



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y

NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

Clima Organizacional y Productividad en los trabajadores de la

Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023

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

Mag. Betty L. Espinoza Bazán
LIC. ADMINISTRACION
CLAD. N° 115

Autora:

Bach. Llontop Pedraza, Diana Janet

Asesora:

Mg. Betty Liliana Espinoza Bazán

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1333-3384>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social:

Gestión De Organizaciones

Pimentel, Perú, 2024.



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Betty Liliana Espinoza Bazán, docentes de la Facultad de Comunicación Empresa y negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: Llontop Pedraza, Diana Janet titulado: **Clima Organizacional y Productividad en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023** Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 29% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 30 de noviembre del 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Betty L. Espinoza Bazán". Below the signature is a red rectangular stamp containing the text: "Mg. Betty L. Espinoza Bazán", "LIC. ADMINISTRACIÓN", and "CLAD. N° 115".

Mg. Betty Liliana Espinoza Bazán

Clima Organizacional y Productividad en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	repositorio.unprg.edu.pe:8080 Fuente de Internet	2%
8	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	

TITULO DE LA TESIS:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES
DE LA EMPRESA MERCANTIL INCA S.A, CHICLAYO 2023"

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Bach. Llontop Pedraza, Diana Janet

AUTORA

Mg. Betty Lilia Espinoza Bazán

ASESORA

Aprobado por el siguiente jurado:

Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra
Presidente

Mg. Luis Alberto Elera Vilela
Secretario

Mg. Henry Chiclayo Vega
Vocal

Dedicatoria

La presente está dedicada a la memoria de mis abuelos por ser mi ejemplo de vida y a mi amada hermana Carolina, a mi esposo quien con cariño y comprensión me ha brindado su apoyo cada vez que lo he necesitado, a mis padres y hermanos que son mi motivación por lo cual lucho día a día.

DIANA

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la vida y acompañado a lo largo de mi carrera, por darme sabiduría, salud y fortaleza para alcanzar mis objetivos.

Un especial agradecimiento a mi asesora Dra. Carpio Vásquez, Weiky Nelly Juliana, por su asesoramiento y guía para desarrollar mi proyecto de tesis.

Un especial agradecimiento a mi asesora Mg. Espinoza Bazán, por su asesoramiento y guía para desarrollar mi informe de tesis.

DIANA

Índice de contenidos

Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de figuras	xi
Índice de abreviaturas.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.	15
II. DESARROLLO.....	18
III. METODOLOGÍA	28
3.1. Tipo de investigación.	28
3.2. Diseño de investigación.	28
3.3. Variables y operacionalización.....	29
3.4. Población, muestra y muestreo.....	29
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.6. Procedimientos de recolección de datos	32
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	32
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	34
V. CONCLUSIONES	107
REFERENCIAS	109
ANEXOS	116

Índice de tablas

Tabla 1. Estadística descriptiva sexo de trabajadores	34
Tabla 2. ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?	35
Tabla 3. ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?	36
Tabla 4. ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	37
Tabla 5. ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?	38
Tabla 6. ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?	39
Tabla 7. ¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?	40
Tabla 8. ¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?	41
Tabla 9. ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?.....	42
Tabla 10. ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?.....	43
Tabla 11. ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?.....	44
Tabla 12. ¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?.....	45
Tabla 13. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	46
Tabla 14. ¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?	47
Tabla 15. ¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?.....	48
Tabla 16. ¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?	49
Tabla 17. ¿En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas?.....	50
Tabla 18. ¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?.....	51
Tabla 19. ¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?	52
Tabla 20. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?.....	53
Tabla 21. ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	54
Tabla 22. ¿En esta organización hay muchísima crítica?	55
Tabla 23. ¿En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	56
Tabla 24. ¿Cuándo cometo un error me sancionan?.....	57
Tabla 25. ¿La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresamos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?.....	58
Tabla 26. ¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos? .	59

Tabla 27. ¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?	60
Tabla 28. ¿La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?	61
Tabla 29. ¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?	62
Tabla 30. ¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa?	63
Tabla 31. ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?.....	64
Tabla 32. ¿Es relativamente fácil llegar a conocer a las personas en esta organización?.....	65
Tabla 33. ¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?	66
Tabla 34. ¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?.....	67
Tabla 35. ¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto? .	68
Tabla 36. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?	69
Tabla 37. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?	70
Tabla 38. ¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?	71
Tabla 39. ¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?.....	72
Tabla 40. ¿Me siento orgulloso de mi desempeño?	73
Tabla 41. ¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?	74
Tabla 42. ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?	75
Tabla 43. ¿Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra?	76
Tabla 44. ¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?	77
Tabla 45. ¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?	78
Tabla 46. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?.....	79
Tabla 47. ¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?.....	80
Tabla 48. ¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?	81
Tabla 49. ¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?.....	82
Tabla 50. ¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	83
Tabla 51. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	84
Tabla 52. ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	85
Tabla 53. ¿Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?.....	86

Tabla 54. ¿En esta organización, las personas anteponen sus intereses por encima del bien de la organización?.....	87
Tabla 55. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña?.....	88
Tabla 56. ¿Considera usted que se cumple eficientemente a los objetivos y metas trazadas?.....	89
Tabla 57. ¿Lograr los objetivos diarios aporta en la productividad de la empresa?	90
Tabla 58. ¿Considera usted que la iniciativa propia es una herramienta que ayuda a mejorar los procesos en la empresa?	91
Tabla 59. ¿Considera usted que sus habilidades le ayudan a tener un desempeño eficiente?.....	92
Tabla 60. ¿La empresa tiene la confianza suficiente en usted para desarrollar sus funciones?.....	93
Tabla 61. ¿La empresa está en constante innovación?.....	94
Tabla 62. ¿Su proactividad ayuda a la empresa a tener efectividad en sus actividades?	95
Tabla 63. ¿El apoyo de sus compañeros le permiten ganar un mejor profesionalismo?	96
Tabla 64. ¿Considera que su trabajo aporta a la productividad de la empresa? .	97
Tabla 65. Nivel de clima Organizacional.....	98
Tabla 66. Nivel de productividad.....	99
Tabla 67. Pruebas de normalidad shapiro wilk	100
Tabla 68. Prueba de correlación de spearman – variables V1 vs V2.....	101
Tabla 69. Prueba de correlación de spearman -variables2 vs dimensiones - V1.	102

Índice de figuras

Figura 1. Estadística descriptiva sexo de trabajadores	34
Figura 2. ¿En esta organización las tareas están claramente definidas?.....	35
Figura 3. ¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?...	36
Figura 4. ¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?	37
Figura 5. ¿Conozco claramente las políticas de esta organización?.....	38
Figura 6. ¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?	39
Figura 7. ¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?	40
Figura 8. ¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?	41
Figura 9. ¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?.....	42
Figura 10. ¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar? ...	43
Figura 11. ¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?.....	44
Figura 12. ¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?.....	45
Figura 13. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	46
Figura 14. ¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?	47
Figura 15. ¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?.....	48
Figura 16. ¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?	49
Figura 17. ¿En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas?.....	50
Figura 18. ¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?.....	51
Figura 19. ¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?	52
Figura 20. ¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?	53
Figura 21. ¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?	54
Figura 22. ¿En esta organización hay muchísima crítica?	55
Figura 23. ¿En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?	56
Figura 24. ¿Cuándo cometo un error me sancionan?	57
Figura 25. ¿ <i>la filosofía de esta organización es que a largo plazo progresamos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?</i>	58
Figura 26. ¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos? 59	

Figura 27. ¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?	60
Figura 28. ¿La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?	61
Figura 29. ¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?	62
Figura 30. ¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa?.....	63
Figura 31. ¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?.....	64
Figura 32. ¿Es relativamente fácil llegar a conocer a las personas en esta organización?.....	65
Figura 33. ¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?	66
Figura 34. ¿Las relaciones jefe–trabajador tienden a ser agradables?	67
Figura 35. ¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?	68
Figura 36. ¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?	69
Figura 37. ¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?	70
Figura 38. ¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?	71
Figura 39. ¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?.....	72
Figura 40. ¿Me siento orgulloso de mi desempeño?.....	73
Figura 41. ¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?.....	74
Figura 42. ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?	75
Figura 43. ¿Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra?	76
Figura 44. ¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil? ...	77
Figura 45. ¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?.....	78
Figura 46. ¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?.....	79
Figura 47. ¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?.....	80
Figura 48. ¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?	81
Figura 49. ¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?	82
Figura 50. ¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?	83
Figura 51. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	84
Figura 52. ¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?	85
Figura 53. ¿Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?.....	86

Figura 54. ¿En esta organización, las personas anteponen sus intereses por encima del bien de la organización?	87
Figura 55. ¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña?	88
Figura 56. ¿Considera usted que se cumple eficientemente a los objetivos y metas trazadas?.....	89
Figura 57. ¿Lograr los objetivos diarios aporta en la productividad de la empresa?	90
Figura 58. ¿Considera usted que la iniciativa propia es una herramienta que ayuda a mejorar los procesos en la empresa?	91
Figura 59. ¿Considera usted que sus habilidades le ayudan a tener un desempeño eficiente?.....	92
Figura 60. ¿La empresa tiene la confianza suficiente en usted para desarrollar sus funciones?	93
Figura 61. ¿La empresa está en constante innovación?	94
Figura 62. ¿Su proactividad ayuda a la empresa a tener efectividad en sus actividades?	95
Figura 63. ¿El apoyo de sus compañeros le permiten ganar un mejor profesionalismo?	96
Figura 64. ¿Considera que su trabajo aporta a la productividad de la empresa?	97
Figura 65. Nivel de clima organizacional	98
Figura 66. Nivel de productividad	99

Índice de abreviaturas

Abreviatura	Palabra clave
CO	Clima Organizacional
P	Productividad
DCO	Diagnóstico de Clima Organizacional
PRD	Productividad de los Trabajadores
GCO	Gestión del Clima Organizacional
CP	Compromiso con la Productividad
D	Dimensión
ME	Medición de Eficiencia
V1	Variable 1 (Clima Organizacional)
V2	Variable 2 (Productividad)
OG	Objetivo General
OE	Objetivo Específico
H ₁	Hipótesis Alternativa
H ₀	Hipótesis Nula

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. De metodología, tipo básica, enfoqué cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental de corte transversal. Con una población de 26 trabajadores a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado la prueba de evaluación de Spearman reveló un coeficiente de 0,624 entre Clima Organizacional y Productividad, con un valor de significancia de 0,001, aceptando la hipótesis alterna (H_1) El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. Este resultado indica una relación positiva moderada entre ambas variables. Concluyendo, que el clima organizacional tiene relación con la productividad en los trabajadores, lo que confirma la importancia de gestionar adecuadamente el clima organizacional para mejorar la productividad de la empresa Mercantil Inca S.A.

Palabras clave: Clima organizacional, productividad, Organización.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between the organizational climate and productivity in the workers of the company Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. Methodology, basic type, quantitative approach, descriptive, correlational level, non-experimental cross-sectional design. With a population of 26 workers to whom the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument. As a result, the Spearman evaluation test revealed a coefficient of 0.624 between Organizational Climate and Productivity, with a significance value of 0.001, accepting the alternative hypothesis (H1) The organizational climate is significantly related to productivity in the workers of the Mercantile company. Inca S.A. Chiclayo 2023. This result indicates a moderate positive relationship between both variables. Concluding, that the organizational climate is related to the productivity of workers, which confirms the importance of adequately managing the organizational climate to improve the productivity of the company Mercantil Inca S.A.

Keywords: Organizational climate, productivity, Organization.

I. INTRODUCCIÓN.

Hoy en día es necesario evaluar el clima organizacional en las empresas mediante instrumentos idóneos a los colaboradores ya que ellos viven la realidad en su ambiente laboral, logrando que se sientan parte de la organización generando mayor productividad en sus funciones realizadas. El presente trabajo de investigación es importante para las organizaciones debido a que los estudios indican que, para tener mayor productividad en cualquier trabajo, las organizaciones deben tener un saludable clima organizacional (Pando, 2022).

Según Galarreta (2020), en la actualidad el trabajo debe ser considerado como un segundo hogar por las horas laboradas y el vivir día a día con nuestros compañeros y jefes, acá parte el valor de un excelente clima organizacional así las organizaciones funcionan de manera eficiente y no les afecte en su desempeño. Añadido a ello el clima organizativo es de gran relevancia en las empresas, ya que la carencia de este factor daña el ambiente laboral de colaboradores, provocando problemas internos que genera un malestar que va aumentando y afecta de forma negativa en la productividad y esto repercute en los resultados de las organizaciones. (Granados, 2022),

En cuanto a la problemática relacionada al presente trabajo de investigación, a nivel internacional, en Bogotá; Andrés et al. (2022), muestra que en las organizaciones privadas de salud IPS tiene altos índices de deserción laboral por razones que están relacionadas con el entorno donde pasan largas jornadas de trabajo, mal trato por parte de altos mandos inexperiencia en la contratación y falta de estructuras dentro de las empresas al guiar a las actividades a nivel organizativo, un 33% de los empleados muestran que no están a gusto ni de acuerdo con las normas prácticas, decisiones y líderes que están a cargo de la operación, lo que puede ser una incidencia y afectar negativamente el ambiente laboral de las organizaciones, el 35% de los empleados no están de acuerdo con la forma y cantidad de trabajo que se les asigna diariamente, ya que el lugar de trabajo no es adecuado para llevar a cabo las responsabilidades asignadas. Reciben información de manera tardía e inoportuna, lo que provoca demoras en la entrega de resultados, lo que afecta negativamente los horarios de trabajo y reduce la productividad, En cuanto a las personas que no están motivadas para trabajar, que son el 32% de los empleados, esto se debe a que no pueden satisfacer ciertos

aspectos y necesidades personales. A nivel nacional, en Perú Fernández (2022) manifestó que el ambiente laboral es un problema casi cotidiano, en muchas instituciones laborales de nuestro país, de manera directa e indirecta los propietarios de las organizaciones establecen una presión mental sobre los empleados. Asimismo, esta presión que se da por los jefes, bajo la excusa de buscar maximizar las utilidades y ganancias de la empresa, se olvidan los aspectos humanos y el concepto primordial de la dignidad de los colaboradores. Es por ello, que el ambiente laboral debe ser objeto de estudio por el impacto que esta tiene en la productividad.

A nivel local, las organizaciones tienen un problema al oponerse al cambio y mantener sus prácticas tradicionales, y siendo un mundo tan globalizado y dinámico en el desarrollo científico, es necesario que las organizaciones se enfoquen en la labor encomendada (Espinoza A, 2022). En la empresa Mercantil Inca S.A, que es la empresa en estudio, se ha percibido falta de comunicación, y los trabajadores actúan de acuerdo a suposiciones en sus funciones a realizar, trayendo serias consecuencias en las áreas involucradas como; área contabilidad, administración, logística y almacén; en las cuales se ha evidenciado que en algunas oportunidades no han logrado cumplir con las funciones encomendadas, ocasionando retardo en los procesos de cada área y de la empresa generando una baja productividad, asimismo se observa que hay constante rotación del personal en el área contable y logística en la primera área mencionada no tienen una buena relación entre compañeros de trabajo y jefaturas a cargo, generando aumento de costos y un mal clima organizacional.

Es por todo lo manifestado anteriormente que el problema general de investigación es: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023?, y como problemas específicos tenemos: a) ¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023? b) ¿Cuál es el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023? c) ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023?. La presente investigación se justifica de manera Teórica; por que presenta razones epistemológicas y teóricas para consolidar el estudio en

relación a sus variables, teniendo como base el modelo de Litwin & Stringer, el cual explica cómo las circunstancias internas de la empresa afectan la conducta del empleado, ya sea de manera positiva o negativa (Angulo, 2022). De manera Práctica, debido a los resultados que se realicen en la investigación se usarán para resolver la problemática encontrada; es decir para mejorar acertadamente el comportamiento organizacional de la empresa, de manera Metodológica, porque los instrumentos utilizados en la investigación si son aptos y válidos así como confiables, y podrán ser utilizados en varias investigaciones relacionadas con las variables examinadas, de manera social, debido a que, si la empresa cuenta con un buen clima laboral son los trabajadores quienes se beneficiaran, estarán motivados y se desempeñarán con mayor productividad en el desarrollo de sus funciones.

Como Objetivo General, Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023, y como objetivos específicos: a) Diagnosticar el nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023; b) Identificar el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023; c) Analizar la relación entre las dimensiones del Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. Como Hipótesis General, Hipótesis Alterna, H.1: El clima organizacional se relaciona con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023 y como Hipótesis Nula, H.0.: El clima organizacional no se relaciona con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023.

II. DESARROLLO

En el ámbito internacional, Brito y colaboradores (2020) realizaron un estudio exhaustivo en Colombia centrado en el análisis del clima laboral, un concepto clave que integra diversas variables como la motivación, el autocontrol, el liderazgo y la toma de decisiones. Estos elementos fueron seleccionados cuidadosamente por su relevancia en el contexto laboral moderno, donde la calidad del desempeño y el bienestar de los empleados han demostrado ser fundamentales para la sostenibilidad de las organizaciones. El objetivo principal del estudio fue determinar cómo estos factores influyen en el ambiente de trabajo y, a su vez, en la productividad. La metodología utilizada fue descriptiva-correlacional, lo que permitió a los investigadores captar de manera precisa las interrelaciones entre las variables estudiadas. Para recolectar los datos, diseñó una herramienta ad hoc, aplicada a una muestra representativa de 90 empleados. Los resultados subrayan la importancia del autocontrol y el liderazgo como pilares esenciales para un clima laboral positivo, que repercuten directamente en la eficiencia y productividad diaria de los colaboradores. A partir de estas conclusiones, quedó claro que un liderazgo eficaz no solo mejora el ambiente laboral, sino que impulsa a los empleados a alcanzar niveles más altos de desempeño. De manera similar, en Ecuador, Oña (2022) también abordó el tema del clima laboral, pero centró su investigación en la empresa INLADEC, donde buscó establecer una relación directa entre el ambiente de trabajo y la productividad del personal. La investigación se distinguió por su diseño no experimental de enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional. Al evaluar las condiciones laborales de 77 colaboradores mediante dos cuestionarios, se analizan dimensiones clave como motivación, comunicación, compensación, liderazgo y condiciones laborales. Asimismo, se estudiaron los niveles de productividad mediante la evaluación de las capacidades humanas, la maquinaria y la organización del trabajo. Los hallazgos destacan que la comunicación y el liderazgo se mantenían en niveles satisfactorios, mientras que la compensación se identificaba como un área de mejora. Estos resultados llevaron a la conclusión de que, aunque existían aspectos positivos en el clima laboral, la falta de incentivos podría limitar el potencial de productividad de los empleados. Este estudio reafirmó la importancia de una gestión estratégica que no solo se enfoca en las competencias técnicas, sino también en el bienestar integral de los

trabajadores. Por otra parte, Avilés (2020), en su investigación en Ecuador, aportó un enfoque crucial al destacar que el clima organizacional es una construcción que refleja cómo los empleados perciben el entorno en el que desarrollan sus labores y cómo estas percepciones impactan directamente en su satisfacción y productividad. El estudio, realizado en instituciones públicas del cantón Daule, se centró en identificar las condiciones del clima organizativo y cómo se relaciona con los niveles de productividad, con la intención de proponer mejoras. Para ello, su estudio tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo - correlacional, utilizando a 400 trabajadores como muestra. Los hallazgos obtenidos fueron procesados tuvieron una confiabilidad alta (0.93), confirmando la solidez del instrumento. Entre los principales hallazgos, se evidencia que el clima organizacional tuvo un impacto directo en la productividad, lo que llevó a la implementación de un plan de mejora con el fin de optimizar tanto las condiciones laborales como los resultados de las instituciones públicas. En el contexto nacional, Yarleque (2022) desarrolló una investigación que buscaba determinar si existía una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral en una institución pública de salud en Amazonas. Utilizando una investigación cuantitativa de corte correlacional y no experimental como diseño, la investigación involucró a una muestra de 65 trabajadores. Los resultados confirmaron una evaluación positiva y significativa entre las variables estudiadas, destacando que un clima organizacional favorable repercutió en un aumento en la productividad. Este hallazgo evidencia la necesidad de que las instituciones públicas presten mayor atención a los factores que influyen en el ambiente laboral, ya que su optimización podría traducirse en mejoras sustanciales en las funciones desempeñadas por los colaboradores realzando la calidad del servicio ofrecido. De manera similar, Ayala (2021) realizó un estudio en la empresa textil NEGOCIOS HYD SAC, en Lima, con el fin de identificar cómo el clima organizacional impacta en la producción de los empleados. Esta investigación, también de enfoque cuantitativo, se centró en evaluar dimensiones como el trabajo en equipo, la autorrealización, la comunicación, supervisión y condiciones laborales, variables esenciales para el clima organizacional. Además, la productividad se midió en términos de eficacia y eficiencia. El análisis de datos, realizado mediante SPSS, reveló una evaluación positiva significativa ($Rho=0.926$), lo que sugiere que mejoras en el clima laboral conducen

directamente a un incremento en la productividad. Este estudio subrayó lo importante que es la comunicación y el liderazgo efectivo como herramientas clave en los empleados y el fomento de un mejor ambiente laboral. Por su parte Ruiz (2021), se enfocó en analizar cómo se relaciona el clima laboral y la productividad en el contexto hospitalario, específicamente en la sede administrativa del hospital Tingo María. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño hipotético-deductivo con un alcance descriptivo-correlacional. La muestra de 35 colaboradores permitió obtener datos reveladores que mostraron un nivel alto de confiabilidad entre las variables estudiadas, con un valor de 0.78 en el Alfa de Cronbach. Los resultados de este estudio reflejaron que un ambiente laboral favorable contribuye en el bienestar y mejora significativa de la eficiencia operativa del hospital. Por otro lado, Aguilar (2020) llevó a cabo un estudio en Ancash, cuyo objetivo fue realizar un análisis de evaluación entre el desempeño de los colaboradores y el clima laboral. La muestra estuvo conformada por 45 colaboradores. Los hallazgos encontrados en este estudio fueron que el 13.3% de los encuestados consideraron que el clima laboral influía directamente en la productividad, mientras que un 35.6% mencionó que en ocasiones mantenían buena comunicación con sus compañeros. Esta investigación se trabajó bajo una metodología de tipo correlacional y cuantitativo. El estudio concluyó en la existencia de la relación para ambas variables de manera positiva, con un valor $p=0.018$, lo que resalta la importancia de llevar a cabo mejoras en los canales de comunicación de las organizaciones para potenciar el desempeño de los empleados. Por otro lado, López (2021), en su estudio que tuvo como objetivo analizar la correlación entre la productividad de la Municipalidad del Norte de Lima. Su estudio, de carácter cuantitativo y con un enfoque correlacional, utilizó una muestra de 130 colaboradores. Los datos se recopilaron mediante encuestas validadas por expertos y el Alfa de Cronbach, garantizando una alta confiabilidad en los resultados. Los hallazgos revelaron que el 45.4% de los empleados percibían un clima organizacional negativo, mientras que el 46.2% consideraba que su productividad era regular. Este estudio destacó la importancia de mejorar el ambiente laboral para optimizar los niveles de productividad, ya que la estadística inferencial indicó que el clima organizacional influye en un 21.1% en la productividad de los trabajadores.

Ibárcena et al. (2020), en su investigación sobre el sistema sanitario peruano, analizaron la relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores administrativos. El estudio reveló que tanto la comunicación como la motivación se encontraban en niveles regulares, mientras que el liderazgo no era considerado adecuado por un porcentaje significativo de empleados. A pesar de estas deficiencias, el estudio también mostró que los jefes estaban comprometidos en mejorar el entorno laboral, lo que, a largo plazo, podría incrementar la productividad de los empleados. Finalmente, Gonzales (2022) llevó a cabo una investigación exhaustiva en la municipalidad de Chiclayo, cuyo propósito central fue analizar la relación existente entre el clima laboral y la productividad de sus trabajadores. Este estudio, de enfoque cuantitativo, abarcó una muestra representativa de 80 empleados, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios cuidadosamente diseñados para recopilar datos relevantes sobre ambas variables. Los resultados obtenidos fueron procesados utilizando técnicas estadísticas de frecuencias y porcentajes, lo que permitió un análisis detallado y preciso de los mismos. Los hallazgos confirmaron la hipótesis inicial, demostrando que un clima laboral favorable tiene un impacto directo y positivo en la eficiencia y desempeño de los empleados. A partir de estos resultados, se subrayó la necesidad de implementar estrategias efectivas que promuevan un ambiente de trabajo saludable, pues este no solo potencia la productividad, sino que también contribuye al bienestar general del personal, generando una sinergia que beneficia tanto a los individuos como a la sociedad.

Por su parte, Fernández (2022), en su estudio sobre el Programa Trabaja Perú en SJL, encontró que la mayoría de los trabajadores consideraba el ambiente laboral como regular, con un 73.3% de encuestados manifestando esta percepción. La dimensión de la motivación presentó algunas deficiencias, lo que indicaba la necesidad de mejorar los incentivos para aumentar la productividad. A pesar de que la relación entre el clima laboral y la productividad era positiva, los resultados reflejaron una variación débil, con un Rho de 0.331. Este estudio subrayó la importancia de desarrollar estrategias para fortalecer el ambiente laboral y de esta manera mejorar el desempeño de los colaboradores.

