



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS  
COLABORADORES DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC  
SRL CERRO DE PASCO - 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

**VICENTE YALICO SUSAN MARIALENA**

**ORCID: 0000-0002-7726-9468**

**ASESOR**

**GARCIA APAC JULIAN SPENCER**

**ORCID: 0000-0002-3321-5820**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**EQUIPO DE TRABAJO**

**AUTOR**

Bach. VICENTE YALICO SUSAN  
MARIALENA ORCID: 0000-0002-  
7726-9468

**ASESOR**

Mgtr. GARCIA APAC JULIAN SPENCER  
ORCID: 0000-0002-3321-5820

**JURADO**

Dr. BARRUETA SALAZAR, LUIS HENRRY  
COD. ORCID. 0000-0002-9540-263X

**JURADO**

Dr. DÁVILA SÁNCHEZ, EDDIE JERRY  
COD. ORCID. 0000-0003-4893-3283

**JURADO**

Mg. MIRAVAL ROJAS, YESICA  
COD. ORCID. 0000-0001-5126-9868

## FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

.....  
Dr. Berrueta Salazar, Luis Henry  
Presidente

.....  
Dr. Dávila Sánchez, Eddie Jerry  
Miembro

.....  
Mg. Miraval Rojas, Yesica  
Miembro

.....  
Mgtr. García Apac Julián Spencer  
Asesor

## **AGRADECIMIENTO**

La culminación de esta tesis motiva sentimientos de gratitud hacia mi tutor de tesis, por haberme guiado, no solo con la elaboración de este trabajo de titulación, sino a lo largo de mi carrera universitaria y haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente y seguir cultivando mis valores.

A mi primera casa la UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE que me acogió en su alma mater, para guiar mi formación profesional; estoy eternamente agradecida a mis padres por su sacrificada abnegación en forjarme profesionalmente.

## **DEDICATORIA**

A Dios por ser mi ayuda y fortaleza, y a mis padres por su abnegado sacrificio que con mucha dedicación, esfuerzo y apoyo desinteresado me encaminaron en bien de mi profesión.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC SRL CERRO DE PASCO – 2020, tuvo como objetivo general, Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020, en su metodología y el tipo de investigación, La presente investigación es de tipo aplicada. Según Martínez (2004), La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación; en este caso de la investigación se utilizan teorías de clima organizacional y productividad de los colaboradores (Hernández, 2010)

Este tipo de estudio nos permite sustentar como los enfoques del clima organizacional nos permiten desarrollar la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL, Cerro de Pasco, es por ello que el clima organizacional es un tema muy importante para las empresas, puesto que a partir de ello se podrá marcar una relación con la productividad. “La tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, está dedicado a la venta de insumos de primera necesidad (víveres) para para consumo humano.

**Palabra clave:** Clima Organizacional, Productividad, Colaboradores, Tienda Comercial, Cerro de Pasco.

## ABSTRACT

The present research work, CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC SRL CERRO DE PASCO – 2020, had as general objective, To determine in what way the organizational climate is related to the productivity of the collaborators of the commercial store FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020, in its methodology and type of research, This research is applied. According to Martínez (2004), Applied research is called practical or empirical research, which is characterized by seeking the application or use of acquired knowledge, while acquiring others, after implementing and systematizing the research-based practice; in this case the research uses theories of organizational climate and employee productivity (Hernández, 2010)

This type of study allows us to support how the approaches of the organizational climate allow us to develop the productivity of the collaborators of the commercial store FIDELAC SRL, Cerro de Pasco, which is why the organizational climate is a very important issue for companies, since from it you can mark a relationship with productivity.

The commercial store FIDELAC SRL Cerro de Pasco, is dedicated to the sale of basic supplies (food) for human consumption.

**Keyword:** Organizational Climate, Productivity, Collaborators, Shop, Cerro de Pasco.

## CONTENIDO

<b>EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>ii</b>
<b>FIRMA DEL JURADO Y ASESOR</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>CONTENIDO</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>Caracterización del problema</b>	<b>17</b>
<b>Problema general</b>	<b>17</b>
<b>Objetivo general</b>	<b>18</b>
<b>Justificación de la investigación</b>	<b>18</b>
<b>II. REVISIÓN DE LA LITERATURA</b>	<b>19</b>
<b>2.1. Antecedentes</b>	<b>19</b>
<b>2.2. Bases teóricas de la investigación</b>	<b>27</b>
<b>2.2.1. Clima organizacional</b>	<b>27</b>
<b>2.2.2. Teoría del clima organizacional</b>	<b>30</b>
<b>2.2.3. Autorrealización</b>	<b>31</b>
<b>2.2.4. Involucramiento laboral</b>	<b>34</b>
<b>2.2.5. Comportamiento personal</b>	<b>37</b>
<b>2.2.6. Productividad laboral</b>	<b>39</b>
<b>2.2.7. Eficiencia y eficacia</b>	<b>41</b>
<b>2.2.8. Método de evaluación de la productividad del colaborador</b>	<b>43</b>
<b>2.2.9. Productividad laboral y medidas relacionadas</b>	<b>44</b>

<b>III. HIPÓTESIS</b>	<b>46</b>
<b>3.1. Hipótesis general</b>	<b>46</b>
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>47</b>
<b>4.1. Tipo de Investigación</b>	<b>47</b>
<b>4.2. Nivel de investigación</b>	<b>47</b>
<b>4.3. Diseño de la investigación</b>	<b>48</b>
<b>4.4. Población y muestra</b>	<b>48</b>
<b>4.5. Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.</b>	<b>50</b>
<b>4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>50</b>
<b>4.7. Plan de análisis</b>	<b>51</b>
<b>4.8. Matriz de consistencia</b>	<b>53</b>
<b>4.9. Principios Éticos</b>	<b>54</b>
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>58</b>
<b>5.1. Resultados</b>	<b>58</b>
<b>5.2. Análisis del Resultado</b>	<b>73</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>82</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS</b>	<b>83</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>84</b>

## INDICE DE TABLAS

Tabla N <sup>a</sup> 01 La autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	58
Tabla N <sup>a</sup> 02 La autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	59
Tabla N <sup>a</sup> 03 La autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	60
Tabla N <sup>a</sup> 04 El involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	61
Tabla N <sup>a</sup> 05 El involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	62
Tabla N <sup>a</sup> 06 El involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	63
Tabla N <sup>a</sup> 07 El comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	64
Tabla N <sup>a</sup> 08 El comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	65
Tabla N <sup>a</sup> 09 El comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	66
Tabla N <sup>a</sup> 10 La eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	67
Tabla N <sup>a</sup> 11 La eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	68
Tabla N <sup>a</sup> 12 La eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	69
Tabla N <sup>a</sup> 13 La eficacia se relaciona con la capacidad de la organización en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	70

Tabla N<sup>a</sup> 14 La eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco 71

Tabla N<sup>a</sup> 15 La eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos deseados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco 72

## INDICE DE GRÁFICO

Gráfico N <sup>a</sup> 01 La autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	58
Gráfico N <sup>a</sup> 02 La autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	59
Gráfico N <sup>a</sup> 03 La autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	60
Gráfico N <sup>a</sup> 04 El involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	61
Gráfico N <sup>a</sup> 05 El involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	62
Gráfico N <sup>a</sup> 06 El involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	63
Gráfico N <sup>a</sup> 07 El comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	64
Gráfico N <sup>a</sup> 08 El comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	65
Gráfico N <sup>a</sup> 09 El comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	66
Gráfico N <sup>a</sup> 10 La eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	67
Gráfico N <sup>a</sup> 11 La eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	68
Gráfico N <sup>a</sup> 12 La eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	69
Gráfico N <sup>a</sup> 13 La eficacia se relaciona con la capacidad de la organización en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco	70

Gráfico N<sup>a</sup> 14 La eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco 71

Gráfico N<sup>a</sup> 15 La eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos deseados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco 72

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día el clima organizacional es el nombre dado por diversos autores; se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados, las empresas son conscientes de la importancia que reviste el rol de las personas en todo tipo de organizaciones, como creadoras de valor de un modo único; pues la gestión de personas ha llegado hacer una estrategia competitiva para las empresas que alineada a las actividades y planificación de los procesos crean una ventaja competitiva de la organización para afrontar nuevos retos especialmente la productividad de los colaboradores. Es por ello que el problema está planteado de la siguiente manera, ¿De qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?, por lo que el objetivo general manifiesta lo siguiente Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.

La productividad de los colaboradores no depende de cuántas horas pasen sentados trabajando, sino de cómo son capaces de organizar su tiempo para realizar su trabajo y generar los resultados esperados o mejores por lo que se plantea la hipótesis, El clima organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020, y su metodología con su tipo de investigación La presente investigación es de tipo aplicada, según Martínez (2004), La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar

y sistematizar la práctica basada en investigación; en este caso de la investigación se utilizan teorías de clima organizacional y productividad de los colaboradores.

Este enfoque permite considerar las organizaciones como contextos ambientales y culturales desde una perspectiva global y dinámica en la que todos los componentes están en interacción, de modo que los comportamientos individuales y de grupo están influidos y a su vez, influyen en los diferentes niveles de la organización. (Robbins, S. y Judge, T. 2018)

Según el autor (Alles, M. (017), sostiene que la satisfacción en el empleo designa, básicamente, un conjunto de actitudes ante el trabajo. Logramos describirla como una habilidad psicológica del sumiso hacia su trabajo lo que recapacita de él, y esto presume un grupo de cualidades y emociones.

### **Planeamiento de la investigación.**

El clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la empresa, y que influye en su comportamiento. Se refiere a las propiedades de la motivación en el ambiente organizacional, es decir, a los aspectos internos de la empresa que conducen a despertar diferentes clases de motivación en los miembros. Si el ambiente organizacional permite satisfacer las necesidades individuales de los miembros, permitirá obtener una buena productividad el clima organizacional tiende a mostrarse favorable y positivo; si el ambiente organizacional frustra lo negativo y ayuda a la satisfacción los miembros, el clima organizacional tiende a mostrarse desfavorable y negativo (Chiavenato, 2015)

Hoy en día algunas organizaciones tanto públicas como privadas están enfocándose en el desarrollo y la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años

anteriores donde las instituciones tenían mayor interés en el rendimiento, la productividad y las ganancias que generaba el personal, sin importarles los sentimientos, emociones y las condiciones de trabajo en las que se encontraban. Por ello, si una institución no cuenta con un buen clima organizacional, esto va a generar desventajas frente a otras instituciones que si las tienen, lo cual van a tener una mejor satisfacción laboral y mejora en sus servicios. Es por esto que el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, es muy distinta y además de poseer un conocimiento adecuado para realizar un trabajo, los trabajadores también deben sentirse motivados para trabajar. Esto fomentará la productividad del personal. Hay muchas maneras de motivar a las personas. Existe la motivación negativa, tal como el miedo a perder el empleo o correr el riesgo de recibir críticas por parte del jefe.

También existe la motivación positiva, tal como el elogio, los incentivos financieros, la formación complementaria y el desarrollo profesional. La motivación positiva es más eficaz para mejorar el desempeño y aumentar la productividad. Las personas necesitan satisfacer sus necesidades básicas de alimentación, vestido y vivienda y necesitan las finanzas adecuadas para su familia y la educación de sus hijos (Amorós, E. 2017). Por esta razón es de suma importancia la investigación porque se analizará y se conocerá los diversos factores concernientes a la percepción del personal en torno a su clima laboral y en que medida se relaciona con la otra variable que es la productividad, que tiene que ver mucho con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, captaciones y otros más, y así poder obtener conclusiones pertinentes y recomendar para enfrentar este problema del clima organizacional y la productividad.

### **Caracterización del problema:**

El desempeño laboral del personal de la tienda comercial es un problema que muy poco se le presta atención y más aún si tiene que ver con las capacidades que posee el personal. El año 2015, Chiavenato plantea que el comportamiento del trabajador es la búsqueda de objetivos fijados, características, capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza. La situación del ambiente laboral influye con la productividad son las relaciones que establecen entre sí en el mundo globalizado donde se caracteriza por una alta competitividad y la búsqueda impostergable de la excelencia, de la calidad de servicios que ofrecen dentro de una organización (Chiavenato, 2015).

