

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ESSENCE'S SALÓN &  
SPA S.A.C – PIURA DURANTE EL AÑO 2015**

**TESIS**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**JHENN SAUBY RIVERA ROMÁN**

**Piura \_ Perú  
2016**

**UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ESSENCE'S SALÓN &  
SPA S.A.C – PIURA DURANTE EL AÑO 2015**

**APROBADA EN CONTENIDO Y ESTILO POR**

.....

**Dr. Rodman Souza Reátegui**

.....

**Mgtr. Cecilia Gómez Zúñiga**

# **UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA ESSENCE'S SALÓN &  
SPA S.A.C – PIURA DURANTE EL AÑO 2015**

**LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE EL PRESENTE TRABAJO DE TESIS ES  
ORIGINAL, EN SU CONTENIDO Y FORMA**

.....  
**Bach. Jhenn Rivera Román**

.....  
**Dr. Freddy Castillo Palacios**

## DEDICATORIA

A Dios, gracias señor por darme fortaleza, sabiduría, discernimiento e inteligencia para culminar con éxito este objetivo.

A mis papas, quienes han sacrificado gran parte de su vida para formarme y educarme, por su apoyo y amor incondicional, por estar a mi lado y hacerme sentir valiosa e importante, tanto como persona y como hija, deseo expresarles que mis ideales, esfuerzos y logros han sido también suyos.

A mis hermanos, por su cariño, comprensión y compartimiento de mis anhelos profesionales.

A mis amigas por hacer realidad nuestro éxito profesional a través de la convivencia de nuestras experiencias estudiantiles, por su sincera amistad y apoyo incondicional en los momentos difíciles para nuestro logro hecho realidad.

A los docentes que con paciencia y dedicación nos han ayudado a forjar un camino en aras de crearnos un mejor porvenir.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente agradecer a mi Dios, que con su infinito poder me ha fortalecido de vida y salud para poder llegar al final de mi carrera con éxito.

A mis padres, familiares y amigos por haberme brindado el apoyo necesario para continuar, en los momentos difíciles.

A la Universidad Alas Peruanas que me acogió en su casa de estudios para brindarme los conocimientos que hoy en día me han permitido elaborar esta investigación.

Al Dr. Freddy Castillo Palacios por el asesoramiento de la investigación.

A los docentes de la Universidad Alas Peruanas, por su constante esfuerzo y dedicación para con los estudiantes, pues gracias a ellos hemos llegado al buen término de nuestra vida académica.

A la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura en el año 2015, por haber permitido que sus trabajadoras sirvieran de muestra para la presente investigación y por todas las facilidades brindadas para poder llevar a cabo la investigación.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCCIÓN	VIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.2.1. Problema General.....	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Objetivo general.....	6
1.3.2. Objetivos específicos .....	6
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
II. MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
2.2. BASES TEÓRICAS.....	15
2.2.1. Clima Laboral .....	15
2.2.1.1 Definición de clima laboral.....	15
2.2.1.2 Características del clima laboral.....	17
2.2.1.3 Dimensiones del clima laboral .....	18
2.2.1.4 Tipos de clima laboral .....	19
2.2.1.5 Teorías sobre el clima laboral .....	21
2.2.1.6 Medición del clima laboral .....	26
2.2.1.7 Importancia de Clima Laboral.....	27
2.2.2. Productividad.....	28

2.2.2.1.	Definición de productividad .....	28
2.2.2.2.	Factores que afectan la productividad.....	29
2.2.2.3.	Importancia de la productividad.....	30
2.2.2.4.	Elementos implícitos de productividad .....	31
2.2.2.5.	Factores que conforman la productividad .....	33
2.2.2.6.	Indicadores que influyen en la productividad .....	33
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	40
III.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	44
3.1.	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA .....	45
3.5.	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	45
3.5.1.	Hipótesis General .....	45
3.5.2.	Hipótesis específicas .....	46
3.6.	VARIABLES.....	46
3.6.1.	Operacionalización de Variables .....	46
3.7.	TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	48
3.7.1	Descripción de los instrumentos .....	48
3.7.2	Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	49
3.8.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	49
3.9.	ASPECTOS ÉTICOS .....	50
IV.	RESULTADOS.....	51
V.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	99
	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	99
	CONCLUSIONES.....	103
	RECOMENDACIONES.....	105
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: El ambiente creado por sus compañeras es ideal para desempeñar sus funciones .....	52
Tabla N°02: Se siente usted apoyado por su grupo de trabajo .....	53
Tabla N°03: Generalmente, todas las trabajadoras aportan ideas para mejorar su trabajo .....	54
Tabla N° 04: Tiene el espacio suficiente en su puesto de trabajo para desarrollar sus actividades .....	55
Tabla N° 05: Cuenta con suficiente luz en su puesto de trabajo .....	56
Tabla N° 06: Su puesto de trabajo le resulta cómodo .....	57
Tabla N° 07: En esta empresa se busca que cada quién tome decisiones de cómo realizar su trabajo .....	59
Tabla N° 08: Sus compañeras de trabajo se esfuerzan por cumplir sus obligaciones .	60
Tabla N° 09: Sus compañeras de trabajo se preocupan por hacer el trabajo con exactitud y orden .....	61
Tabla N° 10: Se siente motivado hacia su trabajo .....	62
Tabla N° 11: En su trabajo, su jefe le dan a conocer lo bien o mal que está desarrollando sus funciones .....	64
Tabla N° 12: En su trabajo existe una buena comunicación .....	65
Tabla N °13: La relación con sus compañeras y superiores es agradable y facilita la convivencia diaria .....	67
Tabla N °14: Su jefe está disponible cuando lo necesita .....	68
Tabla N°15: La empresa reconoce e incentiva los esfuerzos realizados de sus trabajadores.....	69
Tabla N°16: Existe condiciones de seguridad contra el fuego, sismo y otros accidentes en la empresa .....	70
Tabla N°17: La empresa pone a disposición de las trabajadoras todas las herramientas de trabajo para que puedan cumplir con su labor .....	72
Tabla N° 18: En algunas ocasiones se producen discusiones entre mis compañeras de trabajo .....	73
Tabla N° 19: Considera que el trabajo que realiza su jefe para manejar conflictos es bueno .....	74
Tabla N°20: Se siente integrado a la empresa .....	76
Tabla N° 21: Siente un compromiso personal para que la empresa siga desarrollándose .....	77
Tabla N° 22: Los actuales sistemas de remuneración e incentivos se adecúan a sus expectativas.....	78

Tabla N° 23: Las trabajadoras de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida .....	81
Tabla N° 24: Durante la jornada laboral las trabajadoras demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan .....	82
Tabla N° 25: Todas las trabajadoras tratan con cuidado los bienes de la empresa.....	83
Tabla N° 26: Las trabajadoras cumplen correctamente con sus funciones y propósitos propios de su cargo.....	84
Tabla N° 27: Usted piensa que el personal motivado es más productivo en la empresa. .....	85
Tabla N° 28: El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos de la empresa.....	86
Tabla N° 29: Se siente satisfecho con el trabajo que realizan sus trabajadoras .....	88
Tabla N° 30: Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.....	89
Tabla N° 31: Sus ingresos son mayores a los gastos que tiene la empresa.....	90
Tabla N° 32: Cree que es posible mejorar la productividad en la empresa.....	91

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Ambiente creado por las compañeras es ideal para el desempeño de funciones .....	52
Gráfico N° 02: Apoyo por el grupo de trabajo .....	53
Gráfico N°03 Todas las trabajadoras aportan ideas para mejorar su trabajo.....	54
Gráfico N° 04: Espacio suficiente para el desarrollo de actividades.....	56
Gráfico N° 05: Suficiente luz en los puestos de trabajo .....	57
Gráfico N° 06: Su puesto de trabajo le resulta cómodo .....	58
Gráfico N° 07: Cada quién toma decisiones de cómo realizar el trabajo .....	59
Gráfico N° 08: Compañeras de trabajo se esfuerzan por cumplir sus obligaciones.....	60
Gráfico N° 09: Compañeras de trabajo se preocupan por hacer el trabajo con exactitud y orden .....	61
Gráfico N° 10: Motivación hacia el trabajo .....	63
Gráfico N° 11: Conocimiento de lo bien o mal del desarrollando de las funciones .....	64
Gráfico N° 12: Buena comunicación en la empresa .....	66
Gráfico N °13: La relación con compañeras y superiores es agradable .....	67
Gráfico N °14: Disponibilidad del jefe cuando se le necesita .....	68
Gráfico N°15: Reconocimiento e incentivos de los esfuerzos realizados .....	70
Gráfico N°16: Condiciones de seguridad contra el fuego, sismo y otros accidentes en la empresa .....	71
Gráfico N°17: Disposición de todas las herramientas de trabajo para cumplir con los labores .....	72
Gráfico N° 18: Discusiones entre compañeros de trabajo.....	74
Gráfico N° 19: Trabajo realizado por el jefe es bueno para manejar conflictos .....	75
Gráfico N°20: Integración a la empresa.....	76
Gráfico N° 21: Compromiso personal para que la empresa siga desarrollándose .....	77
Gráfico 22: Sistemas de remuneración e incentivos se adecúan a expectativas .....	79
Gráfico N° 23: Cumplimiento del horario establecido tanto en la hora de llegada como en la hora de salida.....	81
Gráfico N° 24: Demostración de dedicación y concentración en el trabajo que realizan las trabajadoras .....	82
Gráfico N° 25: El cuidado de los bienes de la empresa por parte de las trabajadoras .	83
Gráfico N° 26: Cumplimiento correctamente de funciones y propósitos de los cargos	84
Gráfico N° 27: El personal motivado es más productivo en la empresa .....	85

Gráfico N° 28: Dinero para el funcionamiento de los puestos de trabajo se compensa con los ingresos de la empresa.....	87
Gráfico N° 29: Satisfacción con el trabajo que realizan las trabajadoras.....	88
Gráfico N° 30: Participación con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo ....	89
Gráfico N° 31: Ingresos mayores a los gastos de la empresa .....	90
Gráfico N° 32: Posibilidad de mejorar la productividad en la empresa.....	91

## **ÍNDICE DE CUADROS**

Cuadro N°01: Tipo de Clima laboral de Essences Salón Spa .....	80
Cuadro N°02: Tipo de Productividad de Essences Salón Spa .....	93

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “El clima laboral y su influencia en la productividad de la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015”, es una investigación de tipo correlacional casual, porque evaluó la relación que existe entre clima laboral y productividad de las trabajadoras en la empresa. La muestra estudiada fue la totalidad de la población, siendo el estudio de 11 trabajadoras para clima laboral y 03 para productividad, así mismo se aplicó el cuestionario para la recolección de la información, el cual estuvo conformado por 22 preguntas para clima laboral y 10 preguntas para productividad, teniendo cinco alternativas de respuestas. Para finalizar la investigación se realizó la tabulación de datos respectiva, así mismo se utilizó el Método Chi Cuadrado para demostrar la relación entre las dos variables, obteniendo resultados de una relación negativa estadísticamente significativa, esto significa que el clima laboral se da en nivel alto y la productividad también. Se concluyó según los resultados con el rechazo de la hipótesis planteada, la misma que establecía que el clima laboral si influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura.

Palabras clave: clima laboral, productividad, trabajadoras, empresa.

## **ABSTRACT**

This research entitled "The labor climate and its influence on the productivity of the company Essence's Salon & Spa SAC - Piura in 2015", is a research correlational casual, because it evaluated the relationship between work environment and productivity of the workers in the company. The sample studied was the entire population, with the study of 11 workers for work environment and 03 for productivity, also the questionnaire for collecting information, which consisted of 22 questions to working environment and 10 questions was applied for productivity, having five alternative answers. To complete the investigation tabulating respective data was performed, also the Chi Method Square was used to demonstrate the relationship between the two variables, obtaining results of a statistically significant negative relationship, this means that the working environment is given at a high level and productivity too. It was concluded according to the results with the rejection of the hypothesis, the same as stating that the working environment significantly influences the productivity of workers in the company's Essence Salon & Spa S.A.C - Piura.

Keywords: work environment, productivity, workers, company.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen como propósito fundamental, alcanzar el éxito y ser altamente competitivas para tener el mejor posicionamiento en el mercado, tomando en cuenta que el recurso humano es de vital importancia para el logro de los objetivos organizacionales.

Para mejorar el clima laboral de cualquier empresa, ya sea grande, mediana o pequeña, lo primero que se debe hacer es registrar las dificultades de los empleados de la misma, en todos los niveles y áreas que abarca, desde el nivel gerencial hasta el técnico y administrativo.

El objetivo de determinar si existe influencia entre el clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura; era lograr que las trabajadoras que en ella labora, alcance sus metas establecidas y tenga una satisfacción plena del trabajo en su conjunto. Pero para que estas condiciones se den de manera natural, se hace necesario establecer un buen clima laboral, el cual defina una organización saludable e influya positivamente en la productividad.

La presente investigación surgió de la problemática observada en la empresa y se quiso determinar en qué medida influye el clima laboral en la productividad de la empresa.

En este sentido, partiendo de esta premisa, se hipotetizó que el clima laboral si influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.

La investigación se dividió en cuatro capítulos: primero, presenta una descripción del informe de investigación, formulación del problema, objetivos del estudio, justificación del informe y limitaciones.

Segundo capítulo presenta el marco teórico conceptual. Aquí consideran los antecedentes de la investigación: locales, nacionales e internacionales.

Asimismo, las bases teóricas sustentadas con teorías científicas y un amplio marco teórico con las dos variables: clima laboral y productividad.

Seguidamente el tercer capítulo presenta lo que corresponde al diseño metodológico de la investigación, tanto el enfoque y el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y muestra, las variables, las técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información y aspectos éticos.

Finalmente, el cuarto capítulo refiere al análisis e interpretación de los resultados, contrastación de hipótesis, discusión de resultados. Complementariamente se insertan las conclusiones de la investigación, las recomendaciones y anexos.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

Las empresas dejan de ser productivas porque no fomentan un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran en este proceso a sus directivos, administradores y trabajadores por igual. Los nuevos empleados suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa; sin embargo todo se viene abajo cuando no encuentran el clima laboral adecuado para su desempeño profesional.

Asimismo, dichas organizaciones deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios del entorno y a las transformaciones que pueden suceder en el orden interno, tales como: los cambios de directivos, las fusiones con otras empresas, las mudanzas, la incorporación de tecnología y de procedimientos de calidad, etc. Ante tales circunstancias, muchas veces se encuentran resistencias por parte de los recursos humanos que afectan su funcionamiento y rendimiento. Por consiguiente, asumir el impacto del clima laboral en la productividad es el primer paso para que su influencia sea beneficiosa y no perjudicial. (Albrecht, 1990, p. 198).

En este sentido, cabe agregar que dichos recursos humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea su nivel jerárquico o la tarea que allí desempeñan. Constituyen, asimismo, el único recurso vivo y dinámico de la organización que posee vocación encaminada hacia el crecimiento y el desarrollo de los demás miembros. (Chiavenato, 1994, p. 57).

Robbins (2004) indica que las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

La historia del comportamiento organizacional a nivel mundial tiene sus raíces en el enfoque conductista de la administración, en donde creen que la atención específica a las necesidades de los trabajadores crea una mayor satisfacción y productividad.

Tito (2003) menciona que las empresas tradicionales y estáticas que no marchan al ritmo de estos tiempos están destinadas a fracasar, por su incapacidad para mantenerse al día.

Hodgetts y Altman (1998) en su libro de comportamiento en las organizaciones mencionan que las personas desempeñan un papel importante dentro de las organizaciones, por esta razón hoy en día hay una mayor atención a los recursos humanos. Una empresa que quiere ser más productiva o mejor productiva necesita de personal altamente calificado e identificado para lograr sus objetivos y sus metas.

Por lo anterior, un buen clima laboral favorece el compromiso personal de los trabajadores y acompañado de los conocimientos y habilidades propias de cualquier cargo, conducirá a un mejor desempeño y al crecimiento de la productividad laboral.

En Perú los tiempos han cambiado y actualmente vivimos en una economía global, competencia y las empresas están a la vanguardia de los cambios, así mismo las empresas buscan tener logros exitosos y para esto hay que enfocarse en su personal, el ambiente donde se trabaja, es decir que haya un buen clima laboral y así obtener mejores resultados, reflejados en la buena productividad de las empresas.

En Piura se maneja mucho este tema, siendo fundamental para las empresas y para que estas tengan una buena productividad y por consiguiente un buen desarrollo a las empresas de la región, pero no en todas las empresas se ve un buen clima laboral, como consecuencia de ello hay empresas que aún trabajan de manera individual.

Haciendo un enfoque en el rubro de la empresa que se estudió, tenemos que los spas son establecimientos para poder relajarse, tomar terapias, recibir masajes o algún tratamiento corporal que ayudan a que las personas estén en perfecto bienestar con su ser, mayormente las trabajadoras son remuneradas con porcentaje, es decir por los servicios que realicen de manera individual.

La empresa Essence's Salón & Spa S.A.C se creó hace poco tiempo, teniendo un funcionamiento de 2 años y medio, a pesar de ser nueva en el mercado ha tenido mucha acogida, logrando tener variedad de clientes, esto se debe al buen servicio que ofrecen.

A pesar de ello se ha observado falta de capacitaciones hacia las trabajadoras y de instancias en las cuales las trabajadoras puedan discutir y tratar de solucionar los problemas que puedan surgir, esto refleja ciertas deficiencias en lo que respecta al recurso humano.

Del mismo modo existen ciertas molestias entre trabajadoras, lo que se traduce en un factor que pueda afectar el clima laboral donde laboran. Estas molestias suelen pasar al momento de querer brindar más servicios, ya que mientras más servicios realicen mayor serán sus comisiones y por consiguiente sus remuneraciones.

Ante esta situación no se realizan a menudo reuniones que pueda visualizar el clima laboral que se está dando y que de alguna manera pueda llegar a influir en la productividad de la empresa.

Por lo anterior se puede reflejar que al clima laboral no se le está dando la importancia necesaria, por lo cual necesita una reorganización de ideas para conseguir los niveles de productividad y crecimiento que se han propuesto, por ende la presente investigación se ha desarrollado para poder establecer un precedente de la problemática y a la vez colaborar en la solución que ayude a generar una óptima productividad.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Actualmente las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas, y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan, por ello es de vital importancia velar por el clima laboral que se da en los trabajadores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

Al tener en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual y organizacional, es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, y buscar las mejoras en el nivel de satisfacción del personal y la identificación con la empresa, ya que en muchas oportunidades las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal y como consecuencia se tienen situaciones difíciles para la organización, tales como, irresponsabilidad, falta de compromiso, rotación de personal, ausentismo, entre otros.

La empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura al ser nueva en el mercado, no está considerando al clima laboral como un factor determinante para alcanzar el éxito dando prioridad a otros factores para la obtención de

mayores ingresos, debido a esto y a lo expuesto anteriormente se hizo el estudio pertinente, para determinar si el clima laboral influye significativamente en la productividad de la empresa.

### **1.2.1. Problema General**

El problema general está planteado en los siguientes términos:

¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura en el año 2015?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

Del problema general deriva los problemas específicos:

¿Qué clima laboral predomina en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura?

¿Cuál es el nivel de productividad que predomina en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura?

¿Cuál es la relación existente entre clima laboral y productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar si existe influencia entre el clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Evaluar el tipo de clima laboral que predomina en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C para el año 2015.
- Identificar el nivel de productividad que predomina en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura, para el año 2015.
- Verificar si hay relación entre clima laboral y productividad en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura, para el año 2015.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación se buscó tomar conciencia sobre el clima laboral como base para mejorar la productividad en las empresas, tomando como referencia la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C, para posteriormente proponer estrategias para mantener un buen clima laboral, siendo de guía no solo para la empresa en estudio sino también a futuras empresas que necesitan de conocimientos específicos sobre el tema.

Para conseguir lo antes expuesto existe una serie de factores que se integran y se complementan para mantener un buen clima laboral como son: condiciones físicas, implicancia, igualdad, reconocimiento y remuneraciones; los cuales se verán reflejados en el comportamiento de los trabajadores y en el desempeño de las actividades que realizan, es aquí el punto central de esta investigación, donde se busca precisar que es lo que hace a buen clima laboral.

La presente investigación encontró su justificación práctica en el fomento de estrategias para generar un buen clima laboral contribuyendo a resolver el problema planteado, debido que al no considerar este tema de suma importancia puede ser afectada la productividad laboral, es por ello que lo que buscó esta investigación es servir de referencia para futuras investigaciones y encontrar soluciones que puedan resolver o disminuir los problemas con respecto al clima laboral del personal.

La justificación teórica del presente estudio se centró en la necesidad de que se realicen y se analice más a fondo estudios sobre el tema de clima laboral, ya que no se le ha asignado la relevancia que han adquirido en los últimos años en cuanto al rendimiento y la productividad del personal, ello con la finalidad de que se establezca un precedente para futuras investigaciones locales.

Las soluciones que se brindaron son producto de la misma intervención y participación de las trabajadoras quienes manifestarán su satisfacción con respecto al tema, de tal manera que se sientan parte de la investigación, con el fin de que posteriormente el plan que pueda diseñarse en base a los resultados obtenidos, sea el reflejo mismo del sentir de quienes serán beneficiados con él.

## **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las limitaciones de la investigación es el tiempo que dispusieron las trabajadoras de Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura, las cuales no contaban con el tiempo necesario para que pudieran participar en la investigación, debido a que solo tenían momentos de descanso en horas de almuerzo, sin embargo se dio espacio para poder aplicar las encuestas y así obtener resultados en el término de la investigación.

Otra limitación es el presupuesto para llevarse a cabo la investigación, lo que fue un impedimento para poder comprar algún libro o material para el uso de la investigación.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación los trabajos que antecede y tuvo estrecha relación con esta investigación tenemos:

- Ibarra (2014) “El clima laboral y su influencia en el ausentismo de los colaboradores de un hipermercado en la ciudad de Piura”, Universidad Nacional de Piura.

La empresa tuvo como objetivo conocer el grado o nivel de influencia del clima laboral en el ausentismo de los colaboradores, así como buscar que se genere un ambiente cálido y flexible.

Esta investigación fue de tipo cuantitativa con énfasis explicativa, teniendo una muestra de 71 colaboradores del hipermercado y siendo el cuestionario el instrumento que se utilizó para la medición.

La investigación concluye: El clima laboral en la empresa es favorable y una de las dimensiones que tiene como fortaleza es el compromiso de los colaboradores con las metas y objetivos de la empresa, con el sentido de pertenencia y orgullo del servicio que brinda esta.

- Casas (2012) “Estudio del clima organizacional para el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del centro informática y telecomunicaciones de la UNP”, Universidad Nacional de Piura.

El objetivo de esta investigación era conocer la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del centro de informática y telecomunicaciones.

El diseño de esta investigación fue no experimental de tipo transversal explicativo correlacional, teniendo como universo un total de 15 administrativos y aplicando como instrumento al cuestionario.

La investigación concluye: El proporcionar a la empresa una herramienta útil para realizar una correcta gestión de recursos humanos, le permitirá incrementar el desempeño de los trabajadores a través del sistema de recompensas motivacionales.

- Pérez (2010) “El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote”, Universidad San Pedro - Piura.

El objetivo de esta investigación fue mostrar evidencia de la existencia de una relación estrecha entre clima laboral y la calidad de atención al cliente.

Esta investigación fue de tipo descriptivo correlacional con una muestra estudiada de 19 trabajadores y 206 estudiantes, utilizando la técnica de muestreo probabilístico y cuestionario.

La investigación concluye: Los empleados satisfechos son una condición previa para el aumento de la productividad, de la rapidez de reacción, la calidad y el servicio al cliente.

- Aldana (2013) “La gestión institucional y el clima laboral en las I.E. “Francisco Bolognesi” y “Nuestra Señora de Fátima” de la Oroya - Junín”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión institucional y el clima laboral en las instituciones educativas N° 31746 “Francisco Bolognesi” y N° 31519 “Nuestra Señora de Fátima”.

El tipo de investigación fue básica con diseño correlacional, teniendo una muestra de 90 docentes representando el total de la población, así mismo se aplicó la técnica de la encuesta.

La investigación concluye: El estudio de investigación servirá como un termómetro para que el proceso de mejora continua de la educación se dé en ambas instituciones educativas y por lo mismo deben las autoridades educativas, los mismos docentes, los estudiantes y la comunidad en general trabajar en ello.

- Cabello (2014) “Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el Hospital Nacional Sergio Bernales”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

El objetivo de esta investigación fue determinar la percepción sobre el clima organizacional en internos de medicina del Hospital Nacional Sergio Bernales en el año 2014.

Esta investigación fue de tipo mixto, descriptiva, de corte transversal; con una muestra de 52 internos del Hospital, teniendo como instrumento para la evaluación a la encuesta.

La investigación concluye: Los resultados de un estudio de clima organizacional implican cambios en la organización que involucran a todos los niveles jerárquicos, por lo cual es necesario plantear el trabajo de sensibilización a todos los niveles y lograr la mayor difusión y participación posible, ello contribuirá al logro de los objetivos planteados.

- Bueno (2001) “La Productividad del Capital Humano en la Empresa Informativa”, Universidad Complutense de Madrid.

Este estudio tuvo como objetivo principal demostrar la importancia que la productividad del factor de producción tiene la empresa y que una buena gestión del capital humano incide de manera decisiva en la rentabilidad de la empresa.

El tipo de investigación fue descriptivo utilizando la observación directa, teniendo como campo de estudio las empresas informativas de Madrid.

La investigación concluye: Las empresas deben mejorar mediante la reducción de costes, que consiste en eliminar actividades que no añaden valor de cambio a los productos o servicios, dicho con otras palabras, evitar despilfarros en los factores de producción, porque en definitiva, el fin de la reducción de costes es alcanzar el máximo rendimiento de todos los factores de producción adquiridos por el empresario en un proceso de mejora continua.

- Venutolo (2009) “Estudio del Clima Laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: el transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Argentina)”.

Esta investigación tuvo como objetivo elaborar estrategias de desarrollo humano y organizacional tendientes a crear una cultura basada en valores.

La investigación utilizó encuestas y observación, teniendo una población de 338 trabajadores de las Pymes del sector de Transporte vertical de la ciudad de Buenos Aires, así mismo tuvo un enfoque cualicuantitativo de tipo aplicada con nivel exploratorio correlacional y diseño no experimental.

La investigación concluye: Numerosas investigaciones sobre esta temática dan cuenta de la importancia de la dirección de recursos humanos para obtener un clima laboral positivo que colabore con la mejora permanente de la calidad de productos y servicios.

- Marroquín – Perez (2011) “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King”, Universidad de San Carlos de Guatemala.

Esta investigación tuvo como objetivo conocer cómo influye el comportamiento manifiesto de los colaboradores, a través de distintas situaciones que le afectan y condicionan los niveles de desempeño y Satisfacción laboral.

La investigación utilizó el método cuantitativo y tuvo como población los trabajadores de restaurant Burger King, empleando técnicas de observación y cuestionario.

La investigación concluye: El clima organizacional ayuda aumentar el rendimiento de las empresas, e influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores, puesto que estos se sienten identificados e integrados en la estructura de la organización.

- Quiroz (2007) “El clima laboral en relación con la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental”, Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa.

Esta investigación tuvo como objetivo medir la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad del personal que labora en la Subdirección de Amparos de la Dirección Jurídica y de Gobierno de la Delegación Cuauhtémoc en el Distrito Federal.

La investigación utilizó el método cuantitativo descriptivo aplicando cuestionarios a una población de 45 personas que labora en el área de Subdirección de Amparos de la Dirección Jurídica y de Gobierno de la Delegación Cuauhtémoc en el Distrito Federal.

La investigación concluye: Toda empresa necesita del factor humano para iniciar operaciones, y es a través de un contrato psicológico, es decir un común acuerdo

entre ambas partes empleado patrón, lo suficientemente fuerte que les permita desenvolverse en armonía y realizar las actividades laborales satisfactoriamente.

- Cortes (2009) “Diagnóstico del clima organizacional, Hospital Dr Luis Nachón - Xalapa”, Universidad Veracruzana.

Esta investigación tuvo como objetivo principal, brindar servicios de salud de calidad, formar y desarrollar recursos humanos para la salud, buscando alcanzar la satisfacción del usuario y del personal del hospital, así como el sentido de pertenencia de este último.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de 880 trabajadores del hospital, teniendo como instrumento el cuestionario.

La investigación concluye: El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización en relación con liderazgo, participación, motivación y reciprocidad, ejercen influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.

- Arnedo – García (2013) “Análisis del nivel de satisfacción de los empleados y docentes de la corporación educativa para el incremento de la productividad Ceipro a través de un diagnóstico del clima organizacional”, Universidad de Cartagena.

La investigación tuvo por objetivo analizar el nivel de satisfacción de los docentes y empleados administrativos de la Corporación Educativa Para El Incremento De La Productividad – Ceipro.

La investigación fue de tipo cualitativa descriptiva con diseño no experimental, siendo los instrumentos los cuestionarios y entrevistas a una población de 20 docentes y 10 empleados en el área administrativa.

La investigación concluye: Los esfuerzos que haga la empresa por mejorar ciertos atributos del clima organizacional deben retroalimentarse con la percepción que de ellos tienen las personas. Estas mejoras, mientras sean percibidas como tales, serían el antecedente para que los funcionarios aumenten la proporción de su comportamiento laboral en dirección con los objetivos organizacionales.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Clima Laboral**

#### **2.2.1.1 Definición de clima laboral**

El clima laboral ha sido ampliamente debatido por diferentes autores, que lo han definido como:

Chiavenato (2011) afirma que el concepto de clima laboral 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. 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.

Brunet (2011) manifiesta que la medida múltiple de los atributos organizacionales considera el clima como un conjunto de características que describen una organización y la distinguen de otras en cuanto a sus productos fabricados o servicios ofrecidos, aspecto económico, organigrama, etc., considerando que son relativamente estables en el tiempo y que en cierta medida influyen y determinan el comportamiento de los empleados dentro de la organización.

Maldonado (2006) el ambiente de trabajo puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo - grupo - condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individuales y grupales, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y carga de afectividad.

Robbins (2009), define el clima laboral como la necesidad sentida de enfrentar los fenómenos organizacionales en su globalidad. Sostiene que la percepción del entorno por parte del individuo va a depender de sus valores, creencias y actitudes, producto del proceso de socialización, donde las diferencias personales definirán su posición en el ambiente.

“Es la percepción que tienen los individuos de su organización, formada de ellos con relación al sistema organizacional”. (Hevia, 2009).

Álvarez (2006) se refiere al clima laboral como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

#### **2.2.1.2 Características del clima laboral**

Valdés (2010) las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Podemos resaltar estas principales características:

- Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- Tiene cierta permanencia.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.

- Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral.

### **2.2.1.3 Dimensiones del clima laboral**

Chávez (2011) son nueve las dimensiones que nos ayudan a determinar el clima existente en una determinada empresa y la vez se relacionan con ciertas propiedades de la organización.

- Estructura: es la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad: los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.
- Recompensa: los empleados son reconocidos y compensados por el buen desempeño en su trabajo, priorizando los premios y no los castigos.

- **Desafío:** es cuando la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, tanto dentro y fuera de la empresa.
- **Relaciones:** es el ambiente social dentro de la empresa, la relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.
- **Cooperación:** es el espíritu de ayuda de parte de los miembros de una organización. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Estándares:** son los puestos de trabajo que los empleados pueden obtener según su desempeño.
- **Conflictos:** son las discrepancias que pueden surgir dentro de la organización, y tengan un nivel de opinión alto para dar soluciones a estas.
- **Identidad:** es el sentirse identificado con la organización, compartir los mismos objetivos ya sean personales o de la misma empresa, muchos creen que esta es la más importante de las dimensiones.

#### **2.2.1.4 Tipos de clima laboral**

Brunet (2011) distingue los siguientes tipos de Climas existentes en las organizaciones:

##### **a. Clima tipo Autoritario - Explotador:**

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la

cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de ordenes e instrucciones específicas.

**b. Clima tipo Autoritario - Paternalista:**

Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

**c. Clima tipo Participativo - Consultivo:**

Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las

recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

**d. Clima tipo Participativo - Grupal:**

Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

**2.2.1.5 Teorías sobre el clima laboral**

**a. Teoría de las relaciones humanas**

Chiavenato (2006) afirma que:

El surgimiento de la teoría de las relaciones humanas aporta un nuevo lenguaje al repertorio administrativo: se habla de motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, etc., y se critican con dureza y se dejan a un lado los antiguos conceptos clásicos de autoridad, jerarquía, racionalización del trabajo, departamentalización, etc. de repente se comienza a explorar la otra cara de la moneda: el ingeniero y el

técnico ceden el paso al psicólogo y al sociólogo. El método y la máquina pierden primacía ante la dinámica de grupo; la felicidad humana se concibe desde otros puntos de vista, pues el homo economicus cede el lugar al hombre social. El énfasis en las tareas y en la estructura es sustituido por el énfasis en las personas.

Con la teoría de las relaciones humanas surgió otra concepción sobre la naturaleza del hombre: el hombre social.

- Influencia de la motivación humana

La teoría de la motivación busca explicar el comportamiento de las personas. La administración científica se basaba en la concepción de homo economicus, según la cual el comportamiento del hombre es motivado exclusivamente por la búsqueda de dinero y por las recompensas salariales y materiales del trabajo.

El experimento realizado en Hawthorne demostró que la recompensa salarial (aun cuando se efectúe sobre bases justas o generosas) no es el único factor decisivo para la satisfacción del trabajador en la situación laboral.

- Moral y clima organizacional

Según los autores de la teoría de las relaciones humanas, la motivación es el impulso que permite esforzarse en alcanzar los objetivos organizacionales siempre y cuando se satisfaga alguna necesidad individual; de ahí nace el concepto de moral. La literatura sobre la moral de los empleados comenzó con la teoría de las relaciones humanas. La moral es un concepto abstracto e intangible, pero perceptible. Es una consecuencia del estado de

motivación provocado por la satisfacción o no satisfacción de las necesidades de las personas. La moral se eleva cuando la organización satisface las necesidades de las personas, y disminuye cuando la organización frustra la satisfacción de tales necesidades. En general, la moral se eleva cuando las necesidades individuales encuentran medios y condiciones de satisfacción, y disminuye cuando las mismas encuentran barreras externas o internas que impiden su satisfacción y provocan frustración.

Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable.

#### **b. Teoría del desarrollo organizacional**

Chiavenato (2006) afirma que:

El movimiento del desarrollo organizacional surgió a partir de 1962 como un conjunto de ideas sobre el hombre, la organización y el ambiente, con el propósito de facilitar el crecimiento y el desarrollo de las organizaciones. En tal sentido, el desarrollo organizacional es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento en dirección al enfoque sistémico.

- Los cambios y la organización

El concepto de desarrollo organizacional está relacionado con los conceptos de cambio y de capacidad de adaptación de la organización al cambio que ocurre en el ambiente. Esto llevó a un nuevo concepto de organización, de cultura organizacional y clima organizacional.

Clima organizacional, constituye el medio interno o la atmosfera psicológica característica de cada organización. El clima organizacional se relaciona con la moral y la satisfacción de las necesidades de los participantes y puede ser negativo o positivo, satisfactorio o insatisfactorio, dependiendo de cómo los participantes se sienten en relación con la organización.

- Cambio de la cultura y del clima organizacional

La organización es un sistema humano y complejo, con características propias típicas de su cultura y clima organizacional.

Ese conjunto de variables debe observarse, analizarse y perfeccionarse continuamente para que resulte en motivación y productividad. Para cambiar la cultura y clima organizacional, la organización necesita tener capacidad innovadora, ósea:

- ✓ Adaptabilidad. O sea, capacidad de resolver problemas y de reaccionar de manera flexible a las exigencias mutables e inconstantes del medio ambiente. Para ser adaptable la organización debe ser flexible, para poder adoptar e integrar nuevas actividades; y ser receptiva y transparente a nuevas ideas, vengan estas de dentro o de fuera de la organización.

- ✓ Sentido de identidad. Sea, el conocimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, y el compartir de sus objetivos por todos los participantes. En el desarrollo organizacional no existe lugar para enajenación del empleado, pero para el compromiso del participante.

- ✓ Perspectiva exacta del medio ambiente. O sea, la percepción realista y la capacidad de investigar, diagnosticar y comprender el medio ambiente.
- ✓ Integración entre los participantes. Para que la organización pueda comportarse como un todo orgánico e integrado.

La tarea básica del desarrollo organizacional es cambiar la cultura y mejorar el clima de la organización.

### **c. Teoría de los sistemas**

Brunet (2011) para Likert, el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podrían también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de la organización. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.

- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que gana.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores del clima de la organización.

#### **2.2.1.6 Medición del clima laboral**

Méndez (2006) la medición del clima laboral a través de instrumentos, se orienta hacia la identificación y el análisis de aspectos internos de carácter formal e informal que afectan el comportamiento de los empleados, a partir de las percepciones y actitudes que tienen sobre el clima de la organización y que influyen en su motivación laboral. En este orden de ideas, el objetivo de la medición es hacer un diagnóstico sobre la percepción y la actitud de los empleados frente al clima laboral específicamente en las dimensiones que elija el investigador; de tal modo, que se puedan identificar aspectos de carácter formal e informal que describen la empresa y que producen actitudes y percepciones en los empleados, que a su vez inciden en los niveles de motivación y eficiencia. Con estos resultados, el propósito es recomendar acciones específicas que permitan modificar sus conductas para crear un clima laboral que logre mayores niveles de eficiencia y cumplimiento de metas por la acción del recurso humano.

Cuando se solicita un diagnóstico laboral, por lo general es porque se detectan fallas en la comunicación y en el nivel de satisfacción del personal. Por ello, el diagnóstico se elabora procurando conocer la percepción de los trabajadores sobre diversos factores atinentes a su

actividad laboral. La percepción es subjetiva y refleja una opinión en una determinada coyuntura y situación. Esto es así porque las personas trabajan no sólo por necesidades económicas, sino también para su desarrollo personal; entonces, en buena medida la percepción se configurará a partir de la historia del sujeto y de sus expectativas y proyectos personales, los cuales de algún modo deben ser identificados a través de la aplicación de una encuesta. (Llaneza Alvarez, 2006, p. 20)

#### **2.2.1.7 Importancia de Clima Laboral**

El clima laboral es la médula de las empresas, que está presente en todas las acciones que realicen todos los miembros.

Al respecto, Robbins (2009), establece la importancia del clima en el marco de referencia propuesto, puesto que proviene de su función como vínculo entre los aspectos objetivos de las organización, así como el comportamiento de los trabajadores. El liderazgo en particular, es un factor principal del clima y por consiguiente de la conducta de los empleados. Otro de los aspectos importantes, es la relación entre los clientes internos con la organización. El cliente interno se halla en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio individual.

Tal adaptación no se limita solo a la satisfacción de las necesidades físicas y de seguridad, además incluye las de tipos sociales, de autoestima y autorrealización. Como este tipo de satisfacción depende mucho de otras personas, en especial de las que

ocupan posiciones de autoridad, es importante comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas.

Otra importancia del clima laboral para el autor antes referido, es evaluar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción que contribuye al desarrollo de actividades negativas frente a la organización, iniciar y sostener un cambio que indique al administrador los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones, seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

## **2.2.2. Productividad**

### **2.2.2.1. Definición de productividad**

López (2013) la productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos y de recursos de todo tipo, para producir o crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. Es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades.

Vicente (2010) la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

Maroto (2009) el término productividad puede referirse a un solo factor de producción, varios factores o todos los factores, y por último, es un término que suele confundirse con otros más o menos próximos, como son la eficiencia, la eficacia o la rentabilidad.

Martínez (2007) la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimientos, energía, etc. son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Singh (2008) la productividad son los recursos administrados por las personas, quienes ponen todos sus esfuerzos para producir bienes y servicios en forma eficiente, mejorando dicha producción cada vez más, por lo que toda intervención para mejorar la productividad en la organización tiene su génesis en las personas.

Marchant (2006) la productividad es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora.

#### **2.2.2.2. Factores que afectan la productividad**

Urbina (2005) los factores que afectan a la productividad son los factores internos y externos.

##### **a. Factores internos:**

- Terrenos y edificios
- Materiales

- Energía
- Máquinas y equipo
- Recurso humano

**b. Factores externos:**

- Disponibilidad de materiales o materias primas.
- Mano de obra calificada
- Políticas estatales relativas a tributación y aranceles
- Infraestructura existente

Los factores internos son aquellos que se encuentran dentro de la empresa en este caso los materiales y el recurso humano y los factores externos son la materia prima disponible entre otros.

### **2.2.2.3. Importancia de la productividad**

Business Solutions (2010) la importancia de la productividad se basa en utilizar buenos métodos para que exista la productividad adecuada y que genere rentabilidad que es lo importante.

"El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Y el instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios. Por ejemplo, el costo total a cubrir en una empresa típica de manufactura, está compuesto aproximadamente por 15% de mano de obra directa, 40% gastos generales. Se debe comprender claramente que todos los aspectos de un negocio o industria como

son, finanzas, producción, ingeniería, costos, mantenimiento y administración, son áreas fértiles para la aplicación de métodos, estudio de tiempos y sistemas adecuados de pago de salarios. En general, dichos métodos son aplicables a cualquier tipo de negocio, ya sea servicios, gobierno etc. Siempre que hombres, materiales e instalaciones se conjugan para lograr un cierto objetivo, la productividad se puede mejorar mediante la aplicación inteligente de los principios de métodos, estudios de tiempos y sistema de pago de salarios".

La productividad tiene que ver mucho con la rentabilidad de las empresas, de ella depende que se mantengan en el mercado por eso se tiene que optar por métodos que sirvan de gran utilización y poder surgir cada día mejor.

#### **2.2.2.4. Elementos implícitos de productividad**

##### **a. Eficiencia:**

Chiavenato (2007) es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

Tantos los individuos como las organizaciones tienen objetivos por alcanzar, esto se logra a través del reclutamiento y selección de los recursos humanos para alcanzar con ellos, mediante los objetivos, inclusive una vez reclutados los individuos tienen objetivos personales que luchan por alcanzar.

**b. Efectividad:**

Hellriegel (2009) refiere que un empleado efectivo, antes de tratar de influir en el comportamiento de sus compañeros, entienden situaciones las cuales pueden afectar su propio comportamiento. Para incrementar la efectividad de las personas, los equipos, los líderes y de la organización es transcendental entender el individuo. Cada individuo es un sistema integrado por varios subsistemas (digestivo, nervioso, circulatorio y reproductivo) y un sistemas psicológico integrado por varios subsistemas (actitudes, percepciones, capacidad de aprender, personalidad, necesidades, sentimientos y valores).

González (2007) agrega que la efectividad es la cuantificación del cumplimiento de la meta, no importa si esta se logra en forma eficiente o en forma efectiva. En algunos casos, se acepta la efectividad como el logro de una meta acertadamente seleccionada en el proceso de planificación, es decir la hipótesis que producía la solución idónea al problema o necesidad existente.

**c. Eficacia:**

Chiavenato (2007) la eficacia se puede evaluar, constituye una medida normativa para alcanzar resultados por medio de la utilización de instrumentos las cuales permitan la estimación del logro de los resultados para verificar que las cosas bien hechas, son las que en realidad debían hacerse, para poder alcanzar un nivel de eficacia óptimo.

#### **2.2.2.5. Factores que conforman la productividad**

Según Núñez (2007), el concepto de productividad ha evolucionado a través del tiempo y en la actualidad son diversas las definiciones que se ofrecen sobre la misma, así mismo de los factores que la conforman, sin embargo hay ciertos elementos que se identifican como constantes, estos son: la producción, el hombre y el dinero.

La producción, porque en definitiva a través de esta se procura interpretar la efectividad y eficiencia de un determinado proceso de trabajo en lograr productos o servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, en el que necesariamente intervienen siempre los medios de producción, los cuales están constituidos por los más diversos objetos de trabajo que deben ser transformados y los medios de trabajo que deben ser accionados.

El hombre, porque es quién pone aquellos objetos y medios de trabajo en relación directa para dar lugar al proceso de trabajo; y el dinero, ya que es un medio que permite justipreciar el esfuerzo realizado por el hombre y su organización en relación con la producción y sus productos o servicios y su impacto en el entorno.

#### **2.2.2.6. Indicadores que influyen en la productividad**

##### **a. Presentismo laboral**

Quintos (2011), dentro de la filosofía del tiempo, el llamado presentismo es la creencia de que únicamente existe el presente, mientras que futuro y pasado son irreales.

Los trabajadores que pierden varias horas de su jornada laboral en distracciones y problemas personales están más propensos a ser despedidos o cometer errores graves que afectan la productividad. Anteriormente el presentismo laboral se refería a los empleados que trabajan a pesar de estar enfermos, lo que provocaba un bajo desempeño en sus actividades,

"En el presentismo también influyen condiciones como la competencia y las exigencias laborales. Los empleados no quieren ausentarse por temor a perder su trabajo, aunque este fenómeno es considerado como más costoso para las empresas que el mismo ausentismo".

Si bien el ausentismo laboral puede ser perjudicial para la empresa, los efectos del "presentismo" podrían llegar a ser incluso peores. Estas son las personas que van al trabajo con depresión y que, en consecuencia, no rinden lo esperado o simplemente no cumplen sus funciones porque no están en condiciones de hacerlo.

**b. Respecto de la accidentabilidad laboral**

Seguel (2011), la accidentabilidad como meta debería ser siempre cero, sin embargo la realidad dice que siempre va a haber un accidente o una hora perdida a causa de un incidente laboral.

Uno de los principales es reducir los costos asociados a este concepto y lograr la reducción a cero de los días sin accidentes.

Es común ver en las empresa "llevamos X días sin accidentes" lo que en la práctica se considera más visibles

porque está permanentemente monitoreado por toda la organización.

### c. Satisfacción Laboral

Robbins, Stephn, Davis, Keith y Newstrom (2011), pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950, pretendían que los trabajadores estuvieran contentos.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción y productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no podían demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización

recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral.

En contraposición a las afirmaciones anteriores, Davis y Newstrom plantea una relación muy importante entre la satisfacción laboral y la productividad. Él dice: “por satisfacción se entiende la actitud general que adoptamos frente a nuestro trabajo, cuando hemos podido resolver nuestras necesidades fundamentales y tenemos conciencia de ello, en tal sentido, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente. Necesitan ganar lo suficiente para vivir decorosamente, para alimentarse, vestirse y tener recreación, pero no sólo el individuo, sino también su familia. Necesitan que se les den condiciones de trabajo saludables, que se les brinde prestaciones sociales para la solución de problemas que se les presenta en sus hogares. Los empleados necesitan aprender constantemente a trabajar mejor, ejercitar sus capacidades frente a responsabilidades crecientes. Necesitan que se les trate justa y equitativamente, que no haya favoritismos, ni trucos en la determinación de sueldos, salarios y compensaciones, que se premie el esfuerzo y el mérito. Todas estas necesidades son más o menos perentorias en operarios, empleados, profesionales, en todos los seres humanos”.

El planteamiento de Davis y Newstrom respecto a la relación entre satisfacción laboral y productividad puede tener sentido cuando se trata de reflexionar en términos de lo que el ser

humano busca en el trabajo, pero al no existir sustento empírico, queda como una propuesta interesante, pero teórica.

La satisfacción no es lo mismo que desempeño. La satisfacción se relaciona con el desempeño solamente en forma indirecta.

Curiosamente, no existe mayor evidencia explícita que indique que el desempeño de los empleados sea mayor. Aun así el gerente eficiente debe tratar de mantener satisfecho a su personal, aunque sea solamente para evitar la rotación.

Entre los factores más importantes que hacen que un trabajador se sienta satisfecho se encuentran.

- Trabajos interesantes
- Recompensas justas y equitativas
- Condiciones laborales adecuadas
- Buenos compañeros de trabajo.

Muy ligado a la satisfacción laboral está la motivación. La motivación se puede definir como la voluntad por alcanzar las metas de la organización condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal. También se encuentra la necesidad, cuando la misma está insatisfecha se crea una tensión en la persona que generan impulsos buscando metas que cuando se alcancen, la necesidad quedará satisfecha.

La fluctuación laboral refleja los movimientos de entradas y salidas definitivas de trabajadores en una organización durante

un período de tiempo. Las salidas se pueden originar por diversas causas tales como:

- Bajas biológicas: son aquellas salidas relacionadas con el término de la vida laboral de las personas, también denominadas bajas inevitables.
- Bajas socialmente necesarias
- Bajas por motivos personales
- Bajas por motivos laborales dependiendo de la organización.
- Bajas por decisión de la propia empresa.

Las salidas que ponen de manifiesto una ineficiente gestión de los recursos humanos son las relacionadas con los motivos personales y laborales, aunque algunas veces a estas salidas las empresas la denominan como decisión del trabajador, tergiversando así la situación real.

#### **d. Rotación Laboral**

Robbins, Stephen, Judge y Timothy (2009), la rotación es la antítesis de la productividad. Cuando se produce la rotación significa que la gerencia ha fracasado en su esfuerzo por hacer productivo al personal. El trabajador que deja la compañía voluntariamente está diciendo que ha encontrado en otra organización un ambiente de trabajo que se ajusta mejor a sus necesidades. Cuando un empleado debe abandonar la

compañía contra su voluntad, la gerencia está diciendo que cometió un error de selección, capacitación, fijación de metas y evolución del desempeño remuneración o asignación del cargo.

Falló en un aspecto en el ciclo del empleo. En la mayoría de las compañías el promedio de rotación oscila entre el 20% o 25% anual. El costo que la rotación representa para la compañía en dinero y estado de ánimo es enorme. La gerencia debe de comprender la rotación a fin de controlarla.

Las personas dejan su trabajo por diversas razones. Las razones que se mencionan con mayor frecuencia son: la de oportunidad de crecimiento, beneficios salariales y económicos, la satisfacción en el trabajo y las condiciones laborales. En términos sencillos, las personas dejan la empresa porque el trabajo ya no les satisface y cuando las condiciones económicas les permiten correr el riesgo de quedarse sin empleo. El principal factor que modifica la rotación es el clima económico. La rotación disminuye en épocas de recesión cuando los niveles de desempleo son altos.

Para evitar la rotación es necesario elegir a las personas apropiadas. Los gerentes deben asegurarse que las habilidades e intereses de las personas coincidan con su trabajo, deben explicar claramente lo que cada quien debe esperar de su cargo y de la organización y deben asegurarse de proporcionar oportunidades de crecimiento. Después deben aplicar las técnicas de la gerencia eficiente. Si cumplen con todos esos requisitos los gerentes tendrán una buena oportunidad de conservar un personal satisfecho.

Las causas más comunes desde el punto de vista laboral para la rotación de personal son:

- Los contenidos de trabajo
- Los salarios
- Las condiciones laborales
- Sistema de estimulación moral y material vigente de la empresa.
- Sistema de pago
- Pocas posibilidades de superación y promoción
- Inconformidad con los métodos y estilos de dirección
- Escasos beneficios, servicios y prestaciones

Todos estos motivos conducen a la desmotivación e insatisfacción laboral aumentando la rotación laboral.

Ahora también conducen a esta rotación los motivos personales y los más frecuentes son:

- Problemas con la vivienda
- La carencia de círculos infantiles que garanticen el cuidado de los niños
- La atención de familiares enfermos
- Las salidas del país
- Lejanía del centro de trabajo
- Problemas con el transporte.

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Capital humano:** Hace referencia a la riqueza que se puede tener en una fábrica, empresa o institución en relación con la cualificación del personal que

allí trabaja, es decir el grado de formación que disponen, la experiencia que cada uno reúne en su haber, la cantidad de empleados y la productividad que de ellos resulta.

**Clima:** Conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.

**Clima laboral:** Se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

**Compensación:** Todo tipo de recompensa que los individuos reciben a cambio de su trabajo.

**Comportamiento Organizacional:** Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.

**Creatividad:** Generación de una idea nueva.

**Cultura Organizacional:** Es el conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

**Eficacia:** La eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

**Eficiencia:** Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.

**Likert:** Mide la percepción del clima en función de 8 dimensiones que son:

- Estilo de autoridad
- Esquemas motivacionales
- Comunicaciones
- Procesos de influencia
- Proceso de toma de decisiones
- Proceso de planificación
- Procesos de control
- Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento

**Productividad:** Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

**Productividad laboral:** Consiste en el aumento o disminución de los rendimientos originados de las variaciones de trabajo, el capital, la técnica y cualquier otro factor.

**Relaciones:** Es el ambiente social dentro de la empresa, la relaciones tanto con los jefes como con los subordinados.

**Relaciones Humanas:** Acciones y actitudes resultantes de los contactos entre grupos y personas.

**Rentabilidad:** Es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado.

**Responsabilidad:** Los empleados cuentan con autoridad para lograr objetivos, esto quiere decir que tienen autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo, la supervisión que reciben es general, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

**Trabajo en equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.

### **III. DISEÑO METODOLÓGICO**

#### **3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación tiene un enfoque cuantitativo, según Hernández (2006) los estudios que utilizan este enfoque confían en la medición numérica, el conteo y en uso de estadística para establecer indicadores exactos. Esta investigación es cuantitativa porque midió la relación que existe entre las variables clima laboral y productividad mediante encuestas.

#### **3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación es correlacional causal (Hernández 2003) porque evaluó la relación que existe entre clima laboral y el nivel de productividad de las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura.

#### **3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación es diseño no experimental de tipo transversal correlacional causal, según Hernández (2010) una investigación en la cual no hay manipulación de variables por parte del investigador es de tipo no experimental.

Por otro lado, es transversal porque en los sujetos a investigar se estudió en un periodo de tiempo determinado. De la misma manera es de tipo

Correlacional ya que se evaluaron ambas variables de estudio: clima laboral y productividad estableciendo así la correlación que existe entre esas variables.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

En esta investigación las personas que formaron la población son las trabajadoras de Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura, en este caso 14 trabajadoras; las cuales se dedican a brindar servicios de belleza, tratamientos, terapias, sistemas de relajación, etc.

Tamayo y Tamayo (1997) la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

En la investigación el muestreo fue toda la población, por lo que el estudio y los instrumentos que se aplicaron, fueron para todas las personas que conforman la empresa.

### **3.5. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **3.5.1. Hipótesis General**

El clima laboral si influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.

### 3.5.2. Hipótesis específicas

- El clima laboral en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura es insatisfactorio.
- Existe un bajo nivel de productividad en las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura.
- Existe una relación directa entre clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C.

## 3.6. VARIABLES

Variable independiente = Clima laboral

Variable dependiente = Productividad

### 3.6.1. Operacionalización de Variables

#### **Clima laboral**

- **Definición conceptual**

Álvarez (2006) se refiere al clima laboral como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

- **Definición operacional**

El análisis del clima laboral puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el clima laboral en una organización son: Motivación, proceso de influencia, objetivos, nivel de comunicación.

## **Productividad**

- **Definición conceptual**

Koontz y Weihrich (2004) la definen como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

- **Definición operacional**

La productividad es la capacidad de hacer más con menos. Si una empresa es capaz de mejorar su productividad significa que el valor de sus productos crece a una tasa más alta que con la que crecen los insumos con las que está creando dicho producto.

### **3.7. TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Esta investigación utilizó como instrumento el cuestionario, el cual fue utilizado para el recojo de información de la empresa y es el que mejor se adaptó a la presente investigación.

Para lograr recolectar la información de manera adecuada, en esta investigación se elaboraron dos tipos de cuestionario:

- Cuestionario de Clima Laboral, dirigido a las trabajadoras de la empresa
- Cuestionario de Productividad, dirigido a las encargadas principales de la empresa: Gerente General, Administradora y Jefa de Personal.

#### **3.7.1 Descripción de los instrumentos**

En esta investigación se hizo uso del cuestionario para obtener información de las trabajadoras y el uso de bibliografía especializada para la obtención de fuentes de información que ayudaron a profundizar este estudio.

Salking Neil (1998) sostiene que los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contestan con lápiz y papel».

Bibliografía Especializada, es posible acceder a ellas en múltiples soportes, pueden estar publicadas tanto en papel como en formato electrónico. Son elaboradas metodológicamente a partir de fuentes primarias y secundarias. Se incluyen en ellas diversidad de documentos, entre ellos libros, artículos, información electrónica, etc.

### **3.7.2 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

Para la confiabilidad del instrumento utilizado en el cuestionario hacia las trabajadoras, se tuvo en cuenta las dimensiones en el marco teórico antes mencionado según el autor Cesar Mike Chávez.

Cañadas (1998) la escala de Likert es un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto, manifestando su grado de acuerdo o desacuerdo.

En los dos tipos de cuestionarios se aplicó la técnica de Likert, para el análisis de la empresa en función a las dos variables.

Para que el instrumento sea válido, se sometió a criterio de expertos, con el fin de que se analicen los ítems y de esta manera se reduzca el margen de error en la recolección de datos que midieron ambas variables de investigación.

### **3.8. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

Para la evaluación del cuestionario de clima laboral se utilizó la escala de Likert, que uso cinco alternativas de respuesta, las cuales fueron valorizadas para percibir el tipo de clima laboral en la empresa.

- Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo: Clima insatisfactorio
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: Clima indiferente
- De acuerdo, Totalmente de acuerdo: Clima Satisfactorio

Para la evaluación del cuestionario de productividad se utilizó de igual forma la escala de Likert, sin embargo se usó una puntuación con tres niveles:

- Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo: Productividad baja de 0 a 33 puntos.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo: Productividad media de 34 a 66 puntos.
- De acuerdo, Totalmente de acuerdo: Productividad alta de 67 a 100 puntos.

Posteriormente se realizó la tabulación de datos, donde se generó una tabla indicando el nivel de satisfacción de los encuestados respecto a cada pregunta, mostrando la frecuencia en cada una y la cantidad porcentual, dicha tabla se elaboró con el programa Excel 2010 del paquete de programas de Microsoft Office 2010.

### **3.9. ASPECTOS ÉTICOS**

Entre los aspectos éticos para esta investigación tenemos:

- Honestidad con las personas
- Privacidad, garantizando confidencialidad a la empresa
- Derecho a conocer hallazgos, las participantes tendrán derecho a conocer los resultados de la investigación al finalizar la investigación.

#### **IV. RESULTADOS**

En la presentación de resultados de esta investigación, se utilizó un cuestionario que contiene preguntas para evaluar el clima laboral, el cual fue dirigido a las trabajadoras (11), así como un cuestionario de Productividad dirigido a las encargadas principales (3), dichas encuestas fueron aplicadas a 14 personas, las cuales sumaron el total de la población.

Posterior al cuestionario se tabularon los datos, se hicieron los gráficos, que son el reflejo de la organización y estructuración de los datos obtenidos, y finalmente se utilizó el Método Chi Cuadrado, el cual explica si hay relación entre clima laboral y productividad de la empresa; y de esta manera aceptar o rechazar la hipótesis de investigación.

#### **INTERPRETACION**

Los resultados obtenidos en la casilla promedio, nos indican cuantas veces se repitió la valoración de Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, De acuerdo y Totalmente de acuerdo respectivamente.

En las representaciones gráficas del N° 1 al N° 32, podremos apreciar los valores que asignaron las encuestadas a cada una de las preguntas en una escala del 1 al 5, antes mencionadas.

A continuación se analizan las respuestas de las encuestadas, graficando el porcentaje del total de la población.

## Análisis de los datos obtenidos del clima laboral

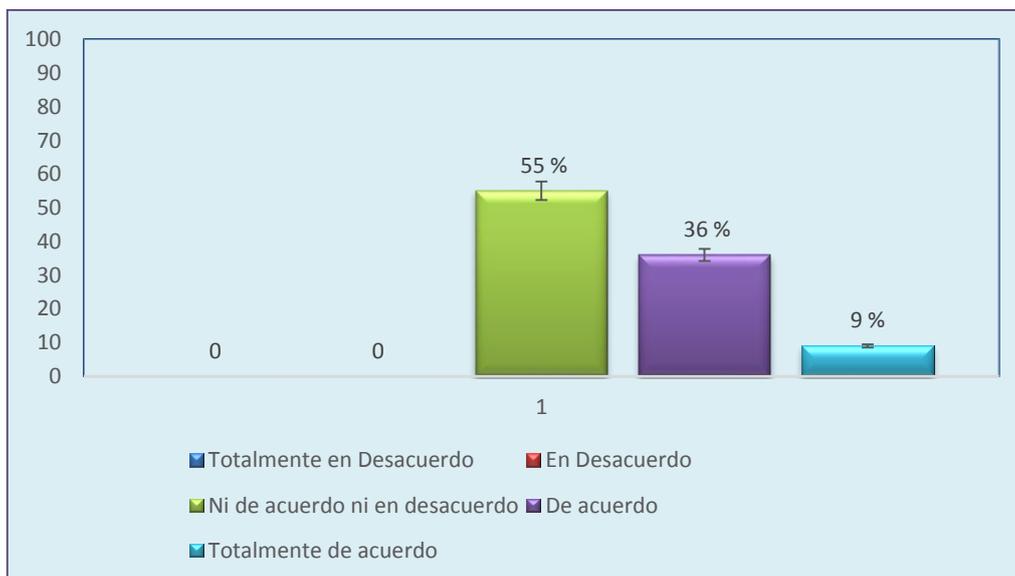
### I. Cooperación

Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

**Tabla N°01: El ambiente creado por sus compañeras es ideal para desempeñar sus funciones**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	55
De acuerdo	4	36
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico N°01: Ambiente creado por las compañeras es ideal para el desempeño de funciones**



El gráfico nos muestra que del total de las encuestadas, el 55 % no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el ambiente creado por las compañeras sea el ideal para desempeñar sus funciones, el 36 % están de acuerdo y el 9 % están totalmente de acuerdo; es decir un 45 % de las trabajadoras indicó que el ambiente es el ideal para el desempeño de sus funciones y el resto no indicó un mal ambiente pero tampoco el ideal.

**Tabla N°02: Se siente usted apoyado por su grupo de trabajo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	18
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	55
De acuerdo	3	27
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	11	100

**Gráfico N° 02: Apoyo por el grupo de trabajo**

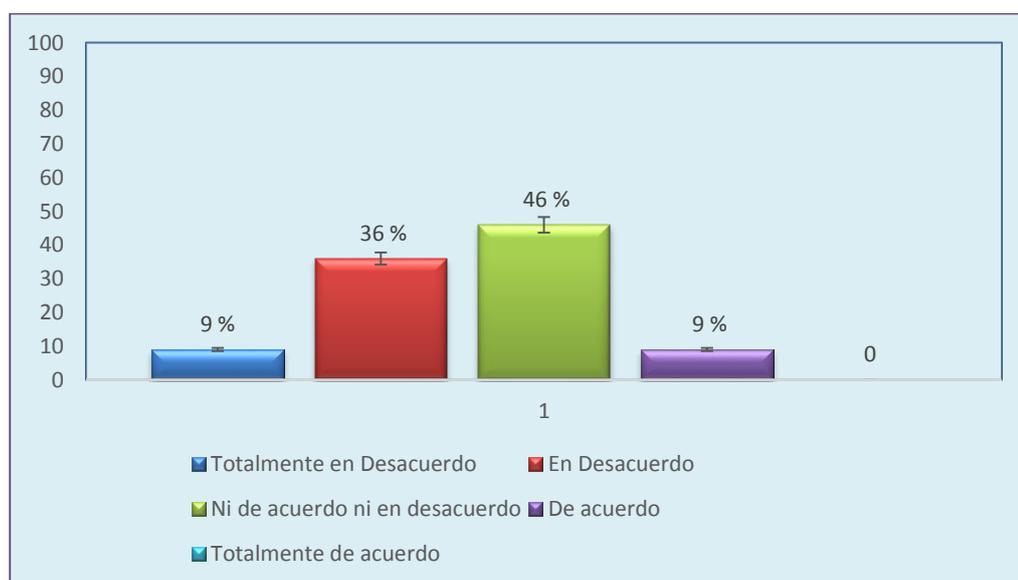


Sobre el apoyo que sienten las trabajadoras por parte de su grupo de trabajo, los resultados reflejan que el 18 % están en desacuerdo, el 55 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 27 % están de acuerdo; significa que hay un porcentaje mayor que se siente indiferente en relación al apoyo que sienten las trabajadoras por parte de su grupo de trabajo.

**Tabla N°03: Generalmente, todas las trabajadoras aportan ideas para mejorar su trabajo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	1	9
En Desacuerdo	4	36
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	46
De acuerdo	1	9
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	11	100

**Gráfico N°03 Todas las trabajadoras aportan ideas para mejorar su trabajo**



Los resultados indican que el 9 % de las encuestadas están totalmente en desacuerdo en que todas las trabajadoras aporten ideas para mejorar su trabajo, 36 % están en desacuerdo, 46 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 9 % están de acuerdo; lo que significa que las trabajadoras en su mayoría se sienten indiferentes ante el aporte de ideas entre compañeras para mejorar el trabajo.

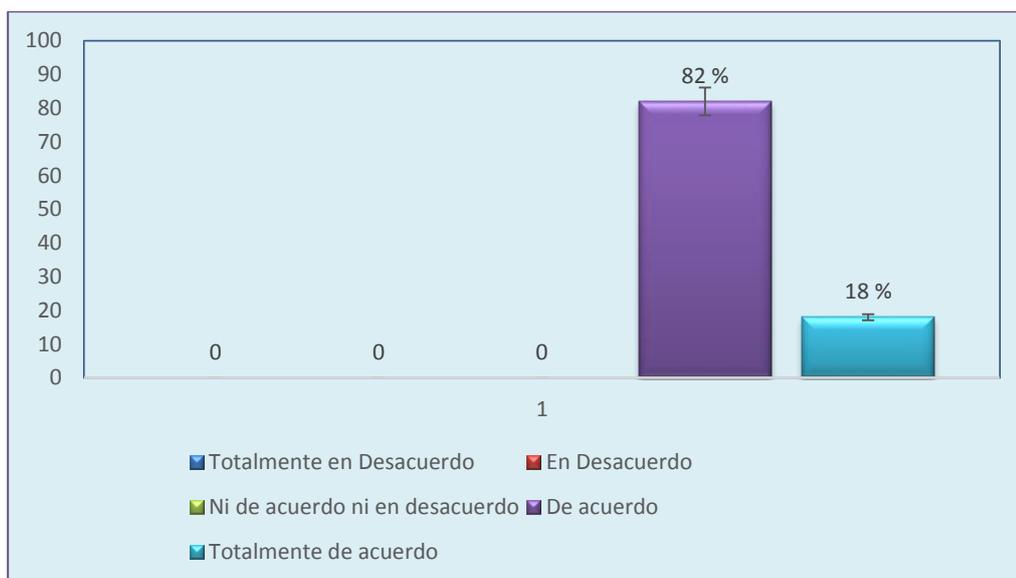
## II. Ambiente Físico

Se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para la atención y servicios.

**Tabla N° 04: Tiene el espacio suficiente en su puesto de trabajo para desarrollar sus actividades**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	9	82
Totalmente de acuerdo	2	18
Total	11	100

**Gráfico N° 04: Espacio suficiente para el desarrollo de actividades**

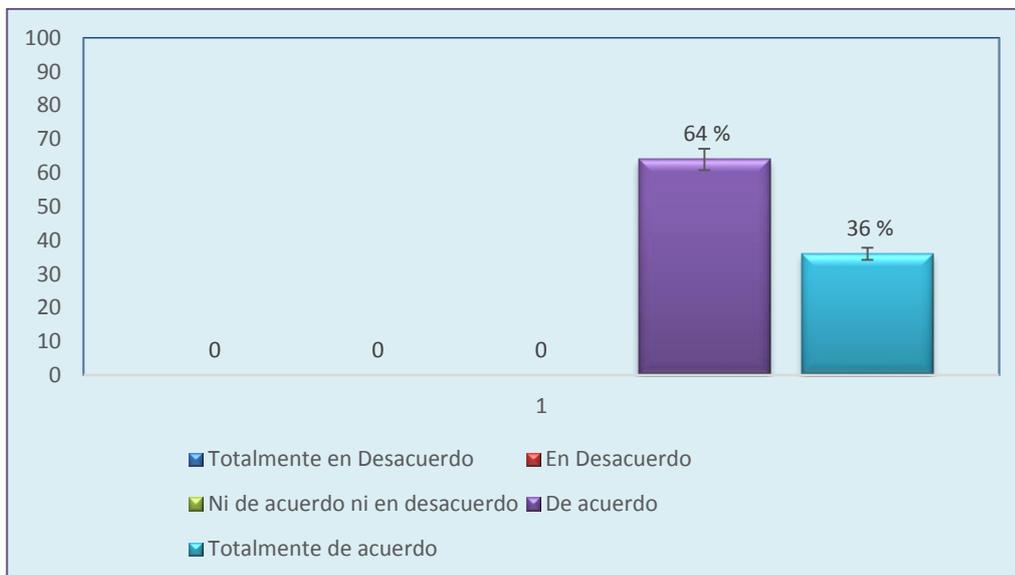


Según el gráfico las trabajadoras respondieron; 82 % están de acuerdo, 18 % están totalmente de acuerdo; lo que significa que las trabajadoras tienen el espacio suficiente para que pueden realizar bien su trabajo y de una manera más eficiente.

**Tabla N° 05: Cuenta con suficiente luz en su puesto de trabajo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	7	64
Totalmente de acuerdo	4	36
Total	11	100

**Gráfico N° 05: Suficiente luz en los puestos de trabajo**

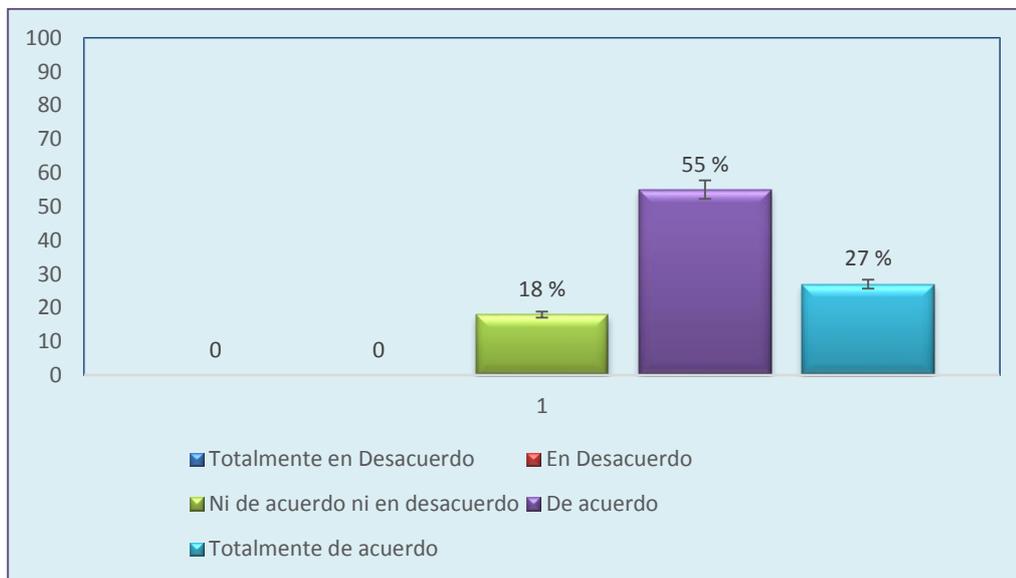


Como se puede observar el gráfico las trabajadoras respondieron; 64 % están de acuerdo, 36 % están totalmente de acuerdo, con base a esto se deduce que las trabajadoras cuentan con la luz suficiente para poder realizar bien su trabajo.

**Tabla N° 06: Su puesto de trabajo le resulta cómodo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18
De acuerdo	6	55
Totalmente de acuerdo	3	27
Total	11	100

**Gráfico N° 06: Su puesto de trabajo le resulta cómodo**



Los resultados nos indican que el 18 % están ni de acuerdo ni en desacuerdo, 55 % están de acuerdo y 27 % están totalmente de acuerdo, lo que significa que los puestos de trabajo son cómodos para las trabajadoras, ya que un 82 % respondió de manera favorable.

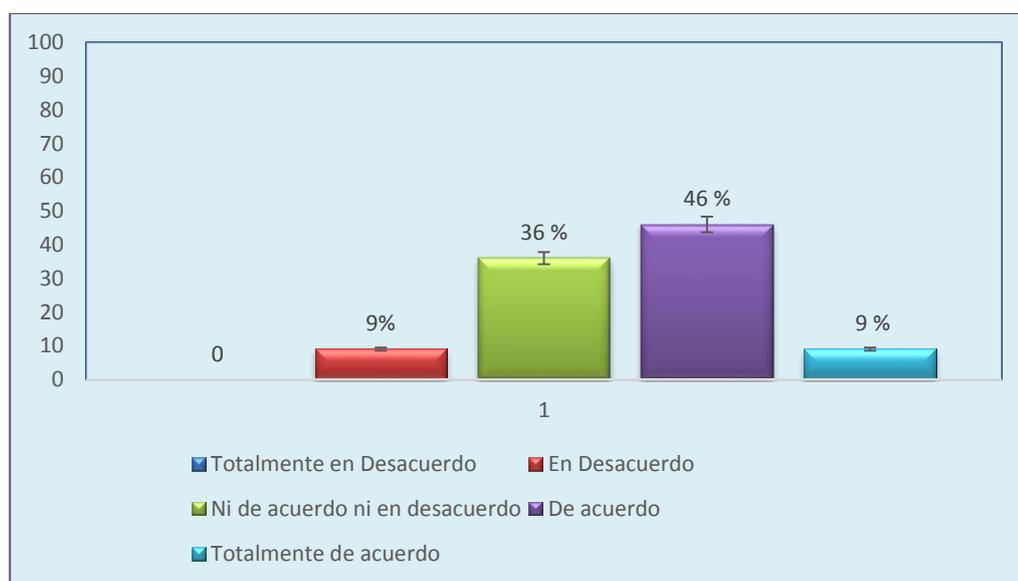
### **III. Responsabilidad**

Para medir el nivel de autonomía en la toma de decisiones respecto de las tareas realizadas que puede adquirir un trabajador, se indagó sobre las posibilidades de autogestión que las trabajadoras perciben en su tarea diaria.

**Tabla N° 07: En esta empresa se busca que cada quién tome decisiones de cómo realizar su trabajo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36
De acuerdo	5	46
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico N° 07: Cada quién toma decisiones de cómo realizar el trabajo**



Tal como se registra en el gráfico, encontramos que un 9 % respondió en desacuerdo, 36 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 % de acuerdo y 9 % totalmente de acuerdo; se puede apreciar que el 55 % manifestó de manera

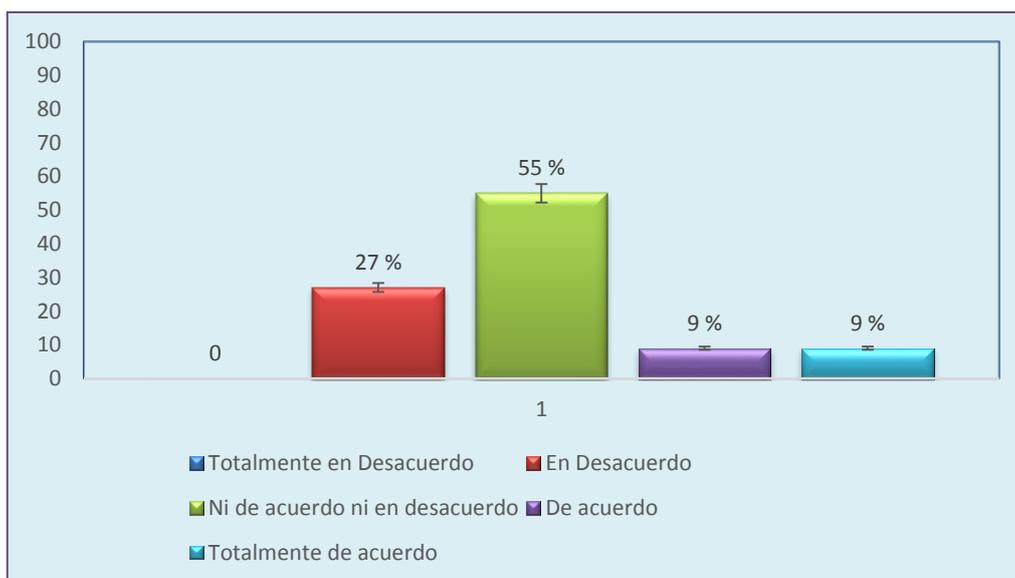
positiva cuando se les indagó que en la empresa se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar su trabajo.

Aquí se aprecia, que una vez que se les asigna un trabajo u objetivo a cumplir, saben que contarán con cierta libertad para manejarse como lo consideren necesario y de esa manera poder realizar mejor su trabajo.

**Tabla N° 08: Sus compañeras de trabajo se esfuerzan por cumplir sus obligaciones**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	3	27
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	55
De acuerdo	1	9
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico N° 08: Compañeras de trabajo se esfuerzan por cumplir sus obligaciones**

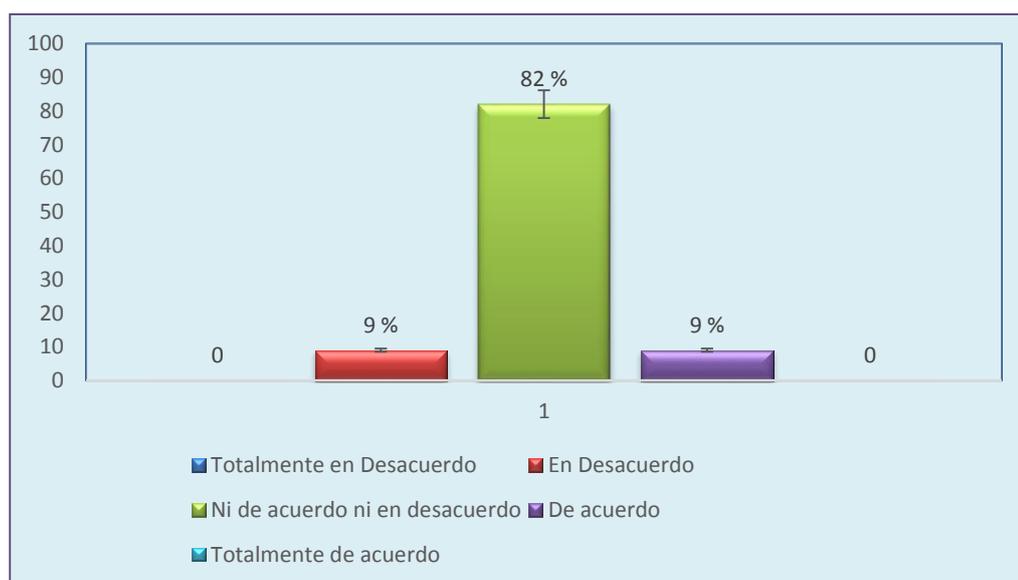


Se les indagó a las trabajadoras si sus compañeras se esfuerzan por cumplir sus obligaciones, las respuestas obtenidas fueron, 27 % respondió en desacuerdo, 55 % ni de acuerdo ni en desacuerdo, 9 % de acuerdo, 9 % totalmente de acuerdo. Aquí se aprecia un porcentaje mayor que se muestra indiferente.

**Tabla N° 09: Sus compañeras de trabajo se preocupan por hacer el trabajo con exactitud y orden**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	82
De acuerdo	1	9
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	11	100

**Gráfico N° 09: Compañeras de trabajo se preocupan por hacer el trabajo con exactitud y orden**



Los resultados obtenidos con mayor frecuencia fue la opción ni de acuerdo ni en desacuerdo con 82 %, 9 % respondió en desacuerdo y 9 % respondió de acuerdo. Podemos decir que las trabajadoras no opinan de manera ni positiva ni negativa al preguntarles si sus compañeras se preocupen por realizar el trabajo con exactitud y orden, solo una respondió estar en desacuerdo y una de acuerdo.

#### **IV. Motivación**

La motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.

**Tabla N° 10: Se siente motivado hacia su trabajo**

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9
De acuerdo	8	73
Totalmente de acuerdo	2	18
Total	11	100

**Gráfico N° 10: Motivación hacia el trabajo**



Esta pregunta es importante en el sentido que la motivación es vital en el centro laboral, ya que a través de ello las trabajadoras se esforzarán en realizar mejor su trabajo. Para el caso de la empresa bajo análisis se puede observar que el 9 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 73 % respondió de acuerdo y 18 % respondió totalmente de acuerdo, lo que significa que las trabajadoras se encuentran motivadas en casi su totalidad, excepto una trabajadora que respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

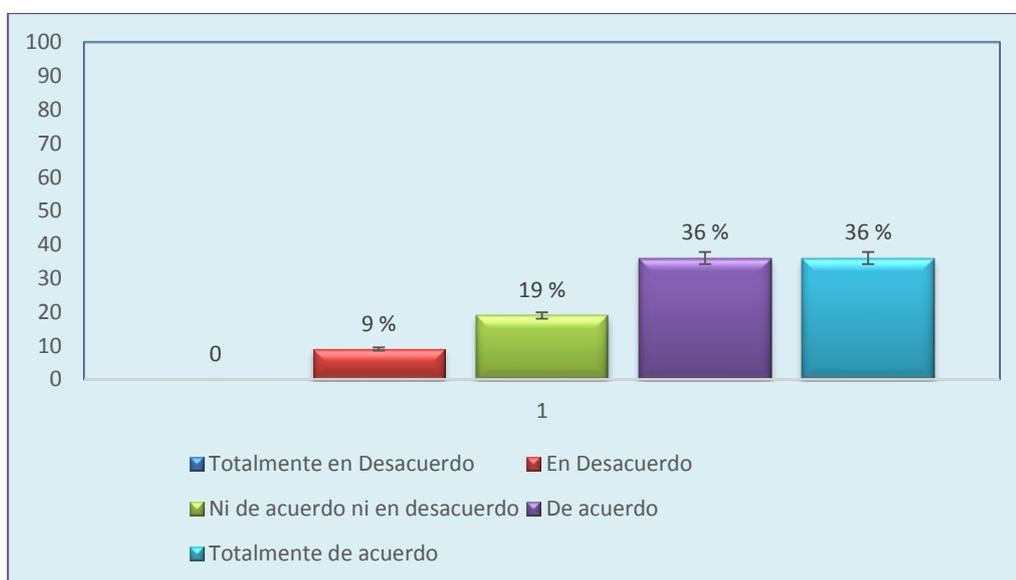
## **V. Desempeño**

En esta dimensión se refiere a la habilidad de auto crítica y reflexión sobre la propia práctica laboral, lo que supone un cierto grado de autonomía y reconocimiento de la propia capacidad evaluativa en tanto trabajador especializado en su labor.

**Tabla N° 11: En su trabajo, su jefe le dan a conocer lo bien o mal que está desarrollando sus funciones**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	19
De acuerdo	4	36
Totalmente de acuerdo	4	36
Total	11	100

**Gráfico N° 11: Conocimiento de lo bien o mal del desarrollando de las funciones**



Para continuar analizando se indago sobre el desempeño, los resultados obtenidos fueron los siguientes, 9 % respondió en desacuerdo, 19 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 % respondió de acuerdo, 36 % respondió

totalmente de acuerdo; con estos resultados podemos concluir que un 72 % indican que el jefe da a conocer lo bien o mal del desarrollando de las funciones de cada trabajadora.

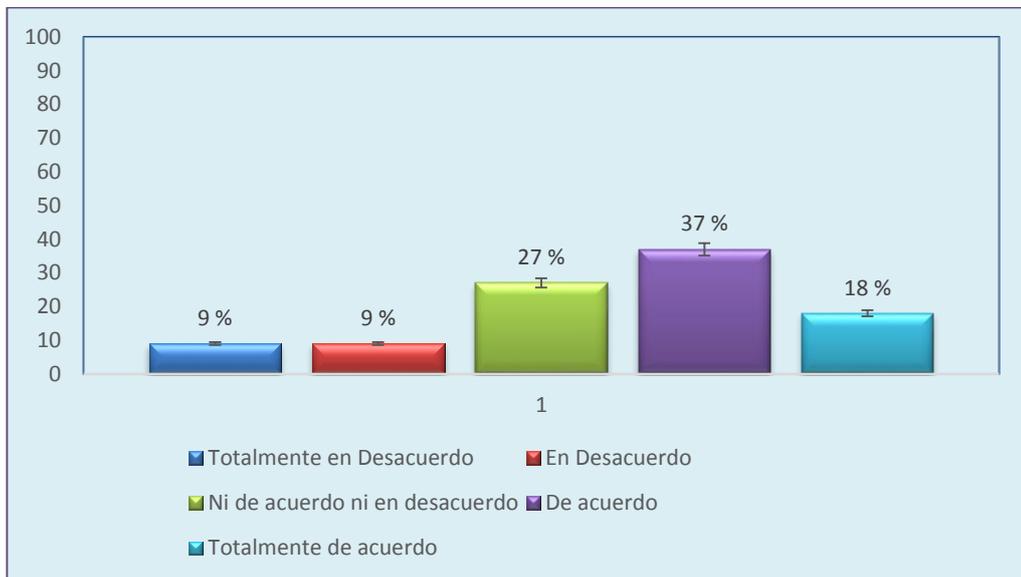
## VI. Relaciones Interpersonales

Las relaciones interpersonales en los espacios de trabajo tienen una influencia decisiva en los modos en que se desarrollará su calidad y su eficiencia. Esta variable pretende dar cuenta de las relaciones entre trabajadoras y superiores.

**Tabla N° 12: En su trabajo existe una buena comunicación**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	1	9
En Desacuerdo	1	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	27
De acuerdo	4	37
Totalmente de acuerdo	2	18
Total	11	100

**Gráfico N° 12: Buena comunicación en la empresa**

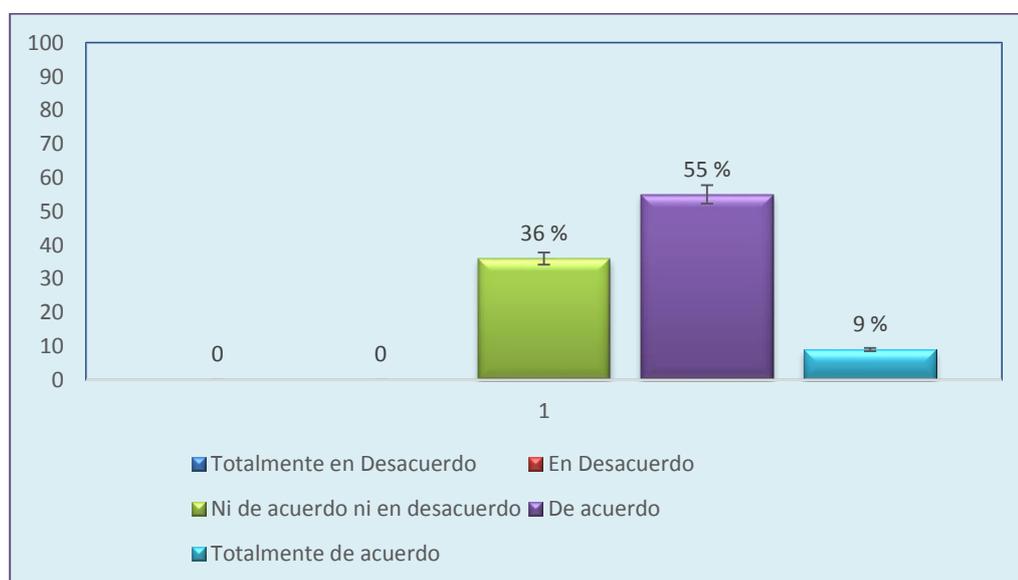


Referente a la comunicación, se les preguntó a las trabajadoras si existe una buena comunicación en la empresa, los resultados obtenidos fueron los siguientes: 9 % respondió totalmente en desacuerdo, 9 % respondió en desacuerdo, 27 % respondió ni en de acuerdo ni en desacuerdo, 37 % respondió de acuerdo y 18 respondió totalmente de acuerdo; resultados con los que se puede concluir que más de la mitad con un 55 % respondió de manera positiva.

**Tabla N °13: La relación con sus compañeras y superiores es agradable y facilita la convivencia diaria**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36
De acuerdo	6	55
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico N °13: La relación con compañeras y superiores es agradable**



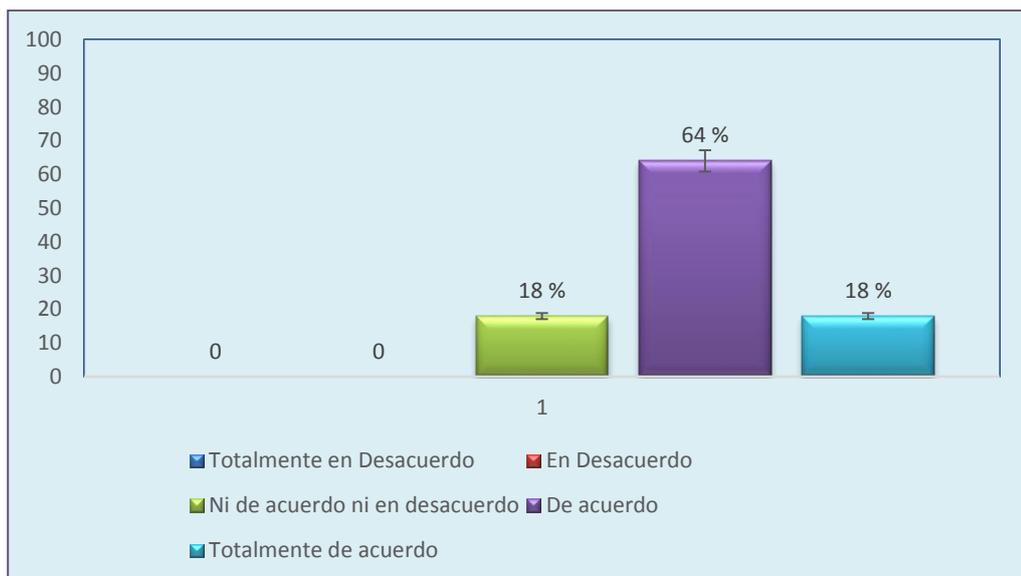
Al preguntarles a las trabajadoras si la relación entre compañeras y superiores es ideal y facilita la convivencia diaria, tenemos los siguientes resultados: 36 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 55 % respondió de acuerdo y 9 % respondió totalmente de acuerdo. De lo anterior se deduce que la

mayoría de las trabajadoras opinan de manera positiva con respecto a las relaciones que hay en la empresa.

**Tabla N °14: Su jefe está disponible cuando lo necesita**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18
De acuerdo	7	64
Totalmente de acuerdo	2	18
Total	11	100

**Gráfico N °14: Disponibilidad del jefe cuando se le necesita**



Los datos que se muestran respecto a la disponibilidad que el jefe tiene cuando lo necesitan sus trabajadoras fueron, 18 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 64 % respondió de acuerdo, 18 % respondió totalmente de acuerdo, lo que significa que el jefe si tiene disponibilidad para sus trabajadoras cuando ellas lo necesitan.

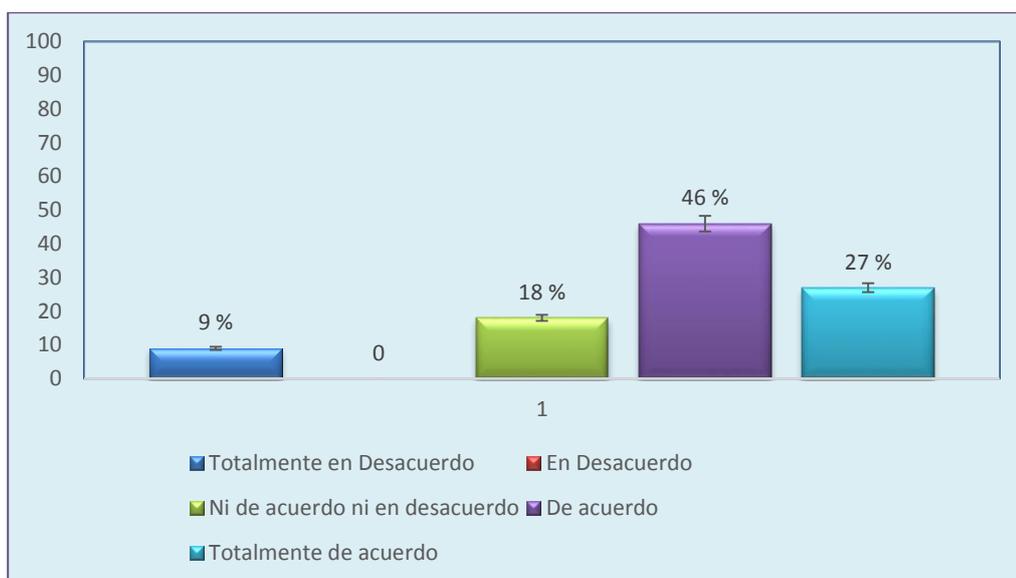
## VII. Estándares

Esta variable hace referencia a cómo es percibido por el trabajador el énfasis que pone la empresa en el cumplimiento de estándares, normas de procedimientos y pautas de rendimiento.

**Tabla N°15: La empresa reconoce e incentiva los esfuerzos realizados de sus trabajadores**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	1	9
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18
De acuerdo	5	46
Totalmente de acuerdo	3	27
Total	11	100

**Gráfico N°15: Reconocimiento e incentivos de los esfuerzos realizados**

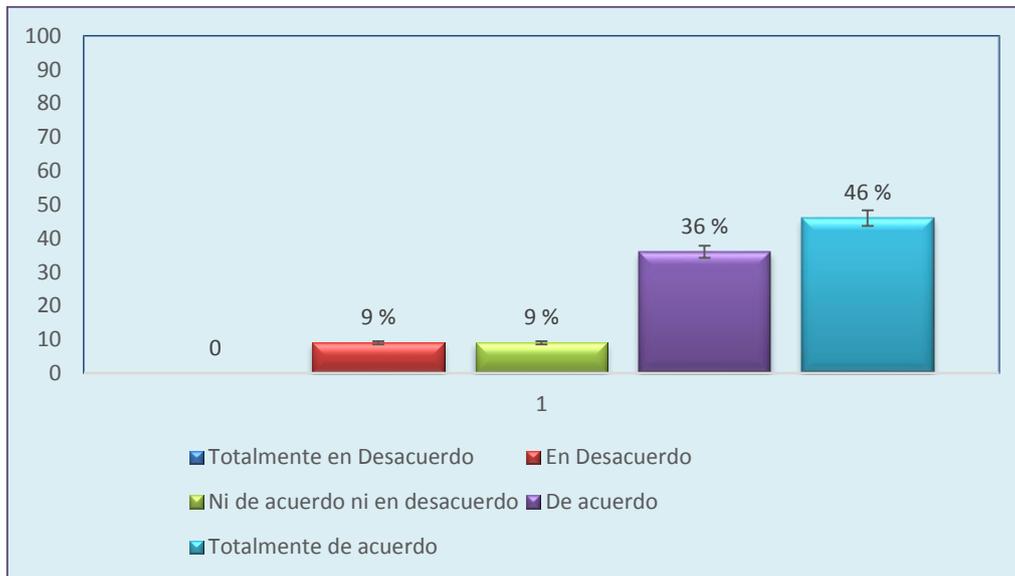


En este gráfico podemos apreciar que el 9 % respondió totalmente en desacuerdo, 18 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 46 % de acuerdo, 27 totalmente de acuerdo, lo que significa que la mayoría de las trabajadoras con un 73 % reconocen que la empresa las incentiva por sus esfuerzos realizados.

**Tabla N°16: Existe condiciones de seguridad contra el fuego, sismo y otros accidentes en la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9
De acuerdo	4	36
Totalmente de acuerdo	5	46
Total	11	100

**Gráfico N°16: Condiciones de seguridad contra el fuego, sismo y otros accidentes en la empresa**



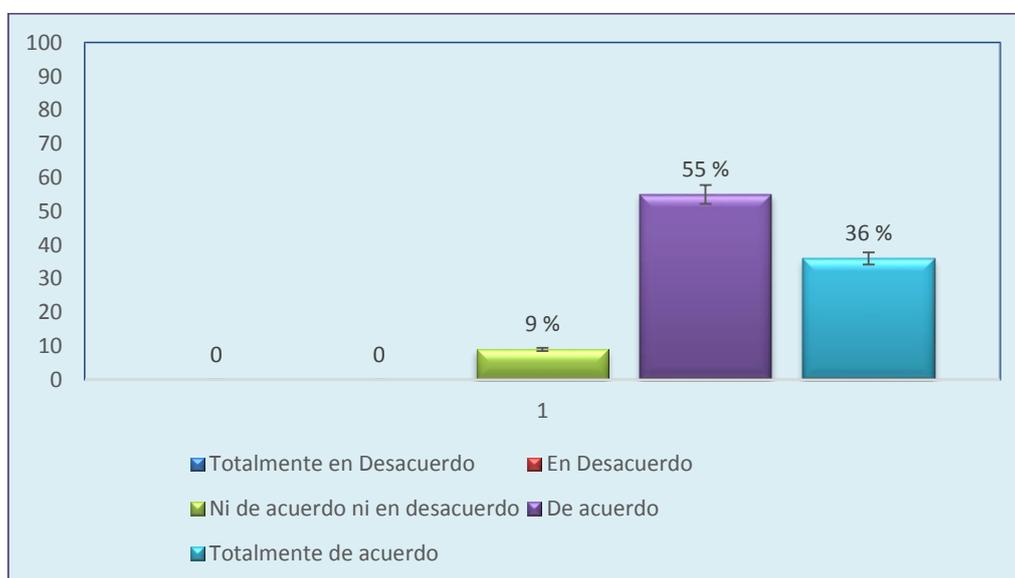
Tal como se registra en el gráfico, encontramos que un 9 % respondió en desacuerdo, 9 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 % respondió de acuerdo y 46 % respondió totalmente de acuerdo, aquí se puede apreciar que la mayoría de las trabajadoras manifiestan tener condiciones de seguridad contra el fuego, sismo y otros accidentes que puedan haber en la empresa.

La última dimensión a indagar de esta variable hace referencia a los instrumentos necesarios para el desarrollo normal del trabajo, como lo expone el gráfico 17.

**Tabla N°17: La empresa pone a disposición de las trabajadoras todas las herramientas de trabajo para que puedan cumplir con su labor**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9
De acuerdo	6	55
Totalmente de acuerdo	4	36
Total	11	100

**Gráfico N°17: Disposición de todas las herramientas de trabajo para cumplir con los labores**



En el gráfico se aprecia que el 9 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 55 % respondió de acuerdo y 36 % respondió totalmente de acuerdo; podemos decir que el mayor porcentaje de trabajadoras respondió

que la empresa si pone a disposición todas las herramientas de trabajo para que puedan cumplir con su labor.

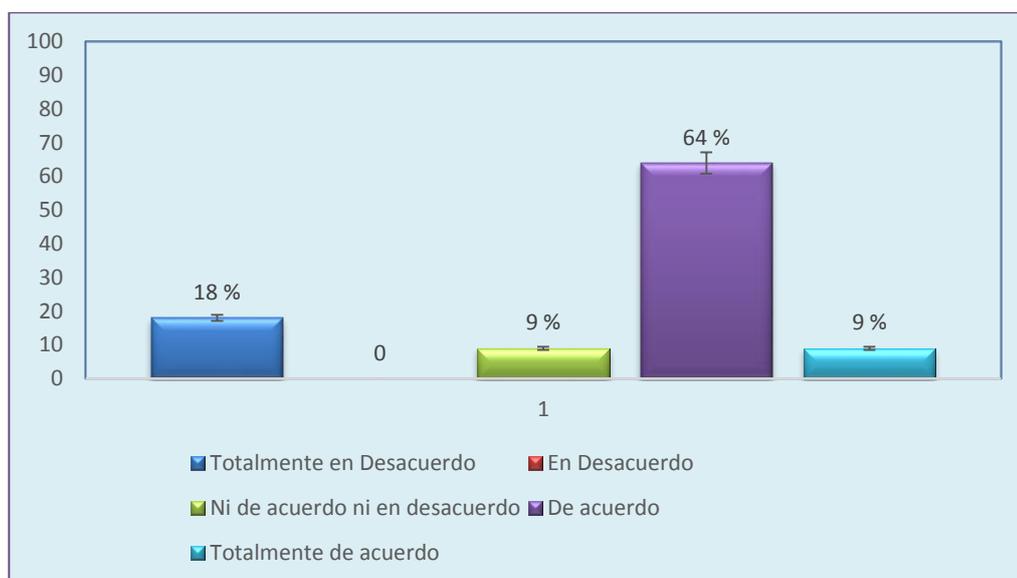
## VIII. Conflictos

Los conflictos que cotidianamente se producen en cualquier espacio laboral permiten muchas modalidades de resolución. Esta variable apunta a conocer cuál es la percepción del trabajador sobre las formas y mecanismos que se implementan para solucionar conflictos dentro de la organización y nivel de afrontamiento de los conflictos.

**Tabla N° 18: En algunas ocasiones se producen discusiones entre mis compañeras de trabajo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	2	18
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9
De acuerdo	7	64
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico N° 18: Discusiones entre compañeros de trabajo**

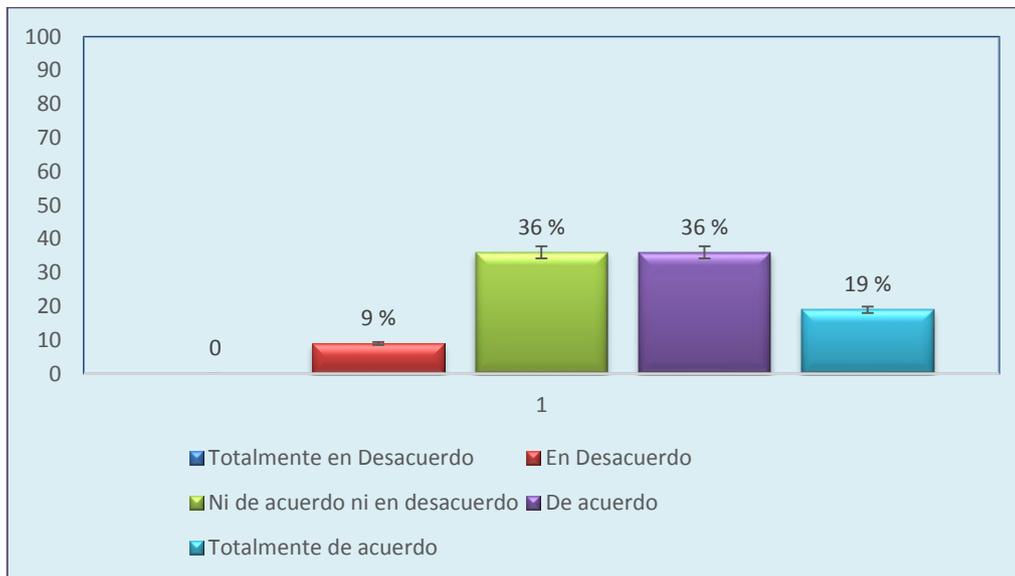


En esta ocasión se manifiesta que un 18 % está totalmente en desacuerdo, un 9 % ni de acuerdo ni en desacuerdo y un porcentaje mayor con 73 % está de acuerdo en que algunas ocasiones se producen discusiones entre compañeras, lo que significa que en la empresa se producen algunas discusiones.

**Tabla N° 19: Considera que el trabajo que realiza su jefe para manejar conflictos es bueno**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36
De acuerdo	4	36
Totalmente de acuerdo	2	19
Total	11	100

**Gráfico N° 19: Trabajo realizado por el jefe es bueno para manejar conflictos**



El gráfico nos muestra que el 9 % respondió en desacuerdo, 36 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 36 % respondió de acuerdo, 19 % respondió totalmente de acuerdo, lo que significa que un 54 % indica de manera positiva que el trabajo que realiza su jefe para manejar conflictos sea bueno.

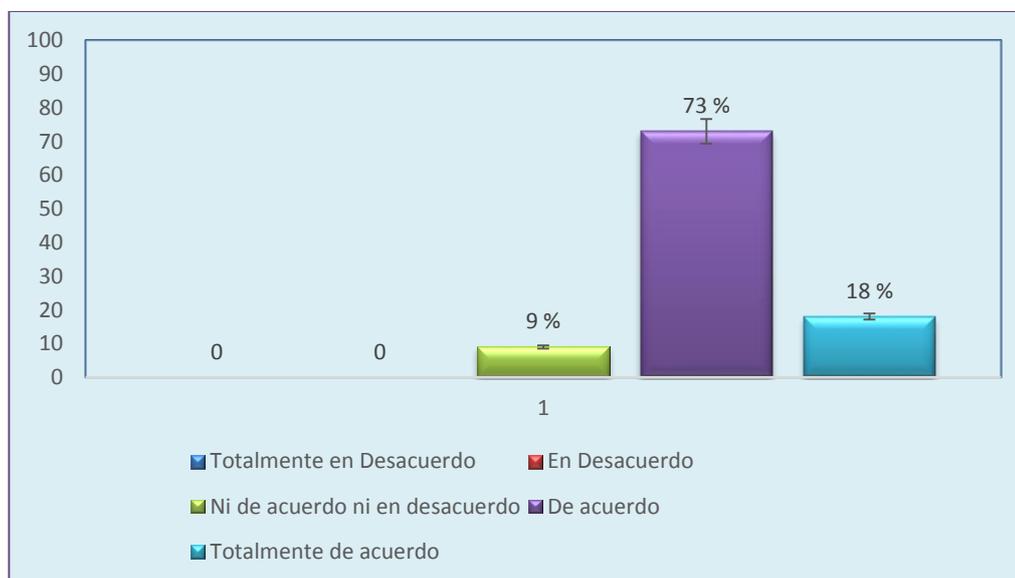
## **IX. Identidad**

Esta variable hace referencia de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

**Tabla N°20: Se siente integrado a la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	9
De acuerdo	8	73
Totalmente de acuerdo	2	18
Total	11	100

**Gráfico N°20: Integración a la empresa**



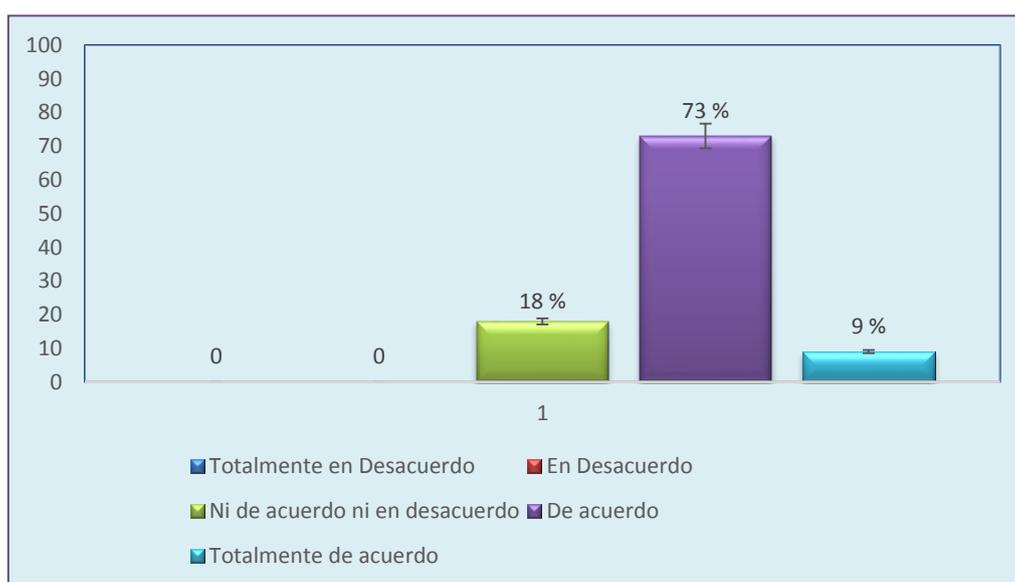
La respuesta que se obtuvo por parte de las trabajadoras, al preguntarles si se siente integrado a la empresa, un 9 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 73 % respondió de acuerdo, un 18 % respondió totalmente de

acuerdo, las respuestas obtenidas son positivas, ya que en casi su totalidad las trabajadoras se sienten parte de la empresa.

**Tabla N° 21: Siente un compromiso personal para que la empresa siga desarrollándose**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	18
De acuerdo	8	73
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico N° 21: Compromiso personal para que la empresa siga desarrollándose**



En esta pregunta se aprecia el compromiso que tienen las trabajadoras hacia la empresa, los resultados obtenidos fueron, 18 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 73 % respondió de acuerdo y 9 % respondió totalmente de acuerdo; lo que significa que el personal se siente comprometido y a gusto para que la empresa siga desarrollándose.

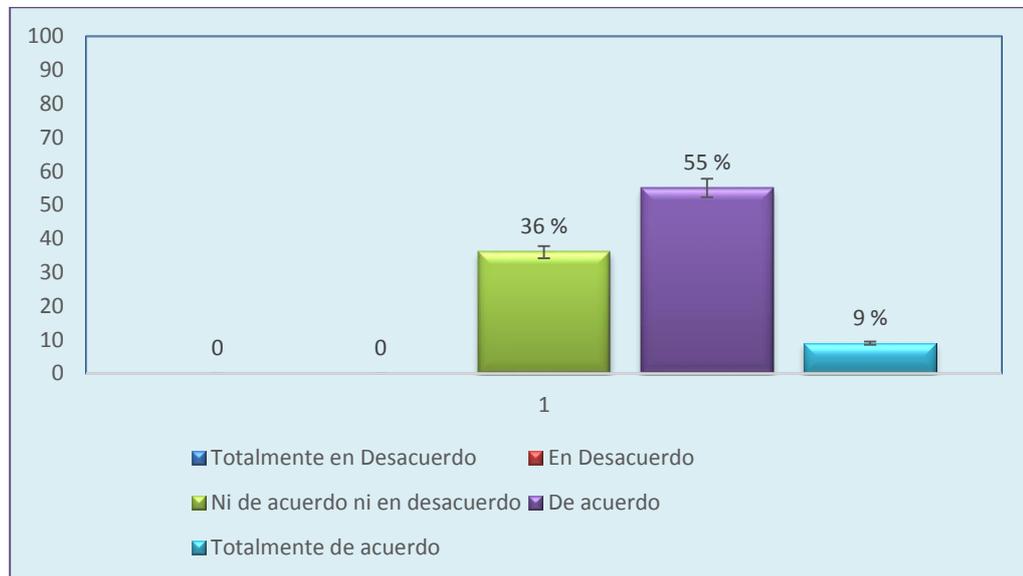
## **X. Recompensa**

Se indaga mediante la dimensión de las percepciones de los trabajadores y la normativa de la empresa si se estima como adecuada la remuneración.

**Tabla N° 22: Los actuales sistemas de remuneración e incentivos se adecúan a sus expectativas**

<b>RESPUESTA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	36
De acuerdo	6	55
Totalmente de acuerdo	1	9
Total	11	100

**Gráfico 22: Sistemas de remuneración e incentivos se adecúan a expectativas**



Los resultados indican que el 64 % de las encuestadas reconoció de manera favorable que la empresa tiene los sistemas de remuneración e incentivos que se adecuan a sus expectativas y un 36 % indicó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Todas estas respuestas han permitido aplicar la escala de Likert a fin de determinar la percepción de las trabajadoras sobre el clima laboral en la empresa donde trabajan.

Se consideró a las respuestas De acuerdo, Totalmente de acuerdo, sobre el clima laboral de la empresa en la que trabajan, como un clima laboral satisfactorio, mientras las respuestas Totalmente en Desacuerdo, En Desacuerdo, como un clima laboral insatisfactorio. Entre estos dos extremos

tenemos al clima laboral indiferente que sería la respuesta Ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados de esta consideración se presentan a continuación.

Cuadro N° 01: Tipo de Clima laboral de Essences Salón Spa

<b>Clima laboral</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
Satisfactorio	9	82
Indiferente	2	18
Insatisfactorio	0	0
Total	11	100

Según los resultados obtenidos de las encuestas, se reflejaron que 9 trabajadoras con un 82 % indican tener un clima laboral satisfactorio y 2 trabajadoras con un 18 % un clima indiferente, como se aprecia en el cuadro n° 01.

## Análisis de los datos obtenidos de productividad

**Tabla N° 23: Las trabajadoras de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	1	33.33
En Desacuerdo	1	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	33.33
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	3	100

**Gráfico N° 23: Cumplimiento del horario establecido tanto en la hora de llegada como en la hora de salida**



Según el gráfico se observa, un 33 % respondió totalmente en desacuerdo, 33 % respondió en desacuerdo y un 33.33 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que las trabajadoras no están cumpliendo con los horarios de llegada y salida.

**Tabla N° 24: Durante la jornada laboral las trabajadoras demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	2	66.67
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	33.33
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	3	100

**Gráfico N° 24: Demostración de dedicación y concentración en el trabajo que realizan las trabajadoras**



Lo que respondieron las encargadas de la empresa con respecto a la dedicación y concentración que demuestran sus trabajadoras en el trabajo que realizan, sus respuestas fueron, el 66.67 % se manifestó en desacuerdo y un 33 % se manifestó ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 25: Todas las trabajadoras tratan con cuidado los bienes de la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	2	66.67
En Desacuerdo	1	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	3	100

**Gráfico N° 25: El cuidado de los bienes de la empresa por parte de las trabajadoras**



En el gráfico se aprecia que un 66.67 % respondió totalmente en desacuerdo, 33.33 % respondió en desacuerdo, lo que significa que las trabajadoras no tratan con cuidado los bienes de la empresa.

**Tabla N° 26: Las trabajadoras cumplen correctamente con sus funciones y propósitos propios de su cargo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	1	33.33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	66.67
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	3	100

**Gráfico N° 26: Cumplimiento correctamente de funciones y propósitos de los cargos**

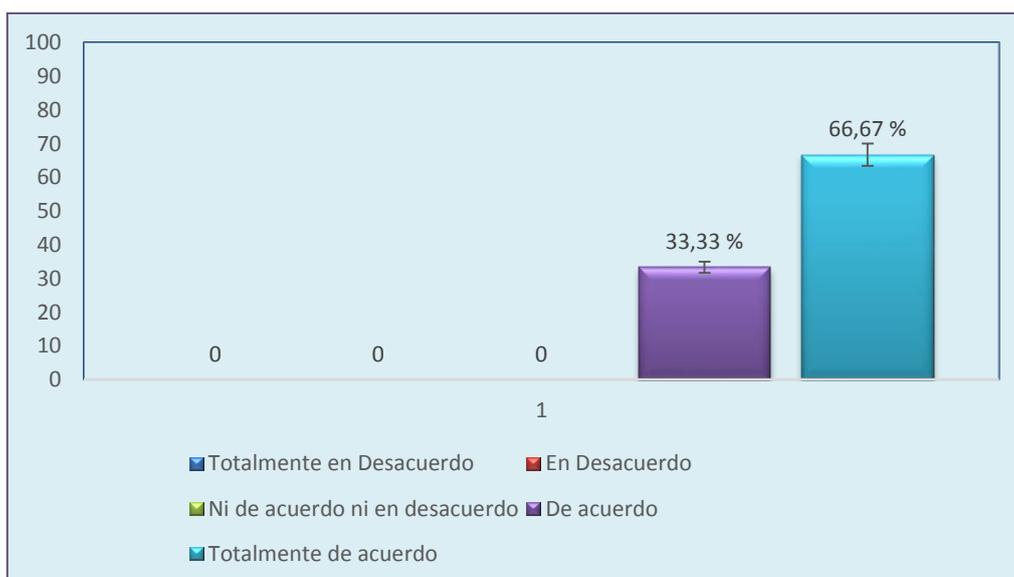


Al respecto de esta pregunta podemos ver que un 33.33 % respondió en desacuerdo, 66.67 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que las encargadas de la empresa se muestran indiferentes ante el cumplimiento correcto de funciones y propósitos propios del cargo de las trabajadoras.

**Tabla N° 27: Usted piensa que el personal motivado es más productivo en la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	33.33
Totalmente de acuerdo	2	66.67
Total	3	100

**Gráfico N° 27: El personal motivado es más productivo en la empresa**

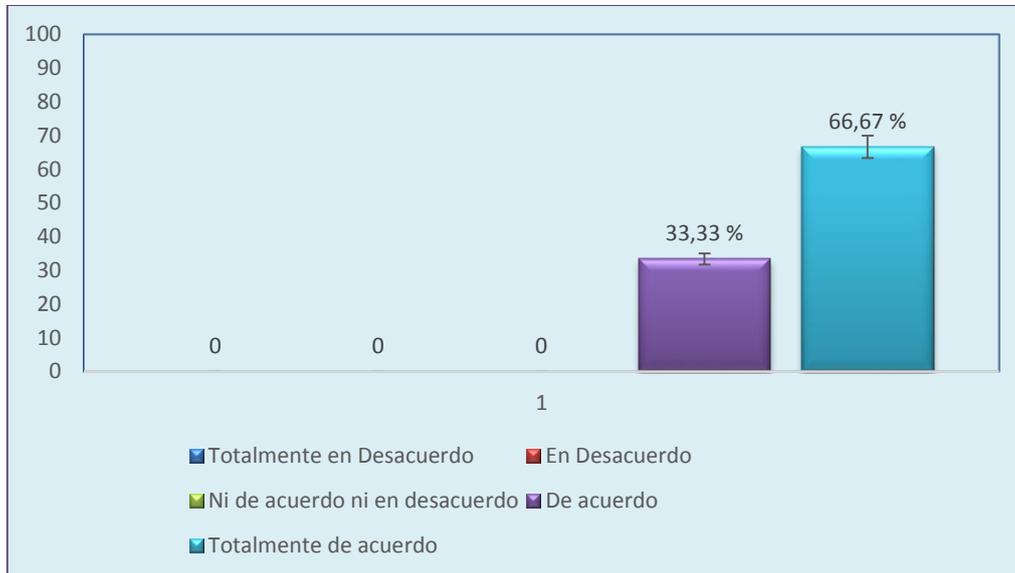


Esta pregunta es importante en el sentido que se evaluará a las superiores con su opinión que tienen acerca de lo importante que es la motivación para que su personal sea más productivo, las respuestas obtenidas fueron 33.33 % respondió de acuerdo, 66.67 % respondió totalmente de acuerdo, en base a esto se puede decir que las superiores ven la motivación como algo importante y lo están aplicando, ya que en la encuesta de clima laboral las trabajadoras indicaron sentirse motivadas (Grafico n° 10).

**Tabla N° 28: El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos de la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	33.33
Totalmente de acuerdo	2	66.67
Total	3	100

**Gráfico N° 28: Dinero para el funcionamiento de los puestos de trabajo se compensa con los ingresos de la empresa**

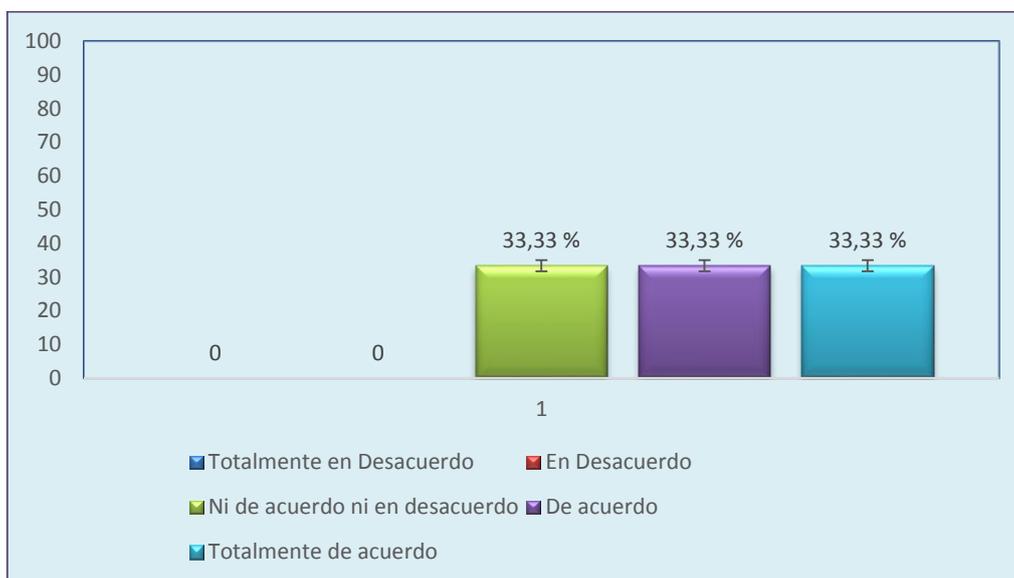


Se indago, si el dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa con los ingresos de la empresa, los resultados obtenidos fueron, 33.33 % respondió de acuerdo, 66.67 % respondió totalmente de acuerdo, significa que lo que ingresa en la empresa se compensa satisfactoriamente para los gastos que se pueda dar en los diferentes puestos de trabajo.

**Tabla N° 29: Se siente satisfecho con el trabajo que realizan sus trabajadoras**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	33.33
De acuerdo	1	33.33
Totalmente de acuerdo	1	33.33
Total	3	100

**Gráfico N° 29: Satisfacción con el trabajo que realizan las trabajadoras**



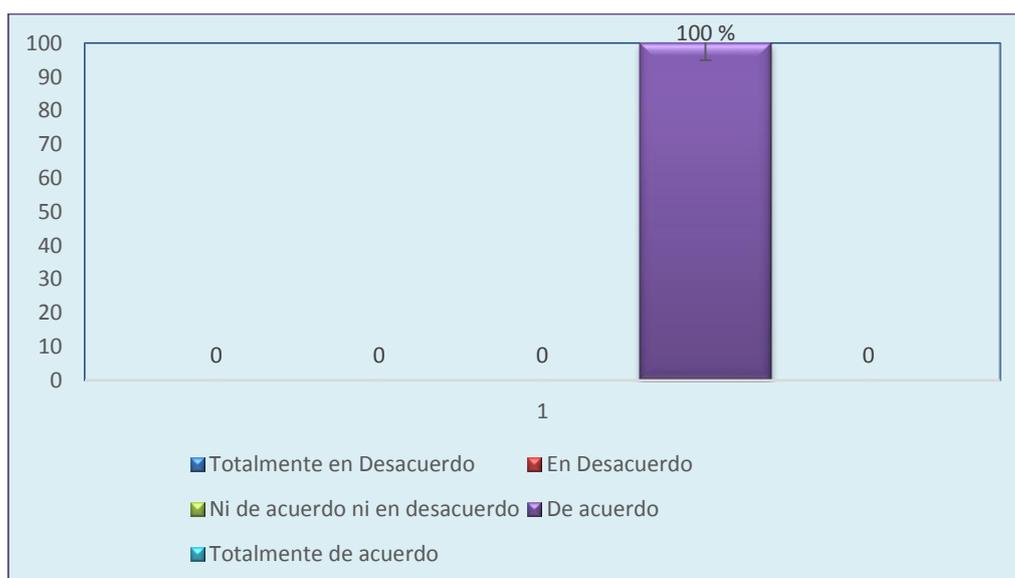
En esta pregunta se busca ver que tan satisfechas están las encargadas de la empresa con el trabajo que realizan sus empleadoras, las respuestas obtenidas fueron 33.33 % respondió ni de acuerdo ni en desacuerdo, 33.33 % respondió de acuerdo, 33.33 % respondió totalmente de acuerdo, significa que

2 de las encargadas se sienten satisfechas con el trabajo de sus empleadoras y la otra no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla N° 30: Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	3	100
Totalmente de acuerdo	0	0
Total	3	100

**Gráfico N° 30: Participación con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo**



En el gráfico los resultados obtenidos fueron, 100 % respondió de acuerdo, lo que significa que las encargadas participan con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo.

**Tabla N° 31: Sus ingresos son mayores a los gastos que tiene la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	2	66.67
Totalmente de acuerdo	1	33.33
Total	3	100

**Gráfico N° 31: Ingresos mayores a los gastos de la empresa**

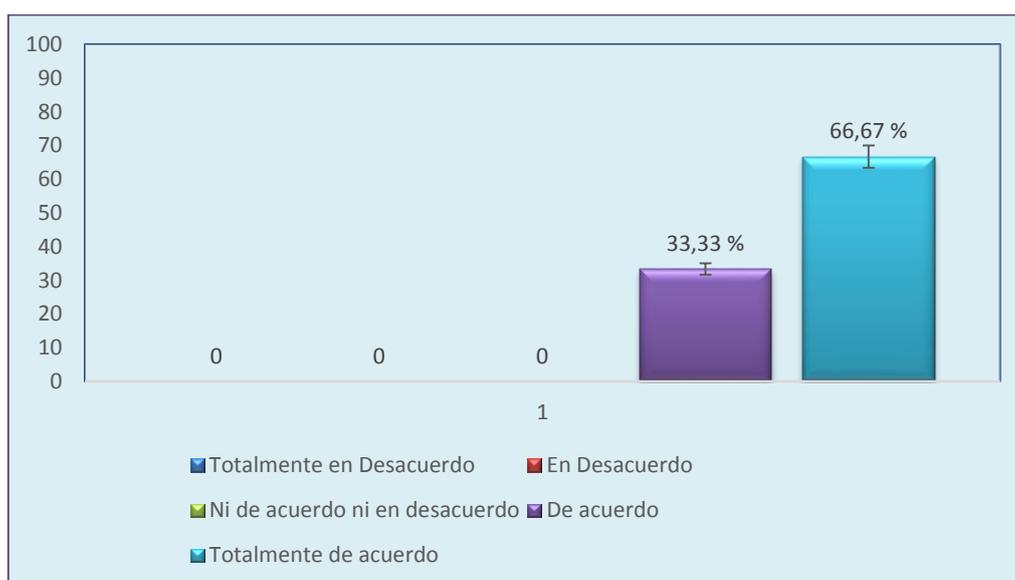


En esta pregunta se refleja que tan rentable se encuentra la empresa, al indagarles si sus ingresos son mayores a los gastos que tiene la empresa, se obtuvieron los siguientes resultados: 66.67 % respondió de acuerdo, 33.33 % respondió totalmente de acuerdo, lo que significa que la empresa es rentable.

**Tabla N° 32: Cree que es posible mejorar la productividad en la empresa**

RESPUESTA	N°	%
Totalmente en Desacuerdo	0	0
En Desacuerdo	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0
De acuerdo	1	33.33
Totalmente de acuerdo	2	66.67
Total	3	100

**Gráfico N° 32: Posibilidad de mejorar la productividad en la empresa**



Con respecto a esta pregunta los datos obtenidos fueron 33.3 % respondió de acuerdo, 66.67 % respondió totalmente de acuerdo, con esto podemos concluir que las encargadas indican que a pesar de que los ingresos son mayores a los gastos, la productividad en la empresa puede ser mucho mejor.

Con los resultados obtenidos en las encuestas a las encargadas de la empresa, se determinó la productividad como baja, media y alta.

El instrumento tuvo 10 preguntas de tipo escala Lickert, cada pregunta tiene un valor de 10 puntos haciendo un total de 100 puntos para una puntuación exacta.

Escala de calificación:

<b>GRADO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	Totalmente en Desacuerdo	2
2	En Desacuerdo	4
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6
4	De acuerdo	8
5	Totalmente de acuerdo	10

Se consideró a las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo como productividad alta, mientras las respuestas totalmente en desacuerdo y en desacuerdo como productividad baja. Entre estos dos extremos la respuesta ni de acuerdo ni en desacuerdo como productividad media. Los resultados de esta consideración se presentan a continuación.

Cuadro N° 02: Nivel de Productividad de Essence's Salón & Spa

<b>NIVEL DE PRODUCTIVIDAD</b>			
<b>Puntuación</b>	<b>Nivel</b>	<b>Número</b>	<b>%</b>
0-33	Baja	0	0
34-66	Media	1	33.33
67-100	Alta	2	66.67
	Total	3	100

Según los resultados obtenidos de las encuestas a las encargadas de la empresa, se reflejaron que 1 encargada con un 33.33 % indica tener una productividad media y 2 encargadas con un 66.67 % una productividad alta, como se aprecia en el cuadro n° 02.

## Relación entre el clima laboral y la productividad

Para demostrar si existe relación entre las dos variables clima laboral y productividad se determinó mediante el Método Chi Cuadrado, para lo cual era necesario plantear una hipótesis Nula que sea rechazada por este método y así probar nuestra investigación. Para tal efecto se aplicó el siguiente procedimiento.

### a) Formulación de hipótesis Nula:

“El clima laboral no influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015”.

### b) Seguidamente se construyó la tabla de frecuencia observada:

Se elaboró la tabla de contingencia de las frecuencias observadas de las variables clima laboral con sus categorías insatisfactorias, indiferentes y satisfactorias y de la variable productividad, presentada en categorías baja, media y alta.

		Productividad			
		Baja	Media	Alta	Total
Clima Laboral	Satisfactorio	0	1	11	12
	Indiferente	0	2	0	2
	Insatisfactorio	0	0	0	0
Total		0	3	11	14

c) **Posteriormente se construyó la tabla de frecuencias esperadas:**

Con los datos anteriores se confeccionó la tabla de contingencia de las frecuencias esperadas.

		Productividad			
		Baja	Media	Alta	Total
Clima Laboral	Satisfactorio	0	2.5714	9.4286	12
	Indiferente	0	0.4286	1.5714	2
	Insatisfactorio	0	0	0	0
Total		0	3	11	14

d) **Determinación del valor calculado del estadístico Chi-cuadrado:**

Posteriormente, se procedió a determinar el valor de la Chi cuadrado calculada en base a las dos tablas anteriores y presentadas a continuación.

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

N°	fo	fe	fo-fe	(fo-fe)^2	((fo-fe)^2)/fe
1	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
4	1	2.5714	- 1.5714	2.4693	0.9603
5	2	0.4286	1.5714	2.4693	5.7613
6	0	0	0	0	0
7	11	9.4286	1.5714	2.4693	0.2619
8	0	1.5714	- 1.5714	2.4693	1.5714
9	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	14	14	0	9.8772	8.5549

El valor calculado es 8.5549.

**e) Determinación del valor crítico del Chi-cuadrado:**

Cálculo de grado de libertad

$$V = (\text{Cantidad de filas} - 1) * (\text{Cantidad de columnas} - 1)$$

$$V = (3-1) * (3-1) = 4$$

**f) Nivel de Significancia:**

Para determinar el nivel significancia, se calcula el valor de P

$$P = 1 - \text{nivel de significancia}$$

$$P = 1 - 0.04 = 0.96$$

El nivel de significancia para el estudio es de 0.96, obteniendo un valor crítico de 11.143.

**g) Comparación del Chi-cuadrado calculado con el valor crítico:**

$$\text{Valor calculado} = 8.5549$$

$$\text{Valor crítico} = 11.143$$

El valor calculado es menor al valor crítico, por tal razón se acepta la hipótesis nula que indica que “El clima laboral no influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.

## CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

### HIPÓTESIS GENERAL:

El clima laboral si influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.

Al relacionar los aspectos asociados de clima laboral con la productividad de la empresa, se encontró no haber relación estadísticamente significativa.

Los resultados anteriores conducen a rechazar la hipótesis de investigación, es decir el clima laboral no influye en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.

### HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H1: El clima laboral en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura es insatisfactorio.

Para comprobar esta hipótesis se evaluó a las trabajadoras mediante el cuestionario de clima laboral, los resultados evidenciaron que el clima laboral es satisfactorio con un resultado de 82 % (Cuadro N° 01), por lo que se rechaza dicha hipótesis de investigación.

H2: Existe un bajo nivel de productividad en las trabajadoras de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura.

Para comprobar esta hipótesis se evaluó a las encargadas principales mediante el cuestionario de productividad, los resultados evidenciaron que la productividad se

encuentra en un rango alto con 66.67 % (Cuadro N° 02), por lo que se rechaza dicha hipótesis de investigación.

H3: Existe una relación directa entre el clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C.

Para comprobar esta hipótesis se empleó el método Chi cuadrado, el cual se encontró no haber relación estadísticamente significativa, por lo que se rechaza dicha hipótesis de investigación.

## V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados desarrollados en esta investigación tienen como fin principal demostrar la relación entre clima laboral y productividad. La metodología aplicada ya ha sido explicada en capítulos anteriores y los resultados han sido descritos en su momento. Lo que este capítulo señala, son los comentarios de lo que se ha venido desarrollando en los datos y su análisis a la luz de la teoría y otros estudios realizados sobre este tema.

El problema planteado, es apoyado por Hodgets, quién afirma que “el clima laboral son características del lugar de trabajo, percibidas por los individuos que laboran en ese lugar y sirven como fuerza principal para influir en la conducta de trabajo”; es decir que las situaciones que se presentan, se va ver reflejado en su comportamiento. De esta manera guarda relación con lo señalado por Tompkins, quién indica que el clima laboral “se basa en qué tan cómodo se sientan los miembros de una empresa con los demás y con la organización”. De acuerdo a nuestra recolección de datos se consiguió ver que hay buena relación entre las trabajadoras y que de cierta manera la buena comunicación y el sentirse motivadas son algunos indicadores de ello.

Según un estudio internacional, para obtener un buen clima laboral es necesario fomentar buenas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo, pues es la base del buen funcionamiento de este, con el propósito de incrementar el capital humano y así se sientan satisfechos con su trabajo y transmitir este sentimiento hacia los clientes.

Lo dicho anteriormente tiene relación con los resultados de la presente investigación, que arrojó que existe en las trabajadoras una percepción de un buen clima laboral. Por lo tanto, las adecuadas relaciones interpersonales, la buena comunicación, generan consecuencias positivas en el funcionamiento de la empresa, esto se ve reflejado en la buena productividad que tiene la empresa.

En cuanto a los resultados de Rivera, estos llegaron a definir que el clima laboral de la Embotelladora de Tampico S.A (México) se manifiesta una calificación alta, donde se da lugar a un clima sumamente oportuno y laborable. Igualmente, los resultados de Calva y Hernández revelan en su estudio que el clima laboral de la empresa Interceramic Puebla es de nivel moderado. En la presente investigación las trabajadoras manifestaron tener un clima laboral satisfactorio (Cuadro N°01) y esto se debe a que son reconocidas por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, cuentan con todas las herramientas para trabajar. Esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en el gráfico N° 15 y gráfico N° 17.

Sobre el particular, una investigación realizada por Olaz Capitán (2009) concluye que el clima laboral es, en principio, una cuestión “ajena” a la tarea que esté realizando el individuo, dado que pueden observarse diferentes sensaciones de clima en personas que desarrollan el mismo trabajo, y es que la percepción que de la realidad albergan las personas, puede no ser consciente en muchos casos y, en otros, estar distorsionada por otra serie de elementos contaminantes.

Con respecto a los resultados obtenidos en la evaluación de productividad es importante que se analice con la teoría.

Koontz y Weihrich (2004). Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático se dice que algo o alguien es

productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un período de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Según los resultados obtenidos en las encuestas de productividad, se indicó que las trabajadoras realizan su trabajo de manera eficiente, lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la empresa, se logran por el buen trabajo que se realiza a diario, reflejado en el Cuadro N°02 donde se aprecia una productividad alta.

Relacionado lo anterior se difiere de lo que expresa Robbins, quien indica que sí hay una relación positiva entre clima laboral y productividad, ya que según los resultados obtenidos se dice que en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C existe un clima laboral satisfactorio y según la evaluación realizada a las encargadas principales existe un rango alto de productividad, lo que quiere decir que el clima laboral y la productividad son totalmente independientes y no afecta los resultados de una con la otra.

Lo anterior concuerda con Fernández (2007) que encontró en su investigación que el clima laboral y la productividad no muestran relación significativa. En otro orden de ideas, el estudio evidenció que los factores que más inciden en el clima laboral son, responsabilidad laboral, conocimiento y cumplimiento de objetivos organizacionales y departamentales, disposición para la adopción y generación de cambios, orgullo organizacional y conocimiento y cumplimiento de misión, visión y valores mientras que los que menos intensidad mostraron fueron, liderazgo y visión de permanencia dentro de la empresa.

La hipótesis una vez demostrada con el Método Chi Cuadrado en esta investigación, nos ha confirmado no haber relación estadísticamente significativa.

Finalmente, y en lo que a la hipótesis se refiere que textualmente dice así, el clima laboral no influye en la productividad, según los resultados obtenidos en la presente investigación.

En conclusión, esta afirmación tiende a rechazar la hipótesis que planteamos al inicio de esta investigación. Por consiguiente queda demostrado científicamente no haber relación entre ambas variables estudiadas, es decir el clima laboral y productividad.

## CONCLUSIONES

Con base en los resultados obtenidos de la presente investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

**Con respecto al Objetivo Específico 1:** “Evaluar el tipo de clima laboral que predomina en la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C para el año 2015”, según los resultados el clima laboral que se predomina en la empresa es satisfactorio, esto se debe a que son reconocidos por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, esto se puede confirmar con los resultados obtenidos en las preguntas que se les indago, como por ejemplo : el ambiente creado por sus compañeras siempre es el ideal, sienten el apoyo por su grupo de trabajo , hay una buena comunicación, están motivadas, las condiciones de trabajo son buenas, entre otros.

De esta manera podemos afirmar que las trabajadoras laboran en un clima laboral agradable, y esto repercute al buen rendimiento de sus funciones.

**Con respecto al Objetivo Específico 2:** “Identificar el nivel de productividad que predomina en la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura, para el año 2015”, según los resultados obtenidos en los cuestionarios de productividad, las encargadas indicaron que los objetivos que se plantean en la empresa se logran por el buen trabajo que se realiza a diario, los ingresos son mayores a los gastos generados para el funcionamiento de la misma, y se siente satisfechas con el trabajo que realizan sus trabajadoras.

Las trabajadoras de Essence’s Salón & Spa manifestaron tener una productividad alta e indicaron sentirse satisfechas, debido a que el entorno de su

trabajo es agradable, ya que la empresa les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera.

**Con respecto al Objetivo Específico 3:** Verificar si hay relación entre clima laboral y productividad en la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura, para el año 2015”, al realizar este análisis se concluyó que no existe relación entre las variables clima laboral y productividad, quedando demostrado científicamente con el método Chi Cuadrado.

**Con respecto al Objetivo General:** “Determinar si existe influencia entre el clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura durante el año 2015”, al realizar el análisis de los resultados podemos concluir que el clima laboral no es significativo en la productividad de la empresa, es decir el clima laboral no influye en la productividad de la empresa.

## RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos y de las conclusiones planteadas anteriormente, a continuación se formulan las siguientes recomendaciones:

1. Realizar reuniones periódicas para escuchar las necesidades y sugerencias de las trabajadoras y tomarlas en cuenta para que posteriormente sean implantadas por la empresa.
2. Reforzar la cooperación de las trabajadoras, mediante el desarrollo de labores que fortalezcan la integración y cohesión grupal tales como actividades recreativas.
3. Efectuar mediciones de clima laboral para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a mejorar el clima de la empresa.
4. Realizar sesiones de retroalimentación de clima laboral con las trabajadoras, para hacerles saber la importancia de su trabajo y aportación a la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernardo, B. F. (2011). Puede influir el clima laboral en la productividad. Recuperado de <http://www.biblioises.com.ar/Contenido/300/301/Climalaboralenlaproductividad.pdf>
- Bueno López, M. (2001). La Productividad del capital Humano en la Empresa Informática (Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid, España). Recuperada de <http://biblioteca.ucm.es/tesis/inf/ucm-t25599.pdf>
- Business, Solutions (2010). "Productividad". Recuperado de <http://www.bscgla.com/04.%20Educacion/00010.%20Productividad/Productividad.pdf> el 10/03/2012
- Chávez, C. (2011). Clima laboral en las organizaciones. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. (7a. Ed.), México.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos (9ª ed.).
- Cortes Herrera, J. y Zaragoza López, C. (2003). Reingeniería a una planta de polímeros para mejorar su productividad (Tesis de Licenciatura, Universidad de las Américas Puebla, México). Recuperada de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lii/cortes\\_h\\_j/](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lii/cortes_h_j/)

- Escalante, D.M. (2007). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.pdf>
- Fuentes Navarro, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la Productividad - Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, Guatemala (Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación (4ta ed.).
- Jeria, F. Muñoz, J. y Torres, L. (2006). Análisis de Clima Organizacional de la Tesorería General de la República Chile (Tesis de licenciatura, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile). Recuperada de <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/467/tadpu106.pdf?sequence=1>
- Marchant, L. (2006). Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal.
- Méndez, C. (2006). Clima organizacional: El IMCOC, un método de análisis para su intervención, Colombia.
- Pelaes, L. (2010). Relación entre clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos (Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). Recuperada de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez\\_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)

- Perez, J. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote (Tesis doctoral, Universidad San Pedro, Perú). Recuperada de <http://docplayer.es/5394544-Universidad-san-pedro-escuela-de-post-grado-doctorado-en-gestion-y-ciencias-de-la-educacion.html>
- Quispe, R.Y. (2012). Clima laboral y su influencia en la productividad de las microempresas. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos93/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas/clima-laboral-y-su-influencia-productividad-microempresas.shtml>
- Robbins, S. (2009). Comportamiento Organizacional. (13.ª ed.). México.
- Valdés, H. (2010). Clima Organizacional. Recuperada de [http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/clima-organizacional.htm\(08-2011\)](http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/clima-organizacional.htm(08-2011))
- Venutolo, E. (2009). Estudio del Clima Laboral y la Productividad en las empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la ciudad autónoma de Buenos Aires (Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Valencia, Argentina). Recuperada de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf?sequence=>

## ANEXO 1

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>El clima laboral y su influencia en la productividad de la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C - Piura durante el año 2015</p>	<p>¿Cómo influye el clima laboral en la productividad de la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C - Piura durante el año 2015?</p>	<p><b>O. General</b></p> <p>Determinar si existe influencia entre clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C - Piura durante el año 2015.</p> <p><b>O. Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluar el tipo de clima laboral que predomina en la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C para el año 2015.</li> <li>▪ Identificar el nivel de productividad que</li> </ul>	<p><b>H. General</b></p> <p>El clima laboral si influye significativamente en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C – Piura durante el año 2015.</p> <p><b>H. Especificas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El clima laboral en la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C – Piura es insatisfactorio.</li> <li>▪ Existe un bajo nivel de productividad en las trabajadoras de la empresa</li> </ul>	<p><b>Variable Independiente: Clima Laboral</b></p> <p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Álvarez (2006) se refiere al clima laboral como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <p>El análisis del clima laboral puede realizarse al elaborar un diagnóstico de las percepciones de los individuos y los factores que las generan. Las dimensiones que han de considerarse como objeto de estudio para analizar el</p>

		<p>predomina en la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C – Piura, para el año 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificar si hay relación entre clima laboral y productividad en la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C – Piura, para el año 2015.</li> </ul>	<p>Essence's Salón &amp; Spa S.A.C – Piura.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existe una relación directa entre clima laboral y la productividad de la empresa Essence's Salón &amp; Spa S.A.C.</li> </ul>	<p>clima laboral en una organización son: Motivación, proceso de influencia, objetivos, nivel de comunicación.</p> <p><b>Variable Dependiente: Productividad</b></p> <p><b>Definición conceptual</b></p> <p>Koontz y Wehrich (2004) la definen como la relación insumos-productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.</p> <p><b>Definición operacional</b></p> <p>La productividad es la capacidad de hacer más con menos. Si una empresa es capaz de mejorar su productividad significa que el valor de sus productos crece a una tasa más alta que con la que crecen los insumos con las que está creando dicho producto.</p>
--	--	--	---	--

## ANEXO 2

### Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Cuestionario para evaluar el clima laboral

Dirigida a: Empleados de la empresa Essence's Salón & Spa S.A.C – Piura

El instrumento cuenta con 22 reactivos de tipo escala Lickert, a cada pregunta podrán responder de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

La información contenida será confidencial, por lo que no será necesario anotar nombres que permitan identificar a la persona que ha llenado la encuesta.

## CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

### Instrucciones

El presente cuestionario tiene la finalidad de medir el clima laboral del personal, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

GRADO	CALIFICACIÓN
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
	1	2	3	4	5
1. El ambiente creado por sus compañeras es ideal para desempeñar sus funciones					
2. Se siente usted apoyado por su grupo de trabajo					
3. Generalmente, todas las trabajadoras aportan sus ideas para mejorar su trabajo					
4. Tiene el espacio suficiente en su puesto de trabajo para desarrollar sus actividades					
5. Cuenta con suficiente luz en su puesto de trabajo					
6. Su puesto de trabajo le resulta cómodo					

7. En esta empresa se busca que cada quien tome decisiones de cómo realizar su trabajo					
8. Sus compañeras de trabajo se esfuerzan por cumplir sus obligaciones					
9. Sus compañeras de trabajo se preocupan por hacer el trabajo con exactitud y orden					
10. Se siente motivado hacia su trabajo					
11. En su trabajo, su jefe le dan a conocer lo bien o mal que está desarrollando sus funciones					
12. En su trabajo existe una buena comunicación					
13. La relación con sus compañeras y superiores es agradable y facilita la convivencia diaria					
14. Su jefe está disponible cuando lo necesita					
15. La empresa reconoce e incentiva los esfuerzos realizados de sus trabajadores					
16. Existe condiciones de seguridad contra el fuego, sismo y otros accidentes en la empresa					
17. La empresa pone a disposición de los trabajadores todas las herramientas de trabajo para que puedan cumplir con su labor					
18. En algunas ocasiones se producen discusiones entre mis compañeros de trabajo					
19. Considera que el trabajo que realiza su jefe para manejar conflictos es bueno					
20. Se siente integrado a la empresa					

21. Siente un compromiso personal para que la empresa siga desarrollándose					
22. Los actuales sistemas de remuneración e incentivos se adecúan a sus expectativas					

## Ficha Técnica del Instrumento

Nombre: Cuestionario para evaluar la productividad

Dirigida a: Encargadas principales de la empresa: Gerente General, Administradora y Jefa de Personal

El instrumento cuenta con 10 reactivos de tipo escala Lickert. Cada pregunta tiene un valor de 10 puntos haciendo un total de 100 puntos para hacer una puntuación exacta.

<b>GRADO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTAJE</b>
1	Totalmente en Desacuerdo	2
2	En Desacuerdo	4
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6
4	De acuerdo	8
5	Totalmente de acuerdo	10

## CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD

### Instrucciones

El presente cuestionario tiene la finalidad de medir la productividad, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas las cuales deberá leer y asignarle una calificación.

GRADO	CALIFICACIÓN
1	Totalmente en Desacuerdo
2	En Desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Deberá marcar con una X la respuesta que más se adecue a su opinión, únicamente puede marcar una opción por respuesta. Las respuestas serán de uso confidencial y no le comprometen en su desempeño laboral.

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS				
	1	2	3	4	5
1. Las trabajadoras de la empresa cumplen el horario establecido tanto en la hora de llegada como también en la hora de salida					
2. Durante la jornada laboral las trabajadoras demuestran dedicación y concentración en el trabajo que realizan					
3. Durante las horas de trabajo las trabajadoras permanecen en sus puestos de trabajo y se desplazan hacia otros sitios dentro y fuera de la empresa por razones de trabajo					
4. Las trabajadoras cumplen correctamente con sus funciones y propósitos propios de su cargo					

5. Usted piensa que el personal motivado es más productivo en la empresa					
6. El dinero que se requiere para el funcionamiento de los diferentes puestos de trabajo se compensa cómodamente con los ingresos de la empresa					
7. Se siente satisfecho con el trabajo que realizan sus trabajadoras					
8. Participa con entusiasmo y atención a las reuniones de trabajo					
9. Sus ingresos son mayores a los gastos que tiene la empresa					
10. Cree que es posible mejorar la productividad en la empresa					

## ANEXO 3



ESSENCE'S SALON & SPA  
SOCIEDAD ANONIMA CERRADA  
RUC N° 20529956631

### CONSTANCIA PARA LA REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS

Quien suscribe, **LADY DOMITILA RIVERA ROMÁN**, identificada con Documento de Identidad N° 46112858, Gerente General de la Empresa: **ESSENCE'S SALON & SPA SAC**, por medio de la presente hago constar que la Bachiller **JHENN SAUBY RIVERA ROMÁN**, identificada con Documento de Identidad N° 46513476, perteneciente a la *Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales*, de la "Universidad Alas Peruanas", se encuentra realizando la investigación del proyecto de Tesis denominado: "El clima laboral y su influencia en la productividad de la empresa Essence's Salón & Spa SAC – PIURA durante el año 2015"; de igual manera la Bachiller se presentará en la empresa para recolectar la información necesaria para desarrollar y llevar a cabo la investigación, por tanto, esta Empresa se compromete a suministrar todos los requisitos requeridos por la Bachiller antes descrito para el Respaldo, Verificación y Constatación del proceso de realización de dicha investigación.

Piura, 04 de mayo de 2016.



ESSENCE'S SALON & SPA SAC  
LADY RIVERA ROMAN  
GERENTE GENERAL

Dirección: Av. Luis montero 435 Miraflores Castilla Piura

Teléfonos: 073-397147, RPC. 973813637