En cuanto al marco teórico de la variable Clima Organizacional, Chiavenato (2004), en la teoría general de la administración, lo define como el entorno en el que se

encuentran los empleados en una compañía y se encuentra relacionado con su motivación, entonces la motivación conduce a mejoras en cuanto al trabajo que realizamos. Manifestando interés, colaboración y actitud positiva, reflejando un buen clima organizacional en caso contrario si no hay motivación, el clima organizacional se ve afectado y los empleados pueden experimentar depresión, desinterés, apatía, etc. o, por último, pueden llegar a ser violentos y desobedientes. El trabajador es la pieza esencial de toda organización (Ángulo, 2022). El clima organizacional es el conjunto de factores que representan las expresiones personales de cada empleado y administrador mediante la percepción directa del rendimiento de sus colaboradores en la empresa. (Peralta, 2021). El clima organizacional deja conocer los factores conductuales y materiales (iniciativa, creatividad, liderazgo, innovación y comunicación), que cada colaborador representa frente a la empresa específica de carácter, laboral, organizacional entre otros. El enfoque del clima organizacional se centra principalmente en las percepciones que presenta el individuo en relación con su entorno laboral. Además, es esencial observar qué factores están influenciando en el comportamiento de los trabajadores, así como la configuración organizativa y el entorno social (Soto, 2021). El clima Laboral para Gan y Berbel (2007) dice que es un entendimiento dinámico que varía según la situación en cada organización y la perspectiva de cada persona. De acuerdo con Gonzales (2022), se espera un equilibrio gradual en el clima organizacional, una estabilidad que, aunque deseada, podría derivar en caos debido al impacto significativo de las decisiones tomadas sobre el futuro de la organización. Según Madero (2019), el clima organizacional es un elemento crucial para alcanzar el éxito colectivo y que este depende de la responsabilidad compartida entre empleados y empleadores. Además, Madero señala que la mejor estrategia para lograr un buen clima laboral está vinculada con el desarrollo efectivo de cada miembro del equipo, favorecido por óptimas condiciones laborales que influyen en el comportamiento de dichos miembros. Maja et al., (2021) mencionan que el clima organizacional se compone de cómo los empleados de una empresa perciben su entorno desde una perspectiva moral. Según Efendi et al. (2021), en la teoría sobre modelo del clima organizativo junto a Litwin y Springer (1985), encontró que un entorno de trabajo autoritario, donde la toma de decisiones se centraliza y el comportamiento de los trabajadores está

estrictamente definido por normas y procedimientos estandarizados, tiende a reducir la productividad y la satisfacción laboral. En contraste, un entorno laboral más familiar, enfocado en relaciones interpersonales positivas entre los empleados, contribuye a una alta satisfacción laboral, actitudes positivas hacia los grupos de trabajo y un comportamiento creativo significativo, impactando positivamente la productividad de los empleados. Asimismo, la teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Hugo Munsterberg y Elton Mayo en el siglo XX, se centró en establecer condiciones de trabajo ideales para mejorar el compromiso de los trabajadores y la motivación que ellos tienen hacia las necesidades humanas. Esta teoría evidencia que cada empresa debe prestar mucha atención tanto al comportamiento individual de cada colaborador como al factor emocional (Monego et al., 2021). Por otra parte, Frederick Herzberg, en 1959, desarrolló la teoría de los dos factores, enfocándose en la satisfacción de necesidades que explican cómo se comportan los trabajadores en el trabajo. Dicha teoría también distingue entre el factor higiénico (insatisfactorio), que incluye aspectos como el entorno y condiciones laborales (pago, beneficios, condiciones ambientales y relaciones cordiales), y el factor motivacional (satisfactorio), que se centra en las condiciones del puesto y las tareas realizadas, como la realización personal, el reconocimiento y el progreso profesional (Thant et al., 2021). Asimismo, Ángulo (2022) manifestó que existen teorías capaces de medir el clima organizacional; Sin embargo, destacó el modelo de Litwin & Stringer (1968), que en su investigación explica cómo las circunstancias internas de una empresa afectan el comportamiento del empleado, de manera positiva o negativa, y definen estas influencias a través de nueve dimensiones.

Dimensiones que muestran la capacidad de la evaluación de la variable Clima Organizacional, cada uno tiene que ver con aspectos específicos de una organización como: Estructura incluye la percepción de cada empleado sobre las normas organizacionales internas, por lo tanto, se refiere a los canales oficiales de la organización. La Responsabilidad que implica sentirse el líder, no para imponer órdenes, si no para que cada colaborador sea el mejor observador de sus propios trabajos. Riesgo en relación al clima organizacional este término se refiere a como percibe el trabajador los desafíos que impone el trabajo cada vez que realiza una operación en cuanto a sus labores ya que tiene un impacto significativo en la

tranquilidad física y mental del empleado, lo que puede llevarlo a dejar la empresa en la que trabaja. Recompensa es la forma en que un empleado recibe una compensación es como una forma de recompensa por su excelente desempeño, por lo tanto, ciertos jefes, gerentes y supervisores sancionan y envían memorandos con rapidez y eficacia. Un empleado típico podría desear que felicitara a los miembros más destacados de la organización con la misma rapidez. La cooperación se manifiesta cuando existe una ayuda mutua constante entre colaboradores y directivos en una empresa. Las relaciones, como parte fundamental del clima organizacional, se refieren al entorno agradable y positivo que toda compañía o grupo de personas debería fomentar. En este contexto, es esencial que tanto los jefes como los subordinados se perciban como iguales en el ámbito laboral, al punto de que no resulte sorprendente que un jefe se preocupe sinceramente por el bienestar de sus subordinados. Los estándares se relacionan con la percepción de la importancia de los objetivos y los niveles de desempeño de la empresa, los cuales garantizan el cumplimiento de las normas de rendimiento establecidas. En cuanto a los conflictos, estos representan el grado en el que cada colaborador, ya sea un compañero o un superior, es capaz de aceptar opiniones diferentes y enfrentar los problemas sin temor, procurando una solución inmediata y efectiva. Por último, la identidad constituye un componente esencial y valioso del grupo de trabajo, ya que se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización. Es, en esencia, la sensación de compartir los mismos objetivos y valores que la empresa, lo cual impulsa un compromiso colectivo y un sentido de propósito alineado con el éxito organizacional.

En cuanto al marco teórico de la variable Productividad, Robbins y Judge (2013) afirman que la productividad es el nivel de análisis más alto de una organización. Si se logran los objetivos de una empresa al transformar los insumos en productos finales con el menor costo posible, se logra la productividad, por último, la eficacia y la eficiencia están relacionadas con la productividad. La productividad es un indicador de la eficiencia que se obtiene de la relación entre la cantidad de cosas que hemos producido y la cantidad de recursos que hemos utilizado para lograr hacerlas (Palacios, 2019), pues se entiende que quienes se desempeñan mejor en el desarrollo de sus funciones están motivados y reconocidos por su trabajo (Montenegro et al., 2023). La productividad laboral se refiere al trabajo realizado

por los colaboradores de una empresa durante el tiempo empleado en la producción de bienes y servicios. Según Verona et al. (2019), para mejorar la productividad empresarial, es necesario contar con colaboradores bien educados, capacitados y equipados con las mejores herramientas técnicas disponibles. Esto permitirá maximizar el rendimiento y la eficiencia en las actividades productivas. De acuerdo con Esan (2019), para incrementar la productividad laboral, es fundamental analizar la productividad individual tomando en cuenta factores como establecer objetivos claros, tener pasión por lo que se hace, descubrir el valor de la propia contribución, desarrollar una carrera orientada al servicio, proyectarse y organizarse, controlar las distracciones, descansar, alimentarse adecuadamente y hacer ejercicio. Estos aspectos forman parte esencial de la productividad personal, que se refiere a la capacidad de aprovechar al máximo nuestro tiempo, energía y recursos. En el ámbito de la productividad laboral, los líderes desempeñan un papel crucial. Sin embargo, en la actualidad, muchos líderes se enfocan principalmente en la innovación y dejan de lado el reconocimiento de la productividad de los empleados. Para incrementar la productividad laboral, los líderes deben identificarse y trabajar en áreas específicas, como convertirse en entrenadores efectivos, fomentando el desarrollo de los colaboradores, reconociendo sus logros, evaluando su progreso, fortaleciendo sus capacidades y compartiendo el conocimiento. Estas acciones ayudarán a generar un ambiente de apoyo y motivación que impulsará la productividad en la organización. Yuan. (2004), en su teoría de la productividad empresarial, nos indica que esta se centra en cómo las empresas pueden maximizar los recursos con el fin de mejorar la eficiencia y rendimiento, lo cual es crucial no solo para el éxito individual de las organizaciones. Asimismo, la productividad no puede mejorarse sin una medición adecuada, para lo cual se recomienda emplear un conjunto de medidas integradas en un marco de rentabilidad que ofrezca una visión completa. Además, la teoría del flujo rápido y uniforme ha sido clave para entender por qué algunas empresas de servicios son más productivas que otras, lo cual les permite mantener su competitividad a largo plazo. Por otro lado, Uraisami (2018), nos menciona la existencia de diferentes niveles de medición de la productividad entre empresas, influenciadas tanto por sus prácticas internas como por el entorno operativo. Por último, la planificación empresarial centrada en la eficiencia es fundamental para

mejorar la rentabilidad, y herramientas como la hoja de planificación empresarial permiten gestionar y controlar estos índices de manera efectiva. Por otra parte, Khalid (2022), indica que la productividad empresarial es importante en la competitividad y éxito de las empresas. Y que no solo afecta la satisfacción y efectividad operativa, sino también influye en la prosperidad económica a nivel nacional e internacional. El autor seleccionó varias dimensiones de la participación de los empleados (liderazgo, trabajo en equipo, capacitación y desarrollo profesional, compensación y políticas organizacionales) para medir el impacto en la productividad general. En otras palabras, los colaboradores que participen en actividades laborales inciden significativamente en la productividad general, y el liderazgo, el trabajo en equipo, la capacitación, el desarrollo profesional, la compensación y las políticas organizacionales desempeñan papeles clave. También, Kostyuk & Milkin. (2022) plantea que la productividad empresarial es un indicador clave para evaluar la eficiencia y el rendimiento de una empresa, y diversos estudios han identificado varios factores que influyen en ella, como, el uso de tecnología y la estructura organizativa. La productividad de los empleados se ve fuertemente afectada por la gestión eficiente de los recursos humanos, especialmente a través de la capacitación y el desarrollo profesional, así como por su implicación y compromiso en las actividades laborales. Además, la eficiencia en el uso de tecnología y equipos es fundamental, ya que un manejo adecuado de maquinaria puede incrementar significativamente el rendimiento, mientras que el comercio electrónico y las tecnologías avanzadas ofrecen tanto desafíos como oportunidades para mejorar la productividad. Por otra parte, la estructura organizativa y la gestión del sistema de producción influyen de manera significativa, siendo esenciales la organización eficiente del trabajo y los cambios estructurales. Medidas como la productividad multifactorial y la productividad total de los factores combinan los efectos de todos los recursos utilizados, proporcionando una visión más integral del rendimiento. Asimismo, el bienestar de los empleados, que incluye la compensación y políticas organizativas, impacta directamente en su motivación, lo cual afecta a su productividad, al igual que su actitud hacia el trabajo y el estilo de liderazgo. Finalmente, aunque las condiciones naturales y el entorno externo también pueden influir en la productividad, son factores menos controlables por la empresa. La Productividad para Chiavenato

(2004) toma en cuenta como dimensiones a la eficiencia, la eficacia y la efectividad. Al convertir sus ingresos en efectos cada vez mayores al costo más bajo posible, una empresa es productiva. La producción es una medida del rendimiento que incluye capacidad, energía y efectividad. La capacidad se refiere al uso adecuado de los bienes aprovechables, lo que significa que enfatiza los recursos y los procedimientos. La energía es la realización de propósitos y finalidades imprecisos; en este evento, las finalidades y las consecuencias son lo más importantes. Cuando una organización satisface satisfactoriamente los deseos de sus compradores y lo hace a un precio bajo, es eficaz. La eficacia de una organización aumenta si optimiza sus estrategias y sistemas. Su eficacia aumenta si sus objetivos y metas son la prioridad. La efectividad es el nivel de aceptación y cumplimiento de los objetivos trazados, que se estima al comparar proyectos perfectos o planeados (propósitos u objetivos) y los resultados alcanzados, considerando el esfuerzo común del proceso de la productividad (Espinoza, 2022). El autor lo divide en lo siguiente debido a esto: 1. Eficiencia: Es el uso adecuado de los bienes aprovechables, lo que significa dar prioridad al uso de los recursos y los procedimientos. 2. Eficacia: Es el cumplimiento de objetivos y metas esperadas; en este evento, lo más importante son los objetivos y los efectos. 3. Efectividad: Nos referimos al nivel de aceptación de los objetivos proyectados, que se evalúa comparando los procedimientos absolutos o planeados (propósitos u objetivos) y los efectos logrados, teniendo en cuenta el esfuerzo habitual de sucesión de productividad.

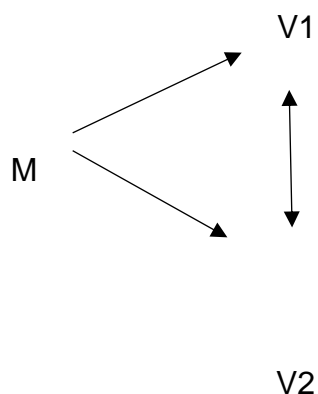
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

La investigación fue de tipo básica, debido a que estos estudios se definieron como acumulaciones de conocimientos (Arispe et al., 2020), según Bunge basándose en un marco teórico y además intenta explicar, describir una situación en un momento dado y quedando ahí (Fernández, 2022). De enfoque cuantitativo, porque permitió medir las variables porcentualmente, es decir el nivel y relación del clima organizacional y de la productividad laboral de acuerdo con cada uno de los elementos planteados en el marco teórico (Ramírez et al., 2021). De nivel descriptiva, porque se enfocó en especificar características de cada una de las variables de estudio (Oña, 2022), entregando formalidad a cada una de las investigaciones, las cuales a su vez proporcionaron información veraz y así se llevaron a cabo estudios de entendimiento y altamente estructurados (Palacios, 2019). Correlacional, debido a que busco explicar el estado presente de la empresa y al concluir la indagación se medirá la relación de las variables clima organizacional y la productividad de los trabajadores en la empresa en estudio (Ayala, 2021).

3.2. Diseño de investigación.

La presente investigación fue de diseño no experimental, debido a que el contenido de la investigación no se modificó (Ortega et al., 2020). De corte transversal debido a que los datos se recopilaron en un solo tiempo específico (Rasinger, 2020).



Donde: **M** = muestra,

V1 Clima Organizacional

V2 Productividad

3.3. Variables y operacionalización.

i. Variable 1: Clima Organizacional

***Definición conceptual**

El clima organizacional es el conjunto de factores que representan las expresiones personales de cada empleado y administradores mediante la percepción y que afectan directamente el rendimiento de la organización (Peralta, 2021).

***Definición operacional**

La medida del clima organizacional a partir de un cuestionario de 53 preguntas que se dividieron en nueve dimensiones que se basan en el modelo de Litwin & Stringer: Estructura, Responsabilidad, Recompensas, Riesgo, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad, se evaluaron utilizando la escala de Likert.

ii. Variable 2: Productividad

***Definición conceptual**

La productividad es un indicador de la eficiencia que se obtiene de la relación entre la cantidad de cosas que hemos producido y la cantidad de recursos que hemos utilizado para lograr hacerlas (Palacios, 2019).

***Definición operacional**

La medida de productividad a partir de un cuestionario de 10 preguntas que incluye las dimensiones de eficacia, eficiencia y efectividad en una organización, basándose en Chiavenato (2024).

3.4. Población, muestra y muestreo

La Población de estudio es la totalidad de individuos, casos, documentos y otros que comparten característica que son objeto de análisis (Condori, 2020). Para el presente estudio se tomó como la población al total de 26 trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo.

Tabla 2. *Distribución de la población*

Área	Personal
Administración	15
Recepción	2
Servicios (lavandería, limpieza)	1
Contabilidad	6
Almacén	2
Total	26

Nota: Obtenida de la BD de la empresa

***Criterios de inclusión:**

- **Voluntariedad:** Trabajadores de la Empresa Mercantil Inca SA, Chiclayo, que expresan su deseo de participar de forma voluntaria en la investigación.
- **Permanencia laboral:** Aquellos empleados que se encuentren activos en la empresa al momento de la recolección de datos.
- **Disponibilidad:** Colaboradores que puedan completar los instrumentos dentro del tiempo estipulado sin restricciones de horario.
- **Capacidad de respuesta:** Trabajadores que tengan acceso a los medios o herramientas necesarias para completar los instrumentos de evaluación, ya sea digital o básicamente.

***Criterios de exclusión:**

- **Ausencia por permisos o licencias:** Trabajadores que no se encuentren en la empresa al momento de aplicar los instrumentos debido a permisos, licencias médicas, vacaciones o ausencias prolongadas.
- **Falta de interés o comodidad:** Aquellos empleados que no se sienten cómodos o dispuestos a participar en el proceso, ya sea por razones personales o por desinterés en el estudio.

- **Incapacidad de respuesta:** Empleados que, por cualquier motivo, no puedan completar el instrumento en el tiempo estipulado o que enfrenten barreras para participar (como falta de acceso a los medios requeridos).
- **Personal temporal o en rotación:** Aquellos que estén sujetos a contratos temporales o que se encuentren en transición dentro de la empresa y no puedan cumplir con el ciclo de evaluación completo.

***Unidad de Análisis:**

El trabajador de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se usó para la recolección de los datos fue la encuesta, la misma que se refiere a una técnica para recopilar datos de manera sistemática a través de las respuestas a preguntas planteadas a una población específica (Acha et al., 2023).

Como instrumento que se utilizó fue el cuestionario de escala Likert, definido como un documento que utiliza una técnica de estudio para extraer datos de una muestra (Feria et al., 2020). El cuestionario estará estructurado en función de las dimensiones de las variables, a escala ordinal como respuesta a las preguntas cerradas del instrumento. El instrumento está conformado por tres secciones: Sección 01: Donde se registrará datos principales del encuestado y de la aplicación, como: fecha, edad, hora, sexo del participante. Sección 02: Donde explica los pasos para completar el llenado del mismo, el objetivo del trabajo de investigación y la Escala de respuestas. Sección 03: Se muestra la lista de preguntas para cada Variable y Dimensión; en un total de 63 preguntas de evaluación directa. Para la Variable Clima Organizacional, correspondientes de 09 dimensiones y para la variable Productividad, con 10 preguntas, que corresponde a 03 dimensiones. Se asigna la puntuación a la escala de respuestas, según la escala de Likert, con cuatro opciones que van desde Muy en Desacuerdo, en Desacuerdo, De Acuerdo y Muy de Acuerdo.

En cuanto a la validez del instrumento, fue evaluado por tres especialistas expertos en el tema (Angulo 2022), cuyas calificaciones se basarán en la

coherencia, claridad y consistencia de los datos (Collet et al., 2019). La validez tiene la finalidad de un uso adecuado y apropiado para recopilar los datos necesarios para un estudio, Por lo tanto, es necesario determinar si las preguntas planteadas satisfacen las necesidades investigativas y si estas son relevantes para el objeto de investigación (Orellana y Sevilla., 2019).

Para la Confiabilidad del instrumento se hallará haciendo uso del análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach, en la prueba piloto correspondiente (Valdés et al., 2020). En la presente investigación para determinar la fiabilidad del instrumento se aplicó a 20 personas con características homogéneas, como prueba piloto, con una puntuación de fiabilidad para la variable Clima Organizacional de 0.852 y para la variable Productividad con un valor de fiabilidad de 0.798.

3.6. Procedimientos de recolección de datos

La presente investigación se llevó a cabo siguiendo la secuencia siguiente:

1. El tema de investigación fue elegido.
2. Se solicitó permiso al representante de la empresa para recopilar datos, utilizando el instrumento.
3. Se creó el instrumento y se llevó a cabo un análisis de validez y confiabilidad.
4. Se entregó a cada participante en la investigación, el documento Consentimiento Informado antes de la recopilación de los datos.
5. El instrumento se aplicó a la población de estudio de acuerdo con los criterios establecidos.
6. Se codifico, tabulo los datos obtenidos en el programa ofimático Microsoft Excel y se procesó los datos en el software estadístico SPSS.
7. Se examino e interpreto la información obtenida del proceso estadístico.
8. Las conclusiones y recomendaciones se incluirán en el informe de tesis.

3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Se realizarán las siguientes acciones para procesar y analizar los datos y cumplir con los objetivos de la presente investigación:

1. El análisis descriptivo es una técnica que detalla de forma cuantitativa los datos y crea tablas de los resultados de los análisis no paramétricos, y la estadística inferencial, que se detalla en llegar a conclusiones generales sobre los resultados de nuestra población (Acha et al., 2023) sobre las dimensiones y variables correspondientes; utilizando el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences),
2. Para el procesamiento de los datos, se crearán tablas y figuras de frecuencia con porcentajes para determinar el nivel y la relación de las variables;
3. Se mostrarán las conclusiones y sugerencias pertinentes.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En este capítulo se detalla los hallazgos obtenidos, después de aplicar una encuesta a 26 trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023.

4.1. Análisis Estadístico Descriptivo

4.1.1. Estadística Descriptiva Sexo de trabajadores

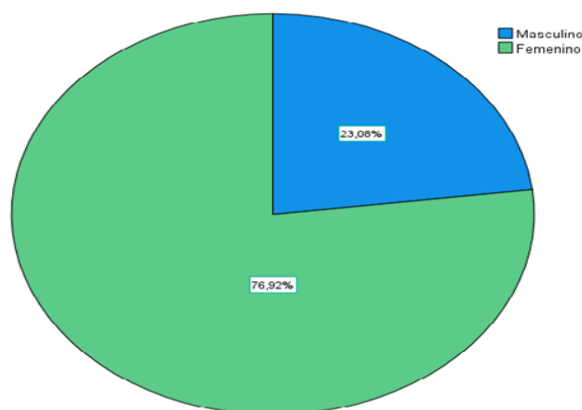
Tabla 1.

Estadística descriptiva sexo de trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	6	23,1
Válido Femenino	20	76,9
Total	26	100,0

Figura 1.

Estadística descriptiva sexo de trabajadores



Nota: En la tabla y en la Figura 1, se puede observar del 100% de los participantes en la investigación, el 76.92% corresponde al sexo femenino y el 23.08% al sexo masculino.

4.1.2. Resultados Descriptivos por ítems de las variables

4.1.2.1 VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

D1 Estructura

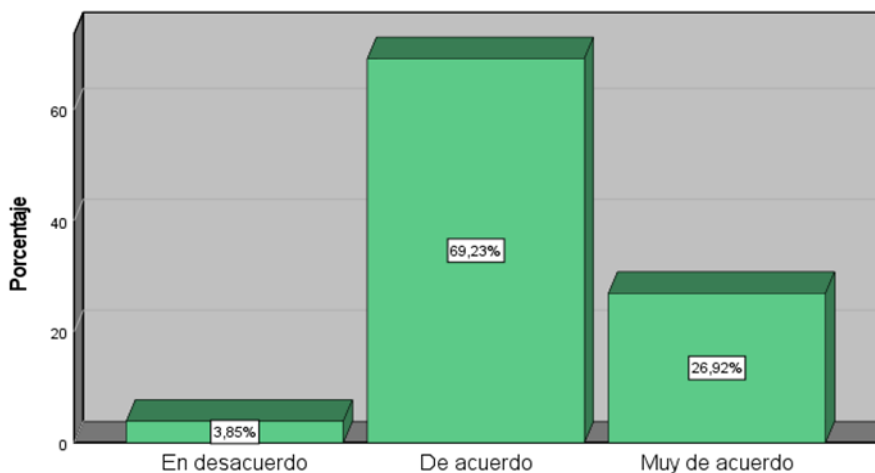
Tabla 2.

¿En esta organización las tareas están claramente definidas?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	18	69,2
Muy de acuerdo	7	26,9
Total	26	100,0

Figura 2.

¿En esta organización las tareas están claramente definidas?



Nota: Como resultado, en la tabla y la Figura 2, se observa que un 69,23% de los trabajadores considera que las tareas están claramente estructuradas, mientras que un 26,92% se muestra aún más convencido de esta claridad. Esto evidencia que la gran mayoría de los empleados percibe una organización eficiente en la asignación de funciones.

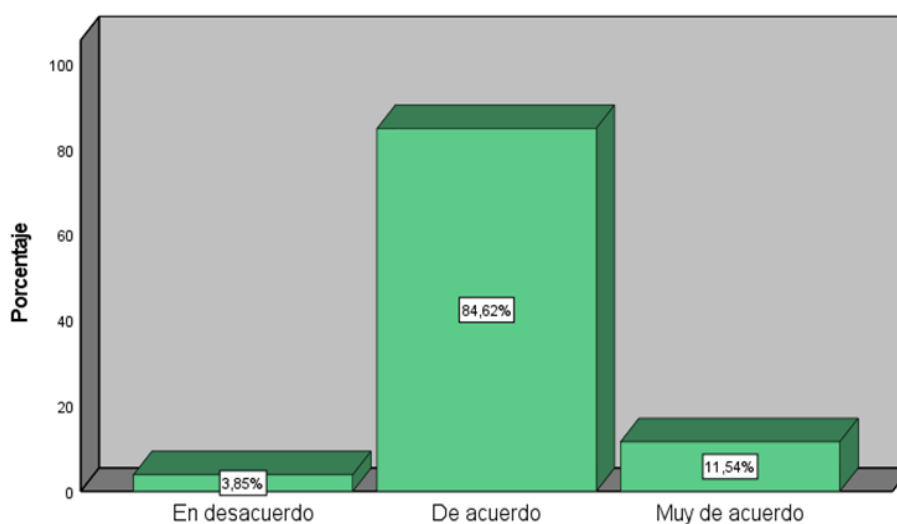
Tabla 3.

¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	22	84,6
Muy de acuerdo	3	11,5
Válido		
Total	26	100,0

Figura 3.

¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 3, se observa que un 84,62% de los trabajadores está de acuerdo en que las tareas están lógicamente estructuradas, mientras que un 11,54% muestra aún mayor convicción en esta percepción. Solo un 3,85% expresa su desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe una organización coherente en la asignación de las tareas, lo que refuerza un enfoque lógico en la distribución.

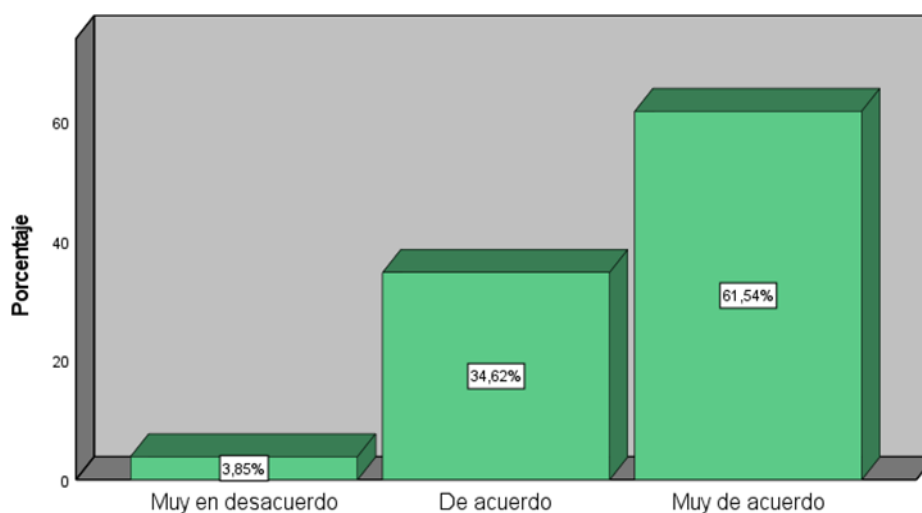
Tabla 4.

¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,8
Válido De acuerdo	9	34,6
Muy de acuerdo	16	61,5
Total	26	100,0

Figura 4.

¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 4, se observa que un 61,54% de los trabajadores está muy de acuerdo en que se tiene claro quién manda y toma las decisiones dentro de la organización. Un 34,62% está de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría de los empleados percibe una estructura de liderazgo claramente definida, lo que fortalece la toma de decisiones en la organización.

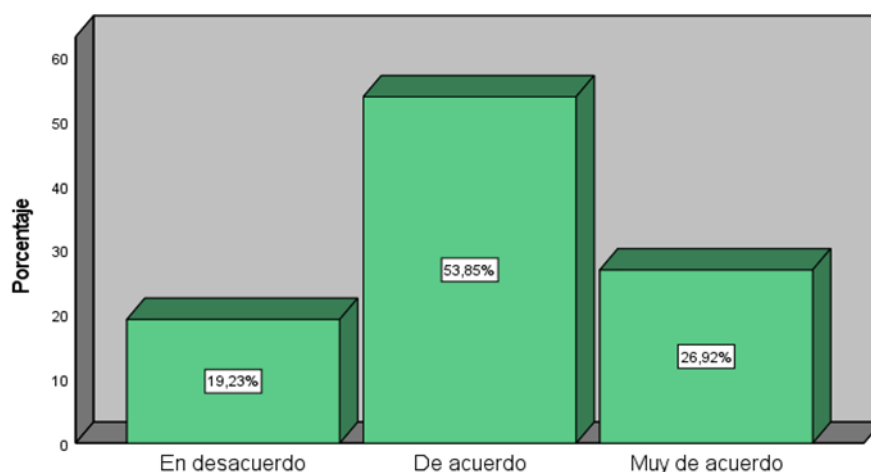
Tabla 5.

¿Conozco claramente las políticas de esta organización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	5	19,2
	De acuerdo	14	53,8
	Muy de acuerdo	7	26,9
	Total	26	100,0

Figura 5.

¿Conozco claramente las políticas de esta organización?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 5, se observa que un 53,85% de los trabajadores está de acuerdo en conocer claramente las políticas de la organización, mientras que un 26,92% está muy de acuerdo. Esto refleja que más de la mitad de los empleados tiene claridad sobre las políticas internas.

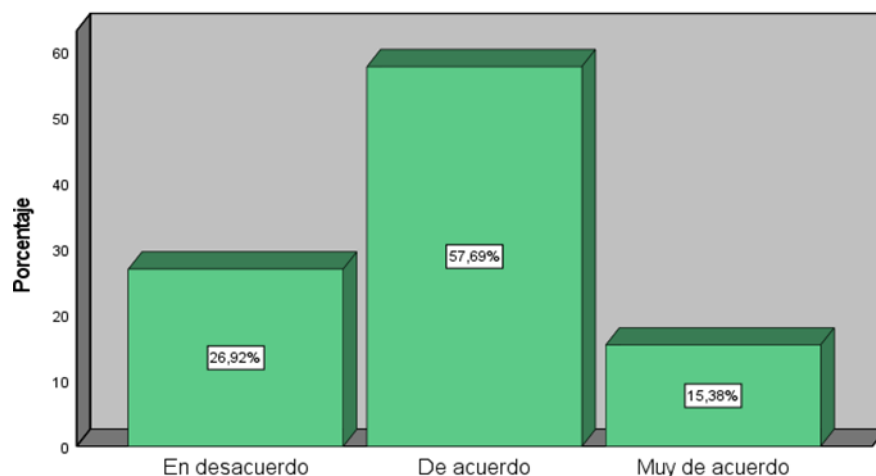
Tabla 6.

¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	7	26,9
De acuerdo	15	57,7
Muy de acuerdo	4	15,4
Válido		
Total	26	100,0

Figura 6.

¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 6, se observa que un 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en conocer claramente la estructura organizativa, mientras que un 26,92% está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleados tiene una comprensión sólida de la estructura organizativa, aunque existe una porción significativa que no la percibe con la misma claridad.

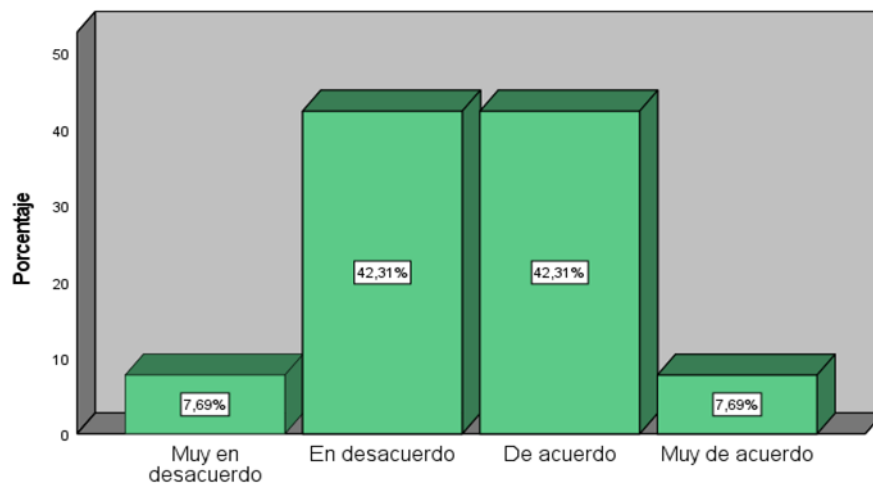
Tabla 7.

¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	11	42,3
Válido	De acuerdo	11	42,3
	Muy de acuerdo	2	7,7
	Total	26	100,0

Figura 7.

¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 7, se observa que un 42,31% de los trabajadores está de acuerdo en que no existen muchos papeles para realizar las tareas, mientras que otro 42,31% está en desacuerdo. Esto muestra una percepción dividida respecto a la burocracia en la organización, lo que sugiere posibles áreas de mejora en la simplificación de procesos administrativos.

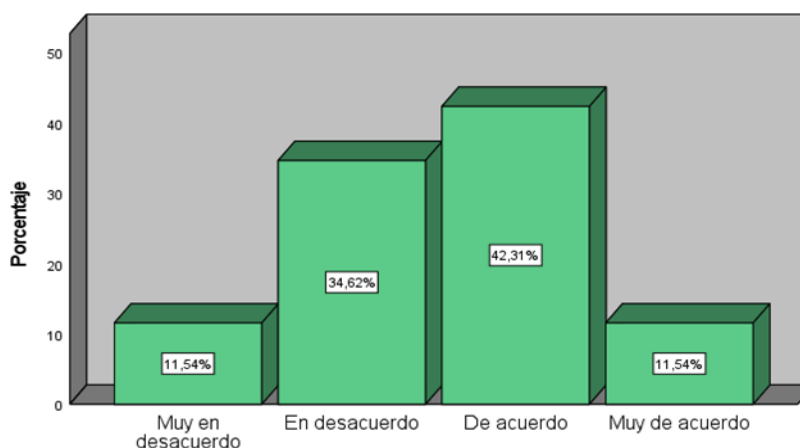
Tabla 8.

¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	11,5
En desacuerdo	9	34,6
Válido De acuerdo	11	42,3
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 8.

¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 8, se observa que un 42,31% de los trabajadores está de acuerdo en que el exceso de reglas y trámites impide que las nuevas ideas sean evaluadas, mientras que un 34,62% está en desacuerdo. Esto evidencia una percepción considerable de que la burocracia limita la innovación.

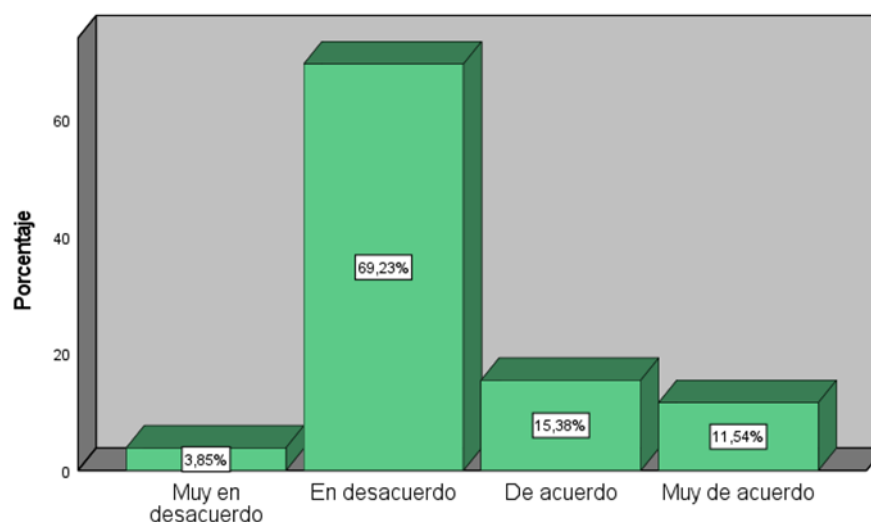
Tabla 9.

¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,8
En desacuerdo	18	69,2
Válido De acuerdo	4	15,4
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 9.

¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 9, se observa que un 69,23% de los trabajadores está en desacuerdo con que la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación, mientras que un 15,38% está de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe una buena organización y planificación dentro de la empresa, lo cual contribuye positivamente a la productividad.

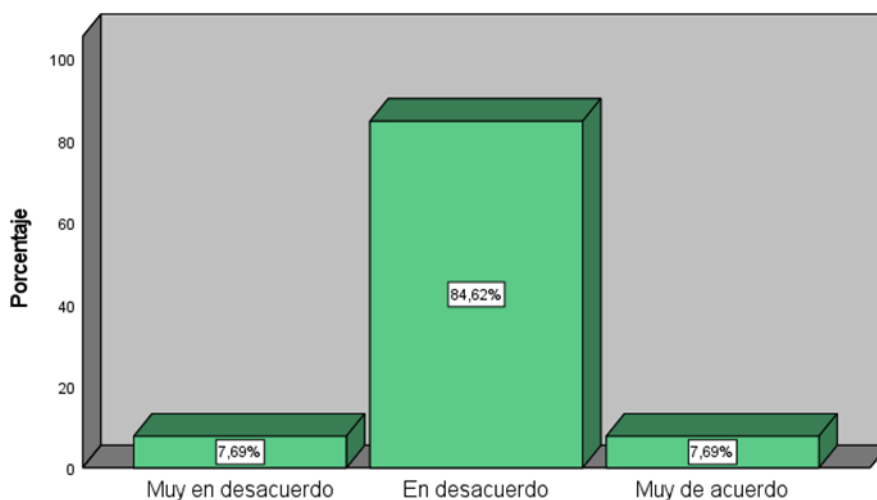
Tabla 10.

¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	7,7
En desacuerdo	22	84,6
Muy de acuerdo	2	7,7
Válido		
Total	26	100,0

Figura 10.

¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 10, se observa que un 84,62% de los trabajadores está en desacuerdo con la afirmación sobre la falta de claridad en a quién reportar, mientras que un 7,69% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleados percibe una estructura de informe clara y definida dentro de la organización.

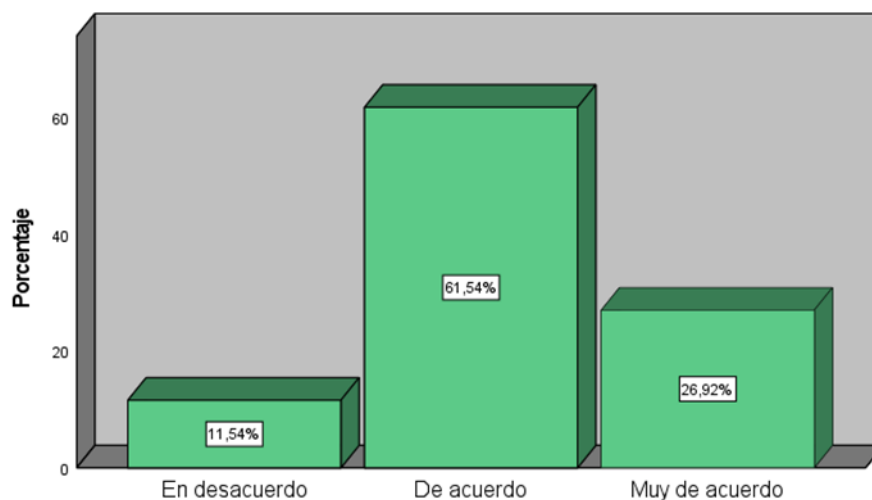
Tabla 11.

¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	3	11,5
De acuerdo	16	61,5
Muy de acuerdo	7	26,9
Total	26	100,0

Figura 11.

¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 11, se observa que un 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en que los jefes muestran interés por la claridad y el cumplimiento de normas, métodos y procedimientos, mientras que un 26,92% Está muy de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un liderazgo enfocado en asegurar la claridad y el cumplimiento de los estándares.

D2 Responsabilidad

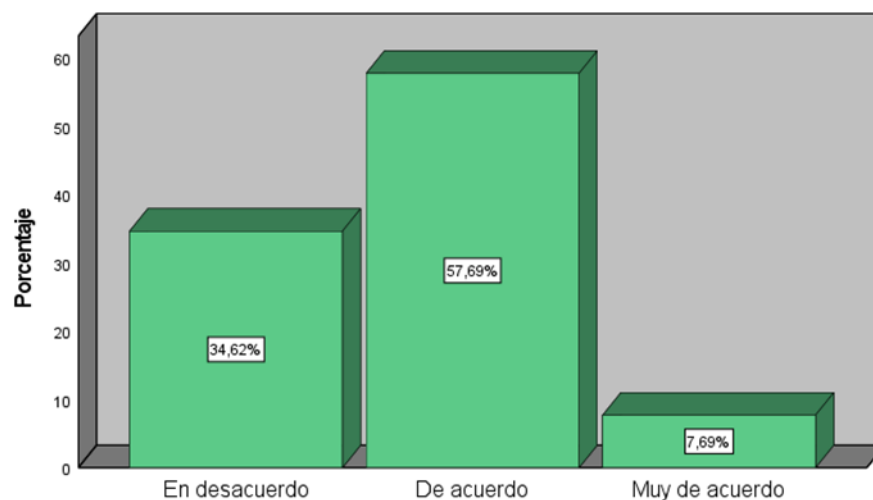
Tabla 12.

¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	9	34,6
De acuerdo	15	57,7
Muy de acuerdo	2	7,7
Total	26	100,0

Figura 12.

¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 12, se observa que un 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en que en la organización no se confía demasiado en juicios individuales y casi todo se verifica dos veces, mientras que un 34,62 % está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe un enfoque de doble verificación en los procesos.

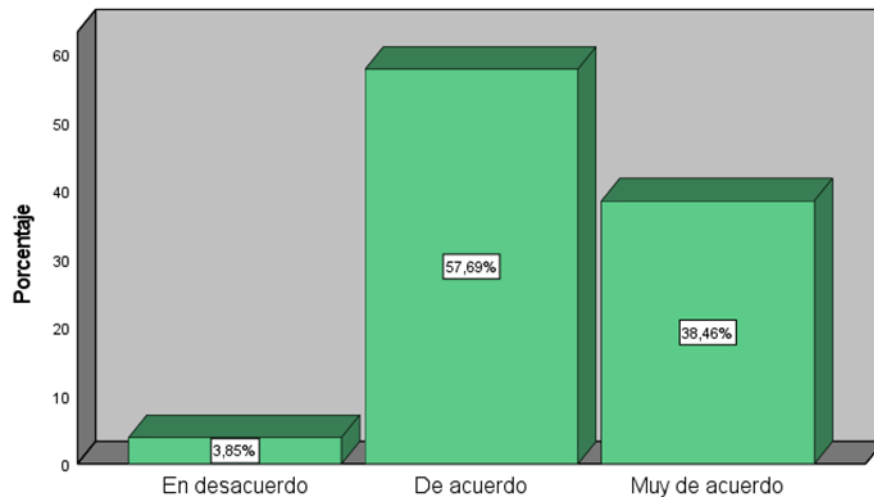
Tabla 13.

¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	15	57,7
Muy de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Figura 13.

¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 13, se observa que un 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en que su jefe prefiere que realicen bien su trabajo sin necesidad de verificaciones constantes, mientras que un 38,46% está muy de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un nivel de confianza por parte de sus superiores hacia la autonomía en el desempeño laboral.

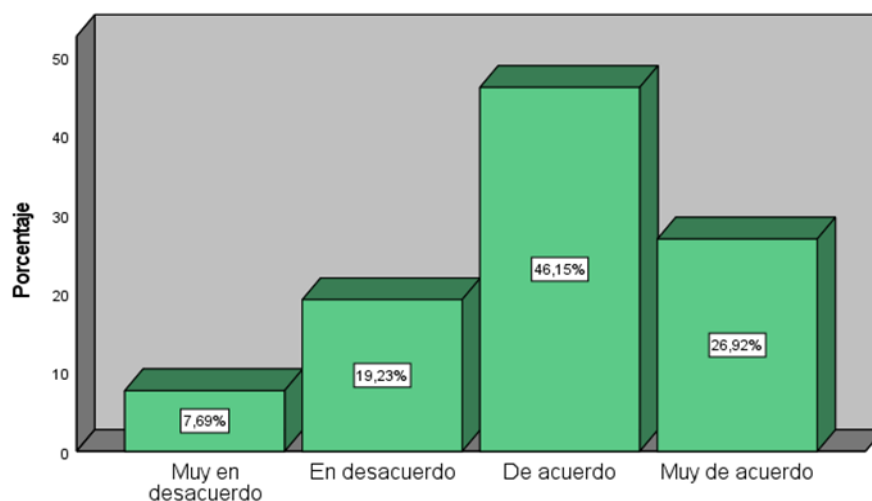
Tabla 14.

¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	5	19,2
Válido	De acuerdo	12	46,2
	Muy de acuerdo	7	26,9
	Total	26	100,0

Figura 14.

¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 14, se observa que un 46,15% de los trabajadores está de acuerdo en que sus superiores trazan solo planos generales y dejan el resto de la responsabilidad en sus manos, mientras que un 26,92% está muy de acuerdo. Esto refleja que la mayoría percibe una delegación considerable de autonomía en la ejecución de sus tareas, aunque un 26,92% no comparte totalmente esta perspectiva.

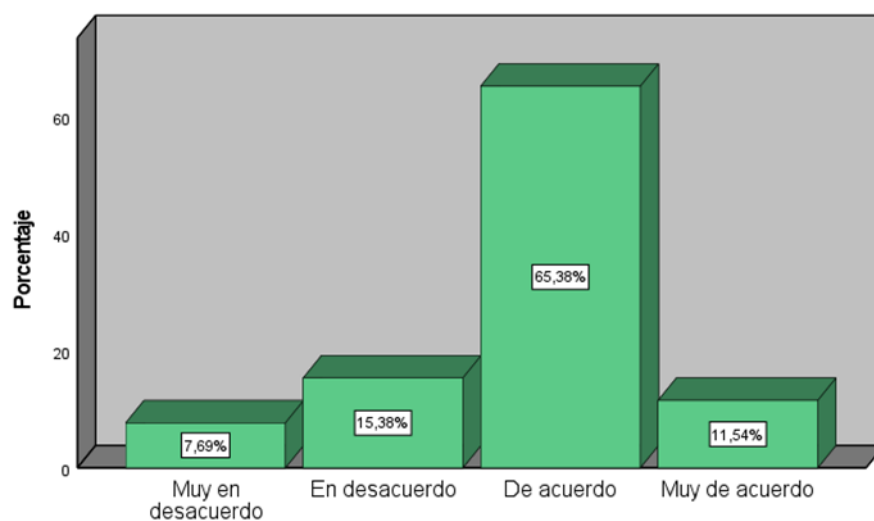
Tabla 15.

¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	7,7
En desacuerdo	4	15,4
Válido De acuerdo	17	65,4
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 15.

¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 15, se observa que el 65,38% de los trabajadores está de acuerdo en que salir adelante en la organización depende de tomar la iniciativa y hacer las cosas por uno mismo, mientras que el 15,38 % está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría considera que la proactividad es valorada y necesaria para avanzar dentro de la empresa.

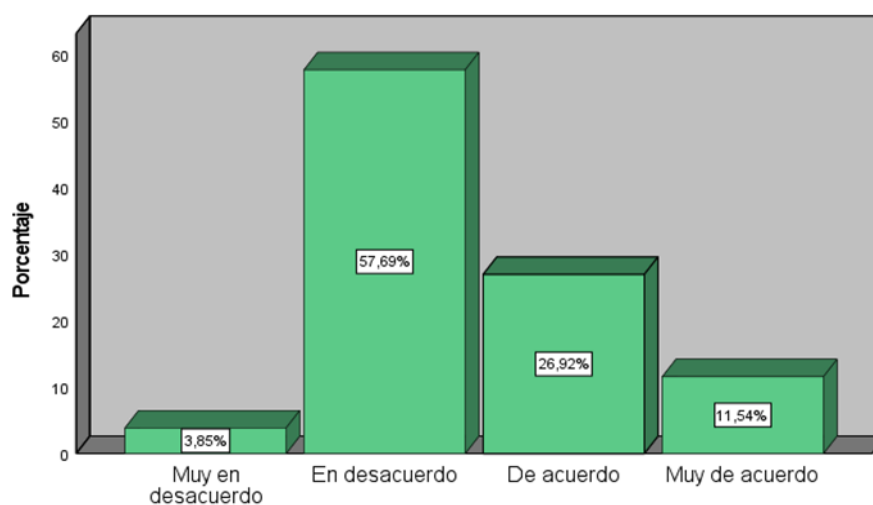
Tabla 16.

¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,8
En desacuerdo	15	57,7
Válido De acuerdo	7	26,9
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 16.

¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 16, se observa que el 57,69% de los trabajadores está en desacuerdo con que la filosofía de la organización enfatice que las personas deben resolver los problemas por sí mismos, mientras que el 26,92% está de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría no percibe una cultura organizativa centrada en la resolución individual de problemas, aunque un cuarto de los trabajos.

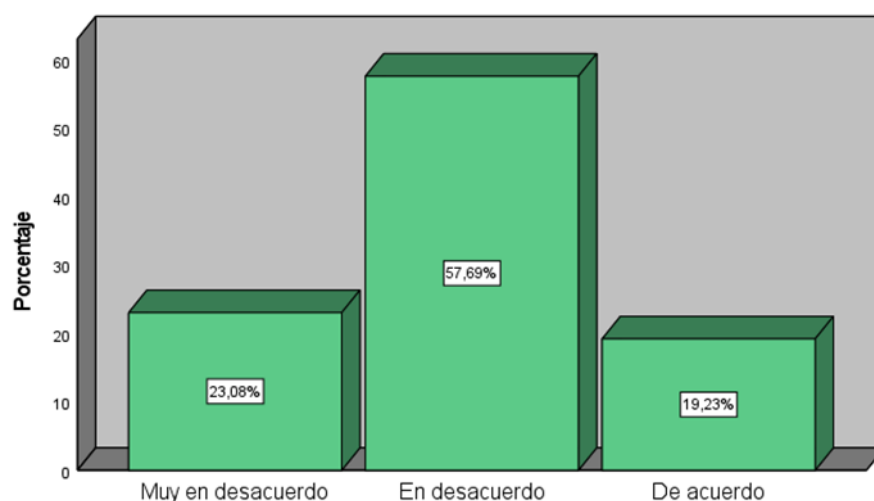
Tabla 17.