La satisfacción es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, la actitud está basada en las creencias y valores. La insatisfacción produce una deficiencia a través de las conductas, expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. El clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, puede conducirle a una conducta positiva, la cual puede manifestarse por indicadores positivos para la organización o negocio.

### **Problema general.**

- ¿De qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?

### **Problemas específicos**

- ¿De qué manera la autorrealización influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?
- ¿De qué manera el involucramiento laboral influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?

- ¿De qué manera el comportamiento influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?

Y para dar respuesta a estos enunciados del problema se plantearon los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

- Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

### **Objetivos específicos.**

- Determinar de qué manera la autorrealización se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
- Determinar de qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
- Determinar qué manera el comportamiento se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

### **Justificación de la investigación**

Justificar es exponer las razones por las cuales se quiere realizar.

Toda investigación debe realizarse con un propósito definido. Debe explicar porque es conveniente la investigación y cuáles son los beneficios que se esperan con el conocimiento obtenido.

- **Justificación teórica**

La necesidad de identificar el clima organizacional y la productividad de los participantes de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, para mejorar la calidad y eficiencia en sus productos y de esta manera los propietarios traten de buscar mejorar su servicio.

- **Justificación práctica**

Se llegó con esta investigación a analizar la problemática del clima organizacional y se puede aplicar a otros centros comerciales; y reflejar su importancia en la productividad y con un fin de mejorar la calidad de sus productos y servicios acorde al usuario.

- **Justificación metodológica**

En este aspecto metodológico podemos indicar que el desarrollo de la investigación es de tipo aplicada, ya que usaremos conceptos de diferentes autores con la finalidad de lograr la obtención confiable y verás de una información.

- **Viabilidad de la investigación**

La investigación es viable, porque dispongo de recursos económicos necesarios para la realización del proyecto y también dispongo de tiempo para la elaboración de la misma.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.

### 2.1 Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes las diferentes bibliotecas de las Universidades de la Región y páginas de internet se encontraron las siguientes investigaciones prácticas relacionadas al tema:

#### 2.1.1 Antecedentes a nivel internacional.

**Según el autor, Uría Calderón, (2017)**, en su tesis titulada el clima organizacional y su acontecimiento en el ejercicio laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Según el objetivo proponer que el clima organizacional mejore su acontecimiento en el ejercicio laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Presentada por la Universidad Técnica De Ambato- Ecuador en el año 2017; concluye lo siguiente.

Que existe una cierta apatía entre los colaboradores de la institución. El desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes, ya que muchas veces impiden la aportación de nuevas ideas y los trabajadores se sienten cohibidos. Asimismo, los directivos de la empresa no reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera la desmotivamos de los mismos.

La comunicación entre los colaboradores es de manera formal y jerárquica. No se ejecutan trabajos en grupos, es por ello que existe la falta de compañerismo y unión entre todos los trabajadores que conforman la empresa. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

**Según el autor, Morán Ortiz, (2015,** en su tesis titulada Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa; en la propuesta de objetivo se propone que el clima organizacional para el personal mejorara los servicios del hotel, ubicado en santa cruz río hondo del departamento de Zacapa presentada por la Universidad Rafael Landívar – Guatemala en el año 2015; concluye con los siguientes puntos:

Se determinó que la percepción del clima organizacional del personal del hotel objeto de estudio, es favorable, ya que la opinión que tienen los empleados sobre cada uno de los indicadores estudiados al ser promediado son positivos, no así a la hora de ponderar indicador por indicador que se tienen resultado desde desfavorable hasta muy favorable.

Se concluye que los sujetos de estudio del hotel ubicado en Santa Cruz Río Hondo están satisfechos con su puesto de trabajo ya que cubre las 23 necesidades básicas y opinan que el trabajo es muy importante, estos elementos influyen muy favorablemente en la satisfacción de los empleados del hotel.

**Según el autor Baquerizo y Martínez (2017),** realizó, El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la Victoria, revista de investigación de Ciencias Sociales en la Universidad Zulia Venezuela.

Opinó que el desempeño del personal en el área de mantenimiento es deficiente, debido a que el recurso humano no cuenta con los materiales y herramienta de manera oportuna para realizar sus labores, por lo que las tareas asignadas no pueden llevarse de manera eficaz.

### 2.1.2 Antecedentes a nivel nacional:

**Según el autor, León, L. (2016)**, en su compromiso de investigación titulado, El Clima Organizacional y su Relación con La Satisfacción Laboral del Personal del Área de Desarrollo Social de La Municipalidad Provincial San Miguel, 2016. Realizado en la ciudad de Cajamarca Perú. Su objetivo general fue: Identificar la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Provincial San Miguel 2016. Su metodología fue: el tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional y su diseño es no experimental –Transaccional. La población fue de: 12 trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel. Concluyó en:

- Con respecto al objetivo principal, Identificar la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016, podemos afirmar que existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en un nivel de 50.0% estableciendo relación entre la variable independiente y dependiente de la Municipalidad Provincial San Miguel, con un nivel de significancia de (0.05)
- Para describir la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que más del 50% De los trabajadores administrativos y técnicos de la Municipalidad San Miguel califican como de nivel alto con, es decir, que la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente laboral influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la alta gerencia, así como en

las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.

- Para identificar la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Municipalidad San Miguel – Cajamarca califican como de nivel alto con un 75%, dicho de otro modo, que la satisfacción que experimenta el colaborador dentro de la empresa, se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento por parte de la empresa.

**Según el autor, Saucedo, K. y Peña, W. 2018**, en su investigación de exploración titulado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una Industrial Papelera de Lima Este, 2018. Realizado en la ciudad de Lima-Perú, su objetivo general fue: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima este. Su metodología fue: el tipo de investigación es no experimental y su diseño es correlacional. La población fue: infinita. La muestra fue de 212 trabajadores. El instrumento que empleó fue: el cuestionario desarrollado por Likert: Concluyó:

- De manera general, se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa papelera de Lima, obteniendo así un nivel promedio en ambas variables.

- Se comprobó que existe relación significativa entre autorrealización y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.
- Se comprobó que existe relación significativa entre involucramiento laboral y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.
- Se comprobó que existe relación significativa entre supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.
- Se comprobó que existe relación significativa entre comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.
- Se comprobó que existe relación significativa entre condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.
- Se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y el factor extrínseco en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.
- Se comprobó que existe relación significativa entre clima organizacional y el factor intrínseco en los trabajadores de una empresa papelera de Lima.

**Según el autor, Damián P. (2017)**, desarrolló un trabajo de investigación titulado, Desempeño laboral e inteligencia emocional en la Universidad Nacional Cesar Vallejo. Demostró que los trabajadores administrativos en

general (masculino y femenino) presentan un desempeño laboral e inteligencia emocional adecuada.

En relación significativa el grupo que se encuentra entre las edades de 31 a 40 años y los de 41 años a más en ambos sexos presenta un nivel medio.

### **2.1.3 Antecedentes a nivel Local:**

**Según el autor, Pando, L (2016);** en su tesis plantea el siguiente título Clima organizacional el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del micro red Aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo, en su objetivo establece determinar el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del micro red Aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo, propuesto en la Universidad De Huánuco, donde establece y concluye:

- No fomentar trabajo en equipo entre los directivos y trabajadores de la Micro Red Aucayacu ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades administrativas, lo que incide finalmente en el desempeño y falta de compromiso.
- La falta de liderazgo de los directivos ocasiona inconformidad por parte de los trabajadores ya que impide la aportación de nuevas ideas.
- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- EL reconocimiento económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.

- En consenso los directivos y gerente manifiestan que un mejoramiento en el clima organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral.
- Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores, la confidencialidad y el compromiso patrimonial, se encuentra en un nivel medio y no es el esperado para el desarrollo y cumplimiento de las metas organizacionales.

**Según el autor, Castillo Díaz, (2017)**, en su tesis titulada Influencia del Clima Organizacional en las Relaciones Laborales de los Trabajadores en la Empresa World Copiers- Amarilis, donde su objetivo es Precisar la influencia del Clima Organizacional en las Relaciones Laborales de los Trabajadores en la Empresa World Copiers- Amarilis, presentada por la Universidad Católica de los Ángeles Chimbote – Huánuco en el año 2017. Concluye lo siguiente:

- Se determinó que la influencia del clima organizacional en las relaciones laborales no es favorable porque revisando los indicadores que utilice para medir el clima organizacional, 7 de 10 indicadores resultaron negativos siendo este el mayor porcentaje; indicando claramente que el clima organizacional es un aspecto que hay que mejorar en la empresa World Copiers E.I.R.L Amarilis – Huánuco ya que es un factor preponderante para el desarrollo de la empresa y los trabajadores.

**Según el autor, Salinas Mori (2017)**, en su tesis Desarrolló de la relación entre el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad de Huánuco, en su objetivo

de desarrollo determina que los trabajadores administrativos en general, presentan desempeño laboral e inteligencia emocional adecuada.

La relación es significativa y fuerte en el grupo que tienen de 21 a 40 años y los de 41 a más años, en ambos sexos presentan un nivel promedio en su inteligencia emocional.

## **2.2 Bases teóricas de la investigación:**

### **2.2.1. Clima organizacional**

El concepto de clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes, de manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta Gutiérrez, H. (2016). Este término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una realimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional. (Chiavenato, I., 2015).

El clima organizacional es la percepción que los empleados tienen del ambiente laboral, por lo cual es preciso saber qué es la percepción y por

qué es importante. La percepción agregada puede definirse como un proceso en virtud del cual las personas se organizan e interpretan sus impresiones sensoriales a fin de dar significado a su ambiente e interpretar si este es agradable o no, es importante porque la conducta del hombre se basa en la percepción sobre la realidad o entorno. (Robbins, 2018)

El clima organizacional se refiere al ambiente externo existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. (Asencio, J. 2018). El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable cuando no logra satisfacer esas necesidades. De acuerdo con el concepto clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Por tanto, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento. El término se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente

organizacional, a los aspectos de la organización que provocan diversos tipos de motivación en sus miembros (Bittel, S. 2017)

El clima organizacional es alto y favorable en situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevación de la moral; es bajo y desfavorable en situaciones que provocan la frustración de esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado de motivación de las personas y es influenciado por este: es como si se presentase una retroalimentación recíproca entre el estado de motivación de las personas y el clima organizacional el clima organizacional es la calidad o propiedad del ambiente organizacional que se observa o experimenta por los participantes de la organización y que influencia su conducta, el ambiente organizacional presenta ciertas propiedades que pueden provocar motivación para determinadas conductas, lo importante es que el clima organizacional tiene una influencia poderosa en la motivación de las personas y sobre el desempeño y la satisfacción en el trabajo (Newstrom, J. 2018), Schawrtz, D. (2016) el clima organizacional está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta entre los miembros, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc, clima organizacional expresa la influencia del ambiente sobre la motivación de los participantes. De tal manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta, Cuatrecasas, L. y Gonzáles,

J. (2017). Clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación existente, el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.

### 2.2.2. Teoría del Clima Organizacional

La teoría de Clima Organizacional de Likert (citado por Brunet, 2017), explica que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima. En tal sentido se cita:

- a) **Variables causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- b) **Variables Intermedias:** Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia ya que son las que

constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.

- c) **Variables finales:** Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida. Estos tres tipos de Variables influyen en la percepción del clima organizacional, por parte de los miembros de la organización.

### **2.2.3. Autorrealización**

La autorrealización es la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas personales que forman parte del desarrollo y del potencial humano, (Benavides, O. 2002).

Por medio de la autorrealización los individuos exponen al máximo sus capacidades, habilidades o talentos a fin de ser y hacer aquello que se quiere. Es decir, se refiere al logro de un objetivo personal por medio del cual se puede contemplar la felicidad. El deseo de autorrealización es motivado por la búsqueda individual que nos encamina a cumplir con una serie de expectativas y dar respuestas a dudas o cuestionamientos que marcan un determinado momento existencial. La felicidad es el máximo logro de la autorrealización, es contemplativa y se obtiene cuando las personas comprenden que es a través de hechos y acciones que se cumplen los anhelos y proyectos. Forma parte de la libertad de ser y hacer aquello que se desea.

La autorrealización está supeditada y presente en todas las áreas del desarrollo humano, es decir, la familia, las relaciones personales, los estudios, el trabajo, las relaciones sociales, el amor, los proyectos, los emprendimientos, entre otros. Por eso, es muy importante y valioso el tiempo invertido, el esfuerzo y el trabajo realizado por cumplir con la vocación que cada persona tiene. Por ejemplo, los músicos se sienten autor realizados cuando cantan, tocan un instrumento o componen canciones. No obstante, puede ocurrir que una persona se sienta autorrealizada en un área de su vida pero no en otra. Por ejemplo, se logró ser músico profesional y tener una distinguida carrera artística pero, en cuanto al amor de pareja, aún no se ha encontrado a la persona indicada y se siente un desequilibrio emocional o sentimental.

La autorrealización conlleva en sí misma la felicidad y establece el equilibrio emocional tan necesario e importante en cada persona. En caso de no estar claro de qué hacer y cómo lograr tus objetivos, entonces te puedes plantear las siguientes preguntas ¿Qué es para mí la felicidad? ¿Qué puedo hacer para alcanzarla? ¿Estoy dispuesto a luchar y trabajar por ello? ¿Qué soy capaz de hacer por mi autorrealización? De ahí que, una de las mayores satisfacciones de la vejez sea el de hacer un balance de las metas realizadas y reconocer el esfuerzo y tiempo dedicado a cumplir, de manera coherente, de ser lo que se deseaba.

#### **a) Autorrealización y Pirámide de Maslow.**

Abraham Maslow fue un psicólogo estadounidense y uno de los principales exponentes de la psicología humanista. Maslow

propuso en su obra Una teoría sobre la motivación humana, en 1943, la jerarquía de las necesidades humanas, entre las que destaca la elaboración de la famosa pirámide de Maslow y el análisis del comportamiento humano, Aguilar Enríquez, H. H. (2016).

Según Maslow, la autorrealización es el logro máximo de las satisfacciones de las necesidades humanas. Es el desarrollo del potencial humano, aceptación de sí mismo, de fortalecer la espiritualidad, los conocimientos, las buenas relaciones interpersonales y vivir bajo el concepto de la felicidad. Maslow describe en su pirámide cinco niveles de necesidades humanas que deben realizarse hasta alcanzar la autorrealización que van desde lo más básico a lo más complejo. Solo se deberán atender las necesidades superiores una vez resueltas las más simples.

- **Necesidades básicas:** Son las necesidades fisiológicas básicas como respirar, alimentarse, dormir, evitar dolor, entre otros.
- **Necesidades de seguridad y protección:** Seguridad e integridad física y de salud, tener recursos económicos, vivienda, entre otros.
- **Necesidades sociales:** Está compuesta por el sentimiento de afiliación, la familia, los amigos, el trabajo, la aceptación social.

- **Necesidades de estima:** Estas son necesidades de reconocimiento y de estima. Se refiere al respeto hacia nuestra persona y a los que nos rodean.
- **Autorrealización:** Indica la necesidad de ser y la motivación personal de crecimiento. Para Maslow la autorrealización es la necesidad más elevada del ser humano, a través del cual se desarrollan los potenciales más destacados de las personas.

Para Maslow, los individuos autorrealizados se destacan por estar más centrados en la realidad que les rodea, enfrentan las adversidades partiendo de una solución y tienen una percepción diferente de los significados y sus fines. Por otra parte, Aristóteles también hizo mención sobre la autorrealización describiéndola como el principal fin del hombre en busca de su felicidad individual, de ahí que varíe qué es lo que hace feliz a un ser y a otro, (Bisquerra, R. 2018).

#### **2.2.4. Involucramiento laboral**

Es una percepción que mide el grado de identificación psicológica de un individuo con su trabajo, y está relacionado directamente con el nivel de desempeño notado como benéfico. El trabajador que tiene un alto nivel de involucramiento con su trabajo, es aquel que se identifica con la clase de tarea que realiza, la desempeña con agrado y le importa. Un modelo gerencial que se relaciona con el concepto de involucramiento, es aquel que concede facultad de decisión, que consiste en la autonomía percibida por el empleado para desempeñar su trabajo, esta creencia otorga

confianza y valor, ya que, el empleado es competente en el grado en que influye en su ambiente de trabajo.

**a) Involucramiento y equipo de trabajo**

Los líderes organizacionales están claros que más allá del esfuerzo individual, para alcanzar los objetivos, se necesita la participación y colaboración de todo el equipo de trabajo y este trabajo además del cumplimiento de metas, se encausa en la resolución de problemas y debe permitir el aporte de ideas de todos, para disfrutar de diferentes puntos de vista, a fin de cumplir de la manera más eficiente con los objetivos y metas. El involucramiento en la organización se refiere no solo a que el trabajador se sienta bien haciendo lo que sea que haga, sino que sea escuchado y sea partícipe de la mejora del trabajo y del ambiente laboral. Para ello se debe fomentar la escucha activa de los niveles más bajos hacia los niveles más altos de la estructura organizacional, esto se puede hacer mediante herramientas como, Bittel, S. (2017):

- Encuestas sobre el ambiente laboral.
- Entrevistas personalizadas.
- Buzones de sugerencias.
- Implementación de sistemas de retroalimentación.
- Enriquecimiento del trabajo rediseño.
- Implementación de círculos de calidad.
- Mejoramiento de las condiciones laborales.

- La auto-administración de los diferentes equipos de trabajo.
- Creación de comités de trabajo referentes a las políticas y estrategias de trabajo.

Mayormente cualquier acción que los empresarios dirijan a involucrar y comprometer al trabajador en el proceso de toma de decisiones e incremento de la retroalimentación entre empleados y jefes, que además influya en la autonomía y participación del mismo de manera armónica, consiente y a gusto del mismo. Obviamente dentro de cualquier organización existen temas de confidencialidad que deben ser tratados únicamente por personal en posiciones clave de la organización, sin embargo, la participación que se espera y debe considerar en los trabajadores se encuentra en la toma de decisiones del día a día, por ejemplo, en la repartición de las tareas, la definición de fechas de entrega, en temas referente al clima laboral, procesos, procedimientos, políticas internas, planeación de proyectos, etc, (Pintado, E. 2016). Todo es motivando la participación activa del trabajador dentro de la empresa.

#### **b) Importancia del involucramiento del trabajador**

Para cualquier empresa, sin importar su tamaño, el aprovechamiento de los recursos es reflejo de una administración eficiente y representa la orientación de la misma hacia la competitiva, siendo un elemento clave de esta la participación de los empleados. En este sentido los directivos priorizan el buen uso de los recursos, incrementando las posibilidades de eficiencia. La

administración diseña aportes encaminados a alcanzar el propósito general, entre estas aportaciones destaca el concepto de involucramiento del trabajador, el cual, conduce a los diferentes empleados sobre la manera en que es organizado su trabajo para obtener mejores resultados, (D' Alessio, F. (2014).

Las prácticas que están implícitas en este concepto responden a la creciente competencia, con la creencia de que con mayor participación y compromiso del trabajador se mejora su eficiencia y por ende la eficiencia de la empresa. La experiencia de su aplicación en grandes empresas ha sido óptima y ha ido en crecida, gracias a los beneficios que las mismas han apreciado con la aplicación del mismo, lo que además repercute positivamente en la productividad y economía del país.

#### **2.2.5. Comportamiento personal**

El comportamiento de las especies es estudiado por la etología que forma parte tanto de la biología como de la psicología experimental. En psicología se hace una distinción importante entre conducta y cognición, pues si bien todos los seres vivos presentan comportamiento, no necesariamente todos presentan cognición, (Delgado, J. 2015)

En ciencias sociales se considera que el comportamiento se ve influido, además de aspectos psicológicos, también por aspectos genéticos, culturales, sociológicos y económicos. En el habla común, no en el discurso científico, el término comportamiento tiene una connotación definitoria. A una persona, incluso a un grupo social, como suma de

personas, se les define y clasifica por sus comportamientos, quizás más que por sus ideas, y esto ya sirve para fijar las expectativas al respecto. El conjunto de patrones de comportamiento más prototípico y estable de una persona, sería el núcleo de lo que usualmente se denomina personalidad. El comportamiento se basa en factores biológicos así como en factores externos: nuestro entorno, experiencias, etcétera. La conducta violenta en la escuela denota algunas características propias de todo comportamiento violento presente en un contexto social cualquiera, de este modo se señala al estudiante violento/agresivo, como un sujeto cuyas conductas son de personalidad desadaptativa, ya que supone el incumpliendo de normas escolares y sociales que rigen la interacción en el centro educativo, con la expresión de diversas conductas punitivas, de esta manera se señalan una serie de factores que inciden a que estas conductas se mantengan o desaparezcan.

Según la teoría ecológica propuesta por Bronfenbrenner (1979, citado por Gutiérrez, H. 2016) se considera la importancia de factores familiares, escolares y sociales que explican la violencia escolar, de igual forma, coloca de manifiesto cuatro contextos que reflejan la influencia en la conducta, entre los cuales, el sujeto se ve sumergido y obligado a interactuar socialmente con cada uno de ellos. Técnicamente, en psicología, el comportamiento se define de dos maneras.

- a) Todo lo que un organismo hace frente al medio.
- b) Cualquier interacción entre un organismo y su ambiente.

El comportamiento en un ser humano individual (y otros organismos e incluso mecanismos) se engloba dentro de un rango, siendo algunos comportamientos comunes, algunos inusuales. Las teorías explicativas generales sobre el origen de la conducta agresiva/violenta en el ser humano, pueden aplicarse para tratar de entender el comportamiento violento del adolescente en la escuela. Todos estos acercamientos se agrupan en dos grandes líneas teóricas, las teorías activas o innatistas y teorías reactivas o ambientales. Las teorías activas o innatistas consideran que la agresividad es un componente orgánico o innato del individuo, elemental para su proceso de adaptación; desde esta perspectiva se considera que la agresión tiene una función positiva y que la labor de la educación consiste fundamentalmente en canalizar su expresión hacia conductas socialmente aceptables.

Por otro lado, las teorías reactivas o ambientales resaltan el papel del medio ambiente y la importancia de los procesos de aprendizaje en la conducta violenta del ser humano.

#### **2.2.6. Productividad laboral**

La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc) durante un periodo determinado, (Gutiérrez, H. 2016).

El objetivo de la productividad es medir la eficiencia de producción por cada factor o recurso utilizado, entendiendo por eficiencia el hecho de obtener el mejor o máximo rendimiento utilizando un mínimo de

recursos. Es decir, cuantos menos recursos sean necesarios para producir una misma cantidad, mayor será la productividad y por tanto, mayor será la eficiencia. De este modo, la productividad nos permite responder a las siguientes preguntas: ¿Cuánto produce al mes un trabajador? ¿Cuánto produce una maquinaria? La respuesta bien podría ser, un trabajador produce 30 unidades por mes o 0,25 unidades por hora trabajada. Esto es a lo que llamamos productividad. Un apunte importante, es siempre tener mucho cuidado con las unidades con las que se trabaja. La productividad no siempre es directamente observable. Por ejemplo, en el caso de un trabajador del departamento de atención al cliente, ¿cómo mides la productividad? Existen medidas para intentar aproximarse, pero no son directamente observables. ¿Quién es más productivo, un trabajador que atiende a 3 clientes de manera excepcional o uno que atiende a 20 clientes de manera pésima? Y, consecuentemente ¿cómo medimos esa buena atención? Una de las medidas es elaborar encuestas de satisfacción en el trato. Ahora bien, recuerda que a la hora de calcular la productividad no toda siempre es exacto y medible.

### **¿Por qué es tan importante la productividad?**

El aumento de productividad es tan importante porque permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite aumentar la inversión y el empleo, (Gutiérrez, H. 2016). Para una empresa, una industria o un país, la productividad es un factor determinante en el crecimiento económico. Cuando se estima la tendencia de crecimiento a

largo plazo de un país se descompone en dos componentes principales: los cambios en el empleo (que dependen a su vez del crecimiento de la población y de la tasa de empleo) y la productividad (que depende sobretodo del gasto en bienes de capital y de los factores productivos que veremos más abajo).

