4	4	3	1	4	5	3	4	3	4	1	4	62
10	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36
11	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	36
12	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	2	3	3	44
13	4	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	53
14	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	49
15	4	4	4	4	5	4	4	4	3	1	1	5	3	4	3	4	4	4	65
	1.64	0.69	0.55	0.84	1.00	0.74	0.46	0.67	0.70	0.97	0.89	1.00	0.55	0.98	0.60	0.70	0.54	0.55	133.27

suma de var/item	14.0571
k	18.0000
Alfa de Cronbach	0.9471

## Fórmula para el Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} * \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S_x^2} \right]$$

•N es el número de ítems,

•S<sup>2</sup><sub>i</sub> es la varianza del ítem

•S<sup>2</sup><sub>x</sub> es la varianza total.

El estadístico de fiabilidad para la variable Productividad, que contiene 18 preguntas, indica que la prueba es confiable porque se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.9471, es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems es alto.

## **Anexo 4: Ficha Técnica – Clima laboral**

### **I. DATOS INFORMATIVOS**

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Clima laboral”
3. **Autor original:** Juan Carlos Llauri Graciano
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Clima laboral
6. **Administración:** Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote - 2018
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

Analizar el clima laboral en la empresa Tottus, Chimbote - 2018.

### **III. DIRIGIDO A:**

155 colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote - 2018.

### **IV. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

### **V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 20 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca=1, Casi nunca=2, Algunas veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable clima laboral.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

Autorrealización	1,2,3,4
Involucramiento laboral	5,6,7,8
Supervisión	9,10,11,12
Comunicación	13,14,15,16
Condiciones laborales	17,18,19,20

### **PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE**

<b>Niveles</b>	<b>A nivel de variable</b>	<b>A nivel de las dimensiones</b>				
		<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>	<b>D4</b>	<b>D5</b>
Malo	20-46	4-9	4-9	4-9	4-9	4-9
Regular	47-73	10-14	10-14	10-14	10-14	10-14
Bueno	74-100	15-20	15-20	15-20	15-20	15-20

## **Anexo 5: Ficha Técnica – Productividad**

### **I. DATOS INFORMATIVOS**

1. **Técnica e instrumento:** Encuesta / Cuestionario
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Productividad”
3. **Autor original:** Juan Carlos Llauri Graciano
4. **Forma de aplicación:** Colectiva.
5. **Medición:** Nivel de Productividad
6. **Administración:** Colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote - 2018
7. **Tiempo de aplicación:** 30 minutos

### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

Analizar la productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote - 2018.

### **III. DIRIGIDO A:**

155 colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote - 2018.

### **IV. MATERIALES NECESARIOS:**

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

### **V. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:**

El instrumento referido presenta 18 ítems con una valoración de 1 a 5 puntos cada uno (Nunca=1, Casi nunca=2, Algunas veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable clima laboral.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados (variable), considerando la valoración referenciada. Los resultados, de la escala de estimación serán organizados o agrupados en función a la escala establecida.

### **DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES**

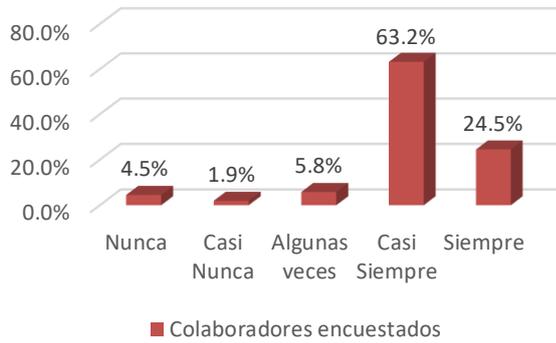
Talento humano	21-22-23-24-25-26
Maquinaria, equipo y materiales	27-28-29-30-31-32
Organización de trabajo	33-34-35-36-37-38

## **PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE**

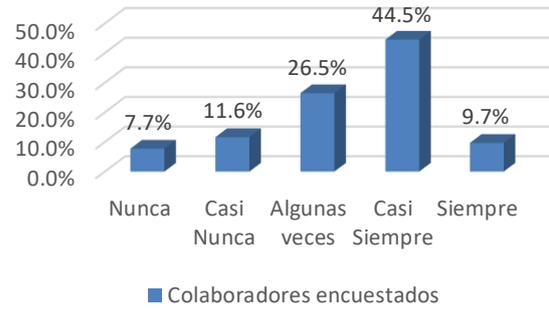
<b>Niveles</b>	<b>A nivel de variable</b>	<b>A nivel de las dimensiones</b>		
		<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Débil	20-42	6-14	6-14	6-14
Moderado	43-66	15-22	15-22	15-22
Fuerte	67-90	23-30	23-30	23-30

## Anexo 6: Gráficos del Cuestionario

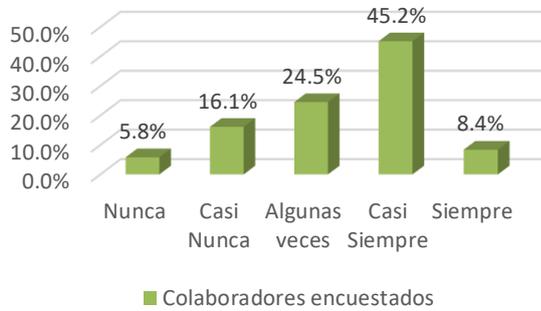
**Desarrollo de habilidades por la empresa**



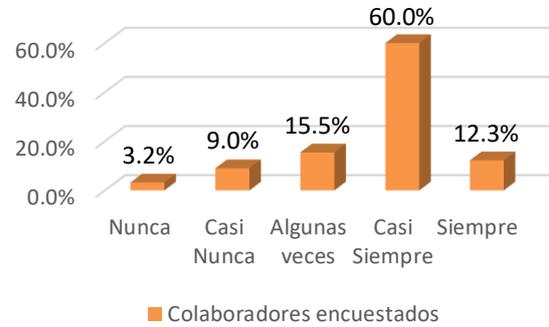
**Crecimiento profesional gracias a la empresa**



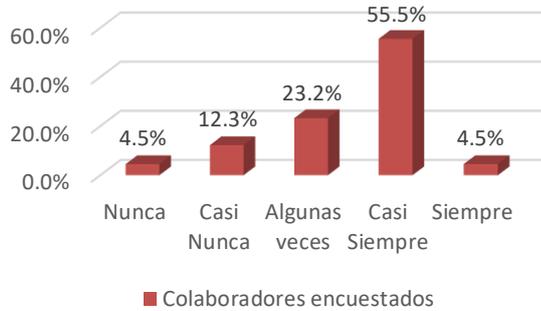
**Mejora de capacidades técnicas gracias a capacitaciones**



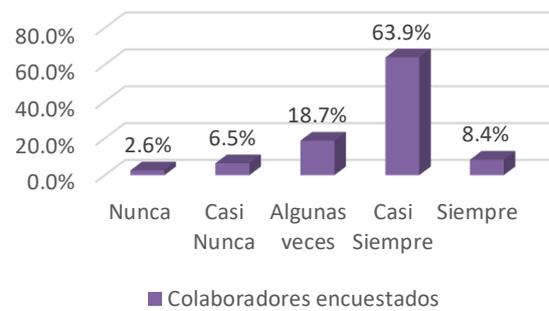
**Participación en los planes de inducción laboral**



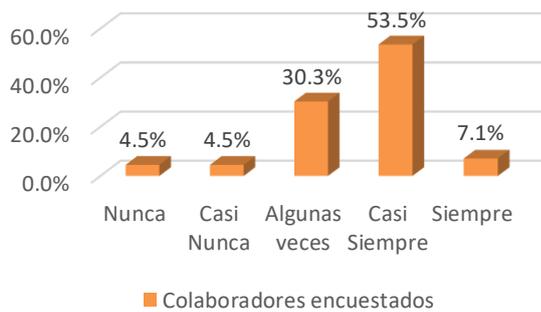
**Difusión de la misión y los objetivos de la empresa al personal**