¿En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Muy en desacuerdo	6	23,1
En desacuerdo	15	57,7
De acuerdo	5	19,2
Total	26	100,0

Figura 17.

¿En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 17, se observa que el 57,69% de los trabajadores está en desacuerdo con que, al cometer un error, siempre haya una gran cantidad de excusas en la organización, mientras que el 23,08% Está muy en desacuerdo. Esto refleja que la mayoría no percibe una cultura de justificaciones frente a los errores, lo cual puede indicar un enfoque más responsable hacia las equivocaciones.

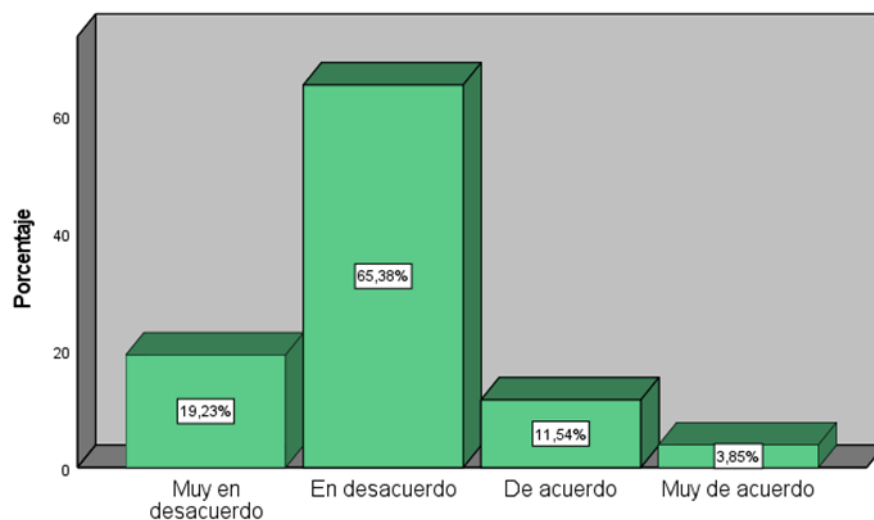
Tabla 18.

¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	5	19,2
	En desacuerdo	17	65,4
Válido	De acuerdo	3	11,5
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 18.

¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 18, se observa que el 65,38% de los trabajadores está en desacuerdo con que la falta de toma de responsabilidades individuales sea un problema en la organización, mientras que el 11,54% está de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe una adecuada asunción de responsabilidades por parte de los empleados.

D3 Recompensa

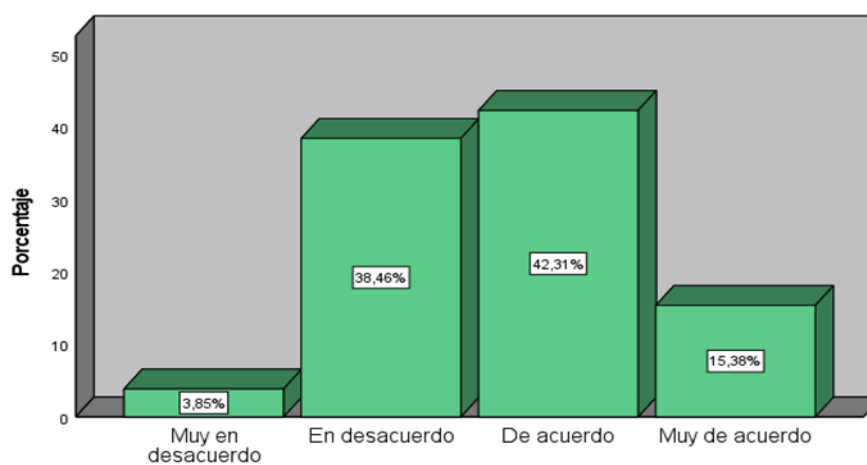
Tabla 19.

¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	1	3,8
	En desacuerdo	10	38,5
Válido	De acuerdo	11	42,3
	Muy de acuerdo	4	15,4
	Total	26	100,0

Figura 19.

¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 19, se observa que el 42,31% de los trabajadores está de acuerdo en que existe un buen sistema de promoción que ayuda a que los mejores asciendan, mientras que el 38,46% está en desacuerdo. Esto evidencia una percepción dividida respecto al sistema de promoción, lo cual podría indicar áreas de mejora.

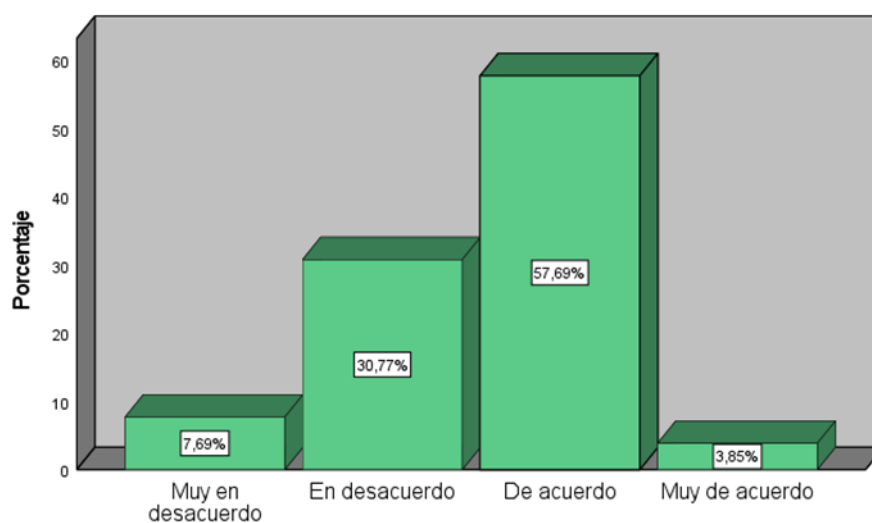
Tabla 20.

¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	8	30,8
Válido	De acuerdo	15	57,7
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 20.

¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 20, se observa que el 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en que las recompensas e incentivos en la organización son mejores que las amenazas y críticas, mientras que el 30,77% está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe un enfoque positivo hacia las recompensas.

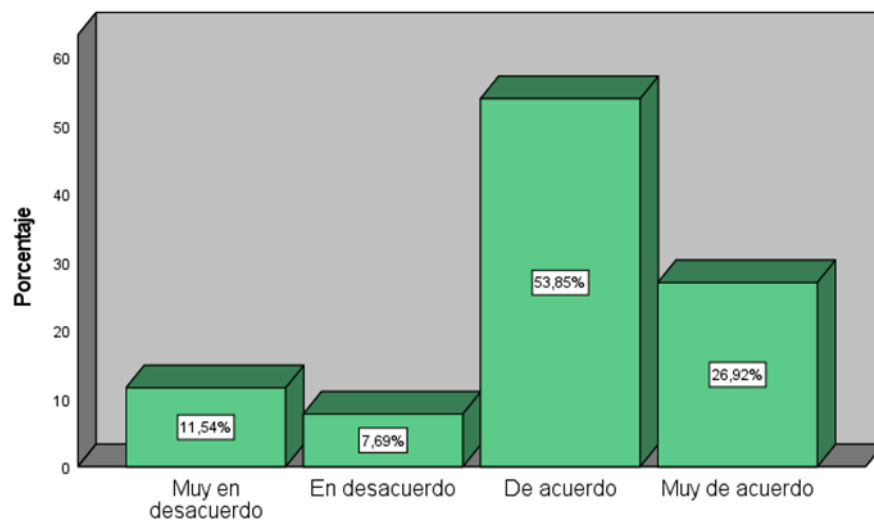
Tabla 21.

¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	3	11,5
	En desacuerdo	2	7,7
Válido	De acuerdo	14	53,8
	Muy de acuerdo	7	26,9
	Total	26	100,0

Figura 21.

¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 21, se observa que el 53,85% de los trabajadores está de acuerdo en que las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo, mientras que el 26,92% está muy de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un sistema de recompensas basado en el mérito.

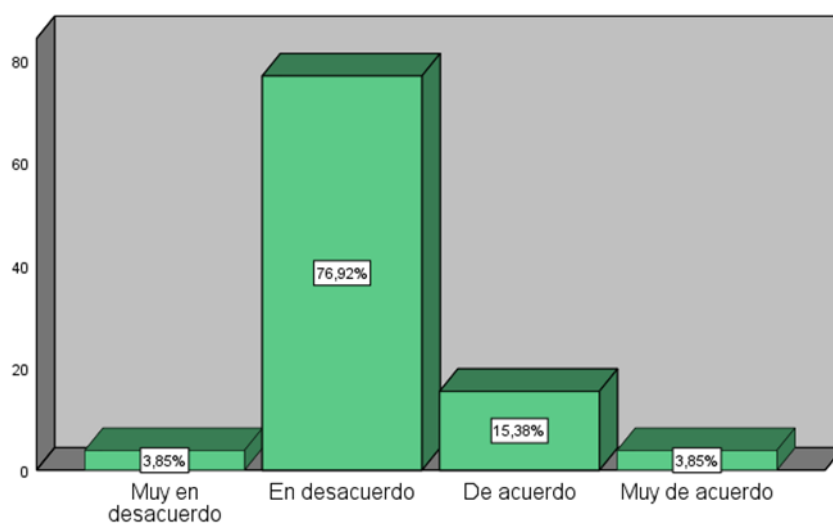
Tabla 22.

¿En esta organización hay muchísima crítica?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,8
	En desacuerdo	20	76,9
	De acuerdo	4	15,4
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 22.

¿En esta organización hay muchísima crítica?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 22, se observa que el 76,92% de los trabajadores está en desacuerdo con que en la organización existe una gran cantidad de críticas, mientras que el 15,38% está de acuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleados no percibe un entorno altamente crítico, lo cual sugiere un ambiente de trabajo más positivo y constructivo.

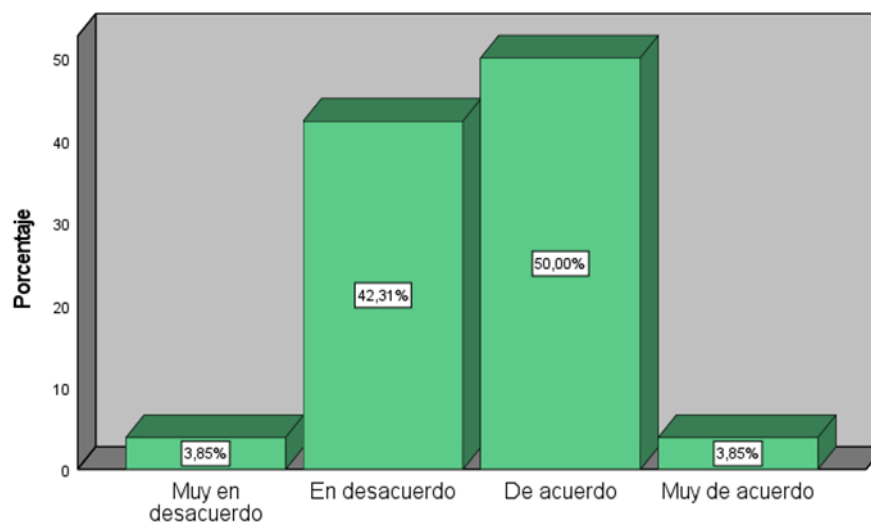
Tabla 23.

¿En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,8
	En desacuerdo	11	42,3
	De acuerdo	13	50,0
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 23.

¿En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 23, se observa que el 50,00% de los trabajadores está de acuerdo en que existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo, mientras que el 42,31% está en desacuerdo. Esto evidencia una percepción dividida sobre el sistema de reconocimiento, lo cual podría reflejar oportunidades para mejorar la motivación.

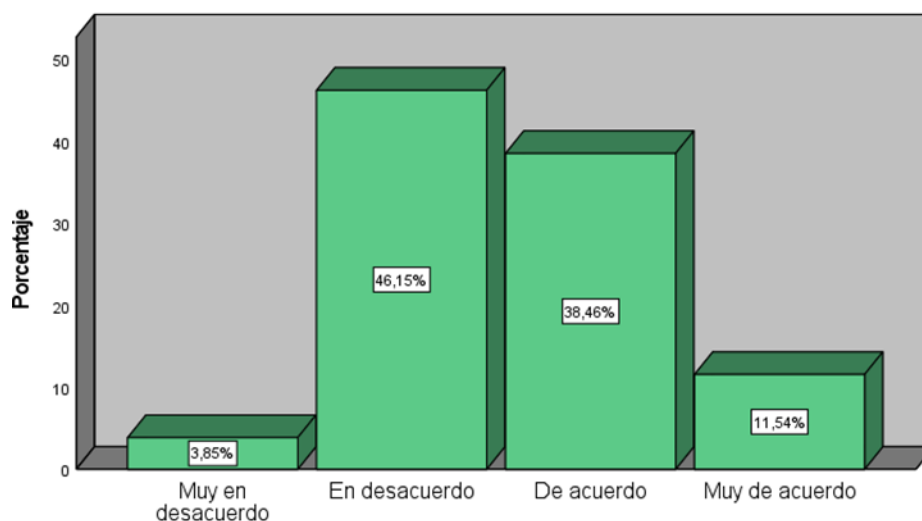
Tabla 24.

¿Cuándo cometo un error me sancionan?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,8
En desacuerdo	12	46,2
Válido De acuerdo	10	38,5
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 24.

¿Cuándo cometo un error me sancionan?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 24, se observa que el 46,15% de los trabajadores está en desacuerdo con que sean sancionados al cometer un error, mientras que el 38,46% está de acuerdo. Esto sugiere que existe una percepción diversa sobre la gestión de los errores, lo cual podría señalar áreas para mejorar la política de retroalimentación y manejo de equivocaciones en la organización.

D4 Riesgo

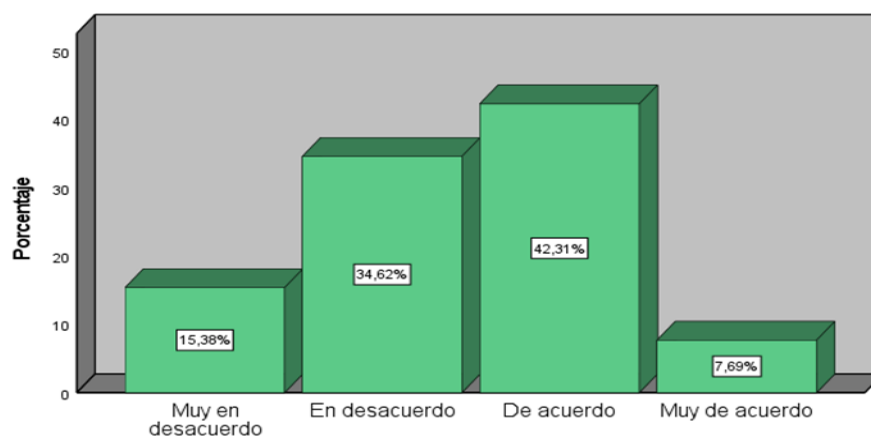
Tabla 25.

¿la filosofía de esta organización es que a largo plazo progresamos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	15,4
En desacuerdo	9	34,6
Válido De acuerdo	11	42,3
Muy de acuerdo	2	7,7
Total	26	100,0

Figura 25.

¿la filosofía de esta organización es que a largo plazo progresamos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 25, se observa que el 42,31% de los trabajadores está de acuerdo en que la filosofía de la organización es que el progreso a largo plazo se logra haciendo las cosas lentamente, pero con certeza, mientras que El 34,62% está en desacuerdo. Esto sugiere una percepción dividida sobre el enfoque de progreso.

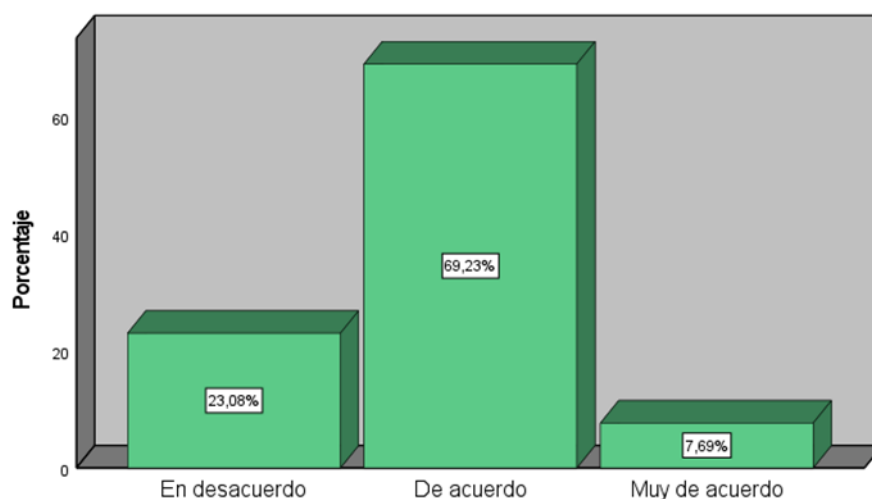
Tabla 26.

¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	6	23,1
De acuerdo	18	69,2
Muy de acuerdo	2	7,7
Total	26	100,0

Figura 26.

¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 26, se observa que el 69,23% de los trabajadores está de acuerdo en que la organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos, mientras que el 23,08% está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe una toma de decisiones estratégicas y adecuadas en relación con el riesgo, lo cual puede contribuir a una percepción positiva sobre la gestión organizacional.

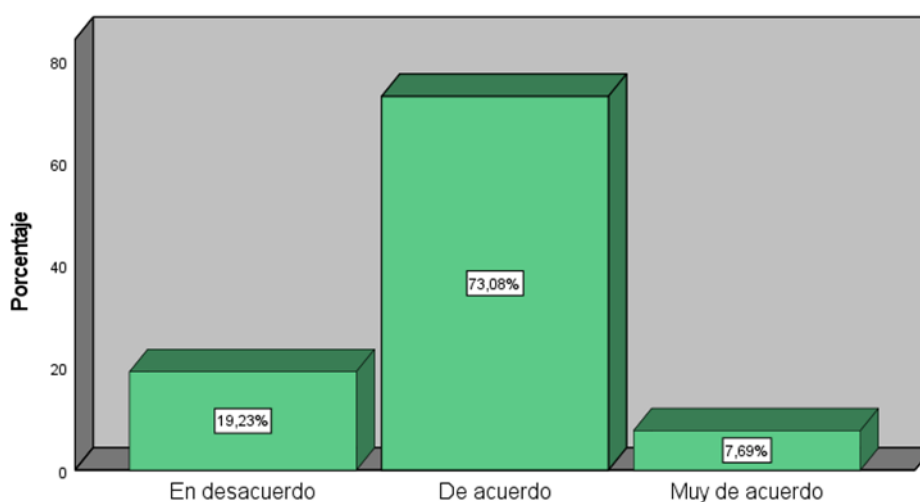
Tabla 27.

¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	5	19,2
	De acuerdo	19	73,1
	Muy de acuerdo	2	7,7
	Total	26	100,0

Figura 27.

¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 27, se observa que el 73,08% de los trabajadores está de acuerdo en que, ocasionalmente, la organización debe tomar grandes riesgos para mantenerse por delante de la competencia, mientras que el 19,23% está en desacuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados percibe la disposición a asumir riesgos como una estrategia necesaria.

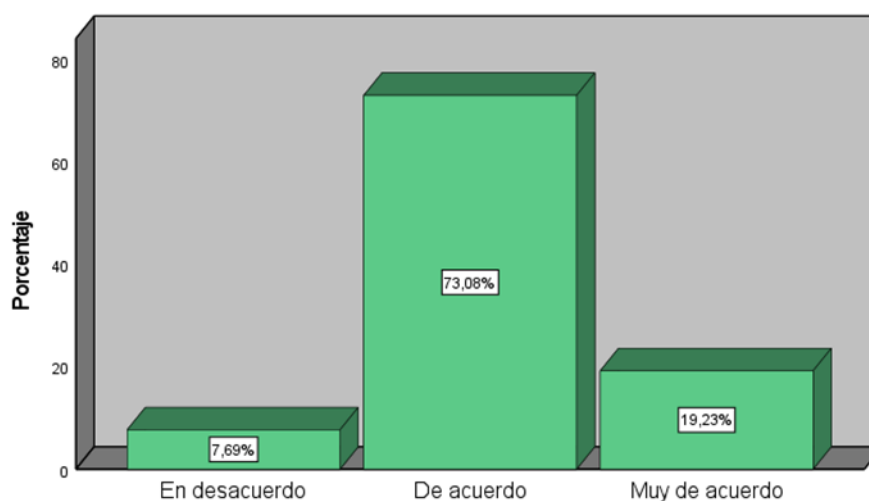
Tabla 28.

¿La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	7,7
	De acuerdo	19	73,1
	Muy de acuerdo	5	19,2
	Total	26	100,0

Figura 28.

¿La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 28, se observa que el 73,08% de los trabajadores está de acuerdo en que la toma de decisiones en la organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad, mientras que el 19,23 % está muy de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un enfoque conservador en la toma de decisiones, lo cual puede tener como objetivo asegurar un alto efecto.

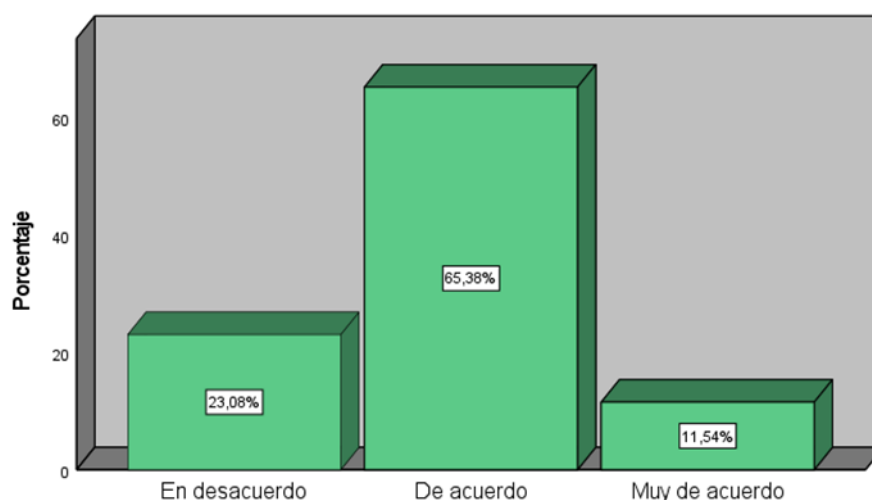
Tabla 29.

¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	23,1
	De acuerdo	17	65,4
	Muy de acuerdo	3	11,5
	Total	26	100,0

Figura 29.

¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 29, se observa que el 65,38% de los trabajadores está de acuerdo en que la organización se arriesga por una buena idea, mientras que el 23,08% está en desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe a la organización como dispuesta a asumir riesgos por iniciativas innovadoras, aunque existe un porcentaje que no comparte esta visión.

D5 Relaciones

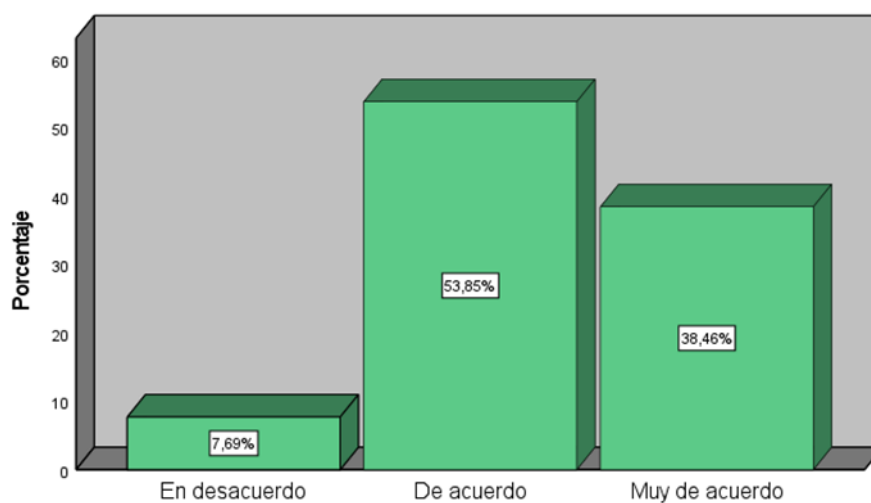
Tabla 30.

¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7,7
De acuerdo	14	53,8
Muy de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Figura 30.

¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 30, se observa que el 53,85% de los trabajadores está de acuerdo en que en la organización prevalece una atmósfera amistosa, mientras que el 38,46% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados percibe un ambiente de trabajo positivo y amigable, lo cual puede favorecer la colaboración y el bienestar.

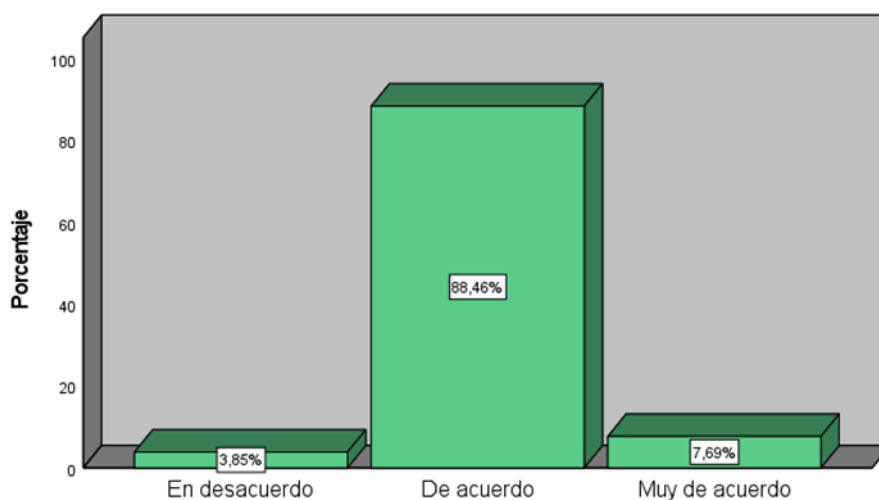
Tabla 31.

¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	23	88,5
Muy de acuerdo	2	7,7
Total	26	100,0

Figura 31.

¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?



Nota Valores obtenidos por el software SPSS v 25

Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 31, se observa que el 88,46% de los trabajadores está de acuerdo en que la organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones, mientras que el 7,69% está muy de acuerdo. Esto indica que la gran mayoría percibe un ambiente laboral positivo.

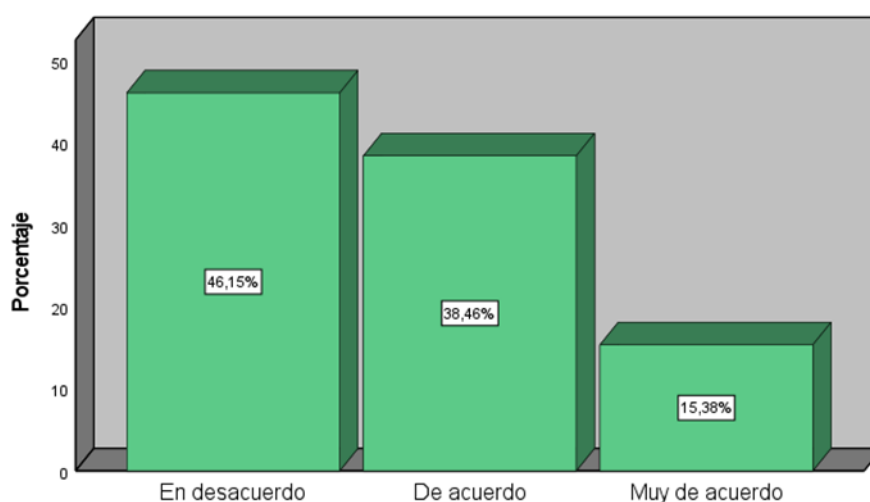
Tabla 32.

¿Es relativamente fácil llegar a conocer a las personas en esta organización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	12	46,2
	De acuerdo	10	38,5
	Muy de acuerdo	4	15,4
	Total	26	100,0

Figura 32.

¿Es relativamente fácil llegar a conocer a las personas en esta organización?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 32, se observa que el 46,15% de los trabajadores está en desacuerdo con que sea relativamente fácil conocer a las personas en la organización, mientras que el 38,46% está de acuerdo. Esto evidencia una percepción mixta sobre la facilidad para establecer relaciones, lo cual podría señalar áreas de mejora en la comunicación y conexión entre los empleados.

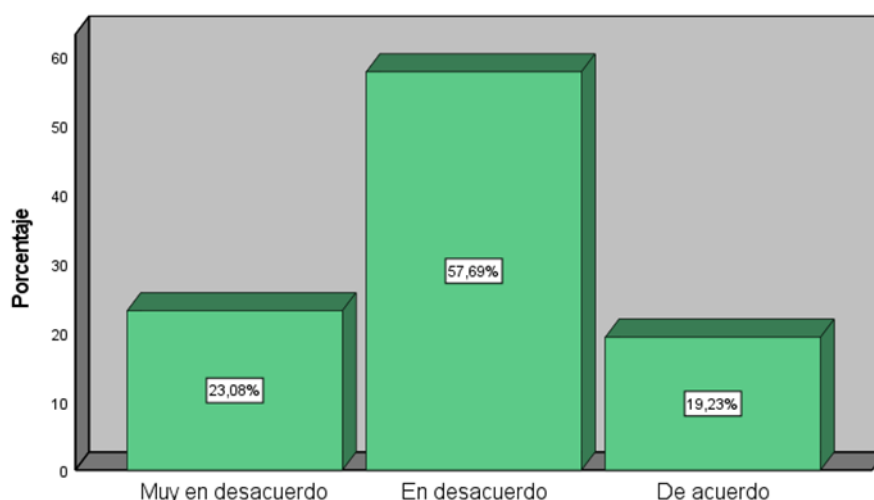
Tabla 33.

¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	6	23,1
	En desacuerdo	15	57,7
	De acuerdo	5	19,2
	Total	26	100,0

Figura 33.

¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 33, se observa que el 57,69% de los trabajadores está en desacuerdo con que las personas en la organización tiendan a ser frías y reservadas entre sí, mientras que el 23,08% está muy en desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe un ambiente cálido y abierto entre los empleados, lo cual favorece una interacción más cercana y colaborativa.

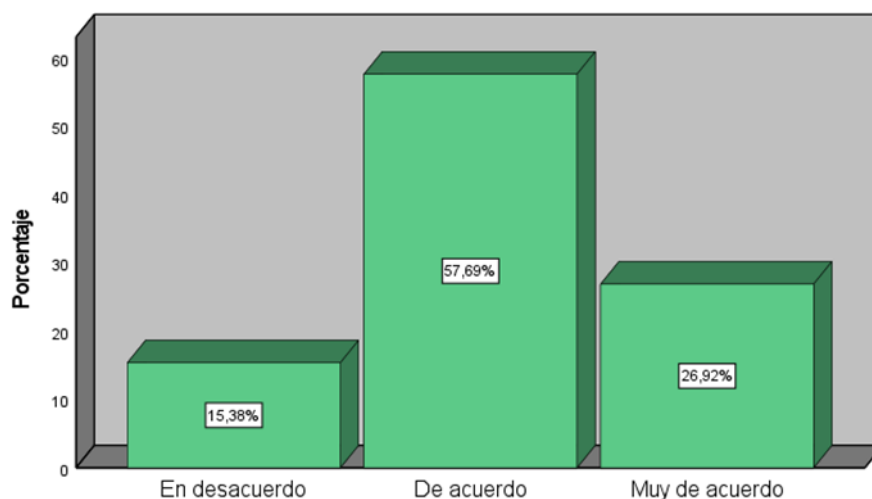
Tabla 34.

¿Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	4	15,4
De acuerdo	15	57,7
Muy de acuerdo	7	26,9
Total	26	100,0

Figura 34.

¿Las relaciones jefe–trabajador tienden a ser agradables?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 34, se observa que el 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en que las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables, mientras que el 26,92% está muy de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría de los empleados percibe una relación positiva con sus superiores, lo cual es clave para un ambiente.

D6 Cooperación

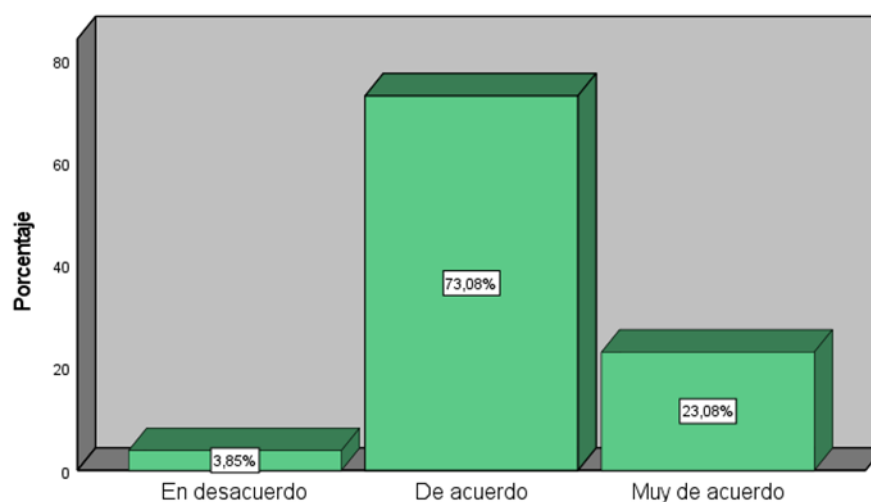
Tabla 35.

¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	19	73,1
Muy de acuerdo	6	23,1
Total	26	100,0

Figura 35.

¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 35, se observa que el 73,08% de los trabajadores está de acuerdo en que se exige un rendimiento bastante alto en la organización, mientras que el 23,08% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados percibe una expectativa de desempeño elevada, lo cual puede impulsar la productividad.

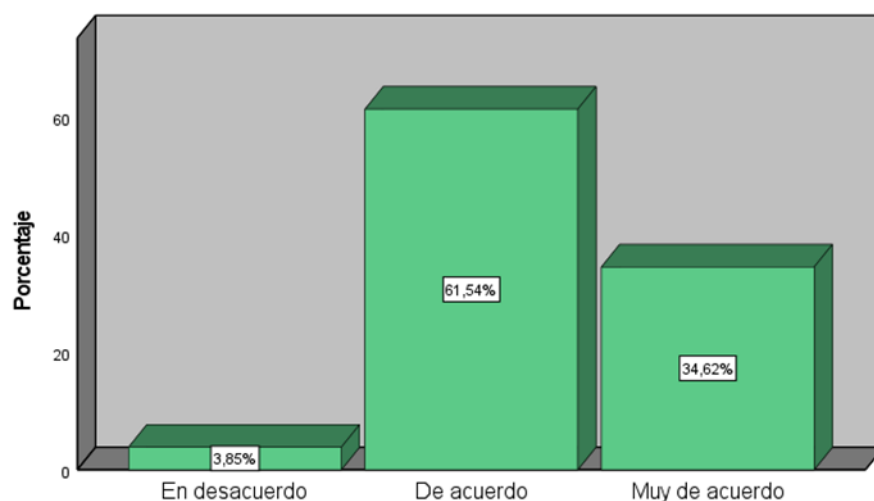
Tabla 36.

¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	16	61,5
Muy de acuerdo	9	34,6
Total	26	100,0

Figura 36.

¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 36, se observa que el 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en que la dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar, mientras que el 34,62% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleados percibe una mentalidad de mejora continua en la dirección, lo cual fomenta la búsqueda constante de excelencia en la organización.

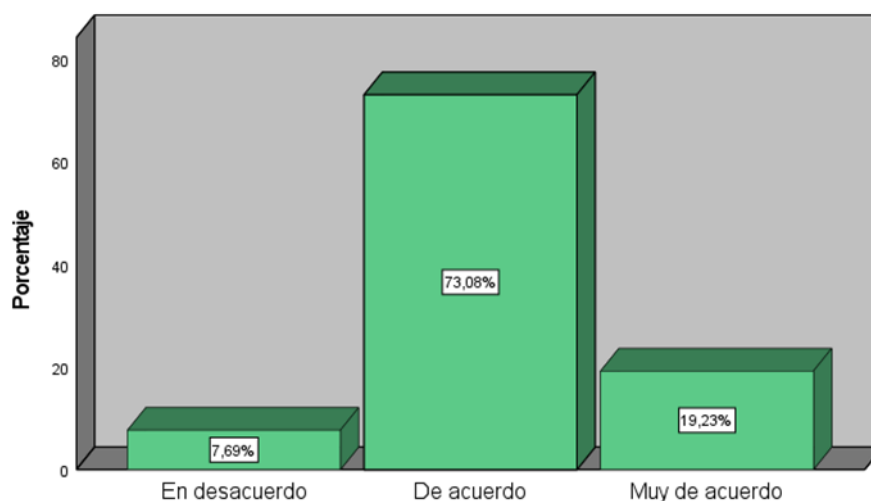
Tabla 37.

¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	7,7
De acuerdo	19	73,1
Muy de acuerdo	5	19,2
Total	26	100,0

Figura 37.

¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 37, se observa que el 73,08% de los trabajadores está de acuerdo en que en la organización siempre se les presiona para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal, mientras que el 19,23% está muy de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe una fuerte orientación hacia la mejora constante del desempeño.

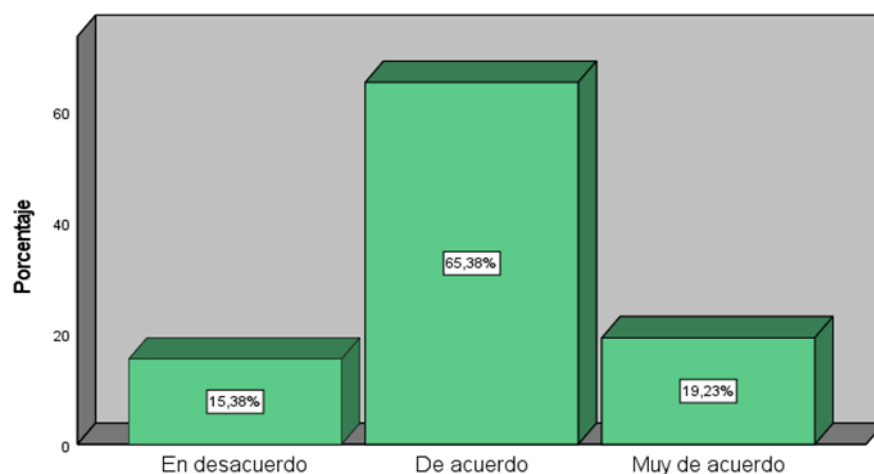
Tabla 38.

¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	En desacuerdo	4	15,4
	De acuerdo	17	65,4
	Muy de acuerdo	5	19,2
	Total	26	100,0

Figura 38.

¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 38, se observa que el 65,38% de los trabajadores está de acuerdo en que la dirección piensa que si todas las personas están contentas, la productividad marchará bien, mientras que el 19,23% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría percibe una filosofía directiva que valora el bienestar de los empleados como un factor clave para el éxito productivo.

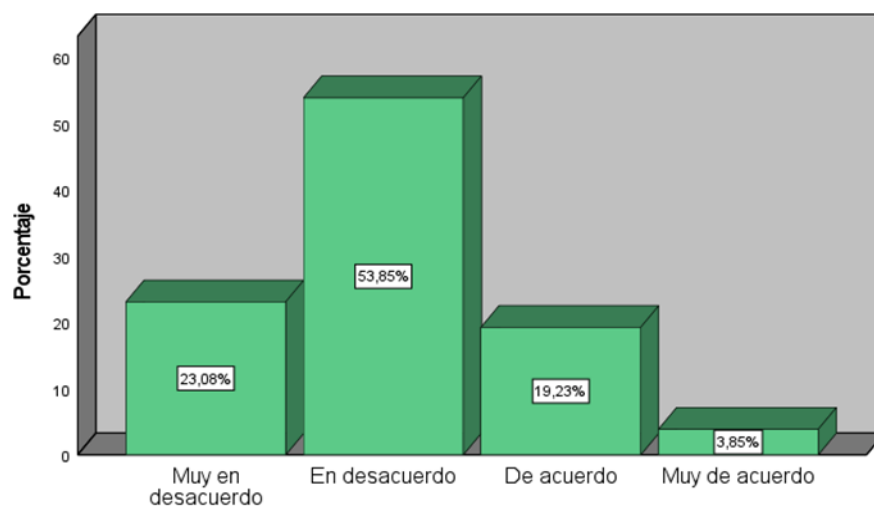
Tabla 39.

¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	6	23,1
	En desacuerdo	14	53,8
	De acuerdo	5	19,2
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 39.

¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 39, se observa que el 53,85% de los trabajadores está en desacuerdo con que en la organización sea más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño, mientras que el 23,08% Está muy en desacuerdo. Esto indica que la mayoría percibe que el enfoque principal está en el rendimiento, más allá de las relaciones interpersonales, lo cual sugiere una fuerte orientación hacia el logro de objetivos.

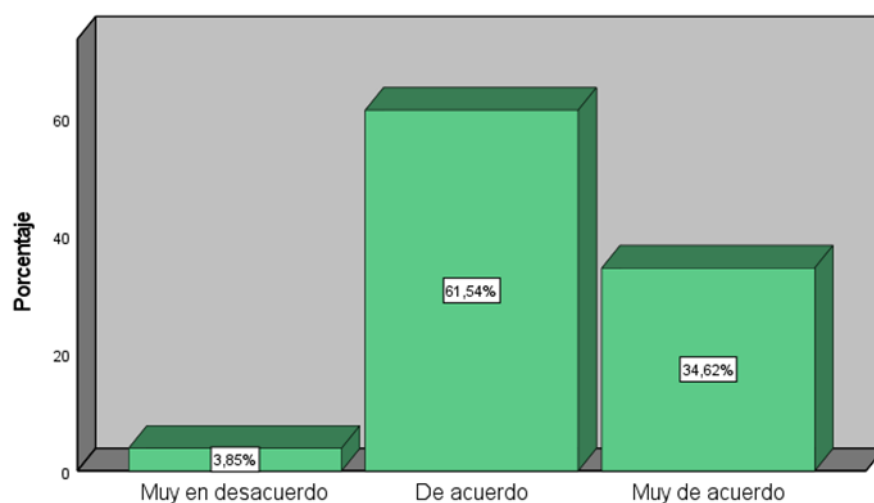
Tabla 40.

¿Me siento orgulloso de mi desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	16	61,5
Muy de acuerdo	9	34,6
Válido		
Total	26	100,0

Figura 40.

¿Me siento orgulloso de mi desempeño?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 40, se observa que el 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en sentirse orgulloso de su desempeño, mientras que el 34,62% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados tiene una alta satisfacción personal con su trabajo, lo cual es clave para el compromiso y la motivación laboral.

D7 Estándares

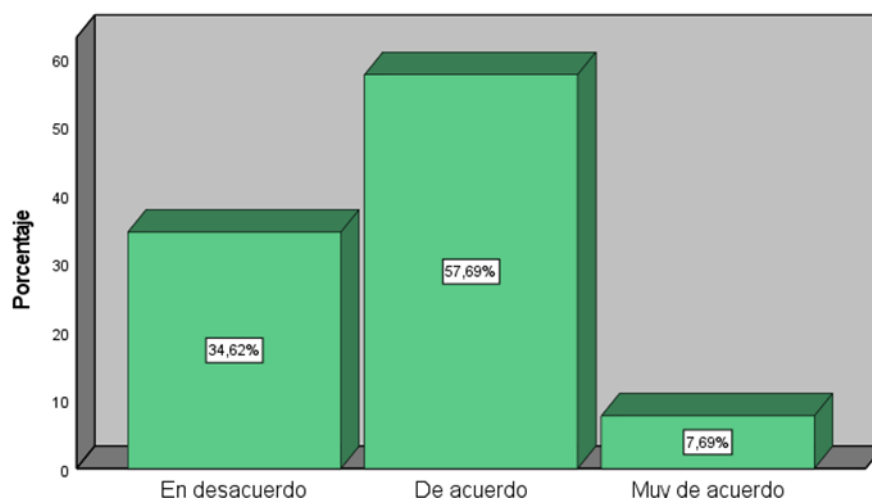
Tabla 41.

¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?

	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	9	34,6
De acuerdo	15	57,7
Muy de acuerdo	2	7,7
Válido		
Total	26	100,0

Figura 41.

¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 41, se observa que el 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en que, si se equivocan, sus superiores ven las cosas mal, mientras que el 34,62% está en desacuerdo. Esto indica que más de la mitad percibe una actitud crítica por parte de sus superiores hacia los errores, lo cual podría generar un ambiente de presión y temor a equivocarse.

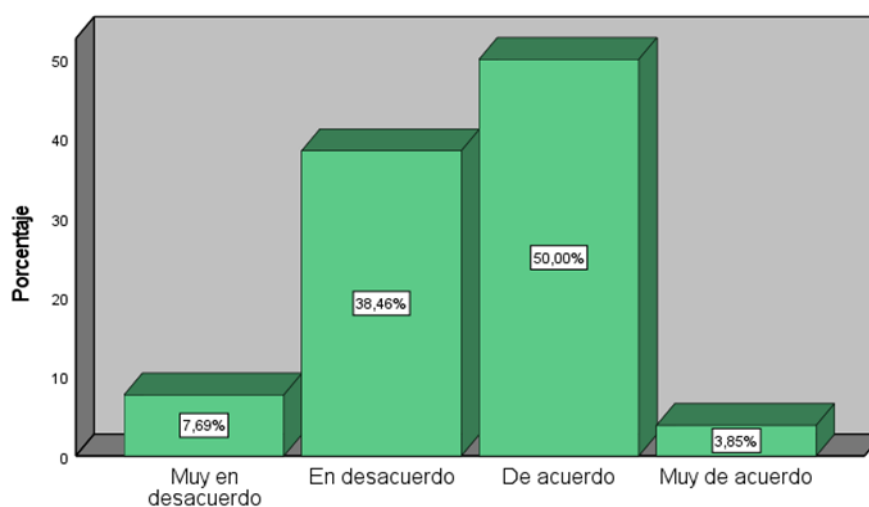
Tabla 42.

¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	10	38,5
Válido	De acuerdo	13	50,0
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 42.

¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?



Nota: En la tabla y en la Figura 42, se puede observar del 100% de los trabajadores el 50.00% se muestra de acuerdo con respecto al Ítem ¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?, el 38.46% en desacuerdo, el 7.69% muy en desacuerdo, el 3.85 muy de acuerdo.

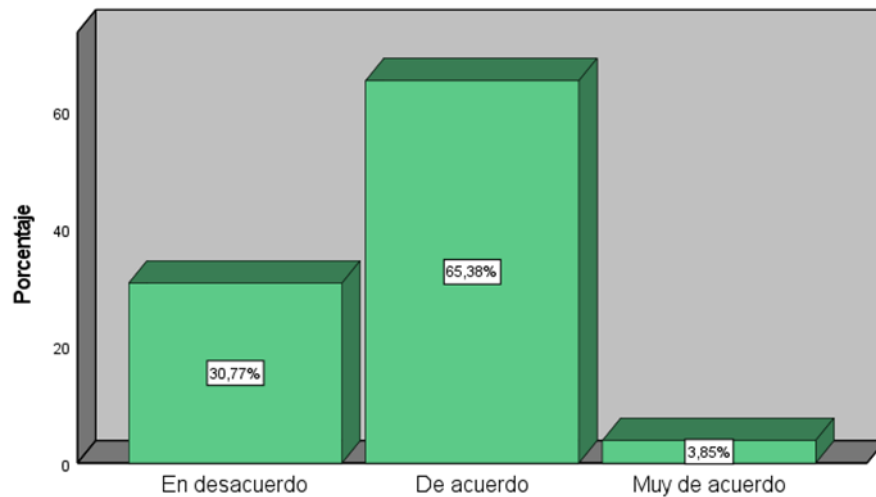
Tabla 43.

¿Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	8	30,8
De acuerdo	17	65,4
Muy de acuerdo	1	3,8
Total	26	100,0

Figura 43.

¿Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 43, se observa que el 65,38% de los trabajadores está de acuerdo en que las personas dentro de la organización confían verdaderamente en unas en otras, mientras que el 30,77% está en desacuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un clima de confianza entre los empleados, lo cual es fundamental para la cooperación y la cohesión en el entorno laboral.

Tabla 44.

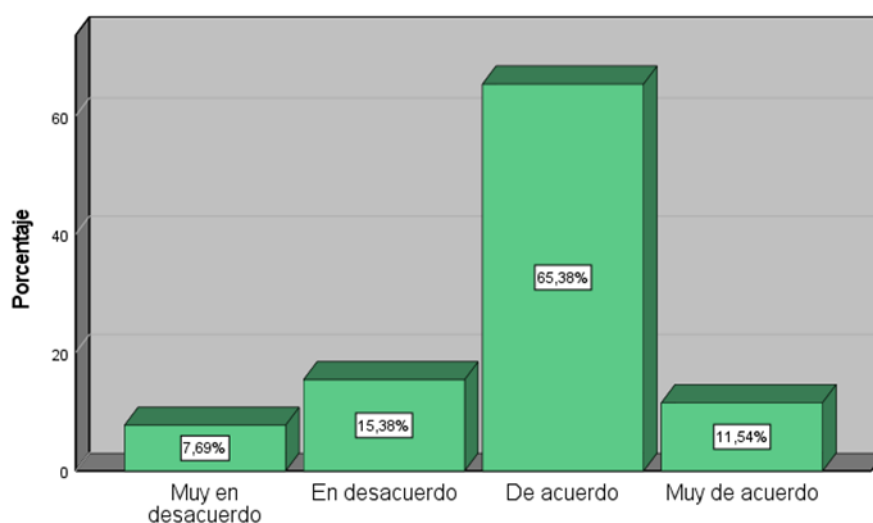
¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	4	15,4
	De acuerdo	17	65,4
	Muy de acuerdo	3	11,5
	Total	26	100,0

Nota Valores obtenidos por el software SPSS v 25

Figura 44.

¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 44, se observa que el 65,36% de los trabajadores está de acuerdo en que su jefe y compañeros los ayudan cuando tienen una labor difícil, mientras que el 11,54% está muy de acuerdo. Esto evidencia una percepción mayoritaria de apoyo mutuo en situaciones desafiantes, lo cual favorece un ambiente de trabajo colaborativo.

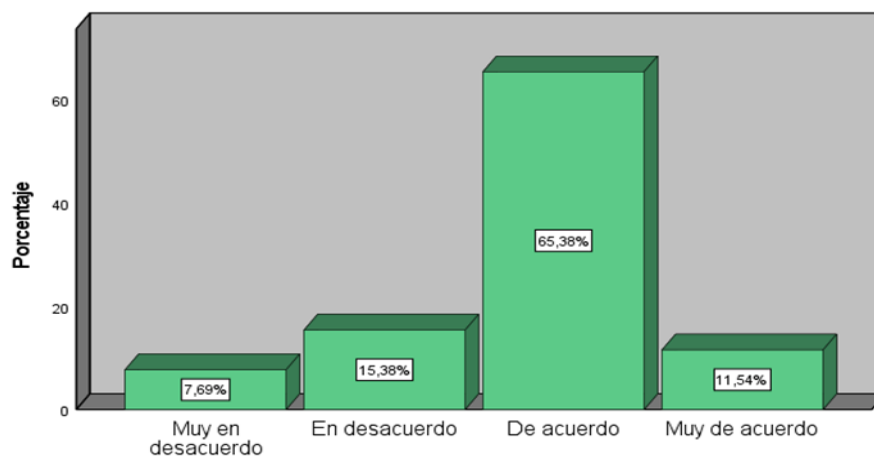
Tabla 45.

¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	2	7,7
En desacuerdo	4	15,4
Válido De acuerdo	17	65,4
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 45.

¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 45, se observa que el 65,38% de los trabajadores está de acuerdo en que la filosofía de los jefes enfatiza el factor humano y cómo se sienten las personas, mientras que el 11,54% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe una orientación hacia el bienestar de los empleados por parte de la dirección, lo cual es esencial para fomentar un ambiente laboral positivo y empático.

D8 Conflicto

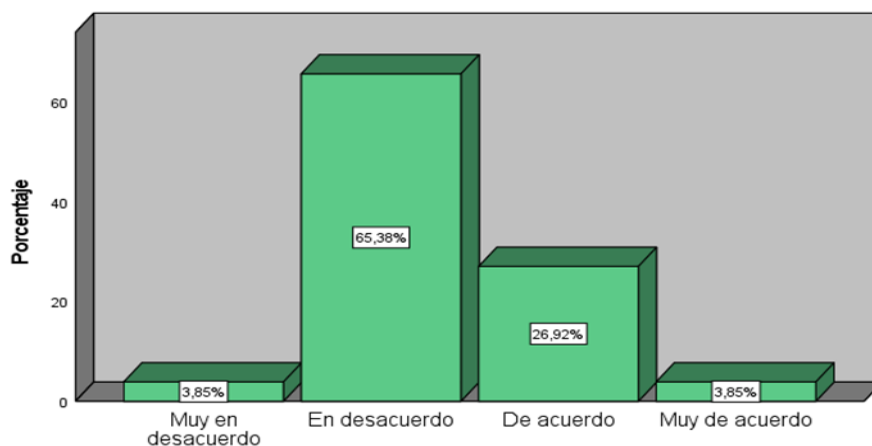
Tabla 46.

¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	1	3,8
	En desacuerdo	17	65,4
	De acuerdo	7	26,9
	Muy de acuerdo	1	3,8
	Total	26	100,0

Figura 46.

¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 46, se observa que el 65,38% de los trabajadores está en desacuerdo con que se causa una buena impresión al mantenerse callado para evitar desacuerdos, mientras que el 26,92% está de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría percibe un ambiente donde expresan opiniones, lo cual fomenta una cultura de apertura y comunicación.

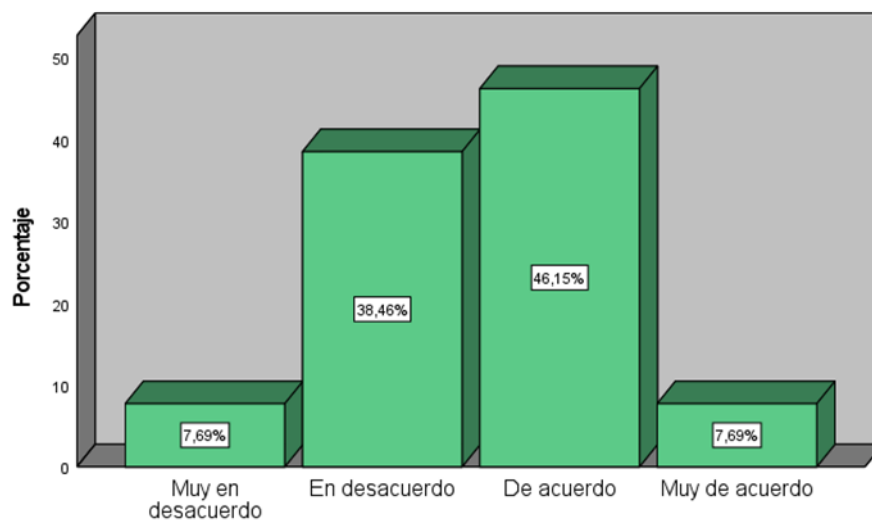
Tabla 47.

¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	10	38,5
Válido	De acuerdo	12	46,2
	Muy de acuerdo	2	7,7
	Total	26	100,0

Figura 47.

¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 47, se observa que el 46,15% de los trabajadores está de acuerdo en que la actitud de los jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser saludable, mientras que el 38,46% está en desacuerdo. Esto sugiere una percepción dividida sobre el valor del conflicto como un elemento positivo.

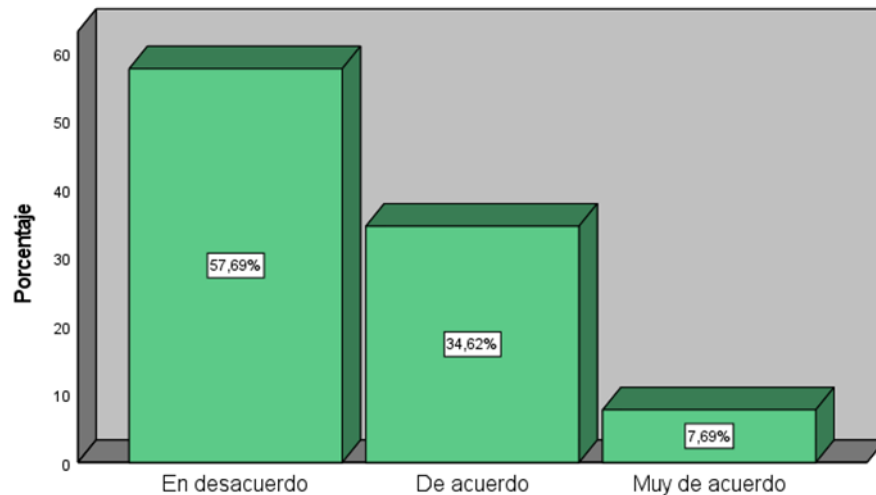
Tabla 48.

¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	15	57,7
De acuerdo	9	34,6
Muy de acuerdo	2	7,7
Total	26	100,0

Figura 48.

¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 48, se observa que el 57,69% de los trabajadores está en desacuerdo con que los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos, mientras que el 34,62% está de acuerdo. Esto indica que una parte considerable de los empleados no percibe un esfuerzo constante de los jefes por fomentar el diálogo abierto, lo cual podría señalar una oportunidad para mejorar la comunicación en la organización.

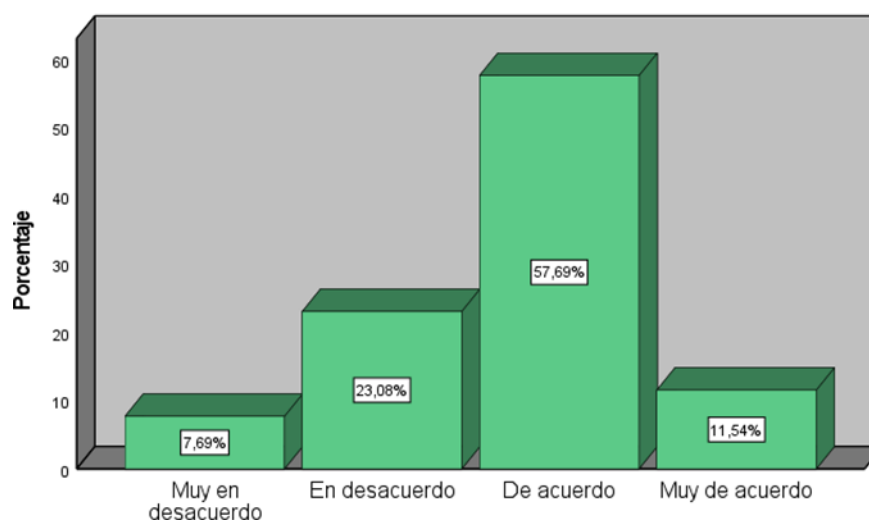
Tabla 49.

¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	2	7,7
	En desacuerdo	6	23,1
Válido	De acuerdo	15	57,7
	Muy de acuerdo	3	11,5
	Total	26	100,0

Figura 49.

¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 49, se observa que el 57,69% de los trabajadores está de acuerdo en que siempre pueden expresar lo que piensan, aunque no estén de acuerdo con sus jefes, mientras que el 23,08% está en desacuerdo. Esto evidencia que la mayoría percibe un ambiente donde la libertad de opinión es aceptada, lo cual es esencial para la transparencia y la mejora continua en la organización.

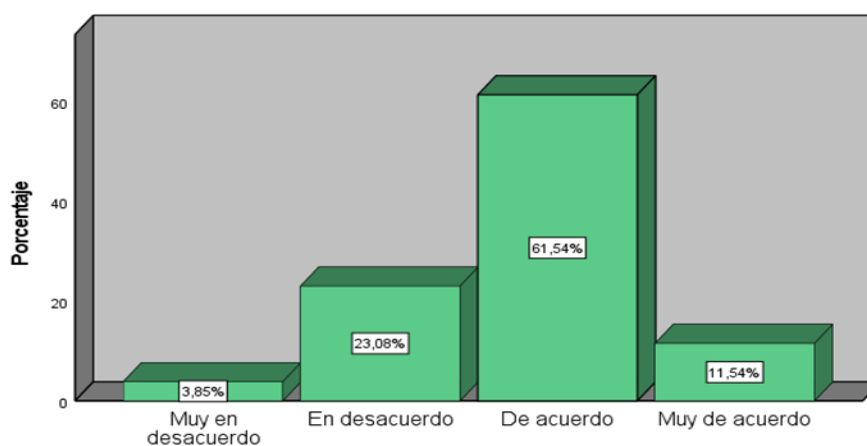
Tabla 50.

¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	1	3,8
En desacuerdo	6	23,1
Válido De acuerdo	16	61,5
Muy de acuerdo	3	11,5
Total	26	100,0

Figura 50.

¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 50, se observa que el 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en que lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible. Esto sugiere que la mayoría valora la eficiencia en la toma de decisiones, lo cual puede ser fundamental para mantener un ritmo ágil en las operaciones.

D9 Identidad

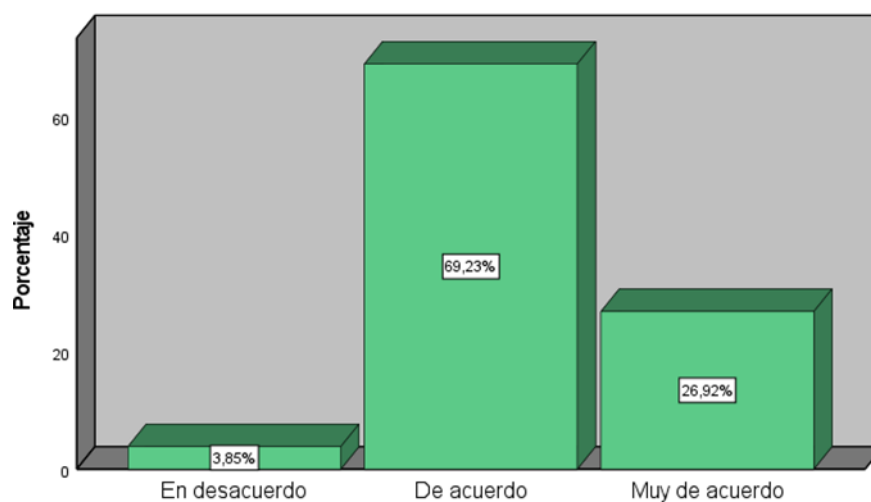
Tabla 51.

¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	3,8
	De acuerdo	18	69,2
	Muy de acuerdo	7	26,9
	Total	26	100,0

Figura 51.

¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 51, se observa que el 69,23% de los trabajadores está de acuerdo en que las personas se sienten orgullosas de pertenecer a la organización, mientras que el 26,92% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría de los empleados tiene un alto sentido de pertenencia y satisfacción con la organización, lo cual es clave para la motivación.

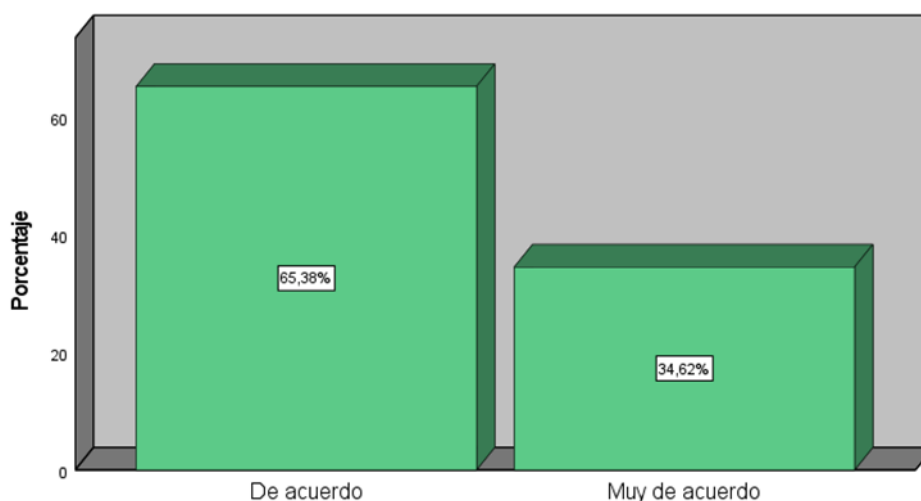
Tabla 52.

¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	17	65,4
	Muy de acuerdo	9	34,6
	Total	26	100,0

Figura 52.

¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 52, se observa que el 65,38% de los trabajadores está de acuerdo en sentirse como parte de un equipo que funciona bien, mientras que el 34,62% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría percibe una buena cohesión y efectividad en el trabajo en equipo, lo cual es fundamental para el éxito organizacional y la colaboración.

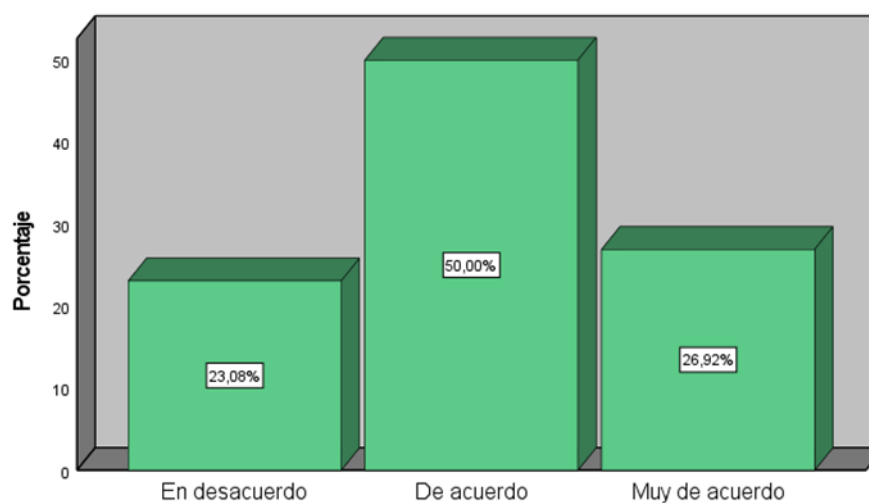
Tabla 53.

¿Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	6	23,1
	De acuerdo	13	50,0
	Muy de acuerdo	7	26,9
	Total	26	100,0

Figura 53.

¿Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 53, se observa que el 50% de los trabajadores está de acuerdo en que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización, mientras que el 26,92% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe un nivel significativo de lealtad dentro de la organización, lo cual es crucial para la estabilidad y el compromiso a largo plazo.

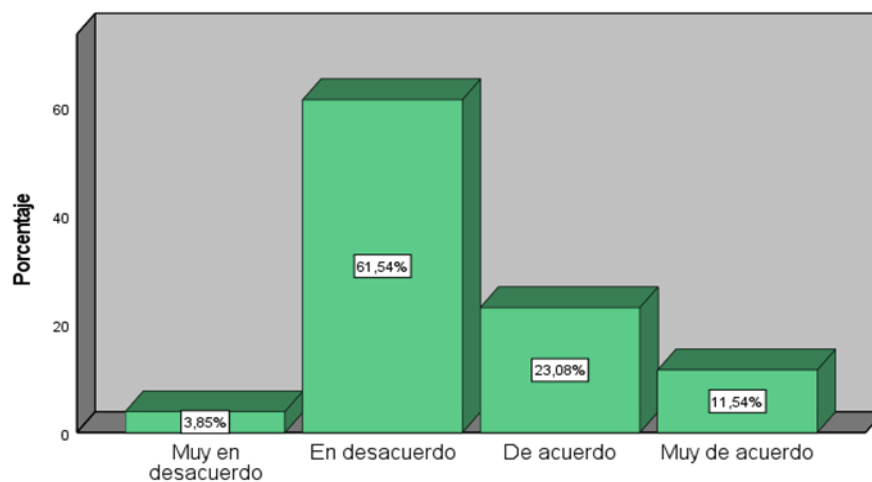
Tabla 54.

¿En esta organización, las personas anteponen sus intereses por encima del bien de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje
	Muy en desacuerdo	1	3,8
	En desacuerdo	16	61,5
Válido	De acuerdo	6	23,1
	Muy de acuerdo	3	11,5
	Total	26	100,0

Figura 54.

¿En esta organización, las personas anteponen sus intereses por encima del bien de la organización?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 54, se observa que el 61,54% de los trabajadores está en desacuerdo con que las personas antepongan sus intereses por encima del bien de la organización, mientras que el 23,08% está de acuerdo. Esto sugiere que la mayoría percibe un sentido de colectividad y compromiso con los objetivos organizacionales.

4.1.2.2 VARIABLE PRODUCTIVIDAD

D1 Eficiencia

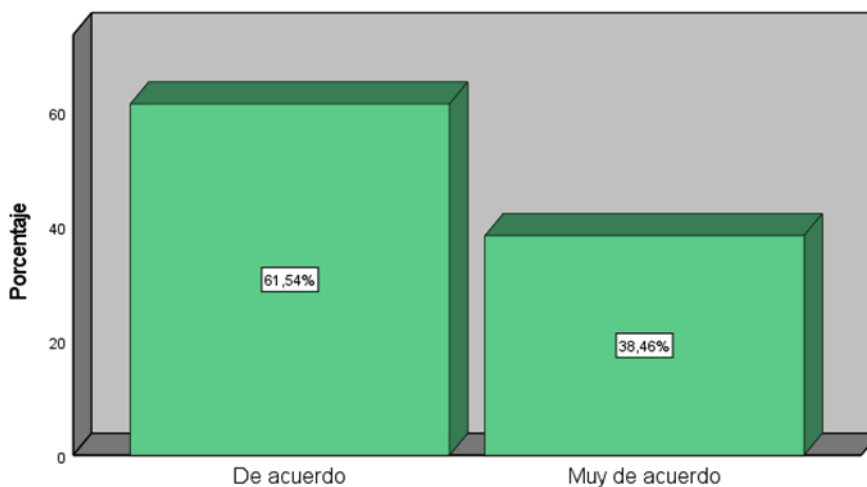
Tabla 55.

¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña?

		Frecuencia	Porcentaje
	De acuerdo	16	61,5
Válido	Muy de acuerdo	10	38,5
	Total	26	100,0

Figura 55.

¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 55, se observa que el 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en sentirse satisfecho con el trabajo que desempeña, mientras que el 38,46% está muy de acuerdo. Esto evidencia un alto nivel de satisfacción laboral entre la mayoría de los empleados, lo cual es clave para mantener la motivación y el rendimiento.

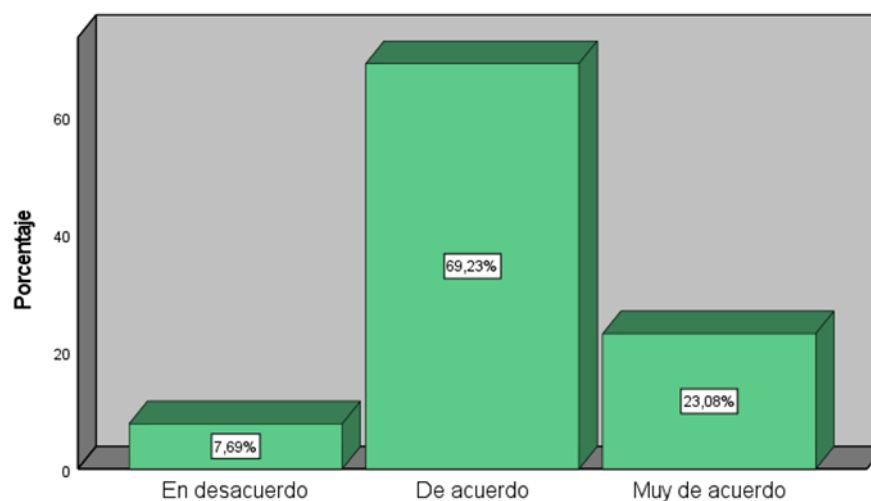
Tabla 56.

¿Considera usted que se cumple eficientemente a los objetivos y metas trazadas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	2	7,7
	De acuerdo	18	69,2
	Muy de acuerdo	6	23,1
	Total	26	100,0

Figura 56.

¿Considera usted que se cumple eficientemente a los objetivos y metas trazadas?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 56, se observa que el 69,23% de los trabajadores está de acuerdo en que se cumplen eficientemente los objetivos y metas trazadas, mientras que el 23,08% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe un alto nivel de efectividad en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, lo cual refleja una gestión orientada al logro de resultados.

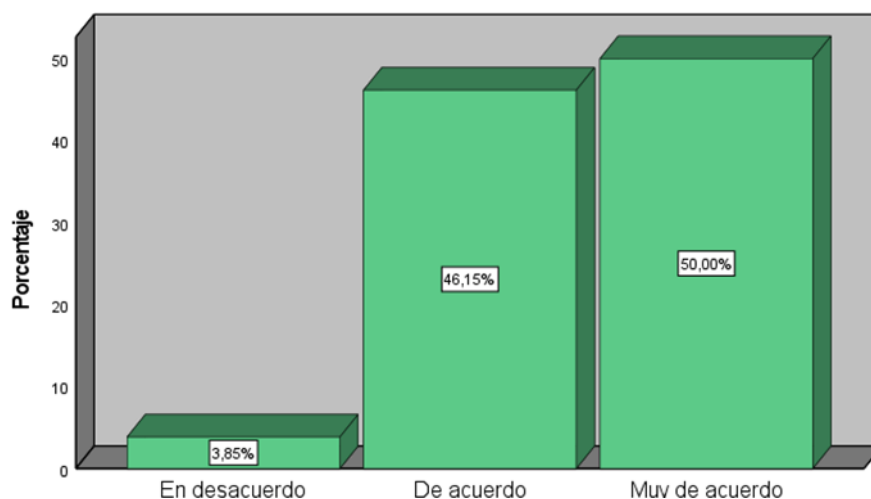
Tabla 57.

¿Lograr los objetivos diarios aporta en la productividad de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	1	3,8
	De acuerdo	12	46,2
	Muy de acuerdo	13	50,0
	Total	26	100,0

Figura 57.

¿Lograr los objetivos diarios aporta en la productividad de la empresa?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 57, se observa que el 50% de los trabajadores está muy de acuerdo en que lograr los objetivos diarios aporta a la productividad de la empresa, mientras que el 46,15% está de acuerdo. Esto evidencia una percepción generalizada de que el cumplimiento de metas diarias es fundamental para la productividad, lo cual refuerza la importancia de la constancia.

D2 Eficacia

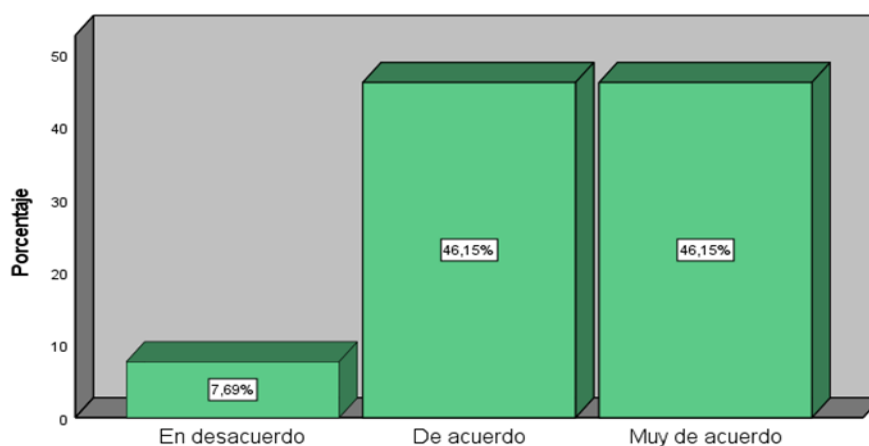
Tabla 58.

¿Considera usted que la iniciativa propia es una herramienta que ayuda a mejorar los procesos en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	2	7,7
De acuerdo	12	46,2
Muy de acuerdo	12	46,2
Total	26	100,0

Figura 58.

¿Considera usted que la iniciativa propia es una herramienta que ayuda a mejorar los procesos en la empresa?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 58, se observa que el 46,15% de los trabajadores está muy de acuerdo en que la iniciativa propia es una herramienta que ayuda a mejorar los procesos en la empresa, mientras que otro 46,15% está de acuerdo. Esto evidencia una percepción mayoritaria de que la proactividad es esencial para la mejora continua de los procesos.

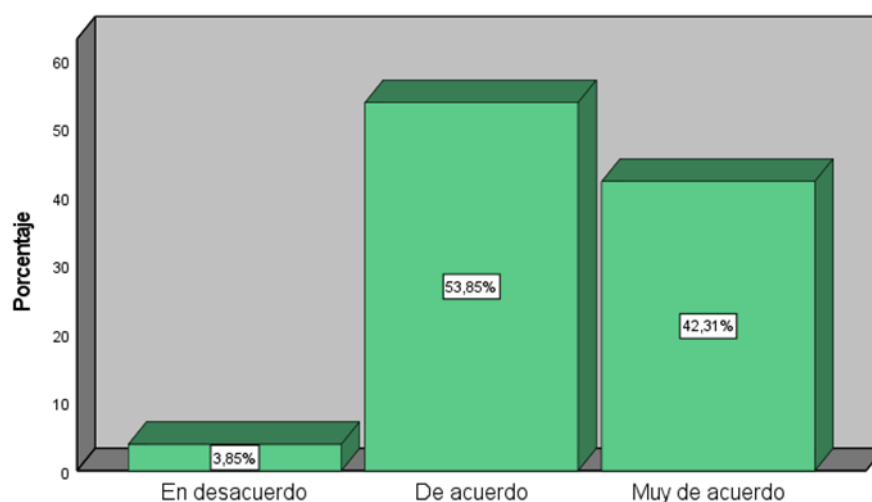
Tabla 59.

¿Considera usted que sus habilidades le ayudan a tener un desempeño eficiente?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	1	3,8
De acuerdo	14	53,8
Muy de acuerdo	11	42,3
Total	26	100,0

Figura 59.

¿Considera usted que sus habilidades le ayudan a tener un desempeño eficiente?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 59, se observa que el 53,85% de los trabajadores está de acuerdo en que sus habilidades les ayudan a tener un desempeño eficiente, mientras que el 42,31% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe que sus competencias contribuyen significativamente a su eficiencia laboral, lo cual es clave para el rendimiento general de la organización.

Tabla 60.

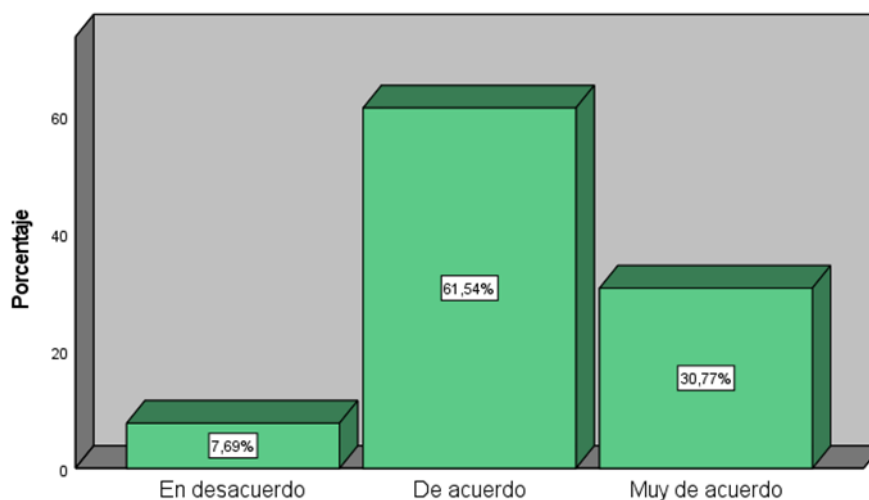
¿La empresa tiene la confianza suficiente en usted para desarrollar sus funciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	2	7,7
De acuerdo	16	61,5
Muy de acuerdo	8	30,8
Total	26	100,0

Nota Valores obtenidos por el software SPSS v 25

Figura 60.

¿La empresa tiene la confianza suficiente en usted para desarrollar sus funciones?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 60, se observa que el 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en que sus habilidades les ayudan a tener un desempeño eficiente, mientras que el 42,31% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados consideran que sus competencias son fundamentales para su eficiencia en el trabajo, lo cual refuerza la importancia de la formación y desarrollo de habilidades.

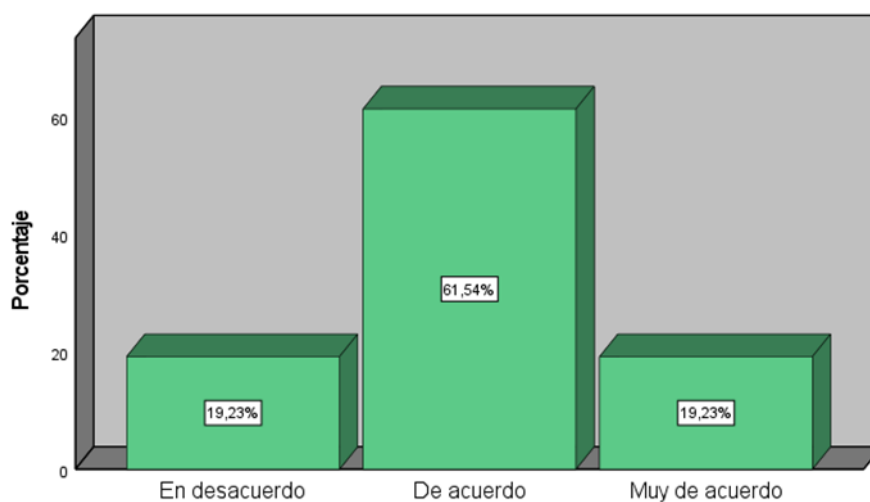
Tabla 61.

¿La empresa está en constante innovación?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En desacuerdo	5	19,2
	De acuerdo	16	61,5
	Muy de acuerdo	5	19,2
	Total	26	100,0

Figura 61.

¿La empresa está en constante innovación?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 61, se observa que el 61,54% de los trabajadores está de acuerdo en que la empresa está en constante innovación, mientras que el 19,23% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe un enfoque innovador por parte de la empresa, aunque existe una minoría significativa que no comparte esta percepción, lo cual podría señalar áreas para fortalecer la cultura de innovación.

D3 Efectividad

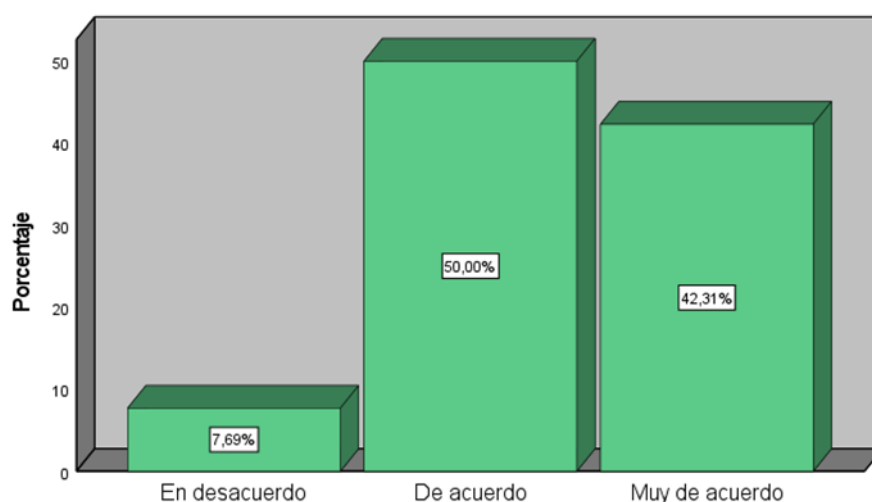
Tabla 62.

¿Su proactividad ayuda a la empresa a tener efectividad en sus actividades?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	2	7,7
De acuerdo	13	50,0
Muy de acuerdo	11	42,3
Total	26	100,0

Figura 62.

¿Su proactividad ayuda a la empresa a tener efectividad en sus actividades?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 62, se observa que el 50% de los trabajadores está de acuerdo en que su proactividad ayuda a la empresa a tener efectividad en sus actividades, mientras que el 42,31% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados consideran que su iniciativa contribuye significativamente a la efectividad de la empresa, lo cual resalta la importancia del compromiso individual en el éxito organizacional.

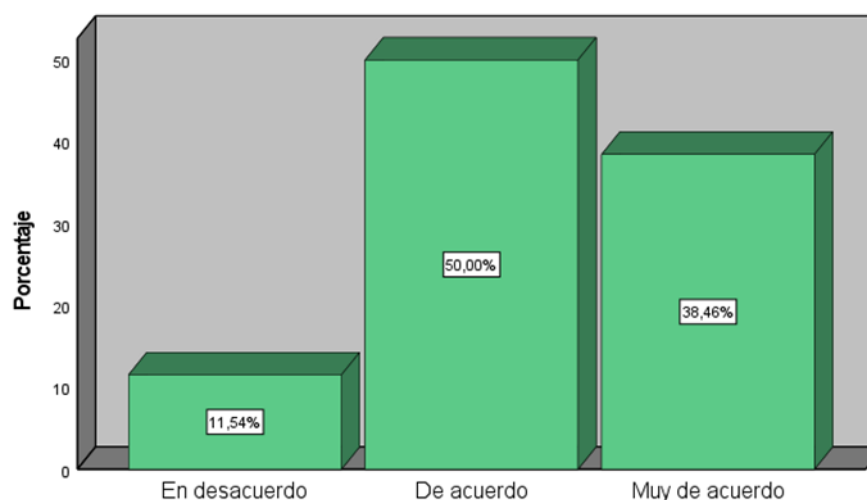
Tabla 63.

¿El apoyo de sus compañeros le permiten ganar un mejor profesionalismo?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	3	11,5
De acuerdo	13	50,0
Muy de acuerdo	10	38,5
Total	26	100,0

Figura 63.

¿El apoyo de sus compañeros le permiten ganar un mejor profesionalismo?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 63, se observa que el 50% de los trabajadores está de acuerdo en que el apoyo de sus compañeros les permite ganar un mejor profesionalismo, mientras que el 38,46% está muy de acuerdo. Esto indica que la mayoría percibe el apoyo mutuo como un factor clave para su desarrollo profesional, lo cual fomenta un entorno de trabajo colaborativo.

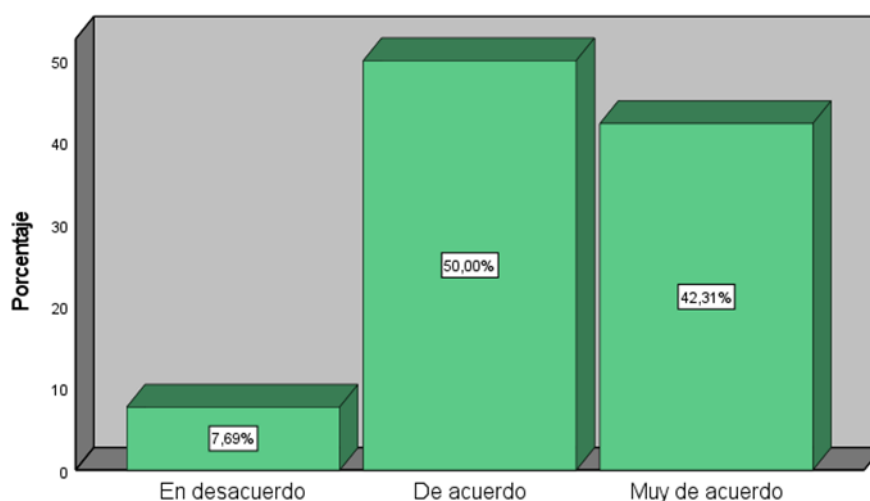
Tabla 64.

¿Considera que su trabajo aporta a la productividad de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
En desacuerdo	2	7,7
De acuerdo	13	50,0
Muy de acuerdo	11	42,3
Total	26	100,0

Figura 64.

¿Considera que su trabajo aporta a la productividad de la empresa?



Nota: De acuerdo a la tabla y la Figura 64, se observa que el 50% de los trabajadores está de acuerdo en que su trabajo aporta a la productividad de la empresa, mientras que el 42,31% está muy de acuerdo. Esto evidencia que la mayoría de los empleados consideran que su trabajo contribuye significativamente al éxito de la empresa, lo cual es fundamental para el sentido de propósito y motivación.

4.2.2 Análisis general del nivel de la variable: Clima Organizacional.

OE1. – Diagnosticar el nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023.

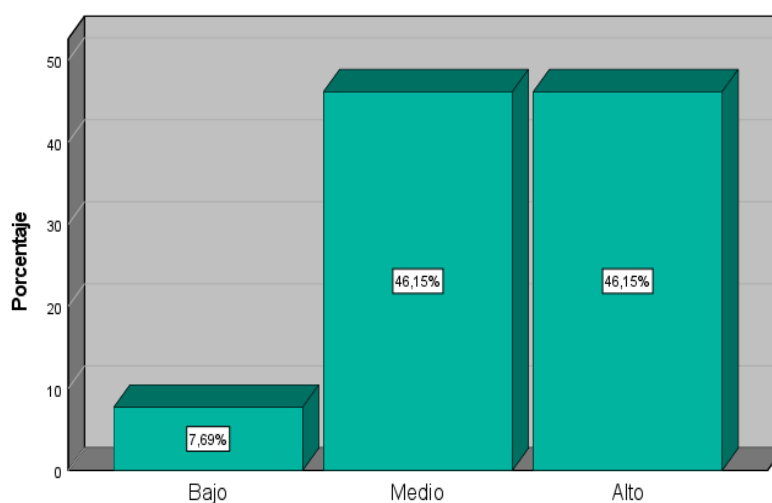
Tabla 65.

Nivel de clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	2	7,7
	Medio	12	46,2
	Alto	12	46,2
	Total	26	100,0

Figura 65.

Nivel de clima organizacional



Nota: En los resultados obtenidos la mayoría de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca SA en Chiclayo, durante el 2023, percibió un clima organizacional entre medio y alto, mientras que solo unos pocos lo evaluaron como bajo. Esto significa que, en general, el ambiente laboral fue considerado favorable por la mayoría, lo que podría influir positivamente en su desempeño y bienestar dentro de la empresa.

4.2.3 Análisis general del nivel de la variable: Productividad

OE2.- Identificar el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023.

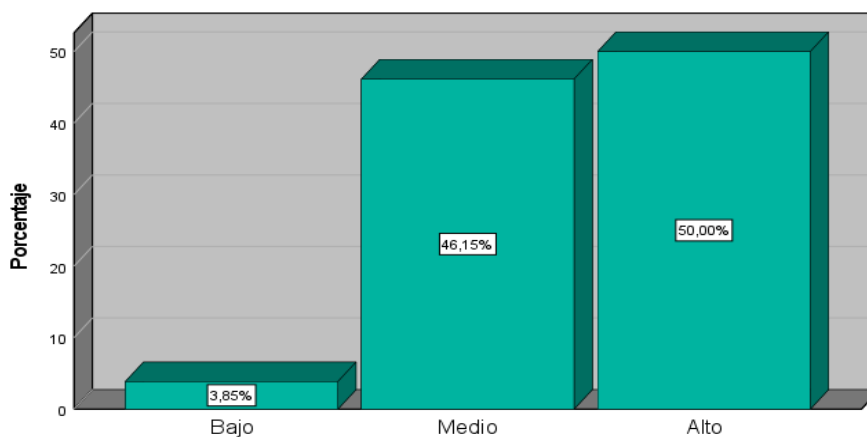
Tabla 66.

Nivel de productividad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	1	3,8
	Medio	12	46,2
	Alto	13	50,0
	Total	26	100,0

Figura 66.

Nivel de productividad



Nota: Conforme a los resultados obtenidos, se observó que la mayoría de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca SA en Chiclayo, durante el 2023, identificaron su nivel de productividad entre medio y alto, con una proporción mínima que lo demostró bajo. Esto indica que la productividad en general fue evaluada de manera positiva, lo que sugiere un buen desempeño laboral en la empresa.

4.2. Análisis Estadístico Inferencial

4.2.2. Prueba de Normalidad

Tabla 67.

Pruebas de normalidad shapiro wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Clima_Organizacional	,980	26	,870
V2_Productividad	,915	26	,035

Nota: De acuerdo con los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk, se observa que la variable Clima Organizacional tiene un valor p de 0.870, lo cual indica que los datos siguen una distribución normal. Sin embargo, la variable Productividad presenta un valor p de 0.035, lo que sugiere que los datos no siguen una distribución normal. Debido a esta falta de normalidad en la variable "Productividad", se realiza la prueba de correlación de Spearman para medir la relación entre ambas variables, ya que esta prueba no requiere que los datos sigan una distribución normal. La correlación de Spearman permite identificar si existe una relación significativa entre Clima Organizacional y Productividad.

4.2.2. Prueba de Correlación de Spearman – Variables V1 vs V2.

OG. – Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023

(H₁): El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023

(H₀): El clima organizacional, no se relaciona significativamente con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023

Tabla 68.*Prueba de correlación de spearman – variables V1 vs V2.*

			V1. Clima Organizacional	V2. Productividad
Rho de Spearman	V1. Clima Organizacional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,624**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	26	26
	V2. Productividad (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	26	26

Nota: La prueba de evaluación de Spearman reveló un coeficiente de 0,624 entre Clima Organizacional y Productividad, con un valor de significancia de 0,001. Este resultado indica una relación positiva moderada entre ambas variables, aceptando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

4.2.3. Prueba de Correlación de Spearman -Variables2 vs Dimensiones - V1.

OE3.- Analizar la relación entre las dimensiones del Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023.

Tabla 69.

Prueba de correlación de spearman -variables2 vs dimensiones - V1.

		Variable Clima organizacional - Dimensiones								
Rho de Spearman		Estructura	Responsabilidad	Recompensa	Riesgos	Relaciones	Cooperación	Estándares	Conflicto	Identidad
	Coef. de correlación	,512**	,410*	,203	,490*	,737**	,516**	,564**	,073	,600**
Variable Productividad	Sig. (bilateral)	,007	,038	,319	,011	,000	,007	,003	,723	,001
	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26

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

Nota: De acuerdo al análisis de los resultados de la correlación de las dimensiones de la variable clima organizacional y la variable productividad, dichos hallazgos mostraron: La dimensión estructural, tuvo una relación positiva de 0,512 y significativa de 0,007 con la productividad, lo que sugiere que un entorno bien organizado y estructurado contribuyó a un mejor desempeño laboral.

Así mismo, en la dimensión responsabilidad, también mostró una relación positiva de 0,410 y significativa con 0,038, indicando que cuando los trabajadores asumen mayor responsabilidad, su productividad tiende a aumentar. Por otro lado, la dimensión recompensa. no presentó una evaluación significativa debido que presenta una relación de 0,203 y significativa con 0,319, lo que implica que los incentivos no necesariamente influyeron en la productividad de los trabajadores.

Sin embargo, la dimensión riesgos mostró una relación positiva de 0,490 y de significancia de 0,011, lo que sugiere que los empleados que asumen riesgos controlados tienen tendencia a ser más productivos. En cuanto a la dimensión relaciones, presentaron una relación más fuerte de 0,737 y de significancia con 0,000, destacando que un buen ambiente de relaciones interpersonales es clave para una mayor productividad.

Continuando con la dimensión cooperación y estándares, también mostraron correlaciones de 0,516 y 0,564 y significativas cada una con 0,007 y 0,003, lo que sugiere que el trabajo colaborativo y la exigencia de altos estándares influyeron directamente en el rendimiento. En cambio, la dimensión conflicto no tuvo una relación significativa con un resultado de 0,073 y de significancia por 0,723, lo que indica que la presencia de conflictos no afectó de manera directa la productividad. Finalmente, Identidad mostró una relación de 0,600 positiva fuerte y significativa por 0,001, señalando que cuando los empleados se sienten identificados con la empresa, su productividad aumenta considerablemente.

Discusión de resultados.

De acuerdo a nuestro objetivo general que fue determinar la relación que existía entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo en el año 2023. Según los resultados obtenidos revelo una relación de 0,624 entre el clima organizacional y Productividad ,con un valor de significancia de 0.001, se evidencia una compensación positiva moderada entre ambas variables, lo que indicó que un mejor clima organizacional se relaciona con un aumento en la productividad. Esto coincidió con el estudio de Brito et al. (2020), quienes también identifican que factores como el liderazgo y el autocontrol influyen de manera significativa entre la calidad del trabajo y el clima laboral en Colombia, lo cual afectaba la productividad de los empleados. De igual manera, Oña (2022) encontró que el clima laboral jugaba un papel importante en la productividad de los trabajadores de la organización denominada INLADEC, demostrando que un ambiente laboral favorable mejoraba el desempeño diario. Además, Ayala (2021) en su estudio sobre la empresa textil NEGOCIOS HYD SAC en Lima reveló una alta evaluación entre la autorrealización y el clima organizacional, concluyendo que un buen ambiente laboral propiciaba una mayor eficacia en el trabajo. En la misma línea, Aguilar (2020) determinó en su investigación en Ancash que la comunicación y los canales adecuados dentro del clima organizacional contribuyen a un aumento de la productividad de los trabajadores asistenciales. Además, esto se alinea con los aportes teóricos de autores como Chiavenato (2004) y Herzberg (1959) ya habían destacado la importancia de factores como la motivación y el liderazgo para el desarrollo de un clima organizacional favorable, señalando que un ambiente laboral adecuado. promovía no solo el bienestar de los empleados, sino también un incremento en la productividad, tal como se pudo observar en los resultados de esta investigación.

Siguiendo con el primer objetivo específico, que fue diagnosticar el nivel de clima organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. en Chiclayo durante el año 2023. Los hallazgos demostraron que los empleados percibieron un clima organizacional con un resultado entre medio de 46.15%, alto con 46.15% y bajo con un resultado de 7.69%, lo cual sugiere que, en términos generales, los trabajadores evalúan positivamente su entorno laboral. Estos hallazgos se alinearon con estudios previos, como el de Brito et al. (2020), quienes, al estudiar

el clima laboral en Colombia, identificaron que factores como la motivación y el liderazgo influyen en la calidad del ambiente laboral. Asimismo, Oña (2022) encontró el impacto que tiene el clima organizativo en el desempeño de los empleados, lo cual coincidió con el diagnóstico realizado en Mercantil Inca SA, Además, Ayala (2021), en su investigación en la empresa NEGOCIOS HYD SAC en Lima, concluyó que un clima organizacional positivo influye significativamente en la productividad y compromiso organizacional, reforzando la importancia de un entorno laboral favorable. De igual manera, Aguilar (2020), en su estudio en Ancash, destacó que las relaciones interpersonales y la comunicación son aspectos claves para mantener un clima organizacional saludable. En conjunto, los estudios anteriores respaldaron la idea de que el diagnóstico del clima organizacional es un elemento crucial para comprender el bienestar y la motivación de los empleados. Finalmente, estos resultados se complementan con la teoría de Chiavenato (2004), el cual destacó que un buen clima organizacional está relacionado directamente con la motivación de los empleados, y que una actitud positiva y colaborativa dentro del entorno laboral conduce a mejores resultados.

Continuando con el segundo objetivo específico, que fue identificar el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. en Chiclayo durante el 2023. Los hallazgos confirmaron que en su gran mayoría los empleados evaluaron su productividad como media con un resultado de 46.15%, alta con 50% y baja con el 3.85%, lo que indicaba un buen desempeño general. Este hallazgo se relaciona con el estudio de Oña (2022), quien encontró que el clima organizacional tenía un impacto directo en la productividad del personal en la empresa INLADEC, reforzando la idea de que un ambiente laboral positivo contribuya a un mayor rendimiento. De manera similar, Ruiz (2021), en su estudio en el hospital de Tingo María, evidencia una relación significativa entre la productividad de los colaboradores y un clima organizacional adecuado, lo cual coincide con los hallazgos del estudio de Fernández (2022) reportó en el Programa Trabaja Perú que un ambiente laboral regular, aunque no ideal, influía de manera positiva en la productividad, lo que refleja que incluso en escenarios menos favorables, el desempeño puede mantenerse en niveles aceptables. Por último, Gonzales (2022), al estudiar la productividad en la Municipalidad de Chiclayo, encontró una aceleración directa entre la eficiencia del personal y su percepción del entorno

laboral, lo que refuerza los hallazgos actuales de que un buen clima laboral potencia la productividad. Desde una perspectiva teórica, Robbins y Judge (2013) sostuvieron que la eficiencia y la eficacia están vinculadas con la productividad en la transformación de insumos en productos, concepto que fue confirmado en esta investigación, donde la mayoría de los trabajadores percibieron su productividad como adecuada, lo cual sugiere que la empresa ha logrado maximizar su desempeño.

Por último, en el tercer objetivo específico, se buscó analizar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo en el año 2023. Los resultados mostraron que dimensiones como estructura, responsabilidad, relaciones, cooperación y estándares presentaron una evaluación significativa con la productividad, lo cual mostraron una relación positiva y que estos aspectos contribuyeron de manera positiva al rendimiento laboral. Estos hallazgos coincidieron con el estudio de Avilés (2020), quien destacó que un clima organizacional favorable, en particular en términos de estructura y cooperación, mejoraba notablemente el desempeño en las instituciones públicas del cantón Daule. Asimismo, Aguilar (2020), en su investigación en Ancash, identificó que la cooperación entre empleados y la claridad en los estándares de trabajo impactan directamente en la productividad. Del mismo modo, Ayala (2021) encontró que en la empresa textil NEGOCIOS HYD SAC, la responsabilidad y la definición de estándares claros favorecen una mayor productividad. Además, Ruiz (2021) evidencia que, en el hospital de Tingo María, una estructura organizacional adecuada y una sólida cooperación entre los trabajadores fueron determinantes para mejorar la productividad. Así mismo, esto se alinea con la teoría de Herzberg (1959), que distingue entre factores higiénicos y motivacionales, se puede interpretar que las dimensiones del clima organizacional actúan como elementos clave que, al ser gestionados de manera efectiva, no sólo aseguran un entorno laboral óptimo, sino que también impulsan la productividad y compromiso de los trabajadores. Esto fue confirmado por los resultados obtenidos, donde las dimensiones de estructura, cooperación y responsabilidad resultaron fundamentales para un desempeño exitoso en Mercantil Inca S.A.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a nuestro objetivo general se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores de la empresa Mercantil Inca S.A. Los resultados indicaron que un entorno laboral favorable contribuyó de manera significativa al rendimiento de los empleados, lo que confirma la importancia de gestionar adecuadamente el clima organizacional para mejorar la productividad. Este hallazgo reafirmó la relevancia de factores como el liderazgo, la cooperación y la estructura organizacional en el desempeño laboral.

En cuanto al diagnóstico del sobre el clima organizacional de la empresa Mercantil Inca SA, se concluyó que gran parte de los trabajadores percibieron el clima organizacional como positivo. Esto sugirió que, en general, la empresa proporcionó un ambiente laboral favorable, lo cual influye positivamente en la satisfacción y bienestar de los empleados. Un clima organizacional adecuado contribuye a mantener relaciones interpersonales positivas y una mayor motivación.

Respecto a la identificación del nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Mercantil Inca S.A., se concluye que la mayoría de los empleados evalúan su productividad en niveles favorables. Esto implica que los trabajadores desempeñan sus labores de manera eficiente y efectiva, logrando buenos resultados. Se confirma que un clima organizacional favorable puede estar vinculado a un aumento en la productividad, lo que sugiere que el entorno laboral favorece en el desempeño de las funciones de los colaboradores.

Finalmente, al analizar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la productividad, se concluyó que dimensiones como la estructura, la cooperación y la responsabilidad tuvieron una relación significativa con la productividad de los trabajadores de Mercantil Inca S.A. en Chiclayo. Estos factores contribuyeron directamente al buen desempeño laboral, evidenciando que un entorno laboral bien organizado, con roles y responsabilidades claras, facilita el incremento de la productividad. Además, se resaltó que cuando los empleados perciben un entorno colaborativo y estructurado, su rendimiento mejora considerablemente.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los altos ejecutivos fortalecer las estrategias de gestión del clima organizacional en la empresa Mercantil Inca S.A. Además de seguir implementando programas de bienestar laboral, fomentar la comunicación efectiva y promover un liderazgo cercano y participativo lo que ayudaría a consolidar un ambiente favorable.

Para mejorar el clima organizacional, se sugiere implementar encuestas de satisfacción laboral de manera regular, a fin de captar las percepciones de los trabajadores. Esto permitirá ajustar las políticas internas en función de las necesidades detectadas. Además, sería beneficioso fomentar la participación activa de los empleados en decisiones que afectan su entorno laboral, lo que contribuirá a un ambiente más colaborativo y positivo, incrementando así la satisfacción general.

En relación con la productividad, se recomienda establecer metas personales para los trabajadores, acompañadas de sistema de recompensas que motive el cumplimiento de objetivos. Además de capacitar a los trabajadores en habilidades técnicas y de gestión del tiempo también resultará clave para mejorar su eficiencia. Además, un monitoreo continuo del desempeño permitirá identificar áreas de mejora y oportunidades para incrementar la productividad de manera sostenida.

Se recomienda fomentar un entorno de trabajo más cohesionado y eficiente mediante la promoción de una cultura organizacional que impulse la colaboración y el compromiso de los empleados. Esto puede lograrse implementando políticas que fortalezcan el trabajo en equipo, mejorando los canales de comunicación interna y proporcionando herramientas que faciliten un mejor desempeño laboral. Además, sería útil desarrollar programas de formación continua que refuercen las habilidades de los empleados y contribuyan a un mayor sentido de pertenencia, lo que impactará positivamente.

REFERENCIAS.

- Acha, J., Barrantes, J. (2023) Clima organizacional en la motivación laboral de colaboradores de una empresa de atención al cliente del distrito de Ate, 2023 [Tesis de Grado, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/131257>
- Aguilar G. (2020) Clima organizacional y desempeño laboral del personal asistencial, centro de salud Palmira, Huaraz, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo]. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNM_3f62a6670a2a3ffdcfce_db947e58c7e7
- Angulo L.E. (2022) Clima Organizacional y productividad laboral del docente en la Institución Educativa 5082 “Sarita Colonia” 2022. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100202>
- Angulo L.E. (2022) Clima Organizacional y productividad laboral del docente en la Institución Educativa 5082 “Sarita Colonia” 2022. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100202/Angulo_OLE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L. y Arellano, C. (2020). Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/124373>
- Avilés D. L. (2022) Análisis de la influencia del clima organizaciones en la productividad de los trabajadores en las instituciones públicas del Cantón Daule. [Tesis Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_ba321069cbe3c28cf901c2f25f9c8340
- Ayala M. (2021) Clima Organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D S.A.C., Lima 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57985>

- Ayala, M. (2021) Clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa textil Negocios H y D S.A.C., LIMA 2020. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57985>
- Beltrán, D. (2018) Diagnóstico del clima organizacional de la empresa Electro Instalaciones A&A y una propuesta de plan de mejora. [Tesis de Grado, Universidad del AZUAY]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/7766/1/13571.pdf>
- Brito, C., Pitre, R. y Cardona, D. (2020). Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>.
- Chiavenato (2004). *Introducción A La Teoría General De La Administración*. séptima edición en español por Mc GRAW - HILL/ Ínter American A Editores.
- Collet, C., Nascimento, J. V. do, Folle, A., y VA Ibáñez, S. J. (2018). Construcción y validación de un instrumento para el análisis de la formación deportiva en voleibol. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 19(1), 178–191. <https://doi.org/10.6018/cpd.326361>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. Curso Taller. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Conexión ESAN (7 de mayo de 2018) Estrategias para obtener un buen clima laboral. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>
- D., Utarindasari, D., y Joesyiana, K. (2022). Effect of work stress on employee productivity at Pt Unggul Karya in the Extruder Division. *International Journal of Sharia Business Management*, 1(1), 27-32. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3485029>
- Efendi, S., y Guridno, E. (2021) The Influence of Organizational Communication, Women's Leadership Style and Work Environment on Employee Solidarity Impact on Employee Performance at PT. Aryan Indonesia or Kidzania Jakarta. 23(4), 33-45. <http://repository.unas.ac.id/id/eprint/4063>

- Espinoza, A (2022) Administración del cambio y productividad laboral en la constructora comercializadora y servicios Rubio E.I.R.L., Hualmay, 2021. [Tesis de Grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6731>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Dirección para correspondencia. 2(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>
- Fernández, H. (2022) Ambiente Laboral y Productividad en el programa trabaja Perú de San Juan de Lurigancho ,2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, H. (2022) Ambiente laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú de San Juan de Lurigancho,2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galarreta, S. J. (2020) Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mi Banco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020. [Tesis de Bachiller, Universidad Continental]. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%c3%b3n_2020.pdf
- Gonzales L.J. (2022) Clima Laboral y Productividad de los trabajadores en una Municipalidad de Chiclayo. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98174/Gonzales_CLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- González, A., Pascagaza, D. y Borda,M. (2022). Estudio del Clima Organizacional en una Empresa Privada de Salud IPS. [Trabajo de investigación, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/cda0ad5a-c64f-49fb-9a1b-debf13554d80/content>

- Granados, E. M. (2022) Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Miguel Granados, Trujillo 2022. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97120/Granados_VLEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ibárcena, K. (2020). Relación entre el clima organizacional y productividad laboral en trabajadores administrativos de la Red de Salud Arequipa Caylloma-2019. [Tesis de Grado, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/10164>
- Khalid, D. (2022). La importancia de la participación de los empleados en las actividades laborales para la productividad general. *Revista Internacional de Desarrollo Humano y Educativo (IJHED)*. 4 (5), 15-26. <https://doi.org/10.22161/jhed.4.5.4>
- Kostiuk, V., y Milkin, I. (2021). Método De Modelización Y Análisis Factorial De La Productividad Laboral: Array. *Economía municipal de las ciudades*, 2 (162), 64–70. <https://khg.kname.edu.ua/index.php/khg/article/view/5766>
- Lopez A. (2021) Clima Organizacional en la productividad laboral en una municipalidad del cono Norte de Lima ,2021. [Tesis para Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b9441ac274cc54f8756e88d6bc4ef56b.
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria*, 29, 1–18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Maja R. & Tjaša Š. (2021) Componentes del clima organizacional y su impacto en el compromiso laboral de los empleados en organizaciones de tamaño mediano. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806. <https://doi.org/10.1080/1331677x.2020.1804967>
- Monego, E. ., Schwertz, FL ., Medeiros, F. dos S. ., Barros, JC ., Machado, MSF ., & Silva, RD da . (2021). Teorías De La Administración Y De Las Relaciones

Humanas. Revista Iberoamericana de Humanidades, Ciencias y Educación, 7 (8), 254–261. <https://doi.org/10.51891/rease.v7i8.1882>

Montenegro, A.D., et. Al., (2023), p.1 Clima laboral para optimizar el desempeño de colaboradores de un banco, Chiclayo. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124373/Montenegro_CAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Murrieta Saavedra, Y., Ochoa, E., & Córdova Cárdenas, G. (2019). Clima organizacional y sus perspectivas de medición. Cátedra Villarreal, 7(2), 97–103.

<https://doi.org/10.24039/cv201972819>

Oña K.N. (2022) Clima laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de una empresa de lácteos. [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica de Ecuador].

https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_e9d724d7c3b26b2bb439b18cb66d790f/Description#tabnav

Oña, K.N. (2022) Clima Laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de una empresa de Lácteos. [Tesis para Maestría, Universidad Pontificia Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3767/1/78200.pdf>

Orellana., P y Sevilla., A. (24 noviembre, 2022). Clima organizacional Qué es, definición y concepto. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

Ortega, M., García-Castilla, F., y De Juanas, Á. (2021). Guía para la elaboración de trabajos fin de máster de investigación educativa. Dialnet.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=788533>

Palacios, D. L. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí – Ecuador. [Tesis Doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>

Pando, J. (2022) Clima Organizacional y desempeño laboral en latinoamericana. Una revisión de la literatura científica durante los últimos 15 años. "[Tesis de

- Grado, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31662>
- Peralta, R. (2021). El Clima Organizacional.
https://scholar.google.cl/citations?view_op=view_citation&hl=es&user=M3eo77MAAAAJ&citation_for_view=M3eo77MAAAAJ:2osOgNQ5qMEC
- Ramírez, J., y Calles, R. (2021) Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales. Ediciones Ecoe. 1a ed. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2021. 118 p. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/06/9789585030893.pdf>
- Rasinger, S. (2020) La investigación cuantitativa en lingüística: Una introducción. Spain: Akal.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_investigaci%C3%B3n_cuantitativa_en_ling%C3%BC/0h4EEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=0
- Ruiz, K. (2021) Clima Laboral y productividad en la sede administrativa del Hospital Tingo María, Provincia de Leoncio Prado, Región Huánuco. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_d1856b3f096b3305f472641be312ff0b/Description#tabnav
- Soto, L.A. (2021) Relación entre el clima organizacional y desempeño docente en la institución educativa privada Bertolt Brecht -Lima. [Tesis para Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/17262>
- Thant, Z., y Chang, Y. (2021) Determinantes de la satisfacción laboral de los empleados públicos en Myanmar: enfoque en la teoría de dos factores de Herzberg. Public Organize Rev 21 , 157–175 (2021).
<https://doi.org/10.1007/s11115-020-00481-6>
- Uraisami, K. (2018). Planificación empresarial en materia de eficiencia, productividad y rentabilidad. En: Kozai, T. (eds.) Smart Plant Factory. Springer, Singapur. https://doi.org/10.1007/978-981-13-1065-2_6
- Valdés, A., García Vázquez, F., Torres Acuña, G., Maricela, U., & Grijalva, C. (2020). Medición en Investigación Educativa con Apoyo del SPSS y el

AMOS. 1a. edición. Clave Editorial. México.
[https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/MEDICI%C3%93N%20EN%20INVESTIGACI%C3%93N%20\(1\).pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/Documents/ciencias-sociales/MEDICI%C3%93N%20EN%20INVESTIGACI%C3%93N%20(1).pdf)

Verona, J. y Navarro, J. (19 de enero de 2019) Productividad laboral [Mensaje de un Blog].
<https://grupoverona.pe/productividadlaboral/#:~:text=La%20productividad%20laboral%20puede%20ser,los%20bienes%20y%20servicios%20producidos.> [Organizational Climate and Culture: Strategic Determiners, Part I— Shaping Organizational Climate and Culture.](#)
[Recuperadode](#)
https://www.airuniversity.af.edu/LinkClick.aspx?fileticket=MybfNrTM0xk%3D&p_ortalid=10

Yarleque, C. S. (2022). Clima organizacional y productividad laboral del personal de una institución pública de salud-Amazonas. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99829>

Yuan-feng, X. (2004). La teoría de la productividad avanzada y la forma de realizarla. Revista del Instituto Politécnico de Taizhou.
https://www.semanticscholar.org/paper/The-Theory-of-Advanced-Productivity-and-the-Way-to-Yuan-feng/3abb017f3ca930a1b147ddcfa5e2fc6820558d7b?utm_source=consensus
[us](#)

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	TECNICAS E INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	Tipo: Básica Enfoque: Cuantitativo Diseño No experimental Nivel Descriptivo Correlacional Corte Transversal	Técnica: La encuesta Instrumento: Cuestionario
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023.</p>	<p>Hipótesis Alterna: El clima organizacional se relaciona significativamente con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023 Hipótesis Nula: El clima organizacional, no se relaciona significativamente con la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023.</p>		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023? • ¿Cuál es el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023? • ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el nivel de Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. • Identificar el nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. • Analizar la relación entre las dimensiones del Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe buen nivel del Clima Organizacional en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023, es baja. • Existe buen nivel de productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023, es baja. • Existe relación entre Las dimensiones del Clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. 		<p>Población 26 trabajadores</p> <p>Unidad de Análisis El trabajador de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo</p>

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1. Clima organizacional	El clima organizacional es el conjunto de factores que representan la expresión personal de los empleados y administradores mediante la percepción y que tienen un impacto directo en el desempeño de la organización (Peralta, 2021).	La medida del clima organizacional a partir de un cuestionario de 53 preguntas que se dividieron en nueve dimensiones que se basan en el modelo de Litwin & Stringer, Estructura, responsabilidad, riesgo, recompensa, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.	Estructura	Reglamentos	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	Ordinal
				Procedimientos		
				Autoridad		
				Especialización		
			Responsabilidad	Identifica	11,12,13,14,15,16,17	
				Atiende		
				Anticipa		
			Recompensa	Incentivos	18,19,20,21,22,23	
				Motivación		
			Riesgo	Desafíos	24,25,26,27,28	
				Supervisión		
Relaciones Cooperación	Empatía	29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39				
	Apoyo					
Estándares	Rendimiento	40,41,42,43,44				
Conflictos	Solución	45,46,47,48,49				
Identidad	Pertenencia	50,51,52,53				
V2. Productividad	La productividad es un indicador de la eficiencia que se obtiene de la relación entre la cantidad de cosas que hemos producido y la cantidad de recursos que hemos empleado para hacerlas (Palacios, 2019)	La medida de productividad a partir de un cuestionario de 10 preguntas que incluye las dimensiones de Eficacia, Eficiencia y efectividad en una organización, basándose en Chiavenato.	Eficacia	Satisfacción Justos a tiempo Cumplimiento	1,2,3	Ordinal
			Eficiencia	Iniciativa Habilidades Confiabilidad Innovación	4,5,6,7	
			Efectividad	Proactividad Sinergia Ganar Desempeño	8,9,10	

Anexo 03. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente trabajo de investigación titulado: clima organizacional y productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023”, cuenta con el respaldo de la Universidad Particular de Chiclayo, tiene como Objetivo General Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. Su participación es muy importante, se le solicita responder un cuestionario que aproximadamente demora 30 minutos. Cabe mencionar que, la información registrada será confidencial y los nombres de los participantes no podrán ser conocidos por otras personas, ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Los datos no serán entregados a su persona y no habrá retribución por la participación en el presente estudio.

Por lo tanto; Si acepta voluntariamente participar en el presente estudio, sírvase contestar con toda honestidad el presente cuestionario.

Chiclayo 17 de febrero 2024



Bach. Llontop Pedraza, Diana Janet

La investigadora

Anexo 04. Autorización de la Empresa para levantamiento de datos



MERCANTIL
INCA S.A.
RUC: 20353607783

Mercantil Inca S.A.



GPS
Grupo Peramas Sanchez

Chiclayo, 17 de febrero del 2024

Yo, Juan Carlos Peramas Sanchez identificado con DNI N° 16689431

En mi calidad de representante legal y Gerente General de la empresa MERCANTIL INCA S.A. con RUC N° 20353607783, ubicada en Av. Salaverry 1195 Urb los Libertadores- Chiclayo

OTORGO LA AUTORIZACION.

A Diana Janet Llontop Pedraza con DNI N° 42926707, Bachiller de la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESAS, con la finalidad de que pueda realizar la encuesta correspondiente y uso de la información de mi representada para su tesis y optar su título profesional.

Atentamente,



MERCANTIL INCA S.A.
.....
Juan Carlos Peramas Sanchez
GERENTE GENERAL

Principal: Av. Salaverry 1195 - Urb. Los Libertadores - Chiclayo
Teléfono: 949 030 738

gestiondepersonas@gps-inca.com

Anexo 05. Instrumento de Investigación

Cuestionario

Fecha: Hora: Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Buen día, se les pide responder la siguiente encuesta el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante de la investigación cuyo objetivo general es: Determinar cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores de la empresa Mercantil Inca S.A. Chiclayo 2023. Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Escala de respuestas

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

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL *					
Nº	Dimensión Estructura	1	2	3	4
1	¿En esta organización las tareas están claramente definidas?				
2	¿En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas?				
3	¿En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones?				
4	¿Conozco claramente las políticas de esta organización?				
5	¿Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización?				
6	¿En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas?				
7	¿El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)?				
8	¿Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación?				
9	¿En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar?				
10	¿Nuestros jefes muestran interés porque las normas,				

	métodos y procedimientos estén claros y se cumplan?				
--	---	--	--	--	--

Dimensión Responsabilidad

11	¿No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces?				
12	¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?				
13	¿Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado?				
14	¿En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo?				
15	¿Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas?				
16	¿En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas?				
17	¿En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades?				

Dimensión Recompensa

18	¿En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda?				
19	¿Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas?				
20	¿Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo?				
21	¿En esta organización hay muchísima crítica?				
22	¿En esta organización existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo?				
23	¿Cuándo cometo un error me sancionan?				

Dimensión Riesgos

24	¿La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?				
25	¿Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos?				
26	¿En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia?				
27	¿La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad?				
28	¿Aquí la organización se arriesga por una buena idea?				

Dimensión Relaciones

29	¿Entre la gente de esta organización prevalece una atmosfera amistosa?				
30	¿Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones?				
31	¿Es relativamente fácil llegar a conocer a las personas en esta organización?				
32	¿Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí?				

33	¿Las relaciones jefe–trabajador tienden a ser agradables?				
Dimensión Cooperación					
34	¿En esta organización se exige un rendimiento bastante alto?				
35	¿La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar?				
36	¿En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal?				
37	¿La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien?				
38	¿Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño?				
39	¿Me siento orgulloso de mi desempeño?				
Dimensión Estándares					
40	¿Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores?				
41	¿Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización?				
42	¿Las personas dentro de esta organización confían verdaderamente una en la otra?				
43	¿Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil?				
44	¿La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.?				
Dimensión Conflicto					
45	¿En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos?				
46	¿La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable?				
47	¿Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos?				
48	¿Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes?				
49	¿Lo más importante en la organización, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible?				
Dimensión Identidad					
50	¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?				
51	¿Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien?				
52	¿Siento que hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización?				
53	¿En esta organización, las personas anteponen sus intereses por encima del bien de la organización?				
VARIABLE PRODUCTIVIDAD **					
Dimensión Eficiencia					
1	¿Se siente satisfecho con el trabajo que desempeña?				
2	¿Considera usted que se cumple eficientemente a los objetivos y metas trazadas?				

3	¿Lograr los objetivos diarios aporta en la productividad de la empresa?				
Dimensión Eficacia					
4	¿Considera usted que la iniciativa propia es una herramienta que ayuda a mejorar los procesos en la empresa?				
5	¿Considera usted que sus habilidades le ayudan a tener un desempeño eficiente?				
6	¿La empresa tiene la confianza suficiente en usted para desarrollar sus funciones?				
7	¿La empresa está en constante innovación?				
Dimensión Efectividad					
8	¿Su proactividad ayuda a la empresa a tener efectividad en sus actividades?				
9	¿El apoyo de sus compañeros le permiten ganar un mejor profesionalismo?				
10	¿Considera que su trabajo aporta a la productividad de la empresa?				

Nota: * Instrumento tomado para la variable Clima organizacional de Beltrán (2018)

** Instrumento tomado para la variable Productividad de Espinoza (2022)

Anexo 06. Juicio de Expertos



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez
1.2. D.N. I : 40561024
1.3. Institución donde labora : Universidad Particular de Chiclayo
1.4. Título de la Investigación : Clima Organizacional y Productividad en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023]

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100

Chiclayo, 07 de marzo 2024

Dra. Weiky Nelly Juliana Carpio Vásquez
DNI N. 40561024



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : CAMPOS CONTRERAS LUIS FERNANDO
1.2. D.N. I : 16773608
1.3. Institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-
Lambayeque
1.4. Título de la Investigación : Clima Organizacional y Productividad en los
trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2024

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100

Chiclayo, 11 de marzo 2024

Dr. LUIS FERNANDO CAMPOS CONTRERAS
DNI N. 16773608



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres** : ARBULU BALLESTEROS, MARCO
1.2. D.N. I : 16756158
1.3. Institución donde labora : UCV
1.4. Título de la Investigación : Clima Organizacional y Productividad en los trabajadores de la Empresa Mercantil Inca S.A, Chiclayo 2023

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			92
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables		90	
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			92
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			94
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			96
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			92
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento		90	
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			94
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			94

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 92

Chiclayo, 11 de marzo 2024

Dr. Ing. Marco Arbulú Ballesteros.
Docente Universitario
Investigador Remoto Nivel IV, P0032383
IdScopus: 58820392800

Dr. Marco Arbulú Ballesteros.
DNI N. 16756158

● Anexo 7. Análisis de Confiabilidad - Alfa de Cronbach

Variable 1. Clima Organizacional

*piloto_v1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 53 de 53 variables

	ite_m_27	ite_m_28	ite_m_29	ite_m_30	ite_m_31	ite_m_32	ite_m_33	ite_m_34	ite_m_35	ite_m_36	ite_m_37	ite_m_38	ite_m_39	ite_m_40	ite_m_41	ite_m_42	ite_m_43	ite_m_44	ite_m_45	ite_m_46	ite_m_47	ite_m_48	ite_m_49	ite_m_50	ite_m_51	ite_m_52	ite_m_53	
1	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	2	1	1	3	3	3	3	2	2	
3	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	4	3	4	1	2	
5	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
6	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
7	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	4	3	4	2	4	1	3	4	1	2	2	4	3	3	3	2	2	
8	2	2	2	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
9	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	1	2	
10	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	4	2	4	2	3	4	1	2	2	4	3	4	4	1	1	
11	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
12	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
13	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	4	4	1	2	
14	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
15	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
16	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	1	3	4	1	2	2	4	3	3	3	2	2	
17	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	2	3	3	1	2	2	4	3	3	3	1	2	
18	3	2	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
19	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	2	3	4	1	2	2	4	3	3	3	2	2	
20	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	1	2	
21																												

Vista de datos Vista de variables

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

Variable 2. Productividad

*piloto_v2.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 10 de 10 variables

	Item_01	Item_02	Item_03	Item_04	Item_05	Item_06	Item_07	Item_08	Item_09	Item_10	var	var	var	var	var	var	var	var	var								
1	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3																	
2	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3																	
3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3																	
4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3																	
5	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4																	
6	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3																	
7	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3																	
8	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4																	
9	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4																	
10	4	3	2	3	2	3	1	3	3	4																	
11	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4																	
12	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3																	
13	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3																	
14	4	3	3	2	1	3	3	3	3	3																	
15	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4																	
16	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2																	
17	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3																	
18	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3																	
19	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3																	
20	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4																	
21																											
22																											

Vista de datos Vista de variables

Nota: Análisis de Fiabilidad en el software SPSS v.25

Variable 1. Clima Organizacional

Variable 2. Productividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	53

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	10

En el Anexo 7, se muestra la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach de las dos variables de estudio, en el estudio piloto. Clima Organizacional con un valor de 0.852 y Productividad con un valor de 0.798; evaluando cada uno de los ítems del instrumento, cuyos valores comprenden entre 0 - 1 y se considera que su valor es muy bueno cuando es igual o mayor a 0.70 (Acha et al., 2023).