### 2.2.7. Eficiencia y eficacia

Sin embargo, en el sector empresarial, ser eficaz y eficiente en el trabajo tiene unas connotaciones ligeramente distintas. Aunque ambos términos hacen referencia al logro de las metas, la diferencia entre eficacia y eficiencia se basa en cómo se ha llevado a cabo este objetivo, (Delgado, J. 2015)

En este sentido, hablamos de una persona eficaz cuando consigue cumplir con un objetivo en el tiempo señalado; en cambio, será eficiente si alcanza la meta empleando los menos recursos posibles. Por ejemplo, una empresa que fabrica mesas será eficaz si sus tres empleados consiguen alcanzar cada día el mínimo de productos establecidos; en cambio, será eficiente si logra este límite diario con solo dos trabajadores. Además, hay que señalar que se trata de conceptos relativos, es decir, que el mayor o menor grado de eficacia y eficiencia dependerá de lo que otros hayan hecho. De este modo, surgen dos principios sobre su aplicación, señalados por Kilian Zambrano Duque en planificación y control de la producción pública.

- **Principio de eficacia:** La obtención de los resultados deberá exigir la menor cantidad de eventos posibles. El encuentro y la

fricción deberán minimizarse y solo producirse como eventos encadenados integral y orgánicamente orientados hacia los resultados.

- **Principio de eficiencia:** El actor estratégico hará un uso dosificado de sus recursos en cada evento del juego interactivo, lo cual ocurrirá en función de la aplicación de recursos por parte del otro.

#### a) **Cómo calcular la eficacia y eficiencia**

Debido a la diferencia entre eficacia y eficiencia, la metodología para determinar una u otra no es la misma. En este sentido, las fórmulas matemáticas para calcular estos indicadores se representan del siguiente modo:

- **Eficacia**= (Resultado alcanzado\*100)/ Resultado previsto. La cifra será un tanto por ciento y, aplicando una tabla de percentiles, podremos cuantificar numéricamente la eficacia. Por ejemplo, del 1 al 10% otorgará una puntuación de 1 o muy poco eficaz, mientras que del 90 al 100% aportará un 10 o altamente eficaz.
- **Eficiencia**= ((Resultado alcanzado/costo real)
- **Tiempo invertido**/((Resultado previsto/costo previsto)
- **Tiempo previsto;** El cálculo de la eficiencia dará un número que, sometido también a una escala de valor, nos permitirá determinar el grado de eficiencia: si el resultado es inferior a 1 hablaremos de ineficiencia y viceversa.

### 2.2.8. **Métodos de evaluación de la productividad del colaborador**

Patterson , M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D., y Wallace, A. (2005), en un estudio de validación de la medida del clima organizacional: vínculos con las prácticas de gestión, productividad e innovación, que el énfasis principal en el Modelo de Objetivo Racional (enfoque externo y orientación de control) está en la búsqueda y consecución de objetivos bien definidos, donde las normas y valores están asociados con la productividad, la eficiencia, el cumplimiento de metas y la retroalimentación de rendimiento. Las dimensiones climáticas que podrían reflejar este modelo son:

***Claridad de los objetivos de la organización:*** Preocupación por definir claramente los objetivos de la organización.

- **Esfuerzo:** La dificultad de las personas en las organizaciones para alcanzar los objetivos.
- **Eficiencia:** El grado de importancia puesto sobre la eficiencia de los empleados y la productividad en el trabajo.
- **Calidad:** El énfasis dado a procedimientos de calidad.
- **Presión para producir:** El grado de presión para que los empleados alcancen los objetivos.
- **Retroalimentación del rendimiento:** La medición y la retroalimentación del rendimiento en el trabajo.

### **2.2.9. Productividad laboral y medidas relacionadas**

La productividad laboral mide la relación entre la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo y la producción obtenida. Existen dos procedimientos para medirla, (Gutiérrez, H. 2016)

- a) El razonamiento más común es aquél que relaciona la puntuación de producto logrado con el número de horas hombre trabajadas durante un tiempo determinado, ya sea en una sección productiva, en un sector de actividad económica o en un país.
- b) También la productividad laboral puede medirse a través de la relación entre la cantidad producida y el número de trabajadores ocupados.

Esta relación permite determinar el rendimiento de una unidad productiva en un tiempo determinado. Si en la duración del tiempo aumenta la relación entre el volumen vendido y la magnitud del trabajo incorporado, ello significa que el producto promedio del trabajo mejora; si disminuye, entonces el trabajo promedio produce menos.

### **Definiciones Conceptuales**

- **Clima Organizacional:** Clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los miembros de una organización, está muy vinculado al grado de motivación de los empleados.
- **Relaciones Interpersonales:** Interviene la comunicación y es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente con el objetivo de dar a conocer un mensaje.
- **Ambiente Laboral:** El ambiente laboral de la empresa es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, en la productividad del

trabajador. El ambiente donde una persona desempeña su trabajo, el trato del jefe con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes.

- **Compromiso Organizacional:** Es el grado en el que un empleado se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella.
- **Motivación Económica:** Concerniente al grado en que el trabajo remunerativo existente satisface las necesidades de suficiencia, justicia, equidad y se encuentra vinculado a los resultados del trabajo y los esfuerzos desarrollados.
- **Rendimiento:** Comprende los objetivos y metas logradas, de acuerdo a las actividades y recursos utilizados por el trabajador en la empresa.
- **Incentivo:** Fórmula que asocia el sueldo percibido con la producción o rendimiento alcanzado, de forma que se estimula una mayor productividad y eficiencia.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de hacer las labores trazadas de la mejor manera posible con un mínimo de recursos empleados.
- **Eficacia:** Es la capacidad de acertar en la selección de los objetivos y las labores más adecuadas de acuerdo a las metas de la organización.

### III. HIPÓTESIS

#### 3.1 Hipótesis general:

- **H1:** El clima organizacional influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.

#### Hipótesis Específicos

- **Hi1:** La autorrealización influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.
- **Hi2:** El involucramiento laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.
- **Hi3:** El comportamiento influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

## IV METODOLOGÍA

### 4.1 Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo aplicada.

Según Martínez (2004), La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación; en este caso de la investigación se utilizan teorías de clima organizacional y productividad de los colaboradores.

### 4.2 Nivel de la investigación de la tesis.

Esta investigación es de alcance o nivel Descriptivo Correlacional.

Descriptivo: por lo que busca del estudio medir su variable, para describirlos.

Correlacional: su propósito es medir la relación que exista entre el contexto de las dos variables en particular.

Sostiene que los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales y esta proporciona información para llevar a cabo estudios que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados.

Estas investigaciones descriptivas ayudan a analizar cómo se manifiesta las variables de clima organizacional y la Productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco; esto es con la finalidad de ver la correlación de las variables de la investigación. (Hernández, 2010)

### 4.3 Diseño de la investigación:

La presente investigación es de diseño No Experimental de corte transversal correlacional.

El diseño de la investigación es NO EXPERIMENTAL, porque es un estudio que se realiza sin manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Hernandez F. B., 2010)

Su propósito es describir el tema de investigación y analizar su incidencia de interrelación en el tiempo establecido, por lo mismo describirá las variables del clima organizacional y productividad.

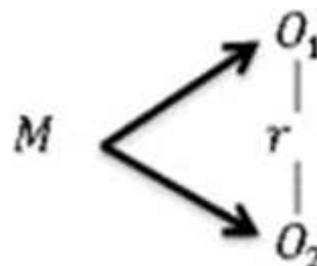
#### Dónde:

M= Muestra:

□1= Primera variable: Clima Organizacional

□2= Segunda Variable: Productividad

.r = Relación entre variables: Relación entre Clima organizacional y Productividad.



### 4.4 Población y muestra:

#### 4.4.1. Población

Sampieri (2006) La población es el universo o es el conjunto de entidades o cosas respecto de los cuales se formula la pregunta de la investigación, o lo que es lo mismo el conjunto de actividades a las cuales se refieren las conclusiones de la investigación.

Esta investigación está conformada por las siguientes poblaciones: Los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco Esta

población estuvo conformada por los **14 trabajadores** que prestan servicios en la tienda comercial.

**TABLA N° 01**  
**CUADRO DE PERSONAL DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC**  
**SRL CERRO DE PASCO**

<b>N°</b>	<b>ÁREA</b>	<b>CANTIDAD</b>
1	Administrador	01
2	Contador	01
3	Vendedores	10
4	Limpieza	01
5	Seguridad	01
<b>TOTAL</b>		<b>14</b>

Fuente: Tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco  
Elaboración: Propia

#### **4.4.2. Muestra**

Para determinar la muestra de la población del presente estudio se aplicó la siguiente consideración:

Montero (2011), refiere que ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal.

Por lo tanto, por ser una población pequeña o finita no se aplicaron criterios muestrales. Por lo cual, se tomó la totalidad de las poblaciones que labora en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco.

**Formula:             $N=n=14$**

Según la fórmula es finita por lo que se trabajó con el total de la población de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco.

#### 4.5 Definición y Operacionalización de las variables e indicadores.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>V. I</b>  <b>Clima Organizacional</b>	Se entiende por clima organizacional todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. Según sea el clima organizacional de una institución o empresa se puede evaluar y medir su desempeño, logro de objetivos y calidad de bienes o servicios	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se valora los altos niveles de desempeño</li> <li>• Sistema de remuneración</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
		Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada colaborador asegura su nivel de logro</li> <li>• Cada colaborador se considera factor clave</li> <li>• Cumplir con las labores</li> </ul>
		comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspecto individual</li> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
<b>V. D</b>  <b>Productividad</b>	La productividad es un concepto afín a la Economía que se refiere a la relación entre la cantidad de productos obtenida mediante un sistema productivo y los recursos empleados en su producción. En este sentido, la productividad es un indicador de la eficiencia productiva	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega de los productos</li> <li>• Optimización del tiempo</li> <li>• Superación personal para mejorar</li> </ul>
		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de la organización</li> <li>• Capacidad de satisfacer al cliente</li> <li>• Cumplimiento de objetivos deseados</li> </ul>

Elaboración: Propia

#### 4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

##### 4.6.1 Técnica:

- **Encuesta:**

Para Recolectar datos precisos de la muestra.

El cual nos permitirá profundizar el estudio de la variable, dimensiones e indicadores.

#### **4.6.2 Instrumento:**

- **Cuestionario:**

Para medir la relación del clima organizacional y la productividad. En forma de escala, formulado para medir la relación entre las dos variables.

#### **4.7 Plan de análisis.**

##### **a. Proceso de recolección de datos**

Al terminar de elaborar el instrumento de recolección de datos (instrumento) esta ha sido sometida a una validación por juicio de expertos quienes darán su opinión del conjunto de preguntas que conforman el instrumento a fin de darle credibilidad según su experiencia, para posteriormente ejecutarlo a la muestra del estudio. Cabe mencionar que se le da una previa explicación a cada persona que se le aplicara el cuestionario, se le indica un ejemplo de cómo elegir una respuesta según su criterio y sobre todo se le pide su mayor veracidad al momento de escoger una de las alternativas.

La recolección de datos se inicia con la ejecución del instrumento, el mismo que consiste en proveerle de un conjunto de preguntas a cada uno de los 14 colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco; y aplicando la fórmula se tendrá en cuenta el total de los trabajadores 14, los cuales tendrá que escoger solamente una alternativa de respuesta de acuerdo a cada pregunta planteada en el instrumento.

Finalmente, se recolectará los 14 cuestionarios con el fin de crear una base de datos para poder luego ser procesados.

**b. Procesamiento de datos**

El presente estudio siguió las pautas de un estudio científico; por ello, después de haber ejecutado el cuestionario a la muestra, se continuo con el procesamiento de los datos, en la cual en un primer momento se realizó con el programa Microsoft Excel 2016 a fin de ordenar en una matriz de datos la información recolectada (columnas cantidad encuestados y en filas las alternativas escogidas por cada encuestado), con el fin de clasificar, ordenar y codificar los datos y la tabulación, presentación de datos en tablas y figuras del estudio de investigación.

#### 4.8 Matriz de consistencia

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC SRL CERRO DE PASCO - 2020

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿ De qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	<b>GENERAL:</b> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>GENERAL:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El clima organizacional influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020	<b>V. I</b> <b>Clima Organizacional</b>	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se valora los altos niveles de desempeño</li> <li>• Sistema de remuneración</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS:</b> ¿ De qué manera la autorrealización influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b> Determinar de qué manera la autorrealización se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>H<sub>11</sub>:</b> La autorrealización influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.		Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada colaborador asegura su nivel de logro</li> <li>• Cada colaborador se considera factor clave</li> <li>• Cumplir con las labores</li> </ul>
¿ De qué manera el involucramiento laboral influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	Determinar de qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>H<sub>12</sub>:</b> El involucramiento laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020		comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspecto individual</li> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
¿ De qué manera el comportamiento influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	Determinar qué manera el comportamiento se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>H<sub>13</sub>:</b> El comportamiento influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020	<b>V. D</b> <b>Productividad</b>	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega de los productos</li> <li>• Optimización del tiempo</li> <li>• Superación del personal para mejorar</li> </ul>
				Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de la organización</li> <li>• Capacidad de satisfacer al cliente</li> <li>• Cumplimiento de objetivos deseados</li> </ul>

## 4.9 Principios Éticos.

### 4.9.1. Principios que Rigen la Actividad Investigadora

- **Protección a las personas.** – La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesitan cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.
- En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** – Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones, En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas, Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados. The investigator is also obliged to treat fairly those involved in the processes, procedures and services associated with the investigation...

- **Integridad científica.** – La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.
- **Consentimiento informado y expreso.** – En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigadores o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

#### **4.9.2. Buenas Prácticas de los Investigadores**

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas:

- El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad, consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

- En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:
  - a) Falsificar o inventar datos total o parcialmente.
  - b) Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.
  - c) Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.
- Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos de autor.
- En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.
- El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.
- Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la

investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.

- El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de las personas involucradas en la investigación.
- En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.
- Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados:

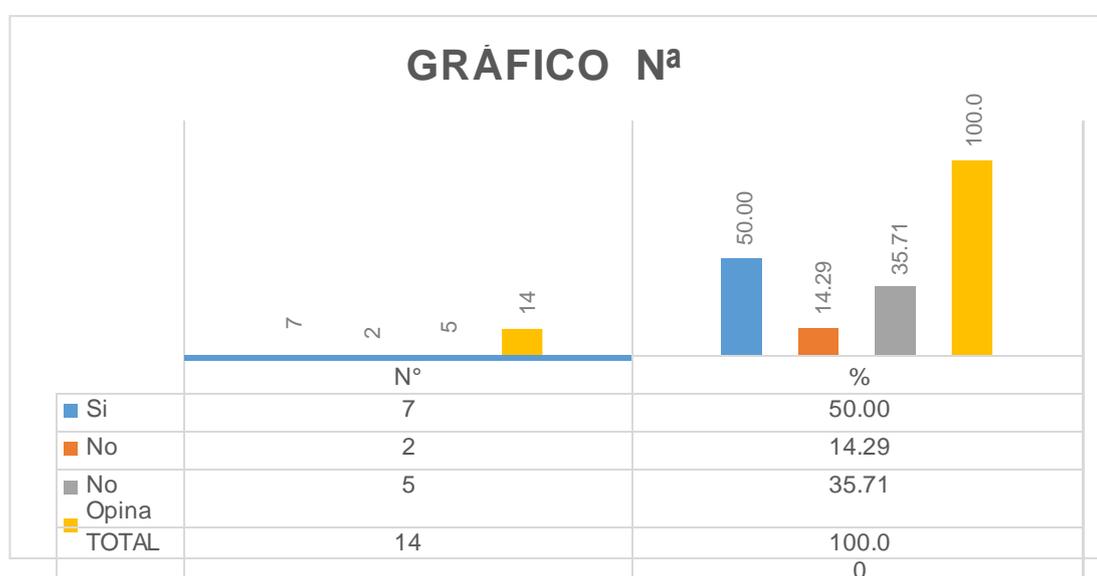
**Tabla N° 01.**

¿Usted cree que la autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	7	50.00
No	2	14.29
No Opina	5	35.71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 01:** ¿Usted cree que la autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

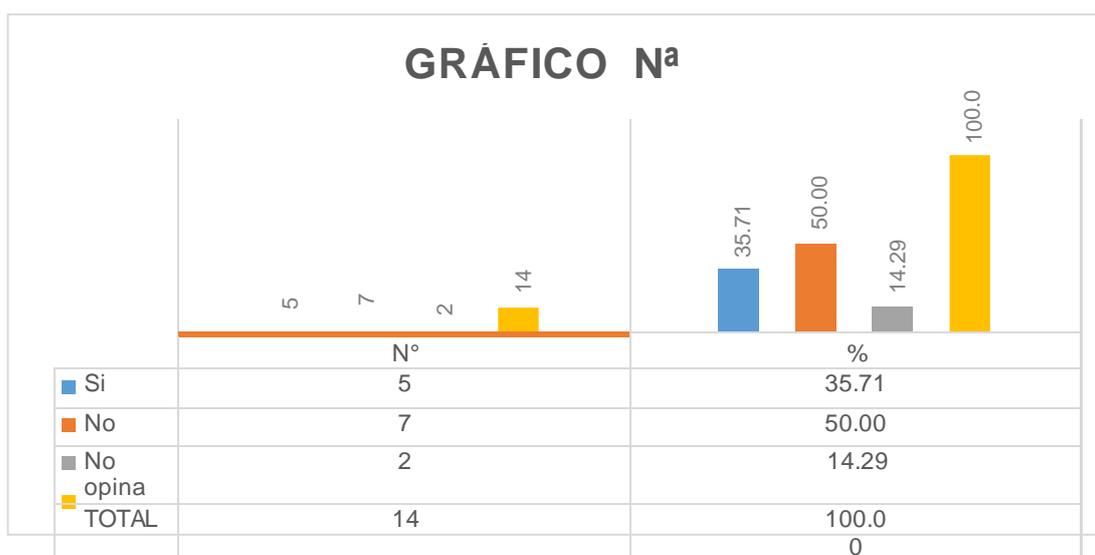
**Tabla N° 02.**

¿Usted cree que la autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	5	35.71
No	7	50.00
No opina	2	14.29
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 02:** ¿Usted cree que la autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 35.71% Si, el 50.00% No, y el 14.29% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que No, con relación a la pregunta proyectada.

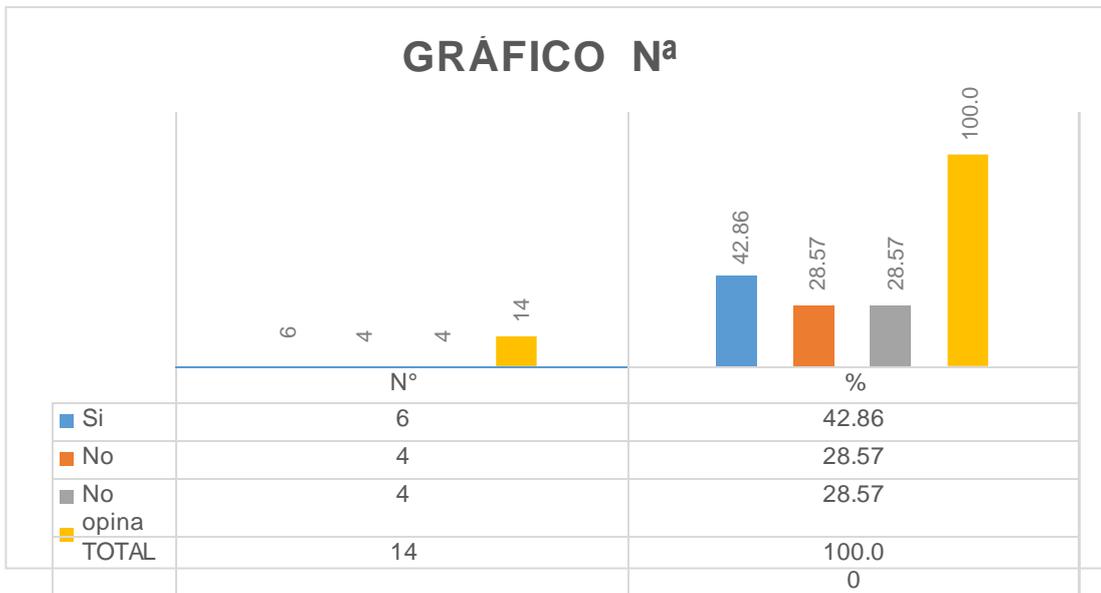
**Tabla N° 03.**

¿Usted cree que la autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	6	42.86
No	4	28.57
No opina	4	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 03:** ¿Usted cree que la autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 42.86% Si, el 28.57% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 42.86% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

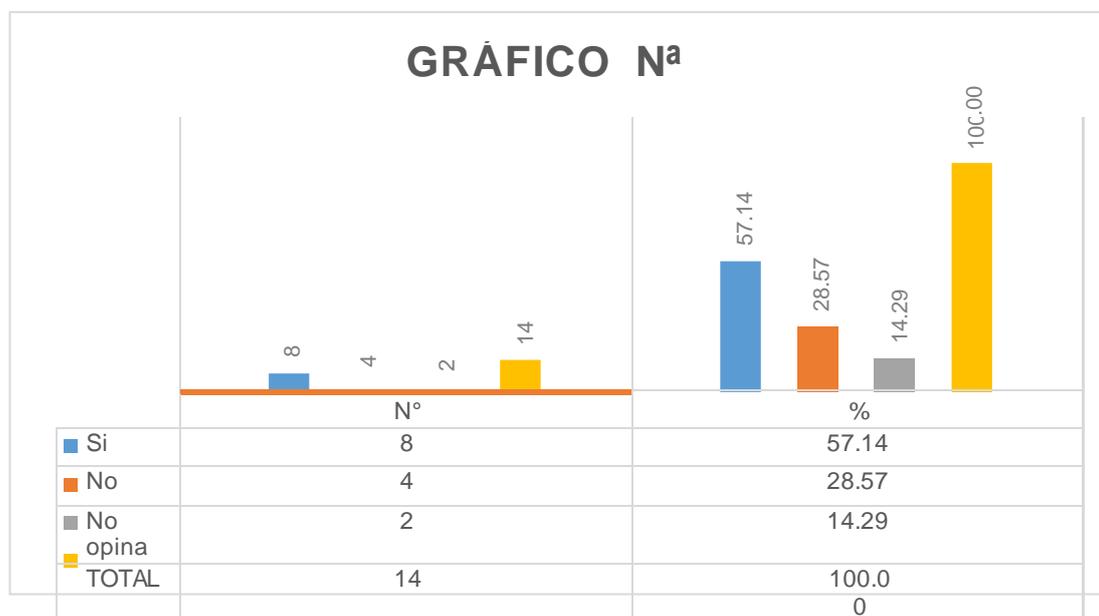
**Tabla N° 04.**

¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	8	57.14
No	4	28.57
No opina	2	14.29
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 04:** ¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 57.14% Si, el 28.57% No, y el 14.29% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 57.14% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

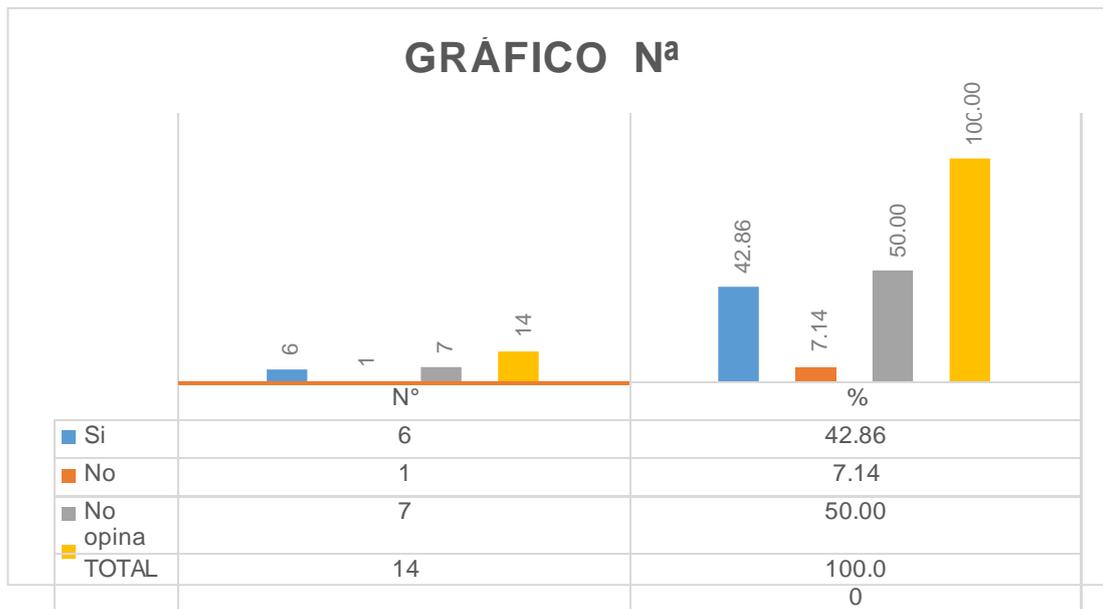
**Tabla N° 05.**

¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	6	42.86
No	1	7.14
No opina	7	50.00
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 05:** ¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 42.86% Si, el 7.1 No, y el 50.00% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% No Opinaron, con relación a la pregunta proyectada.

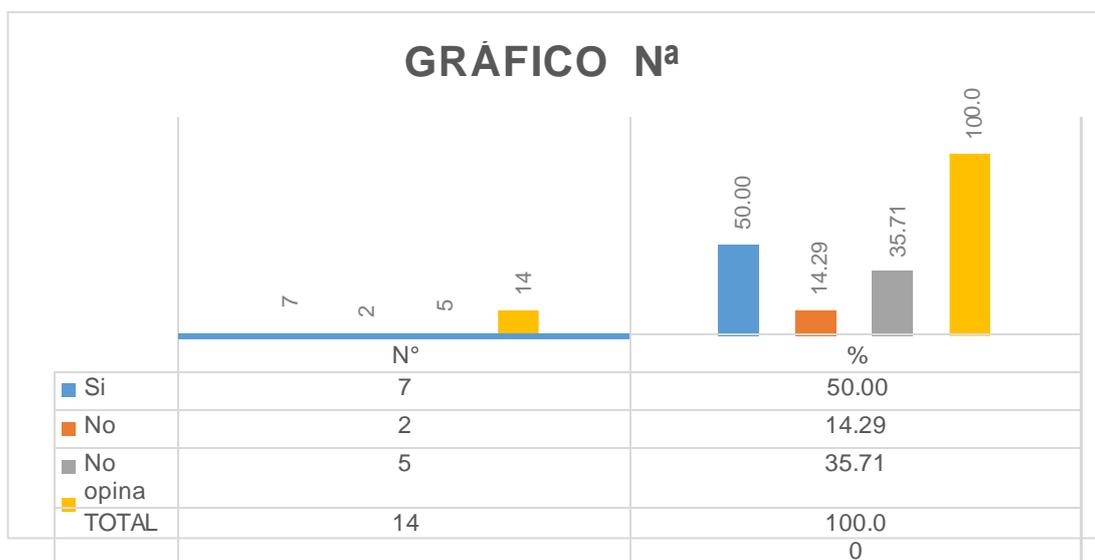
**Tabla N° 06.**

¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	7	50.00
No	2	14.29
No opina	5	35.71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 06:** ¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

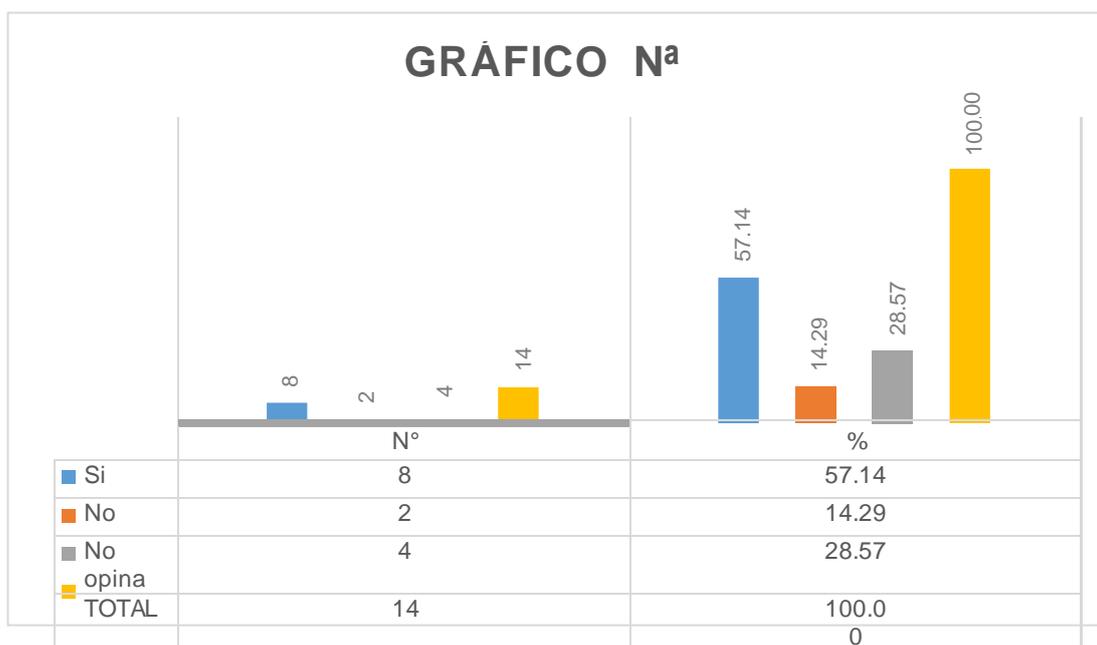
**Tabla N° 07.**

¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	8	57.14
No	2	14.29
No opina	4	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 07:** ¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 57.14% Si, el 14.29% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 57.14% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

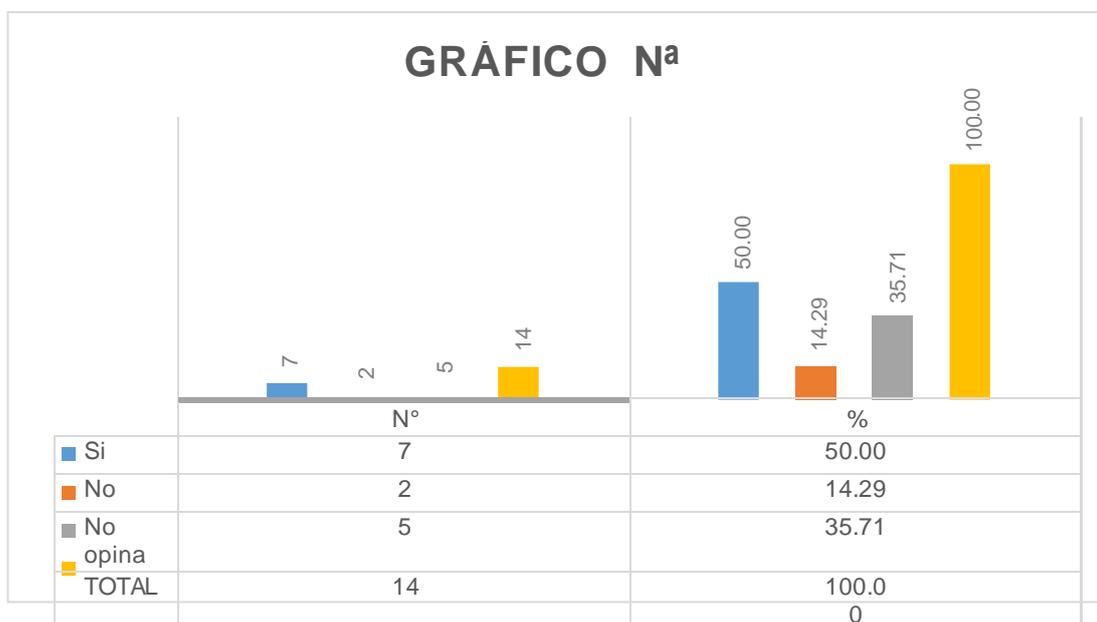
**Tabla N° 08.**

¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	7	50.00
No	2	14.29
No opina	5	35.71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 08:** ¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

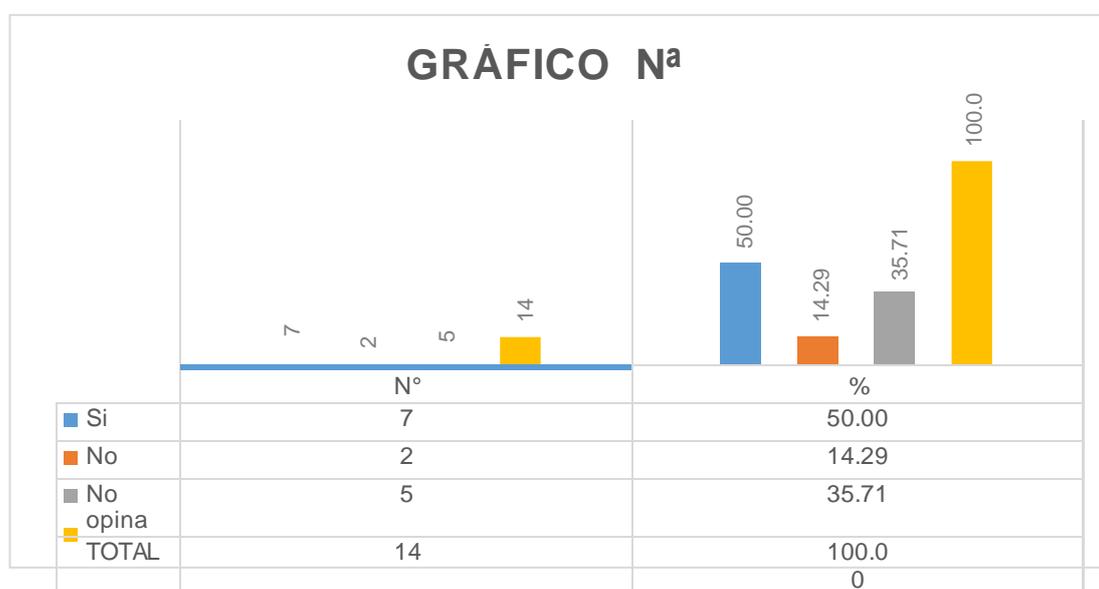
**Tabla N° 09.**

¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	7	50.00
No	2	14.29
No opina	5	35.71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 09:** ¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

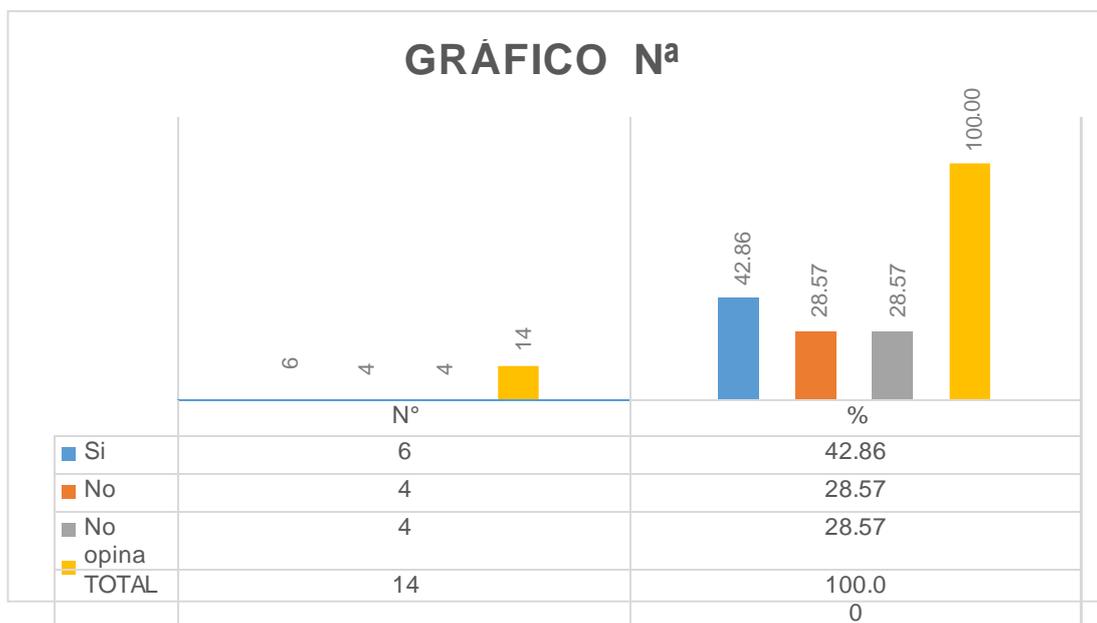
**Tabla N° 10.**

¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	6	42.86
No	4	28.57
No opina	4	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 10:** ¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 42.86% Si, el 28.57% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 42.86% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

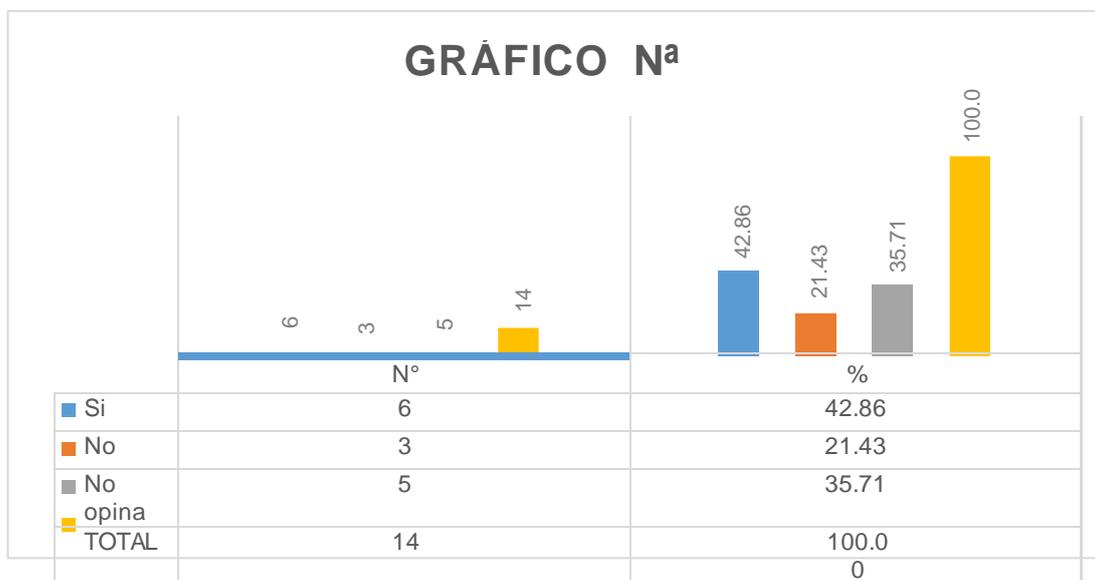
**Tabla N° 11.**

¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	6	42.86
No	3	21.43
No opina	5	35.71
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 11:** ¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 42.86% Si, el 21.43% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 42.86% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

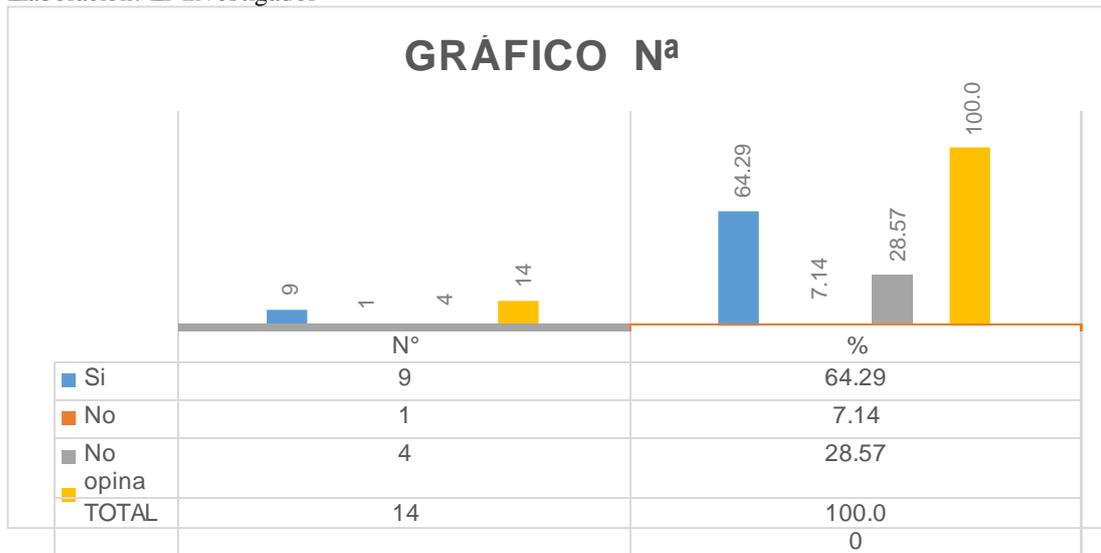
**Tabla N° 12.**

¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	9	64.29
No	1	7.14
No opina	4	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 12:** ¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 64.29% Si, el 7.14% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 64.29% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

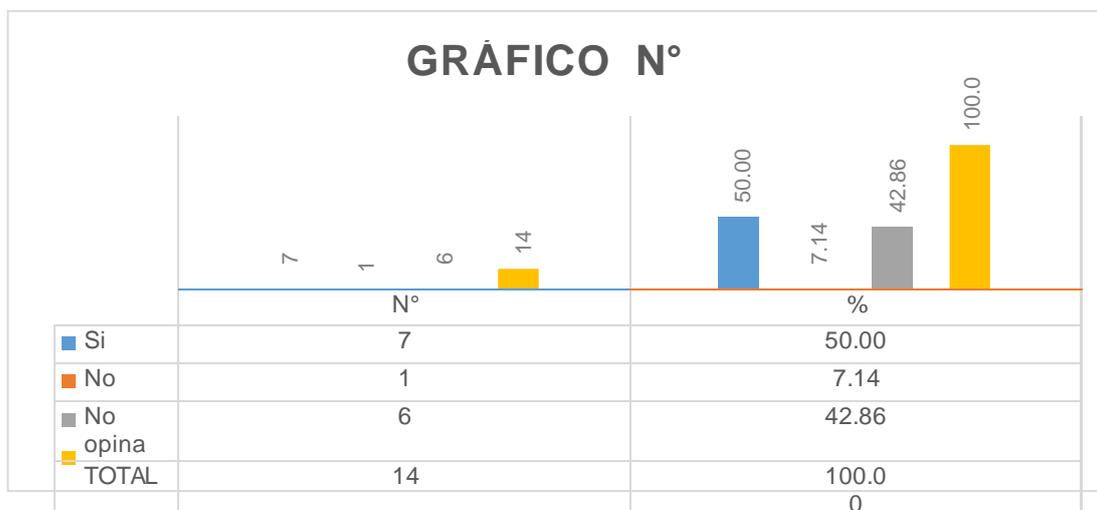
**Tabla N° 13.**

¿Usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de la organización en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	7	50.00
No	1	7.14
No opina	6	42.86
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 13:** ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de la organización en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 50.00% Si, el 7.14% No, y el 42.86% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

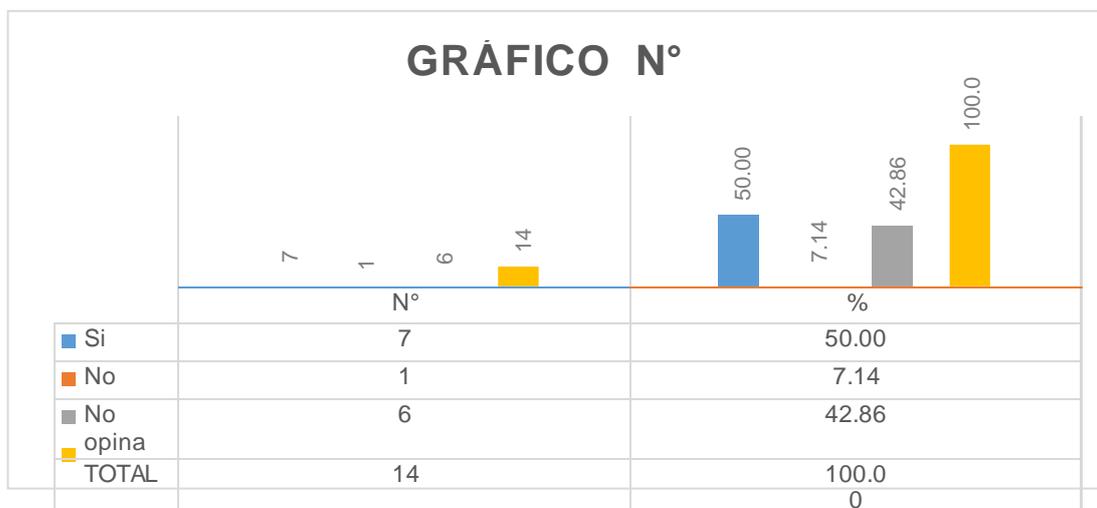
**Tabla N° 14.**

¿Usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	7	50.00
No	1	7.14
No opina	6	42.86
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 14:** ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 50.00% Si, el 7.14% No, y el 42.86% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

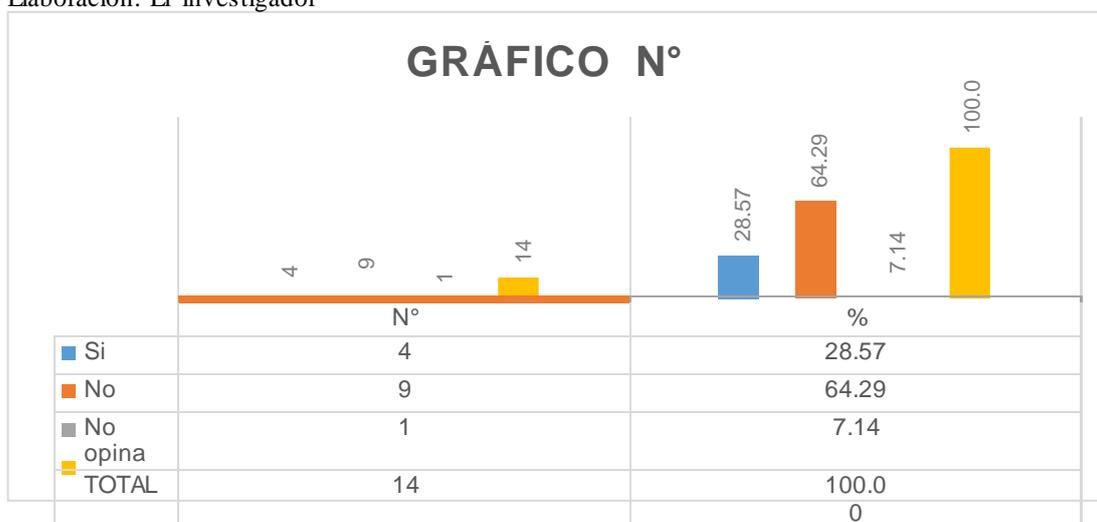
**Tabla N° 15.**

15. ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos deseados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

	N°	%
Si	4	28.57
No	9	64.29
No opina	1	7.14
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Cuestionario

Elaboración: El investigador



**Figura 15:** ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos deseados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

**INTERPRETACIÓN:** Se ha determinado en base a **14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco** y han señalado el 28.57% Si, el 64.29% No, y el 7.14% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos deseados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 64.29% respondieron que No, con relación a la pregunta proyectada.

## 5.2 Análisis de resultados.

### 5.2.1 Prueba de Hipótesis:

#### 5.2.1.1. Hipótesis general

- Tenemos como hipótesis general lo siguiente: El clima organizacional influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.

	VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0.07
		0.02
	N	0.05
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	14
	Sig. (bilateral)	0.14
		0.07
	N	0.02

Con respecto a la hipótesis general se puede decir que existe una relación positiva baja con una correlación del 0,07 entre el clima organizacional influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

#### 5.2.1.2. Hipótesis específicas

- Tenemos tres hipótesis específicas, la primera hipótesis menciona: La autorrealización influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.

		VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1	0.06
	Sig. (bilateral)		0.04
	N	14	0.14
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.06	1
	Sig. (bilateral)	0.04	
	N	0.14	14

Con respecto a la hipótesis específica se puede decir que existe una relación positiva baja con una correlación del 0,06 entre la autorrealización influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

- Tenemos tres hipótesis específicas, la segunda hipótesis menciona: El involucramiento laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.

		VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1	0.06
	Sig. (bilateral)		0.01
	N	14	0.14
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.06	1
	Sig. (bilateral)	0.01	
	N	0.14	14

Con respecto a la hipótesis específica se puede decir que existe una relación positiva baja con una correlación del 0,06 entre el involucramiento laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

- Tenemos tres hipótesis específicas, la tercera hipótesis menciona: El comportamiento influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.

		VI	VD
<b>VI</b>	Correlación de Pearson	1	0.08
	Sig. (bilateral)		0.02
	N	14	0.04
<b>VD</b>	Correlación de Pearson	0.08	1
	Sig. (bilateral)	0.02	
	N	0.04	14
		0.14	

Con respecto a la hipótesis específica se puede decir que existe una relación positiva baja con una correlación del 0,08 entre el comportamiento influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

### 5.2.2 Discusión de resultados:

- a) Según el autor, **Uría Calderón, (2017)**, en su tesis titulada el clima organizacional y su acontecimiento en el ejercicio laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Según el objetivo proponer que el clima organizacional mejore su acontecimiento en el ejercicio laboral de los trabajadores de Ándelas Cía. Presentada por la Universidad Técnica De Ambato- Ecuador en el año 2017; concluye lo siguiente.

Que existe una cierta apatía entre los colaboradores de la institución. El desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes, ya que muchas veces impiden la aportación de nuevas ideas y los

trabajadores se sienten cohibidos. Asimismo, los directivos de la empresa no reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera la desmotivación de los mismos. La comunicación entre los colaboradores es de manera formal y jerárquica. No se ejecutan trabajos en grupos, es por ello que existe la falta de compañerismo y unión entre todos los trabajadores que conforman la empresa. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada. Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 35.71% Si, el 50.00% No, y el 14.29% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que No, con relación a la pregunta proyectada.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 42.86% Si, el 28.57% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 42.86%

respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada. Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 57.14% Si, el 28.57% No, y el 14.29% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 57.14% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 57.14% Si, el 28.57% No, y el 14.29% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 57.14% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

**b) Según el autor, León, L. (2016)**, en su compromiso de investigación titulado, El Clima Organizacional y su Relación con La Satisfacción Laboral del Personal del Área de Desarrollo Social de La Municipalidad Provincial San Miguel, 2016. Realizado en la ciudad de Cajamarca Perú. Su objetivo general fue: Identificar la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Provincial San Miguel 2016. Su metodología fue: el tipo de investigación es Descriptivo – Correlacional y su diseño es no experimental – Transaccional. La población fue de: 12 trabajadores de la Municipalidad Provincial San Miguel. Concluyó en:

- Con respecto al objetivo principal, Identificar la relación entre el Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016, podemos afirmar que existe una relación directa entre el

Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en un nivel de 50.0% estableciendo relación entre la variable independiente y dependiente de la Municipalidad Provincial San Miguel, con un nivel de significancia de (0.05)

- Para describir la variable Clima Organizacional, se ha encontrado que más del 50% De los trabajadores administrativos y técnicos de la Municipalidad San Miguel califican como de nivel alto con, es decir, que la percepción que tiene el colaborador sobre su ambiente laboral influye en la actitud y comportamiento de sus miembros y que se manifiesta cotidianamente en la confianza, apoyo y reconocimiento por parte de la alta gerencia, así como en las relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y la autonomía para realizar sus labores diarias.
- Para identificar la variable Satisfacción Laboral, se ha encontrado que los trabajadores administrativos de la Municipalidad San Miguel – Cajamarca califican como de nivel alto con un 75%, dicho de otro modo, que la satisfacción que experimenta el colaborador dentro de la empresa, se manifiesta en la relación con sus superiores, las condiciones físicas o ambiente físico de la Oficina, así como en la participación en las decisiones de trabajo, la satisfacción con su trabajo y con el reconocimiento por parte de la empresa.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron

que Si, con relación a la pregunta proyectada. Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 57.14% Si, el 14.29% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 57.14% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada. Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 50.00% Si, el 14.29% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que el comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 42.86% Si, el 28.57% No, y el 28.57% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 42.86% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

c) **Según el autor, Pando, L (2016)**; en su tesis plantea el siguiente título Clima organizacional el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del micro red Aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo, en su objetivo establece determinar el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del micro red Aucayacu del distrito de José Crespo y Castillo, propuesto en la Universidad De Huánuco, donde establece y concluye:

- No fomentar trabajo en equipo entre los directivos y trabajadores de la Micro Red Aucayacu ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades administrativas, lo que incide finalmente en el desempeño y falta de compromiso.
- La falta de liderazgo de los directivos ocasiona inconformidad por parte de los trabajadores ya que impide la aportación de nuevas ideas.
- Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos.
- EL reconocimiento económico sigue siendo importante para incrementar e impulsar la motivación del personal de la organización.
- En consenso los directivos y gerente manifiestan que un mejoramiento en el clima organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral.
- Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores, la confidencialidad y el compromiso patrimonial, se encuentra en un nivel medio y no es el esperado para el desarrollo y cumplimiento de las metas organizacionales.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 42.86% Si, el 21.43% No, y el 35.71% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 42.86% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada. Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 70.00% Si, el 10.00% No, y el 20.00% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 70.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 50.00% Si, el 7.14% No, y el 42.86% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada. Se ha determinado en base a 14 los trabajadores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco y han señalado el 50.00% Si, el 7.14% No, y el 42.86% No opina, según la pregunta planteada, usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco, por lo que el 50.00% respondieron que Si, con relación a la pregunta proyectada.

## VI CONCLUSIONES

1. En conclusión el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores ya que genera confianza entre ellos y trabajo en equipo en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
2. En conclusión el autorrealización influye en la productividad de los colaboradores ya que se les brinda toda la confianza para poder efectuar su trabajo en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
3. En conclusión el involucramiento laboral influye en la productividad de los colaboradores ya que todo colaborador esta empoderado en sus funciones que realiza en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
4. En conclusión el comportamiento del personal se relaciona con la productividad de los colaboradores por lo que demuestran un gran compromiso con la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

### Recomendaciones:

1. Se recomienda fortalecer el clima organizacional con charlas de conciencia empresarial para no perder la productividad de los colaboradores y mejorar la confianza entre ellos y seguir trabajo en equipo en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
2. Se recomienda efectuar el autorrealización para demostrar experiencia en relación a la productividad en los colaboradores y demostrar en su trabajo encomendado en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
3. Se recomienda practicas el involucramiento laboral ya que los colaboradores forman parte del negocio y mejorar la productividad de los colaboradores que se encuentran empoderados en sus funciones que realiza en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020
4. Se recomienda cultivar los valores en el comportamiento del personal para mejorar la productividad y demostrar un gran compromiso con la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Aguilar Enríquez, H. H. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango. Quetzaltenango-Guatemala: Universidad Rafael Landívar*  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/AguilarHector.pdf>.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basado en competencias. Buenos Aires: Granica.*
- Amorós, E. (2017). *Comportamiento Organizacional. Peru: USATM -Escuela de Economía.*
- Asencio, J. (2018). *Una educación para el diálogo. Barcelona: Paidós*  
<https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4001/1/TFG-G%20373.pdf>.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: Mcgraw-Hill.*
- Bisquerra, R. (2018). *Educación emocional y competencias básicas para la vida. Revista de investigación educativa.*
- Bittel, S. (2017). *Administración del Personal. México. Bruner, L. (1999). El Clima de trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. México: Editorial Trillas.*
- Brunet, (2017). *Liderazgo y clima organizacional. Revista psicologica del deporte.*
- Chiavenato, (2015). *El clima de trabajo en las organizaciones. México. Buceta, J. (1998). Psicología del entrenamiento deportivo. Madrid: Dykinson.*
- Cuatrecasas, L. y Gonzáles, J. (2017). *Gestión integral de la calidad: implantación control y certificación (5 ed.). Barcelona: Profit Editorial.*

- D'Alessio, F. (2014). *El proceso estratégico en el trabajo: Un enfoque de gerencia (3 ed.)*. Ciudad de México: Pearson.
- Delgado, J. (2015). *Planificando Estratégicamente (1 ed.)*. California: Windmills Editions.
- Gutiérrez, H. (2016). *Calidad y productividad (4 ed.)*. México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6 ed.)*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Educación.
- M., West, M., Shackleton, V., Dawson, J., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D., y Wallace, A. (2005), *Métodos de evaluación de la productividad del colaborador, edición*. México DF. México: Editorial Herrera Hnos. S.A
- Newstrom, J. (2018). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mcgraw-hill. Recuperado el 06 de Noviembre de 2017
- Pintado, E. (2016). *Gerencia y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L. Recuperado el 08 de Setiembre de 2017
- Robbins, S. y Judge, T. (2018). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México, S A.
- Sánchez, C., y Reyes, J. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. Lima. Perú: Visión Universitaria.
- Schawrtz, D. (2016). *Pensar es grande la magia del éxito*. Cuarenta y cuatroaba edición. México DF. México: Editorial Herrera Hnos. S.A



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE**  
**CUESTIONARIO**

Buen día Sr. (ra), agradeciendo de antemano su colaboración con sus respuestas, e indicándoles que el propósito de este cuestionario es investigar cómo CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC SRL CERRO DE PASCO, se sirve responder las preguntas marcando con un aspa (x).

1. ¿Usted cree que la autorrealización se valora con los altos niveles de desempeño en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
  - Si
  - No
  - No Opina
2. ¿Usted cree que la autorrealización se relaciona con el sistema de remuneraciones en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
  - Mercadería
  - Muebles
  - Equipos
  - Renovación de local
3. ¿Usted cree que la autorrealización se relaciona con comunicación con los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
  - Si
  - No
  - No opina
4. ¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
  - Si
  - No
  - No Opina

5. ¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cada colaborador en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
- Si
  - No
  - No Opina
6. ¿Usted cree que el involucramiento laboral se relaciona con cumplir con las labores en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
- Si
  - No
  - No Opina
7. ¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con los aspectos individuales del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
- Si
  - No
  - No Opina
8. ¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con la motivación de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
- Si
  - No
  - No Opina
9. ¿Usted cree que el comportamiento se relaciona con el liderazgo de los empleados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
- Si
  - No
  - No Opina
10. ¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con el tiempo de entrega de los productos en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?
- Si
  - No
  - No Opina
11. ¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con la optimización del tiempo del personal en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

- Si
- No
- No Opina

12. ¿Usted cree que la eficiencia se relaciona con la superación del personal para mejorar en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

- Si
- No
- No Opina

13. ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de la organización en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

- Si
- No
- No Opina

14. ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con la capacidad de satisfacer al cliente en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

- Si
- No
- No Opina

15. ¿Usted cree que la eficacia se relaciona con el cumplimiento de objetivos deseados en la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco?

- Si
- No
- No Opina

¡MUY AGRADECIDO POR SU APOYO!

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA COMERCIAL FIDELAC SRL CERRO DE PASCO - 2020**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>GENERAL:</b> ¿ De qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	<b>GENERAL:</b> Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>GENERAL:</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> El clima organizacional influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020	<b>V. I</b>  <b>Clima Organizacional</b>	Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se valora los altos niveles de desempeño</li> <li>• Sistema de remuneración</li> <li>• Comunicación</li> </ul>
				Involucramiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada colaborador asegura su nivel de logro</li> <li>• Cada colaborador se considera factor clave</li> <li>• Cumplir con las labores</li> </ul>
				comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aspecto individual</li> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>
<b>ESPECÍFICOS:</b> ¿ De qué manera la autorrealización influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	<b>ESPECÍFICOS:</b> Determinar de qué manera la autorrealización se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>ESPECÍFICOS:</b> <b>H<sub>i1</sub>:</b> La autorrealización influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020.	<b>V. D</b>  <b>Productividad</b>	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo de entrega de los productos</li> <li>• Optimización del tiempo</li> <li>• Superación del personal para mejorar</li> </ul>
¿ De qué manera el involucramiento laboral influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	Determinar de qué manera el involucramiento laboral se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>H<sub>i2</sub>:</b> El involucramiento laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020		Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad de la organización</li> <li>• Capacidad de satisfacer al cliente</li> <li>• Cumplimiento de objetivos deseados</li> </ul>
¿ De qué manera el comportamiento influye en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020?	Determinar qué manera el comportamiento se relaciona con la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco - 2020	<b>H<sub>i3</sub>:</b> El comportamiento influye significativamente en la productividad de los colaboradores de la tienda comercial FIDELAC SRL Cerro de Pasco – 2020			