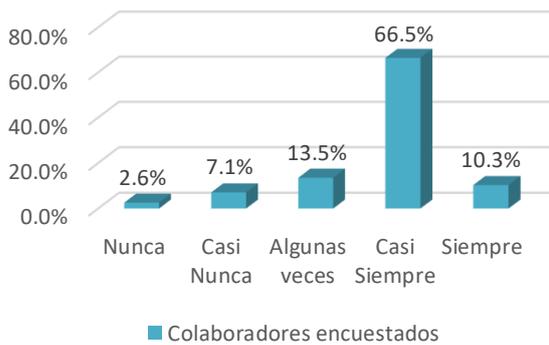
**Alineación de los valores y principios con los de la empresa**



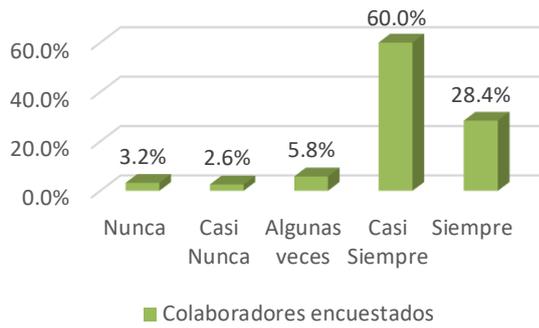
**Cumplir con los objetivos de la empresa me ayuda como profesional**



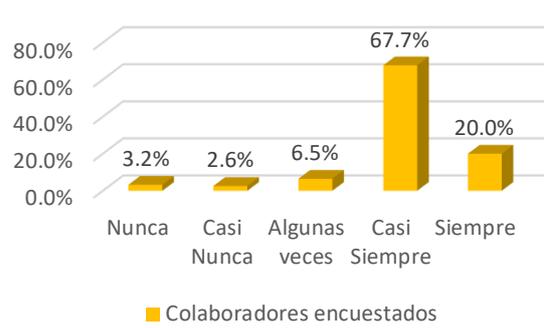
**Existe alguien quien me supervise**



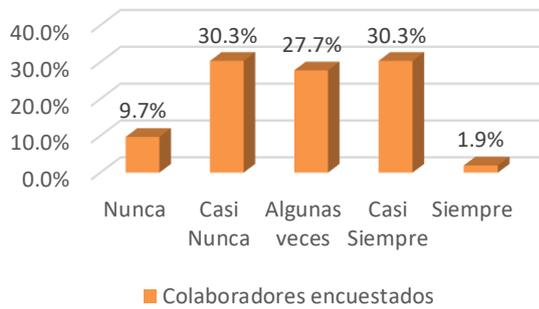
**Expreso mi pensar sobre los puntos de la supervisión**



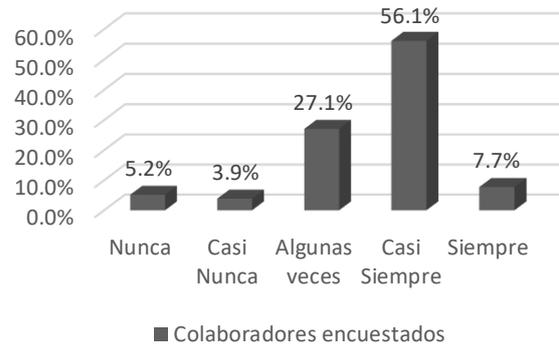
**El supervisor me orienta cuando tengo una duda**



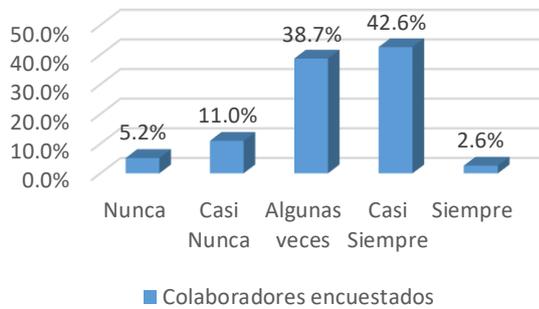
**El supervisor me da soporte cuando cometo errores**



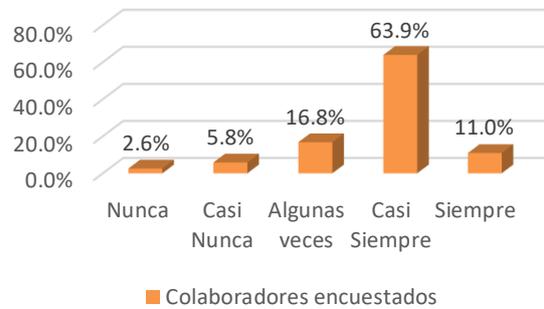
**Conozco la jerarquía de cada trabajador**



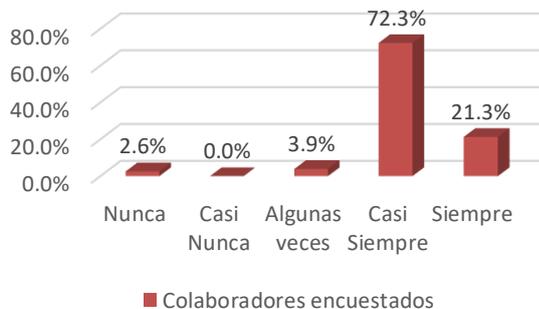
**Conozco los canales de comunicación en cada área**



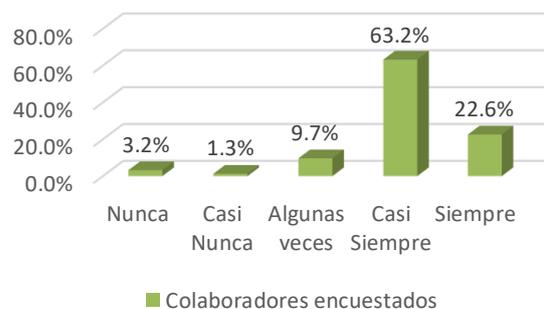
**Cumplimiento de lo informado en un comunicado**



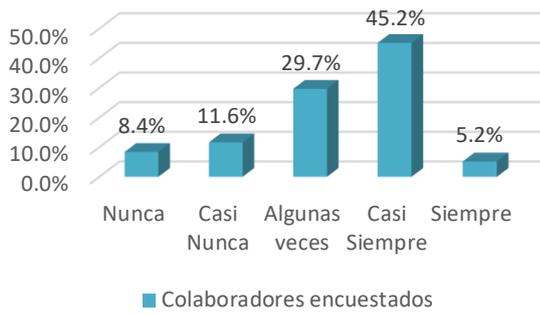
**Los comunicados llegan rápido y son entendibles**



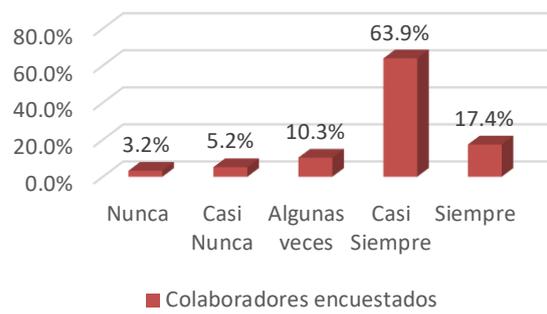
**La empresa me da los materiales para ejecutar mis funciones**



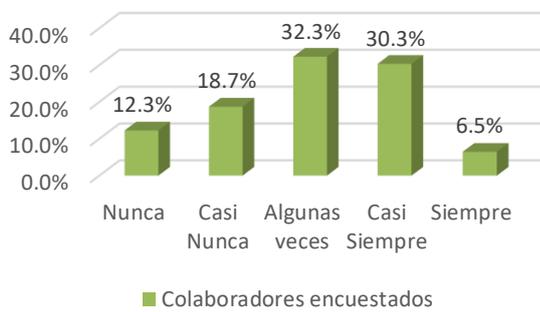
**Cuando solicito materiales se me entrega de inmediato**



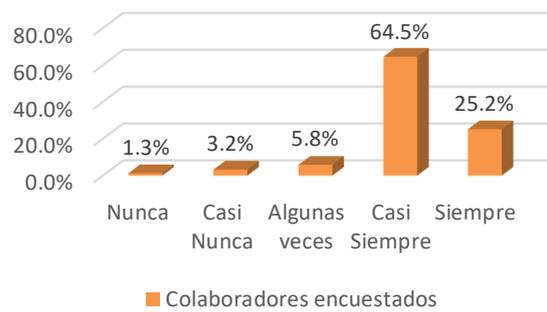
**El espacio en donde realizo mis funciones es el adecuado**



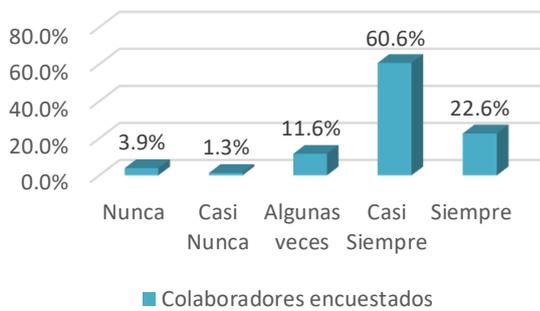
**Ubico rápidamente cada ambiente en la empresa gracias a la señalización**



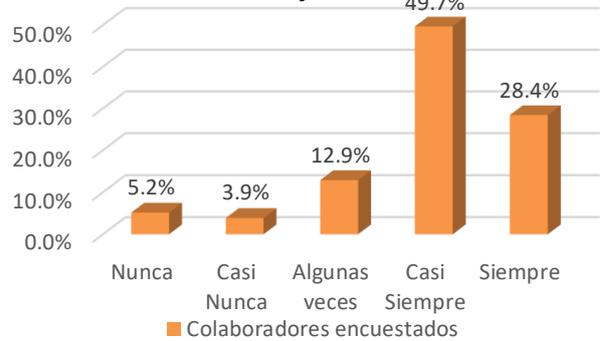
**Todos los días tengo buena actitud con el cliente**



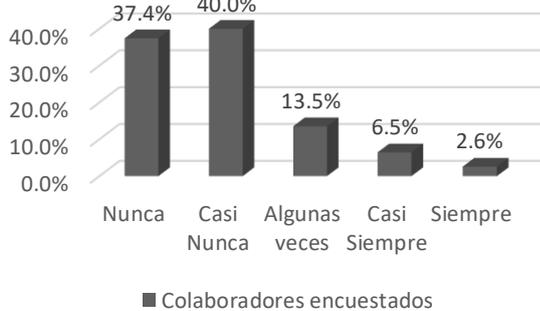
**Mantengo buen comportamiento a pesar de estar cansado**



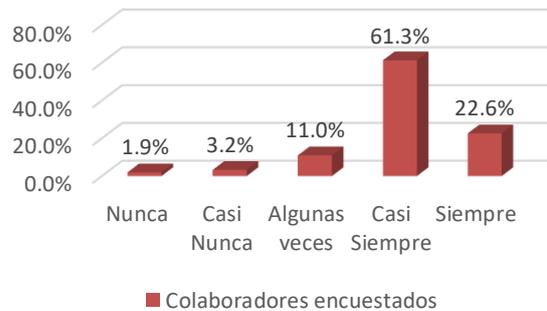
**Participo activamente en procesos de mejora**



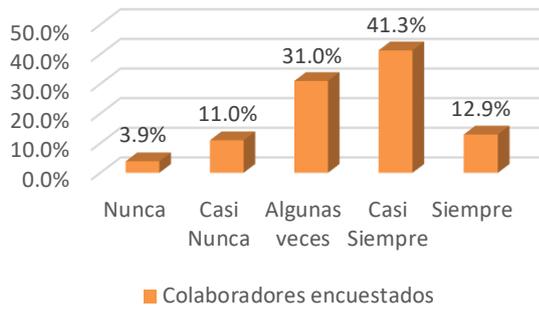
**Tengo buena disposición en ayudar a mis compañeros**



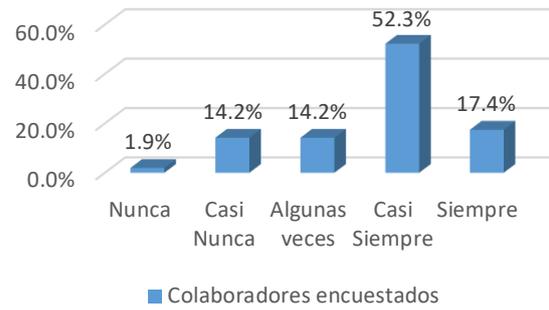
**Me preocupa porque todos los compañeros cumplan sus metas individuales**



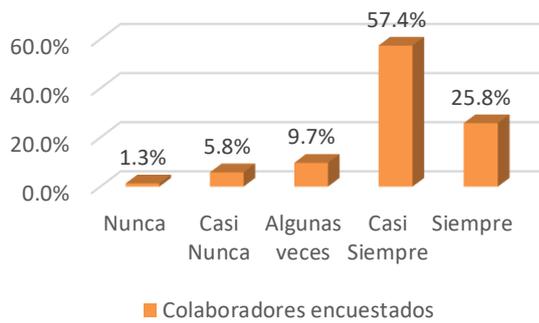
**Me intereso en cumplir con los objetivos grupales antes que los individuales**



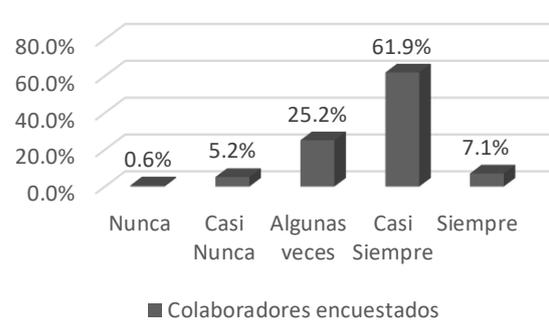
**Cuento con los equipos necesarios para realizar mis funciones**



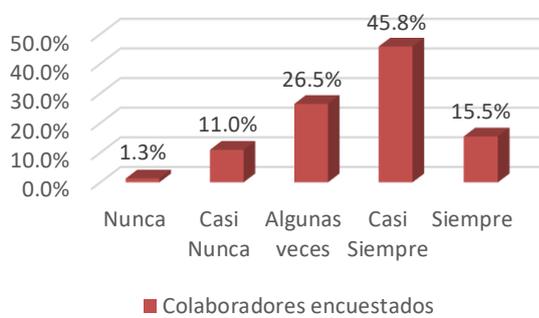
**Las maquinarias, equipos y/o materiales que utilizo son de calidad**



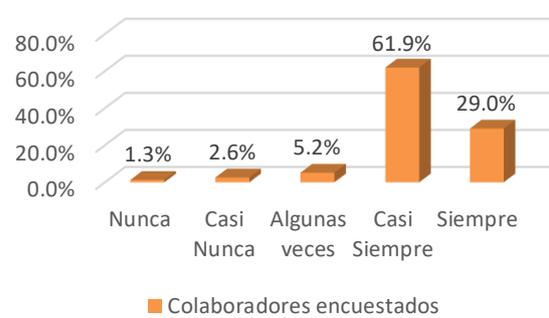
**Recibo capacitación para el uso de las maquinarias y equipos**



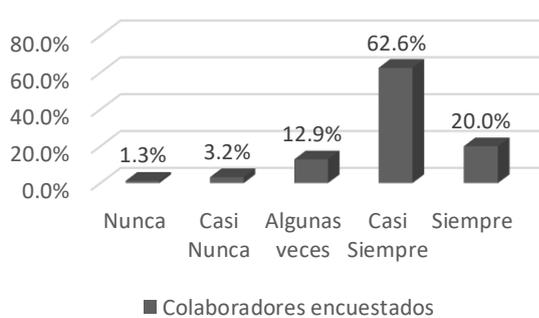
**Tengo interés en aprender a utilizar los equipos disponibles para el trabajo**



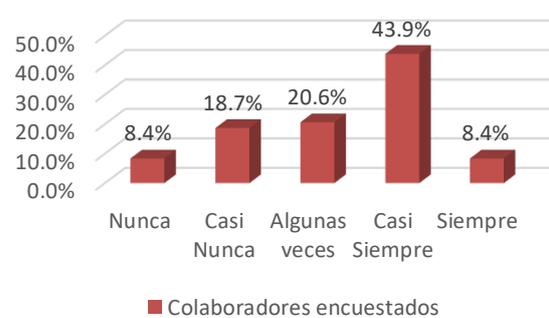
**Sé utilizar correctamente las máquinas y equipos disponibles para el trabajo**



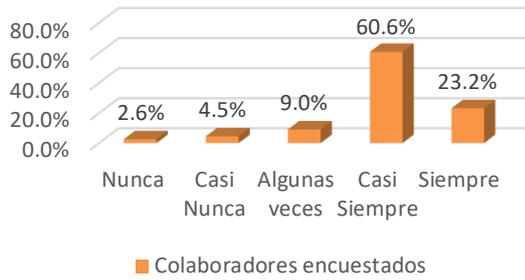
**Me intereso por usar eficientemente los equipos y materiales**



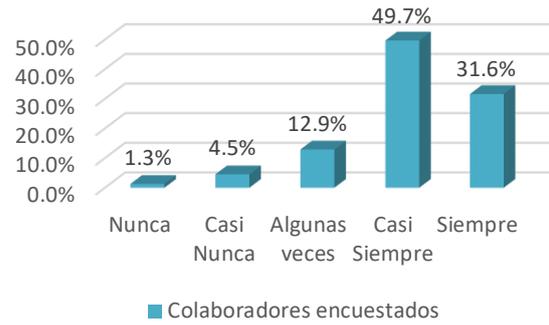
**El puesto de trabajo donde estoy me permite desarrollar mis labores**



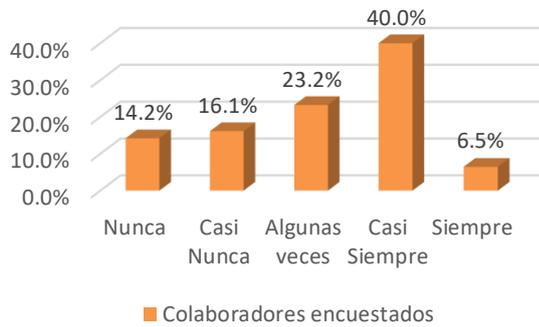
**Mis aptitudes, conocimiento y habilidades siempre están acorde a las características del puesto en el que me encuentro**



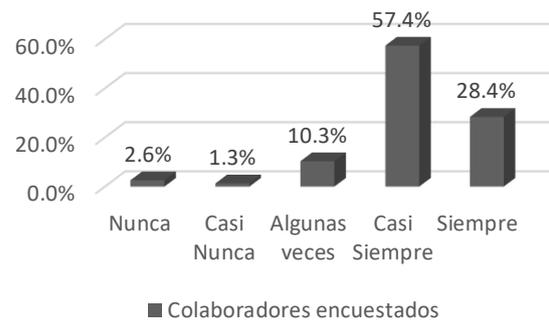
**Tengo mi manual de funciones y procedimientos**



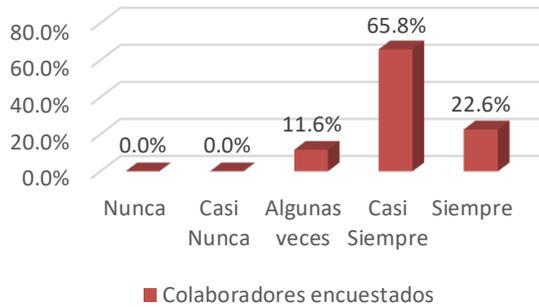
**Tengo una buena relación con mis compañeros de la misma área**



**Existe ayuda entre compañeros para alcanzar un mismo objetivo**



**Acepto con buen ánimo las decisiones que con mis compañeros tomamos en grupo**



## ANEXO 07: ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“ CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA TOTTUS, CHIMBOTE 2018

.....”, del (de la) estudiante LAURI GRACIANO JUAN CARLOS

constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21...% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 12 de Diciembre de 2018

  
.....  
Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

## ANEXO 08: AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo KAURI GRACIANO JUAN CARLOS identificado con DNI N° 74047481

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 LABORAL y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES  
EN LA EMPRESA TOTUS, CHIMBOTE 2018"

; 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: 74047481

FECHA: 12 de diciembre del 2018

## ANEXO 09: AUTORIZACIÓN DE VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



# 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  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JUAN CARLOS LLAURI GRACIANO

---

INFORME TÍTULADO:

“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN LA  
EMPRESA TOTTUS, CHIMBOTE - 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN