



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
COLABORADORES DE LA FRANQUICIA CISESA IQUITOS – 2019”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**RAY JERRY ZUMAETA PARIONA
CLAUDIA NAOMI FLORES GORDON**

ASESOR:

Lic. NIT. RILKE CHONG VELA, Mgr.

**IQUITOS, PERÚ
2020**



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS – VIRTUAL N° 012-CCGyT-FACEN-UNAP-2020

En la ciudad de Iquitos, a los **06** días del mes de **noviembre** del año 2020, a horas: **09:00 a.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma meet google** la sustentación pública de la Tesis titulada: **“CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA FRANQUICIA CISESA IQUITOS - 2019”**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°0979-2020-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **RAY JERRY ZUMAETA PARIONA** y **CLAUDIA NAOMI FLORES GORDON**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

- LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr. (Presidente)
- LIC. ADM. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr. (Miembro)
- LIC. ADM. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADOS**..... con la calificación...**MUY BUENA (17)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las ... 10.30 am del **06** de **noviembre** del 2020, se dio por concluido el acto académico.

LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente

LIC. ADM. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI Dr.
Miembro

LIC. ADM. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.
Miembro

LIC. NIT. RILKE CHONG VELA, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonía del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto

<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe: #065-234364 /065-243644

/ 944670264



TESIS “CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA FRANQUICIA CISESA IQUITOS - 2019”,

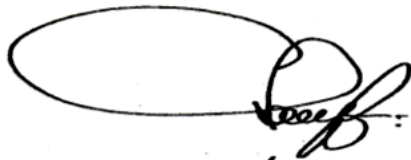
MIEMBROS DEL JURADO



LIC. ADM. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.

Presidente

CLAD. - 01929



LIC. ADM. VÍCTOR ARTURO JESÚS CASTILLO CANANI, Dr.

Miembro

CLAD - 17744



LIC. ADM. PIO CHUMBES HUILLCA, Dr.

Miembro

CLAD-18910



LIC. NIT. RILKE CHONG VELA, Mg.

Asesor

CLAD-22275

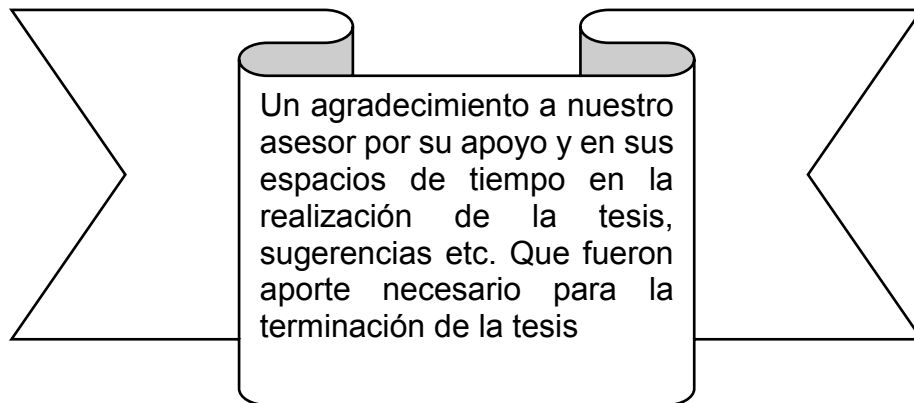
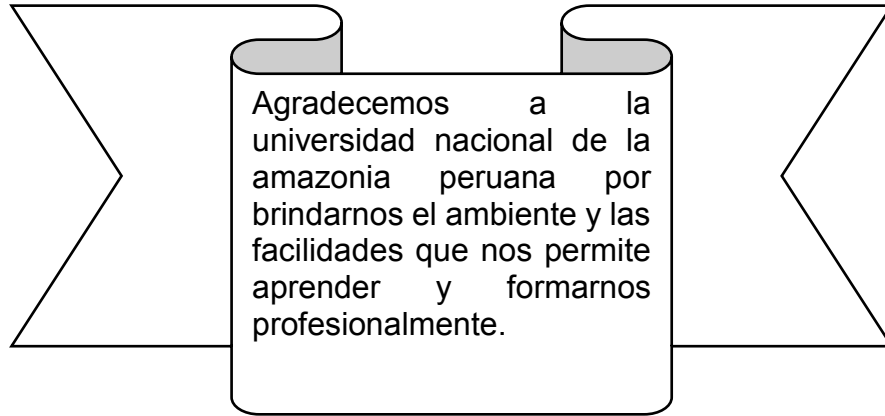
DEDICATORIA

A Jehová Dios, gracias por otorgarnos el conocimiento y la salud para lograrlo, y que entrega su amor incondicional a todos nosotros.

A nuestros padres, por estar con nosotros, por enseñarnos a crecer y a que si nos caemos debemos levantarnos, por apoyarnos y guiarnos, por ser nuestro empuje en esta vida, por ser las bases que nos ayudaron a llegar hasta aquí, a este “sueño alcanzado”.

A nuestros profesores, gracias a ellos por enseñarnos, aconsejarnos e instruirnos en el camino del buen estudiante, por darnos su apoyo y su comprensión en los momentos difíciles. Ellos son parte de este logro, ya que ustedes contribuyeron con su lección día a día y espero que su esfuerzo y empeño sea reflejado en esta tesis

AGRADECIMIENTO



ÍNDICE

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	1
CÁPITULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	5
1.3. Definición de términos Básicos	9
CAPITULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES	12
2.1. Formulación de la hipótesis	12
2.2. Variables y su operacionalización	12
CAPITULO III. METODOLOGIA	14
3.1 Diseño metodológico	14
3.2. Diseño muestral	15
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.	15
3.4. Procesamiento y análisis de la información	15
3.5. Aspectos éticos	16
CAPITULO IV. RESULTADOS	17
CAPITULO V. DISCUSION	32
CAPITULO VI. CONCLUSIONES	34
CAPITULO VII. RECOMENDACIONES	35
CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACION	37
ANEXOS	38

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cuadro de Operacionalización	13
Tabla 2: Necesita que su superior le esté diciendo que es lo que debe de hacer.	17
Tabla 3: Considera usted que cumple responsablemente con sus funciones.	18
Tabla 4: Es capaz de tomar sus propias decisiones dentro de su trabajo.	19
Tabla 5: Conoce cuales son los objetivos que debe cumplir dentro de su puesto.	20
Tabla 6: Existen posibilidades de ascenso dentro de su trabajo.	21
Tabla 7: Existe alguna recompensa económica cuando realiza excelentemente sus labores.	22
Tabla 8: Considera que existe unidad y comunicación entre compañeros.	23
Tabla 9: Considera usted que recibe algún estímulo de sus superiores cuando realiza bien sus actividades (felicitaciones, reconocimiento, etc.	24
Tabla 10: Como percibe usted el clima laboral existente dentro de la organización.	25
Tabla 11: Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.	26
Tabla 12: Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.	27
Tabla 13: Usted alguna vez apoyo en alternativas de solución en su área.	28
Tabla 14: Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.	29
Tabla 15: Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	30
Tabla 16: Su trabajo cumple con los objetivos planteados para su puesto.	31

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Indicaciones del superior	17
Gráfico 2: Responsabilidad de los colaboradores	18
Gráfico 3: Toma de decisiones de los colaboradores	19
Gráfico 4: Cumplimiento de objetivos de los colaboradores	20
Gráfico 5: Posibilidades de ascenso de los colaboradores	21
Gráfico 6: Incentivo laboral	22
Gráfico 7: Unidad y comunicación entre colaboradores	23
Gráfico 8: Consideración y estima de parte de su superior por su labor.	24
Gráfico 9: Percepción del colaborador sobre el clima laboral	25
Gráfico 10: Conocimientos adecuados para el puesto	26
Gráfico 11: Uso adecuado de equipo e instrumentos en el trabajo.	27
Gráfico 12: Uso adecuado de equipo e instrumentos en el trabajo.	28
Gráfico 13: Cumplimiento de tareas encomendadas.	29
Gráfico 14: Capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.	30
Gráfico 15: Cumplimiento de objetivos en su trabajo.	31

RESUMEN

Para el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos 2019, el método utilizado es de carácter Cuantitativo-Descriptivo, porque se evaluó el clima laboral y su influencia en la productividad, así es como se concluye en cuanto a la empresa CISESAC de acuerdo con la variable de estudio clima laboral, los colaboradores están de acuerdo con el grado de autonomía que tienen cada uno de ellos en desarrollo de sus funciones y a la vez les permite tomar sus propias decisiones, reciben incentivos y capacitación; así como también la empresa proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, también sienten que existe una relación adecuada con sus superiores con lo que conlleva a lograr un buen clima laboral aceptada por la mayoría. En cuanto a la variable de estudio productividad, los colaboradores indican que poseen los conocimientos adecuados y hacen un buen uso de los recursos de la empresa en la que conlleva a ser eficientes; y son eficaz toda vez que responden de manera positiva a la presión en el trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa, con lo cual queda demostrada la hipótesis 1 (**H1**): El clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019.

Palabras Claves: Clima Laboral, Productividad, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

For the present research work, its general objective is to determine the influence of the work climate on the productivity of the collaborators of the Cisesa Iquitos 2019 Franchise, the method used is of a Quantitative-Descriptive nature, because the work climate and its influence on the productivity, this is how it is concluded regarding the company CISESAC according to the study variable work climate, the collaborators agree with the degree of autonomy that each one of them has in developing their functions and at the same time allows them to take their own decisions, receive incentives and training; Just as the company provides the necessary resources to achieve greater productivity, they also feel that there is an adequate relationship with their superiors, which leads to achieving a good working climate accepted by the majority. Regarding the productivity study variable, the collaborators indicate that they possess adequate knowledge and make good use of the company's resources, which leads to being efficient; and they are effective since they respond positively to the pressure at work, fulfilling the objectives of the company, thus demonstrating hypothesis 1 (H1): The work climate influences positively and directly on the productivity of the employees of the Cisesa Iquitos franchise - 2019.

Key Words: Labor Climate, Productivity, efficiency, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada: “El clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la Franquicia CISESA Iquitos – 2019”. Determina la influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos 2019, esto nace al observar la gran relevancia que ha cobrado el clima laboral dentro de las organizaciones, las cuales tienen como recurso más valioso a sus colaboradores, personas llenas de motivaciones y expectativas, las cuales son necesarias satisfacer para lograr mayor productividad en su desempeño y un mayor cumplimiento de las metas en la organización, así lo demuestra el caso de la empresa Franquicia CISESA, que vamos a examinar a continuación.

Para lograr cumplir con el objetivo trazado en este trabajo de investigación se ha tenido que Diagnosticar el clima laboral, Determinar el nivel de productividad y Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en la empresa franquicia Cisesa Iquitos - 2019, todo esto han sido posible analizar mediante la obtención de datos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores.

En la presente investigación se realizó un estudio del clima laboral con el propósito de contribuir con el desarrollo y el logro de los objetivos de la empresa a través de las ventas que realiza.

Así mismo la presente investigación servirá como una fuente de información sobre la gestión por procesos para futuros investigadores que deseen utilizar dicha información; a su vez, servirá como referencia para otras empresas que deseen analizar y evaluar el clima laboral dentro de su

organización para mejorar su productividad.

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es de carácter Cuantitativo - Descriptivo, porque se evalúo el clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Cisesa en la ciudad de Iquitos - 2019.

El diseño que se empleó es el No Experimental de Tipo Descriptivo, este tipo de investigación tiene como propósito conocer la relación entre conceptos, variables o categorías en un contexto en particular. El estudio correlacional busca conocer el grado de la relación de una o más variables midiendo cada una para cuantificarla y analizar la asociación. (Hernandez, S, 2018). Estas correlaciones se plantean en hipótesis para después ser sometidas a pruebas y se pretende recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único.

Para su mejor comprensión el presente informe ha sido dividido en 5 capítulos: capítulo 1 Marco Teórico; capítulo 2 Hipótesis; capítulo 3 Marco Metodológico; capítulo 4 Análisis e interpretación de resultados; Capítulo 5 Discusión, Conclusiones y recomendaciones.

CÁPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

(Millan y Montero, 2017), en su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016, desarrollada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, desarrolló una investigación de tipo descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 37 personas, al realizar el análisis de la clínica Oncorad se obtuvieron los siguientes resultados: La variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%. Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%. La dimensión Autorrealización de la variable Clima Organizacional se relaciona con la dimensión Significación de la tarea de la variable Satisfacción Laboral. La tabla de resultados arroja un nivel de significancia menor a 0.01 ($p = 0.002$), evidenciando de esta manera que las dimensiones están relacionadas. De otro lado la correlación en sí muestra 0.556 (valor de Pearson), determinándose que la intensidad es moderada.

(Alva y Juarez, 2014), en su tesis titulada: "relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la

empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014”, desarrollada en la Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú, para obtener el grado de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo transversal y fue realizada en una muestra de 80 personas. El cual concluye lo siguiente: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

1.2. Bases teóricas

Clima Laboral

El clima es un conjunto de características que describen una organización, las cuales: a) distinguen una organización de otras organizaciones; b) son relativamente duraderas en el tiempo, e c) influyen en la conducta de la gente en las organizaciones. El clima laboral, está compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas (Gan & Berbel , 2007)

Un buen clima laboral redundará en una mayor satisfacción en el trabajo, y a su vez la satisfacción laboral se relaciona con la productividad. Asimismo, numerosos estudios han demostrado una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción de los empleados, la satisfacción de los clientes y el éxito a largo plazo de las organizaciones (Borda Martínez , 2016).

a) Las cuatro dimensiones del Clima organizacional.

En su libro “Comportamiento Gerencial, desempeño y efectividad”, (Campbell, 1970) citado por Vásquez (2017), menciona que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en el perfil del comportamiento, es decir, en la productividad del trabajador. Según Campbell el clima organizacional está formado por un conjunto de atributos, muy propios de cada organización y el

cual se deduce de la forma como dicha organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Campbell, estima que un cuestionario de clima debe contemplar las siguientes dimensiones básicas:

- **Autonomía individual:** Se refiere a la responsabilidad, independencia y poder de decisión de que goza el sujeto en su organización.
- **Grado de estructura del puesto:** Apunta a la forma en que se establecen y transmiten los objetivos y métodos de trabajo al personal.
- **Recompensa:** Referido a los aspectos económicos y a las posibilidades de promoción.
- **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Relativo a las formas en que el empleado recibe estímulos de sus superiores.

b) Características del Clima Laboral:

- El clima es un reflejo nítido de la vida interna de una empresa u organización (Gan y Berbel, 2007, p176).
- El clima es un concepto dinámico que cambia en función de las situaciones organizacionales y de las percepciones que las personas tienen de dichas situaciones. Se puede contar con cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales. Estabilidad que puede sufrir perturbaciones derivadas de decisiones que afecten de forma relevante el devenir organizacional (Gan y Berbel, 2007, p176).

- El clima recibe, a su vez, el impacto de los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización, al tiempo que afecta a dichos comportamientos y actitudes (Gan y Berbel, 2007, p177).
- El clima es afectado por diferentes variables estructurales, como estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despidos, promoción y movilidad funcional, etc. Estas variables, a su vez pueden verse afectadas por el clima.
- La percepción de bienestar y satisfacción laboral es una de las variables más importantes en la construcción del clima, y afecta decisivamente la comunicación, motivación, la toma de decisiones, la solución de problemas, etc. (Gan y Berbel, 2007, p178).
- El clima está formado por las interacciones entre los individuos en el seno de los grupos formales e informales dentro de la organización.
- La diversidad de situaciones permite hablar no de un único clima laboral, sino de climas en plural, diversos y coexistentes en una organización (Gan y Berbel, 2007, p178).

Productividad

La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. (Chiavenato, 2009). En una organización se crea el éxito cuando logras satisfacer al cliente con bajos costos, si una empresa mejora sus métodos y procesos está mejorando también con su productividad en

la organización. La productividad es importante en el cumplimiento de las metas nacionales, comerciales y/o personales. Es posible producir más en el futuro, usando los mismos o menores recursos, y el nivel de vida puede elevarse.

En términos sencillos, una organización es eficaz cuando satisface con éxito las aspiraciones de sus clientes y es eficiente cuando lo hace con un costo bajo. Si una empresa mejora sus métodos y procesos tiende a aumentar su eficiencia. Si supera sus metas y objetivos eleva su eficacia.

Eficiencia

Mientras menores costos existan brindando los mismos productos o servicios, existe mayor eficiencia. Para analizar la eficiencia en una organización, debemos observar:

1. La relación entre costos y beneficios
2. La relación entre lo que se consigue y lo que se puede conseguir.

Eficacia

Indica la medida en que se han alcanzado resultados, es decir, la capacidad para lograr objetivos. En términos globales, es la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades del entorno o del mercado. Se refiere a los fines perseguidos Una organización alcanza la eficacia cuando reúne tres condiciones esenciales

1. Consecución de los objetivos
2. Mantenimiento del sistema interno
3. Adaptación al entorno

1.3. Definición de términos Básicos

Clima laboral

Llamado también clima organizacional, es la situación que los colaboradores de la organización perciben como producto de una serie de peculiaridades propias de la entidad. Por ello, el medio ambiente que hay dentro de la organización es la que define los comportamientos de los empleados, independientemente de si son adecuados o no para el bienestar de la empresa (Cabrera Dias , 1999).

Es el espacio o el ambiente en donde se desarrolla los objetivos de una organización, en donde muchas veces es determinado por el tipo de liderazgo que existe dentro de la organización, los problemas interpersonales de los trabajadores y cambios dentro de la organización.

(Chiavenato I. , 2004), define el clima laboral como el ambiente que se desenvuelven los colaboradores de una organización, refiriendo a aspectos psicológicos que caracterizan a una organización. A si mismo menciona que el clima laboral implica los diferentes aspectos ya sea como, el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales).

Influencia

(Ciampa, 1990), en su investigación empírica en Rath & Strong, propone como definición de influencia, el grado hasta el cual los individuos creen que pueden ejercer cierta influencia sobre el medio en el cual están inmersos.

Satisfacción laboral

Según (Toro, 1996) la satisfacción laboral es una reacción efectiva de agrado, de complacencia, que surge porque una persona encuentra presentes en su trabajo realidades que desea, como un buen salario o una tarea variada. También surgen cuando están ausentes realidades que no desea, como una larga jornada o una excesiva temperatura. Por su parte la insatisfacción es una reacción efectiva de desagrado e inconformidad por la presencia de realidades indeseadas, como una posibilidad clara de ascenso. Cuando aumenta el nivel de satisfacción de las personas en el trabajo se reduce el ausentismo, la rotación, las quejas, los reclamos y la acción sindical.

Por otra parte, Toro (1996) afirma que el clima organizacional está igualmente relacionado con la productividad de las personas y de la empresa. La satisfacción es una consecuencia afectiva de complacencia o desagrado y el clima es un modo colectivo de percibir la realidad.

Productividad

La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia. La eficiencia es el uso adecuado de los recursos disponibles, es decir, hace hincapié en los medios y los procesos. La eficacia es el cumplimiento de metas y objetivos perfectamente definidos; en este caso lo más importante son los fines y los resultados. (Chiavenato I. , 2009).

Eficiencia

Según Idalberto Chiavenato está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que

los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización. No se preocupa por los fines, sino por los medios.

Según Idalberto Chiavenato, eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados"

Eficacia

El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles (es decir hacer las cosas correctas). Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización.

Franquicia

Una franquicia es un acuerdo entre el franquiciador (o franquiciante) y el destinatario o franquiciado (o franquicitario), en virtud del cual el primero cede al segundo la explotación de los derechos de uso de determinado nombre o marca, así como los sistemas de producción y mercado del producto.

Cisesa

Computación, informática y servicios electrónicos S.A.C.- CISE S.A.C. Es un socio estratégico de Telefónica del Perú S.A.A. (Movistar), impulsando la venta de servicios de telefonía, así como la atención personalizada de sus clientes, brindándole mejoras para sus productos.

CAPITULO II. HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

H1: El clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019.

H0: El clima laboral influye negativamente e indirectamente sobre la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019.

2.2. Variables y su operacionalización

Variable Independiente: Clima laboral

Variable dependiente: Productividad

Tabla 1: Cuadro de Operacionalización

Variables	Concepto	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores	Medio de verificación
Clima laboral	Es el ambiente que se percibe dentro de la organización. (Campbell)	Cuantitativo	Autonomía individual	Ordinal	Totalmente de acuerdo	(1)	Encuesta
			Grado de estructura del puesto		De acuerdo	(2)	
			Recompensa		En desacuerdo	(3)	
			Consideración, agradecimiento y apoyo		Totalmente en desacuerdo	(4)	
Productividad	Es una medida de desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia en una organización. (Chiavenato)	Cuantitativo	Eficiencia	Ordinal	En desacuerdo	(4)	Encuesta
			Eficacia				

CAPITULO III. METODOLOGIA

3.1 Diseño metodológico

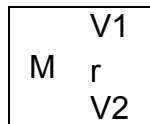
✓ Tipo de Investigación

De acuerdo al alcance o propósito de la investigación, el presente estudio es de carácter Cuantitativo - Descriptivo, porque se pretende evaluar el clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Cisesa en la ciudad de Iquitos - 2019.

✓ Diseño de Investigación

El diseño que se empleará será el No Experimental de Tipo Descriptivo Correlacional, este tipo de investigación tiene como propósito conocer la relación o el grado de asociación entre conceptos, variables o categorías en un contexto en particular. El estudio correlacional busca conocer el grado de la relación de una o más variables midiendo cada una para cuantificarla y analizar la asociación. (Hernandez, S, 2018). Estas correlaciones se plantean en hipótesis para después ser sometidas a pruebas y se pretende recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. El esquema del presente diseño es el siguiente:

Diseño descriptiva – correlacional



Dónde:

M: Muestra

V1: Clima Laboral

V2: Productividad

r = Relación entre variables

3.2. Diseño muestral

Población de estudio

Para el presente estudio la población está conformada por 50 colaboradores de la empresa CISESAC -2019.

Muestreo o selección de muestra

Por tratarse de una población finita la muestra estará conformada por los 50 Colaboradores de la empresa CISESAC - 2019.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.

Técnica

En el estudio se utilizará la técnica de la encuesta, que nos permitirá recoger información a través de preguntas escritas organizadas en los cuestionarios con variante de respuestas estándares, lo que facilitará la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

Instrumento

El instrumento que se empleará en la recolección de los datos será:

El cuestionario formado por preguntas organizadas en una escala de calificación.

3.4. Procesamiento y análisis de la información

El análisis de datos de la presenta investigación se realizara en base a los datos obtenidos en las encuestas puesto que ayudara a describir el comportamiento de la muestra y para procesar la información se utilizará el programa EXCEL y los resultados se presentarán en tablas y gráficos.

3.5. Aspectos éticos

a) En cada etapa del proceso de investigación se tomarán decisiones que estarán encaminadas a asegurar la calidad de la investigación.

b) En cuanto a la redacción del documento, se respetará los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcarán con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo APA, con el objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.

c) La objetividad y honestidad serán utilizadas para explicar y entender los hechos estudiados en la presente investigación, limitándose así a describir la variable y el análisis de dimensiones e indicadores.

d) Los resultados que se obtendrán serán de carácter confidencial y sólo con fines de estudio, ya que luego del procesamiento de datos, los instrumentos serán destruidos.

CAPITULO IV. RESULTADOS

Para la presente investigación se procesó la información recopilada de la encuesta elaborada específicamente para el área de ventas de la empresa CISESAC - 2019, cuyo resultado dan validez a esta investigación, dicha información fue procesada mediante el formato Excel, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1. Diagnóstico del clima laboral de los colaboradores de la empresa CISESAC - 2019.

AUTONOMIA

Tabla 2: Necesita que su superior le esté diciendo que es lo que debe de hacer.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	8.0
De acuerdo	5	10.0
En desacuerdo	25	50.0
Totalmente en desacuerdo	16	32.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

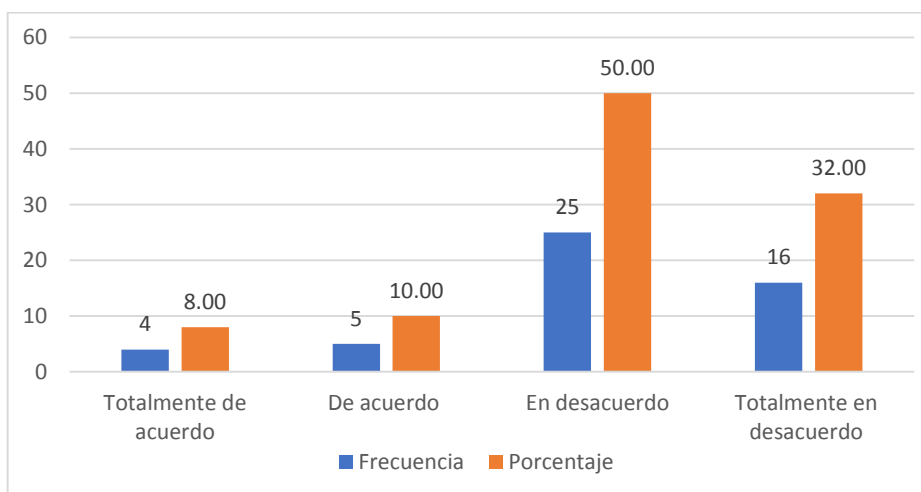


Gráfico 1: Indicaciones del superior
Fuente: Tabla N°2

En el Grafico N° 01 se puede observar que el 50% de los colaboradores de la empresa CISESA marcó “En desacuerdo” en que no necesitan recibir órdenes directas de su jefe, por otro lado, el 32% marcó “Totalmente en desacuerdo” en que no es necesario saber alguna orden de su superior, así mismo, el 10% marcó “De acuerdo” en que necesitan que su superior les indique indirectamente lo que deben hacer y un 8% marco "Totalmente de acuerdo" en que necesitan que su superior les indique directamente lo que deben de hacer.

Tabla 3: Considera usted que cumple responsablemente con sus funciones.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	56.0
De acuerdo	22	44.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

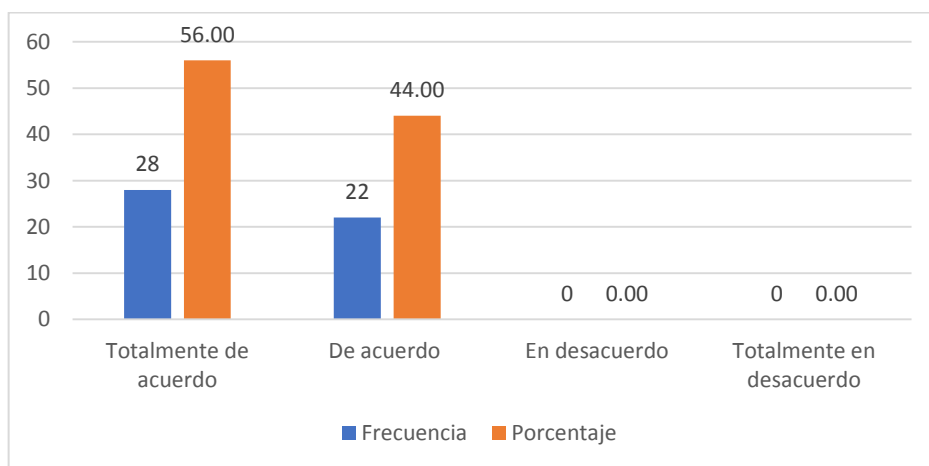


Gráfico 2: Responsabilidad de los colaboradores
Fuente: Tabla N°3

En el Grafico N° 02, se observa que los colaboradores de la empresa CISESA en su totalidad consideran que cumplen responsablemente con las

funciones encomendadas, esto se refleja en el 56% que marcó "Totalmente de acuerdo" y el 44% que marcó "De acuerdo".

Tabla 4: Es capaz de tomar sus propias decisiones dentro de su trabajo.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	36.0
De acuerdo	25	50.0
En desacuerdo	6	12.0
Totalmente en desacuerdo	1	2.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

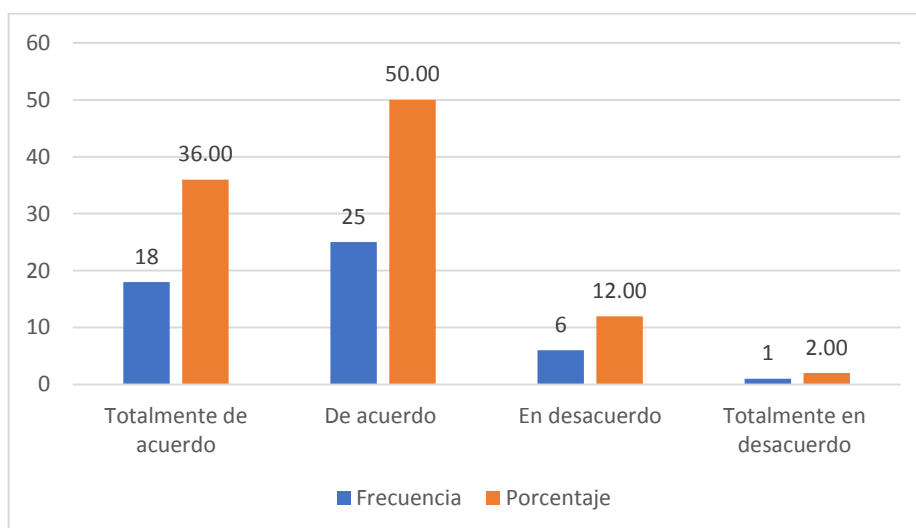


Gráfico 3: Toma de decisiones de los colaboradores
Fuente: Tabla N°4

El Gráfico N° 03 muestra que un 50% considera que está "De acuerdo" en que son ellos quienes toman sus decisiones dentro de sus funciones, un 36% está en "Totalmente de acuerdo" en que son ellos quienes toman sus propias decisiones, a diferencia del 12% señala que está "En desacuerdo" en que hacen esto, mientras que sólo un 2% marcó en "Totalmente en desacuerdo" en que toman decisiones durante la realización de su trabajo.

GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO

Tabla 5: Conoce cuales son los objetivos que debe cumplir dentro de su puesto.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	31	62.0
De acuerdo	19	38.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

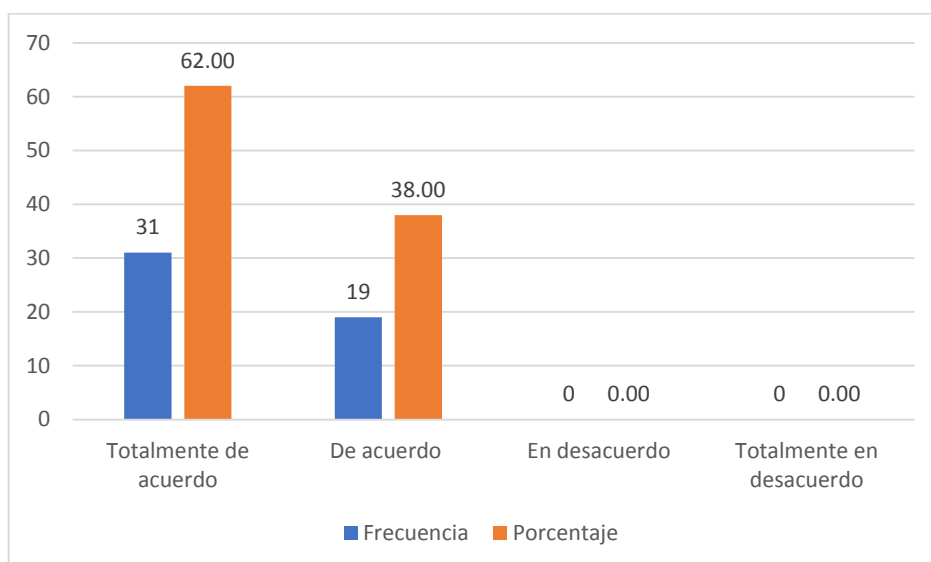


Gráfico 4: Cumplimiento de objetivos de los colaboradores

Fuente: Tabla N°5

En el Gráfico N°04 se observa que todos los colaboradores de la empresa CISESA afirmaron tener claros los objetivos que deberán cumplir dentro de su puesto, así lo confirma los resultados, donde un 62% señaló que lo tienen claro en “Totalmente de acuerdo” y 38% “De acuerdo”.

RECOMPENSA

Tabla 6: Existen posibilidades de ascenso dentro de su trabajo.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44.0
De acuerdo	24	48.0
En desacuerdo	2	4.0
Totalmente en desacuerdo	2	4.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

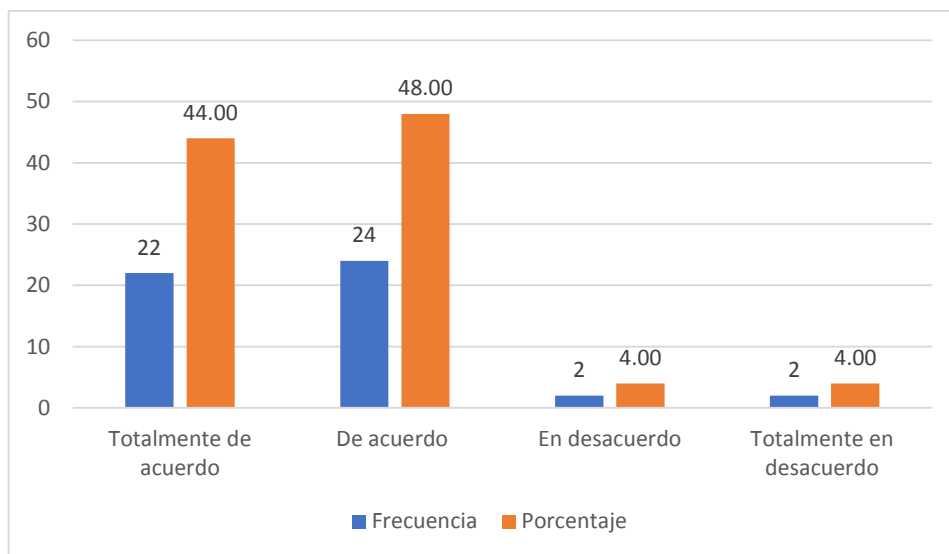


Gráfico 5: Posibilidades de ascenso de los colaboradores

Fuente: Tabla N°6

El Gráfico N° 05 muestra que para el 48% de los colaboradores de la empresa CISESA están "De acuerdo" en que existen posibilidades de ascenso, mostrándolo como una posibilidad no tan lejana, por otro lado, con el 44% afirma en que están "Totalmente de acuerdo" en que existen estas posibilidades, en contraste con el 8% están "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" en que percibe que estas oportunidades dentro de la empresa se dan con frecuencia.

Tabla 7: Existe alguna recompensa económica cuando realiza excelentemente sus labores.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	28.0
De acuerdo	27	54.0
En desacuerdo	7	14.0
Totalmente en desacuerdo	2	4.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

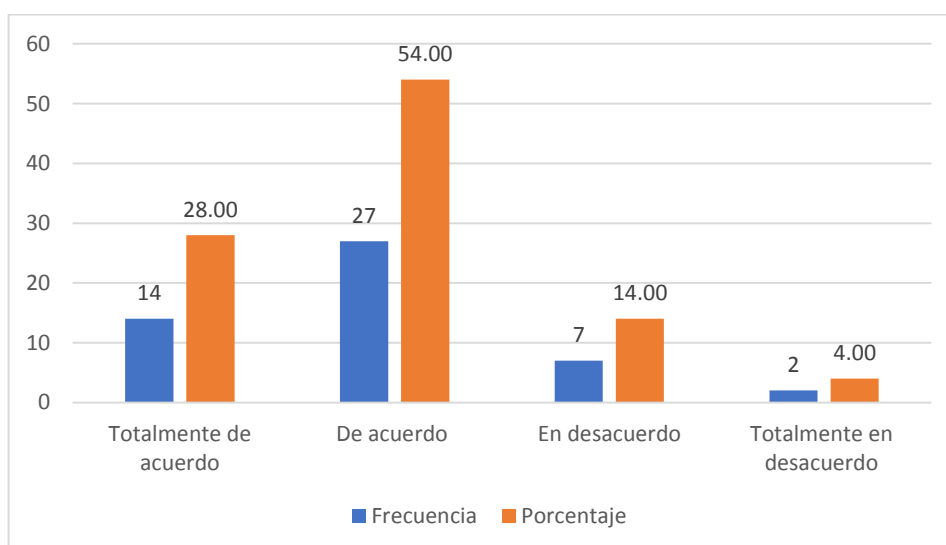


Gráfico 6: Incentivo laboral
Fuente: Tabla N°7

En el Gráfico N° 06, el 54% de los colaboradores de la empresa CISESA, señalan que están "De acuerdo" en que reciben algún tipo de recompensa económica por parte de la empresa, el 28% está "Totalmente de acuerdo" en que recibe algún tipo de recompensa, por otro lado, el 14% admite estar "En desacuerdo" en haber recibido algún tipo de recompensa económica y un 4% están "Totalmente en desacuerdo" en que no recibieron ningún tipo de recompensa económica.

CONSIDERACION, AGRADECIMIENTO Y APOYO

Tabla 8: Considera que existe unidad y comunicación entre compañeros.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	9	18.0
De acuerdo	21	42.0
En desacuerdo	13	26.0
Totalmente en desacuerdo	7	14.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

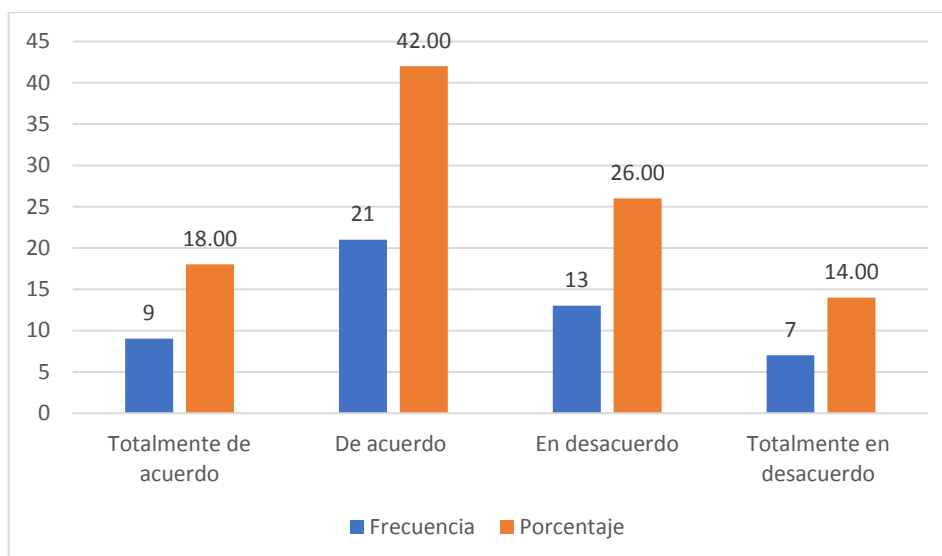


Gráfico 7: Unidad y comunicación entre colaboradores
Fuente: Tabla N°8

En el Gráfico N°7, con respecto a la unidad y comunicación entre los compañeros se puede observar que esta característica se da dentro de manera casi notable dentro la empresa, según la percepción de sus colaboradores, un 42%, está "De acuerdo" y el 26% está "En desacuerdo", un 18% en "Totalmente de acuerdo" y un 14% en "Totalmente en desacuerdo"

Tabla 9: Considera usted que recibe algún estímulo de sus superiores cuando realiza bien sus actividades (felicitaciones, reconocimiento, etc.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	30.0
De acuerdo	25	50.0
En desacuerdo	6	12.0
Totalmente en desacuerdo	4	8.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

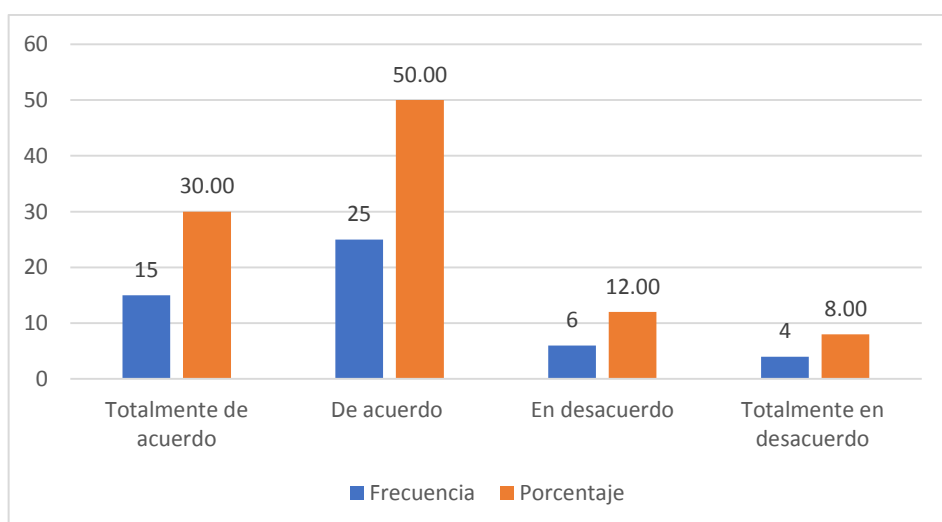


Gráfico 8: Consideración y estima de parte de su superior por su labor.
Fuente: Tabla N°9

En el gráfico N° 08 se puede apreciar que el dar estímulo a los colaboradores no es algo ajeno a la empresa, pues el 50% afirmó que está "De acuerdo" en que recibieron algún tipo de estímulo no dinerario (ya sean felicitaciones, reconocimiento alguno, etc.), el 30% señala que está "Totalmente de acuerdo" en que si reciben estímulos de sus superiores para realizar algún tipo de trabajo, mientras que un 12% está "En desacuerdo" en que han recibido algún tipo de estímulo o han sido reconocidos por su buena labor y un 8% afirma en que no han recibido algún tipo de estímulo por su labor.

Tabla 10: Como percibe usted el clima laboral existente dentro de la organización.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	8	16.0
De acuerdo	21	42.0
En desacuerdo	12	24.0
Totalmente en desacuerdo	9	18.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

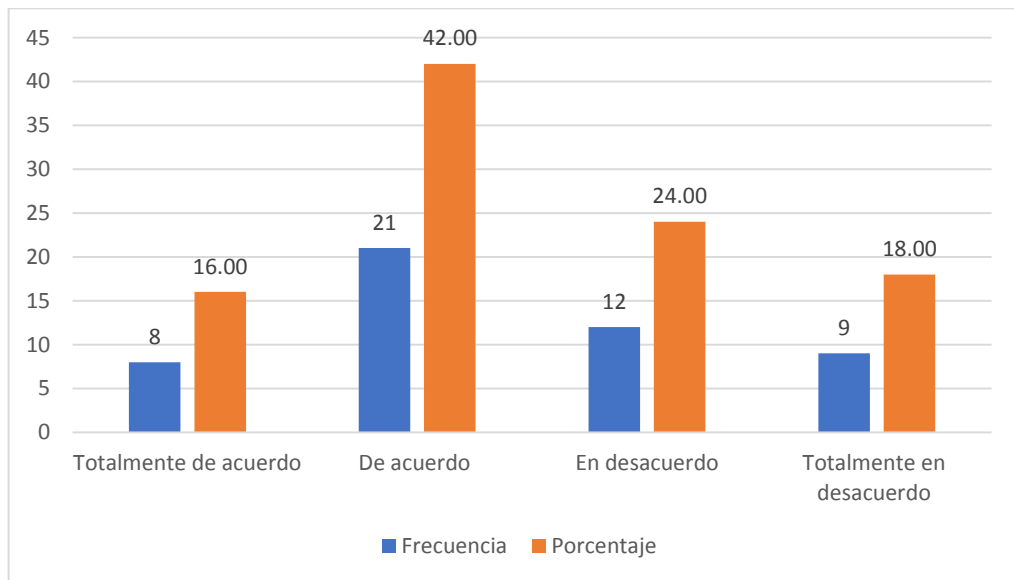


Gráfico 9: Percepción del colaborador sobre el clima laboral
Fuente: Tabla N°10

En el grafico N° 09, se puede apreciar que en su gran mayoría, según reflejan los resultados de la encuesta, consideran que están "De acuerdo" y "Totalmente de acuerdo" (ambos con un 42% y 16% respectivamente = 58%) con el clima laboral, y los que están "En desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" (ambos con un 24% y 18% respectivamente= 42%) con el clima laboral, de aquí se puede evidenciar que existen oportunidades de mejora para esta variable con la finalidad de influir en la productividad de los mismos.

4.2. Diagnóstico del nivel de productividad de los colaboradores de la empresa CISESAC - 2019.

EFICIENCIA

Tabla 11: Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44.0
De acuerdo	28	56.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

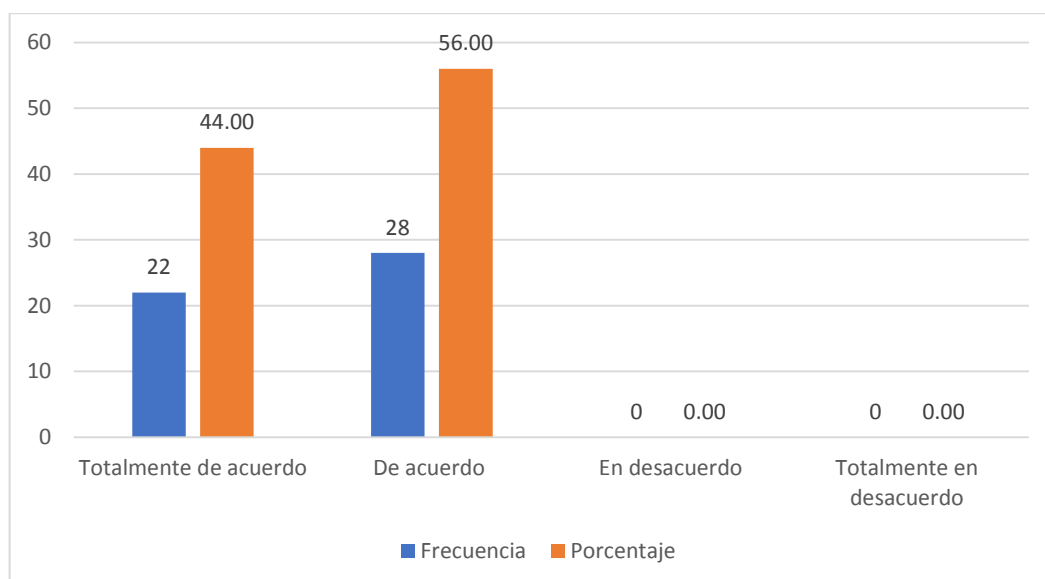


Gráfico 10: Conocimientos adecuados para el puesto
Fuente: Tabla N°11

En el grafico N° 10, los colaboradores de la empresa CISESA en un 56% indicaron que están “De acuerdo” en que poseen los conocimientos adecuados para la labor que realizan, un 44% está "Totalmente de acuerdo" en que si tienen los conocimientos adecuados para su labor.

Tabla 12: Hace buen uso del equipo e instrumentos de trabajo.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	42.0
De acuerdo	28	56.0
En desacuerdo	1	2.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

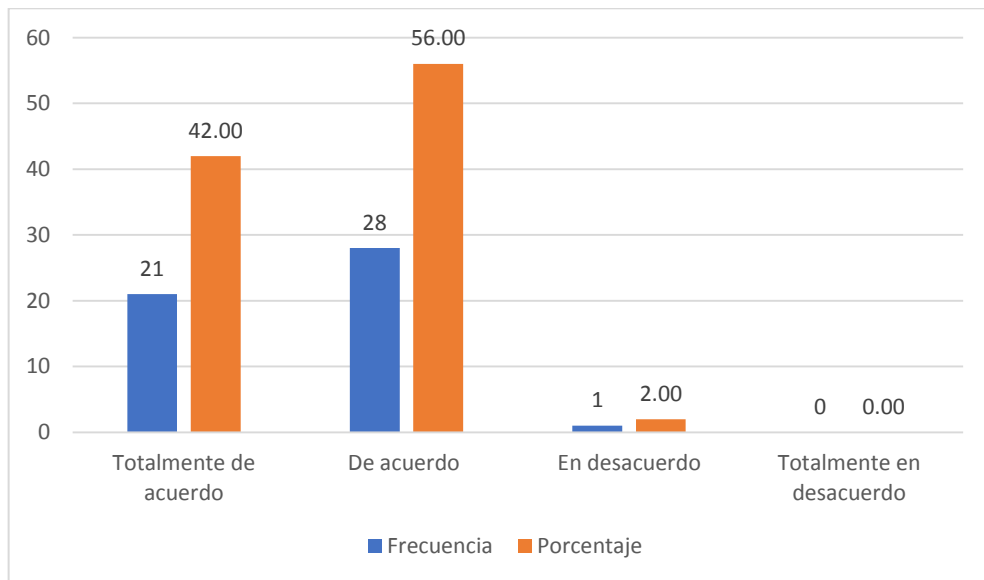


Gráfico 11: Uso adecuado de equipo e instrumentos en el trabajo.
Fuente: Tabla N°12

En la figura N° 11, los colaboradores de la empresa CISESA en un 56% indicaron que están “De acuerdo” en que utilizan correctamente los recursos designados a su labor, un 42% está "Totalmente de acuerdo" en que hacen un buen uso de los recursos asignados para su labor, a diferencia del 2% que indico “En desacuerdo” en como lo utilizan los recursos designado responsablemente.

Tabla 13: Usted alguna vez apoyo en alternativas de solución en su área.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44.0
De acuerdo	28	56.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

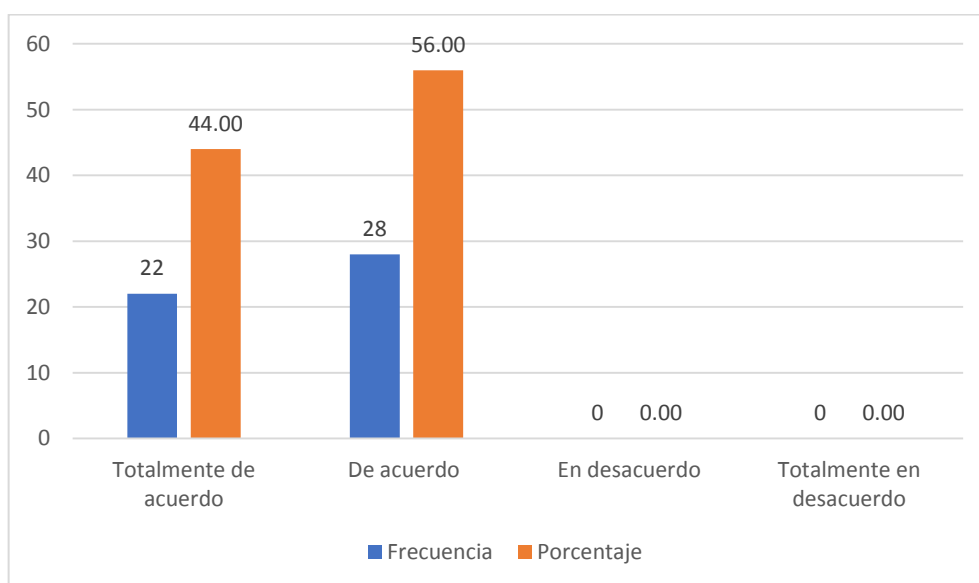


Gráfico 12: Uso adecuado de equipo e instrumentos en el trabajo.
Fuente: Tabla N°13

En el gráfico N°12, podemos apreciar que los colaboradores consideran en su mayoría que se caracterizan por apoyar dando alternativas en su área, así lo demuestra los resultados obtenidos en la encuesta, donde un 56% marcó “De acuerdo” y el 44% señaló “Totalmente de acuerdo”.

EFICACIA

Tabla 14: Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	26	52.0
De acuerdo	24	48.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

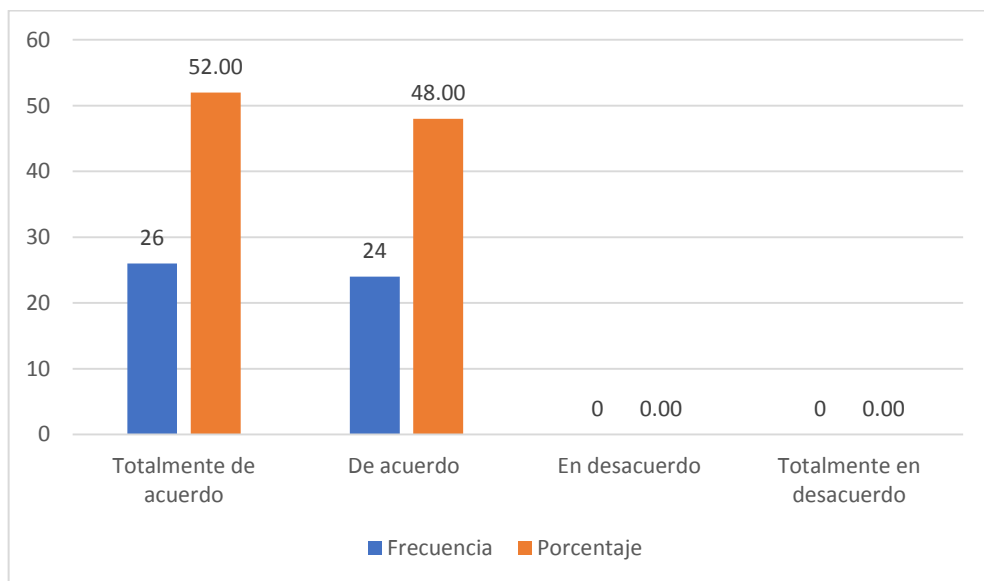


Gráfico 13: Cumplimiento de tareas encomendadas.
Fuente: Tabla N°14

En la gráfica N° 13, Para los colaboradores de la empresa CISESA consideran para cumplir sus funciones tienen un tiempo prudencial encomendado, según la encuesta el resultado es que un 52% marcó “Totalmente de acuerdo” cumplen con sus funciones con en el plazo requerido, al igual que el 48% afirman estar “De acuerdo” en la entrega de trabajos que se le asignan.

Tabla 15: Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	54.0
De acuerdo	23	46.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

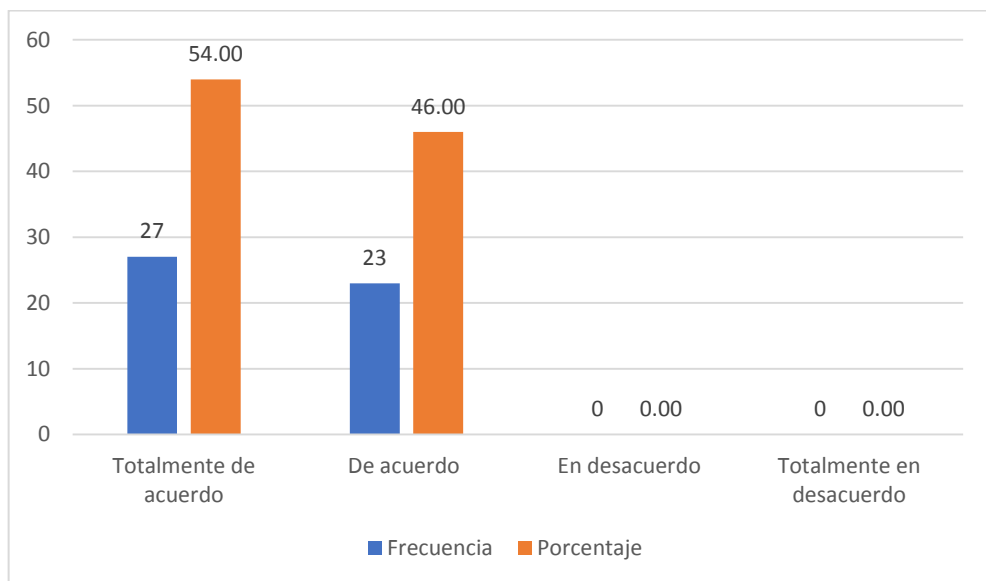


Gráfico 14: Capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.
Fuente: Tabla N°15

En la gráfica N° 14, para los colaboradores de la empresa CISESA en su mayoría consideran que si están "Totalmente de acuerdo" con la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión y un 46% marcó "De acuerdo" que si pueden y tienen la capacidad de poder atender asuntos laborales bajo presión.

Tabla 16: Su trabajo cumple con los objetivos planteados para su puesto.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	38.0
De acuerdo	30	60.0
En desacuerdo	0	0.0
Totalmente en desacuerdo	1	2.0
Total	50	100.0

Fuente: Propio de los Investigadores

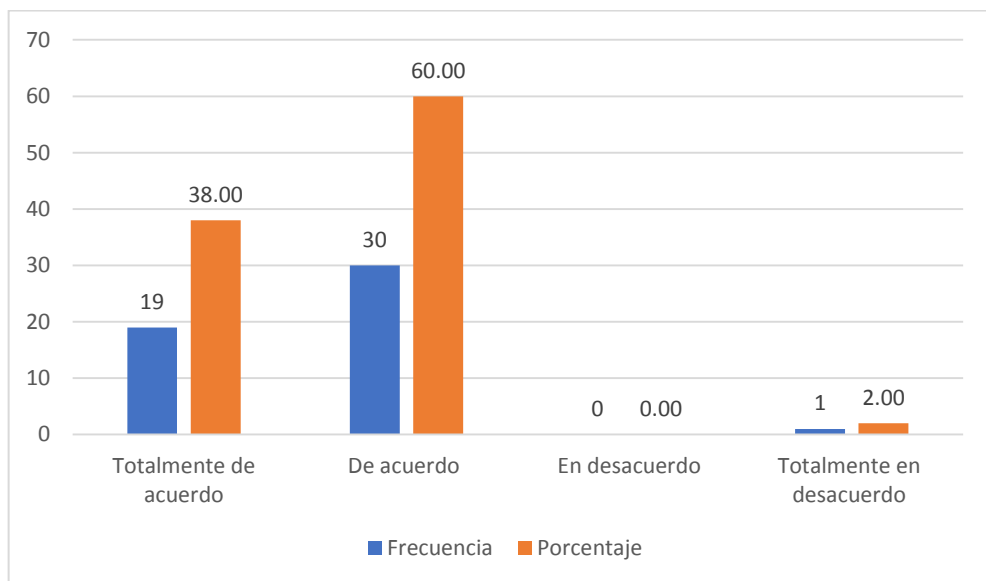


Gráfico 15: Cumplimiento de objetivos en su trabajo.
Fuente: Tabla N°16

En el gráfico N° 15, toda el área de ventas de la empresa CISESA, según reflejan los resultados de la encuesta, consideran que están “De acuerdo” y “Totalmente de acuerdo” (ambos con un 60% y 38% respectivamente) cumplen con los objetivos propuestos para su puesto, y solo el 2% marcó “Totalmente en desacuerdo”.

CAPITULO V. DISCUSION

Los resultados obtenidos en esta investigación son totalmente confiables, según el antecedente de (Alva y Juarez, 2014), en su tesis titulada: “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014”, desarrollada en la Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú, para obtener el grado de Licenciado en Administración, cuyo objetivo fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad por lo que tiene mucha similitud con nuestra investigación en la relación existente entre el clima laboral y la influencia en la productividad. El cual concluye lo siguiente: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas. Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

En cuanto a la empresa CISESAC de acuerdo con la variable de estudio clima laboral, los colaboradores están de acuerdo con el grado de autonomía que tienen cada uno de ellos en desarrollo de sus funciones y a la vez les permite tomar sus propias decisiones, reciben incentivos y capacitación; así como también la empresa proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, también sienten que existe una relación adecuada con sus superiores con lo que conlleva a lograr un buen clima laboral aceptada por la mayoría.

En cuanto a la variable de estudio productividad, los colaboradores indican que poseen los conocimientos adecuados y hacen un buen uso de los recursos de la empresa en la que conlleva a ser eficientes; y son eficaz toda vez que responden de manera positiva a la presión en el trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa, con lo cual queda demostrada la hipótesis 1 (**H1**): El clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los colaboradores de la franquicia Cisesa Iquitos – 2019. Además, debe considerarse, que los resultados obtenidos aquí, coinciden en la mayor parte con otras investigaciones relacionadas al tema, respecto a la influencia del clima laboral sobre la productividad, existiendo únicamente diferencias respecto a los diagnósticos obtenidos, propio de los contextos e instituciones donde se aplicaron dichos estudios.

CAPITULO VI. CONCLUSIONES

En la presente investigación se determinó claramente que el clima laboral influye positiva y directamente sobre la productividad de los colaboradores de la empresa CISESAC en la ciudad de Iquitos, por lo cual se concluye, que existe una relación directa aceptándose la hipótesis, dando respuesta a los objetivos trazados:

1. Según la percepción de los colaboradores de la empresa CISESAC en la ciudad de Iquitos se concluye que existe un clima laboral favorable, por lo que se puede deducir que existe un mejor desarrollo de las labores que realizan los colaboradores, pudiendo mejorar en el aspecto de la comunicación entre compañeros.
2. Según la percepción de los colaboradores de la empresa CISESAC, se concluye que poseen un nivel de productividad alto, basado en sus esfuerzos por cumplir con los objetivos trazados y su empeño en utilizar los recursos de manera adecuada, sin embargo, reconocen que aún podrían aumentar su nivel.
3. En cuanto a la relación que existe entre el clima laboral y la productividad, se concluye que existe una relación positiva y directa, a mejor clima laboral, mayor es la productividad en la empresa CISESAC en la ciudad de Iquitos.

CAPITULO VII. RECOMENDACIONES

La empresa CISESAC en la ciudad de Iquitos debe realizar actividades que generen el incremento de la motivación de los colaboradores a través de diferentes actividades, como carta de reconocimiento, ceremonia de premiación, empleado del mes, dinámicas grupales que generen integración entre los colaboradores; para que de esta manera el empleado sienta que valoran el trabajo y esfuerzo diario que realizan. Así mismo es importante fortalecer los conocimientos de las funciones y metas de cada uno de los colaboradores.

Como estrategia de mejora se propone lo siguiente.

1. Motivar a los trabajadores: Éste se ha convertido, hoy más que nunca en algo indispensable, la eficiencia y la productividad de una organización depende en gran medida de cómo está el clima laboral, puesto que gracias a ello los resultados para una organización serán cada vez mejores.

Uno de las actividades a realizar para mejorar en el aspecto de la comunicación entre compañeros y por ende mejorar clima laboral es:

- **Dinámicas grupales:** Hacer buena gestión del equipo requiere que los coordinadores y profesionales de recursos humanos apliquen la dinámica grupal, una actividad capaz de integrar empleados y desarrollar nuevas perspectivas y habilidades, de acuerdo con las necesidades y objetivos de la empresa, es común obtener resultados favorables que incluyen la mejora de las habilidades de los empleados, un mayor compromiso entre ellos, una mayor productividad. Mejorando así el fortalecimiento de los vínculos entre los empleados, que vienen a tener aún más sentimiento de equipo.

2. Impulsar la eficiencia: por medio de las recompensas lo que se busca es que cada trabajador se sienta capaz de dar más de sí mismo, al sentir que su esfuerzo es valorado.

Las actividades a realizar para propiciar una mejor productividad dentro de la organización son las siguientes:

- **Carta de reconocimiento:** Una de las maneras en que una organización se muestra agradecida por los servicios que está prestando su personal y el esfuerzo que dedica a cumplirlo eficientemente es extender una carta de reconocimiento, de hecho, es un medio de motivación que no implica desembolso de dinero, pero que es capaz de motivar al trabajador.

- **Empleado del mes:** Al realizar esta actividad se debe tomar en cuenta ciertos criterios para la evaluación para escoger al empleado del mes, obviamente cabe resaltar que debe ser de manera imparcial y objetiva, para que no exista ningún tipo de favoritismo, esto ya no solo manifiesta la satisfacción que siente la organización, sino que también hace público entre los compañeros el reconocimiento por el esfuerzo y anima a los demás a buscar ocupar este lugar.

3. Mejora constante del clima laboral: Continuar con la buena relación que existe entre empleador y empleado porque conlleva a mejorar la productividad, teniendo en cuenta que es una relación directa de tal manera que pueda impactar en forma positiva en beneficio de la empresa generando valor agregado por parte de los colaboradores.

CAPITULO VIII: FUENTES DE INFORMACION

- Alva y Juarez. (2014). *Tesis: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo - 2014*. Trujillo.
- Borda Martinez , M. J. (2016). *Gestión estratégica del Clima Laboral*. Madrid: ISBN Electrónica.
- Cabrera Dias , G. A. (1999). *Clima organizacional en empresas chilenas.Revista psicologica social e institucional, 50-62*.
- Campbell, J. (1970). *Comportamiento gerencial, desempeño y efectividad*. New York: Mc Graw Hill.
- Chiavenato , I. (2004). *Introducción a la teoría general de laAdministración*. México: Interamericana .
- Chiavenato , I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Ciampa, D. (1990). *Liderazgo Industrial*. Colombia: Legis.
- Gan & Berbel . (2007). *Manual de Recursos Humanos*. . Barcelona : UOC.
- Hernandez, S, R. (2018). *Metodología de la Investigacion, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (108-109, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Marchant, L. (2005). *Actualizacion para el desarrollo organizacional*. Chile.
- Millan y Montero. (2017). *Teais: Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad 2016*. Chiclayo.
- Toro, F. (Abril - Enero de 1996). Centro de Investigacion e Interventoría en Comportamiento Organizacional. *Antioqueña de economía y desarrollo*(49).

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Pregunta de investigación	Objetivos de la investigación	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y muestra.	Instrumento de recolección de datos
Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos - 2019	<p>General:</p> <p>¿De qué manera influye el clima laboral en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos – 2019?</p> <p>Específicos:</p> <p>¿Cómo se encuentra el clima laboral de la franquicia Cisesa de la ciudad de Iquitos - 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos - 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad en la franquicia Cisesa Iquitos - 2019?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores de la Franquicia CISESA Iquitos – 2019.</p> <p>Específicos:</p> <p>- Diagnosticar el clima laboral de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos 2019.</p> <p>- Determinar el nivel de productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa - 2019.</p> <p>-Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad en la franquicia Cisesa Iquitos - 2019.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativa.</p> <p>Diseño investigación:</p> <p>Descriptiva-correlacional.</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por 50 colaboradores de la empresa CISESAC - 2019.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra estará conformada por 50 Colaboradores de la empresa CISESAC - 2019.</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.



UNAP



CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA FRANQUICIA CISESA IQUITOS - 2019

Encuesta dirigida a los colaboradores

Le agradecemos responder a esta breve encuesta con la finalidad de ofrecerles la posibilidad de expresar su opinión respecto a las condiciones en la que usted desempeña su trabajo. Por esta razón le agradecería su tiempo invertido en llenarla. A su vez es preciso aclarar que el presente instrumento es totalmente anónimo.

Las preguntas están valoradas del I al IV

1	Totalmente de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Totalmente en desacuerdo

CLIMA LABORAL

	ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
D1	AUTONOMIA				
1	¿Necesita que su superior le esté diciendo que es lo que debe de hacer?				
2	¿Considera usted que cumple responsablemente con sus funciones?				
3	¿Es capaz de tomar sus propias decisiones dentro de su trabajo?				

D2	GRADO DE ESTRUCTURA DEL PUESTO				
4	¿Conoce cuáles son los Objetivos que debe cumplir dentro de su puesto?				
D3	RECOMPENSA				
5	¿Existen posibilidades de ascenso dentro de su trabajo?				
6	¿Existe alguna recompensa económica cuando realiza excelentemente sus labores?				
D4	CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO				
7	¿Considera que existe unidad y comunicación entre compañeros?				
8	¿Considera usted que recibe algún Estímulo de sus superiores cuando realiza bien sus actividades (felicitaciones, reconocimiento, etc.)?				
9	¿Cómo percibe usted el clima laboral existente dentro de la organización?				

PRODUCTIVIDAD

	ITEMS	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
D1	EFICIENCIA				
1	Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa.				
2	Hace buen uso del equipo e instrumentos de Trabajo.				
3	¿Usted alguna vez apoyo en alternativas de solución en su área?				
D2	EFICACIA				
4	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.				
5	Posee la capacidad de atender asuntos laborales bajo presión.				
6	¿Su trabajo cumple con los objetivos planteados para su puesto?				

Anexo 3. Consentimiento Informado

Yo, acepto participar voluntariamente en el estudio Título del Estudio.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Firma Investigador/a Responsable

Lugar y Fecha: