

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS TEXTILES  
DEL EMPORIO DE GAMARRA,**

**LIMA, 2020**



**PRESENTADA POR  
GEMA YAMILÉ QUINTEROS BOLUARTE**

**ASESOR  
LUIS GERMÁN MARAVÍ ZEGARRA**

**TESIS**

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

**LIMA – PERÚ**

**2022**



**CC BY-NC**

**Reconocimiento – No comercial**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, y aunque en las nuevas creaciones deban reconocerse la autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS TEXTILES DEL  
EMPORIO DE GAMARRA,  
LIMA, 2020**

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

**PRESENTADO POR:**

**GEMA YAMILÉ QUINTEROS BOLUARTE**

**ASESOR:**

**MG. LUIS GERMÁN MARAVÍ ZEGARRA**

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

De forma especial, dedico a mi familia, por su apoyo incondicional para ir culminando cada meta trazada.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios,

A mis padres por ser mi principal soporte.

A mis maestros y asesores por sus enseñanzas y dedicación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	11
1.1 Antecedentes de la investigación.....	11
1.1.1 Antecedentes nacionales.....	11
1.1.2 Antecedentes internacionales.....	13
1.2 Bases teóricas.....	14
1.2.1 Clima Organizacional .....	14
1.2.2 Productividad.....	26
1.3 Definición de términos básicos.....	41
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	43
2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas .....	43
2.2 Variables y definición operacional.....	44
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA .....	45
3.1 Diseño metodológico .....	45
3.2 Diseño muestral .....	46
3.3 Técnicas de recolección de datos .....	46
3.3.1 Técnicas de recolección de datos .....	46
3.3.2 Instrumentos de recolección de datos.....	47
3.3.3 Confiabilidad del instrumento.....	48
3.3.4 Validez del instrumento.....	49
3.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	50
3.4 Aspectos éticos.....	50
CAPÍTULO IV: RESULTADOS .....	51
4.1. Resultados de la investigación.....	51
4.1.1 Descripción de la muestra.....	51
4.1.2 Análisis exploratorio .....	51
4.1.3 Análisis descriptivo de las variables .....	54
4.1.4 Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis .....	55
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	114
5.1. Discusión de resultados .....	114

5.1.1	Autorrealización y la productividad laboral .....	114
5.1.2	Involucramiento Laboral y la productividad laboral .....	115
5.1.3	Comunicación eficiente y la productividad laboral .....	116
5.1.4	Condiciones laborales y la productividad laboral .....	116
CONCLUSIONES.....		119
RECOMENDACIONES .....		121
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		122
ANEXOS.....		130
1.	Matriz de consistencia .....	130
2.	Matriz de operacionalización de variables .....	130
3.	Instrumento de recopilación de datos .....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Técnica / Instrumento de recolección de datos	42
Tabla 2: Valores de los niveles de Confiabilidad	44
Tabla 3: Estadística de Confiabilidad del Instrumento – 1ra.	47
Tabla 4: Estadística de Confiabilidad del Instrumento – 2da.	49
Tabla 5: Prueba de normalidad	61
Tabla 6: Coeficiente de correlación Rho de Spearman	62
Tabla 7: Estadísticos descriptivos	63
Tabla 8: Oportunidades de progreso	64
Tabla 9: Interés hacia el éxito	65
Tabla 10: Definición de objetivos y acciones	66
Tabla 11: Niveles de desempeño	67
Tabla 12: Reconocimiento hacia los logros	68
Tabla 13: Aprendizaje y desarrollo	69
Tabla 14: Promoción de capacitación	70
Tabla 15: Promoción del desarrollo	71
Tabla 16: Creación de ideas	72
Tabla 17: Logros	73
Tabla 18: Compromiso con la organización	74
Tabla 19: Logros en el trabajo	75
Tabla 20: Factor clave para el éxito	76
Tabla 21: Compromiso	77
Tabla 22: Mejora diaria	78
Tabla 23: Desarrollo personal	79
Tabla 24: Cumplimiento de las actividades	80
Tabla 25: Orgullo personal	81
Tabla 26: Visión, misión y valores	82
Tabla 27: Calidad de vida laboral	83
Tabla 28: Acceso de información	84
Tabla 29: Flujo de información	85
Tabla 30: Relación en grupos de trabajo	86
Tabla 31: Canales de comunicación	87
Tabla 32: Interacción entre jerarquías	88



Tabla 33: Superación de obstáculos	89
Tabla 34: Promoción de la comunicación	90
Tabla 35: Escucha activa	91
Tabla 36: Colaboración entre el personal	92
Tabla 37: Desarrollo en distintas áreas	93
Tabla 38: Cooperación entre colaboradores	94
Tabla 39: Objetivos retadores	95
Tabla 40: Toma de decisiones	96
Tabla 41: Integración de equipos	97
Tabla 42: Oportunidad de realizar el trabajo	98
Tabla 43: Administración de recursos	99
Tabla 44: Remuneración	100
Tabla 45: Relación Objetivo - Visión	101
Tabla 46: Tecnología	102
Tabla 47: Remuneración por desempeño	103
Tabla 48: Conocimientos	104
Tabla 49: Nuevos aprendizajes	105
Tabla 50: Capacitación	106
Tabla 51: Constancia de las Capacitaciones	107
Tabla 52: Capacitaciones recurrentes	108
Tabla 53: Nuevas habilidades	109
Tabla 54: Empleo de recursos	110
Tabla 55: Tiempos de producción	111
Tabla 56: Programación diaria en la producción	112
Tabla 57: Programación semanal en la producción	113
Tabla 58: Programación mensual en la producción	114
Tabla 59: Tiempos muertos en la producción	115
Tabla 60: Contribución de la tecnología	116
Tabla 61: Resultados esperados	117
Tabla 62: Logro de resultados	118
Tabla 63: Procedimientos de calidad	119
Tabla 64: Orden en el trabajo	120
Tabla 65: Planificación adecuada	121
Tabla 66: Resultados positivos constantes	122

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Oportunidades de progreso	57
Figura 2: Interés hacia el éxito	58
Figura 3: Definición de objetivos y acciones	59
Figura 4: Niveles de desempeño	60
Figura 5: Reconocimiento hacia los logros	61
Figura 6: Aprendizaje y desarrollo	62
Figura 7: Promoción de capacitación	63
Figura 8: Promoción del desarrollo	64
Figura 9: Creación de ideas	65
Figura 10: Logros	66
Figura 11: Compromiso con la organización	67
Figura 12: Logros en el trabajo	68
Figura 13: Factor clave para el éxito	69
Figura 14: Compromiso	70
Figura 15: Mejora diaria	71
Figura 16: Desarrollo personal	72
Figura 17: Cumplimiento de las actividades	73
Figura 18: Orgullo personal	74
Figura 19: Visión, misión y valores	75
Figura 20: Calidad de vida laboral	76
Figura 21: Acceso de información	77
Figura 22: Flujo de información	78
Figura 23: Relación en grupos de trabajo	79
Figura 24: Canales de comunicación	80
Figura 25: Interacción entre jerarquías	81
Figura 26: Superación de obstáculos	82
Figura 27: Promoción de la comunicación	83
Figura 28: Escucha activa	84
Figura 29: Colaboración entre el personal	85
Figura 30: Desarrollo en distintas áreas	86
Figura 31: Cooperación entre colaboradores	87
Figura 32: Objetivos retadores	88

Figura 33: Toma de decisiones	89
Figura 34: Integración de equipos	90
Figura 35: Oportunidad de realizar el trabajo	91
Figura 36: Administración de recursos	92
Figura 37: Remuneración	93
Figura 38: Relación Objetivo - Visión	94
Figura 39: Tecnología	95
Figura 40: Remuneración por desempeño	96
Figura 41: Conocimientos	97
Figura 42: Nuevos aprendizajes	98
Figura 43: Capacitación	99
Figura 44: Constancia de las Capacitaciones	100
Figura 45: Capacitaciones recurrentes	101
Figura 46: Nuevas habilidades	102
Figura 47: Empleo de recursos	103
Figura 48: Tiempos de producción	104
Figura 49: Programación diaria en la producción	105
Figura 50: Programación semanal en la producción	106
Figura 51: Programación mensual en la producción	107
Figura 52: Tiempos muertos en la producción	108
Figura 53: Contribución de la tecnología	109
Figura 54: Resultados esperados	110
Figura 55: Logro de resultados	111
Figura 56: Procedimientos de calidad	112
Figura 57: Orden en el trabajo	113
Figura 58: Planificación adecuada	114
Figura 59: Resultados positivos constantes	115

## RESUMEN

La presente investigación determina el clima organizacional y su efecto en la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.

El trabajo de campo se realizó en las dos empresas textiles mencionadas, la población de esta investigación está conformada por todos los colaboradores de estas empresas siendo un total de ochenta y dos personas. Dada las circunstancias globales que atravesamos por la pandemia, es importante mencionar que la vía para la obtención de información en el trabajo de campo fue a través de una comunicación telefónica individual de tal forma que se pueda asegurar el entendimiento y la confiabilidad de la información obtenida.

Se realizó un estudio de tipo no experimental y de alcance descriptivo – correlacional. Es de tipo no experimental ya que no existe una alteración en la variable clima organizacional y su vínculo con la productividad laboral. Además, esta tesis propone la aplicación de un enfoque cualitativo porque permite analizar la productividad a través de una encuesta estructurada cuyos resultados permitirán analizar la influencia del clima laboral en dicha variable.

Los resultados reflejaron que ambas empresas tienen bien enfocado las técnicas de mejora del clima laboral puesto que consideran que el humano es activo más importante, sin embargo, se detectó que uno de los problemas es la ausencia de nuevas formas de aprendizaje, lo que afecta que muchos sientan que el trabajo puede ser cíclico y sin más por desarrollar o aprender.

Finalmente, los resultados obtenidos indican que el clima organizacional actual de ambas empresas impacta positivamente en la productividad laboral; pero no es un como tal un factor que define el incremento o disminución de la variable productividad; al respecto, se recomienda implementar técnicas de desarrollo de habilidades interpersonales y mayor enfoque y actualización a las condiciones laborales para que estos como consecuencia puedan seguir mejorando el nivel de productividad de las empresas.

**Palabras claves:** Clima organizacional, productividad laboral

## **ABSTRACT**

This research is based on the organizational climate and its effect on labor productivity in companies Class Jordan's SRLTDA and Royatex SAC.

The fieldwork was conducted in the two textile companies mentioned above, the population of this research is made up of all employees of these companies being a total of eighty-two people. Given the global circumstances that we are going through due to the pandemic, it is important to mention that the way to obtain information in the fieldwork was through individual telephone communication to ensure the understanding and reliability of the information obtained.

A non-experimental study of descriptive-correlational scope was carried out. It is non-experimental because there is no alteration in the organizational climate variable and its link with labor productivity. In addition, this thesis proposes the application of a qualitative approach because it allows analyzing productivity through a structured survey whose results will allow analyzing the influence of labor climate on this variable.

The results showed that both companies have well-focused the techniques to improve the work environment since they consider that the human being is the most important asset, however, it was detected that one of the problems is the absence of new ways of learning, which affects that many feel that the work can be cyclical and without more to develop or learn.

Finally, the results obtained indicate that the current organizational climate of both companies has a positive impact on labor productivity; but it is not a factor that defines the increase or decrease of the productivity variable; in this regard, it is recommended to implement techniques for the development of interpersonal skills and greater focus and updating of working conditions so that these can continue to improve the level of productivity of the companies as a consequence.

NOMBRE DEL TRABAJO

**21.1 Tesis - Gema Yamile Quinteros Boluarte - ASESOR LUIS MARAVI.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**28093 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**152 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 24, 2022 10:07 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**153574 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**988.7KB**

FECHA DEL INFORME

**Mar 24, 2022 10:18 AM GMT-5****● 15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



## OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

### INFORME APROBATORIO DEL DOCENTE ASESOR

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
24/03/2022	MG. LUIS GERMÁN MARAVÍ ZEGARRA	LMARAVIZ@USMP.PE

NOMBRE DE LA TESIS
RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE EMPRESAS TEXTILES DEL EMPORIO DE GAMARRA, LIMA – 2020.

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
GEMA YAMILÉ QUINTEROS BOLUARTE	987778757 Yamilequinteros13@gmail.com	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

FINALIZACIÓN DEL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE.

MG. LUIS GERMÁN MARAVÍ ZEGARRA

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESOR

DNI: **06774258**

GEMA YAMILÉ QUINTEROS BOLUARTE

NOMBRE Y FIRMA DEL ASESORADO

DNI: **70820576**

REVISADO POR: MG. CARLOS ANTONIO ESCUDERO CIPRIANI

## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, la productividad ha sido uno de los fundamentales retos que las compañías del mundo atraviesan para conseguir sus objetivos, es así que se considera como el beneficio que adquiere la empresa y su recurso humano al lograr satisfacer las necesidades de sus stakeholders y cooperar con la responsabilidad social y económica de su país. El objeto de estudio de la presente investigación, lo constituyen las empresas textiles Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC, constituidas en 1995 y 2015 respectivamente.

En estas empresas se detectaron deficiencias en su productividad por lo que se propone la hipótesis de que los resultados estarían relacionados directamente con el clima organizacional de ambas organizaciones. Por tanto, esta investigación centra su problemática en el impacto del clima organizacional sobre la productividad laboral, considerando como factores influyentes las condiciones laborales, la autorrealización, la supervisión, el involucramiento laboral y la comunicación.

Además, se presentan variables conceptuales relevantes, relacionados a la variable clima y su impacto en la productividad. Reforzando la línea sobre factores que parten del clima organizacional en líneas anteriores; Fontalvo, De la Hoz & Morelos (2018) explican que en el recurso humano se desempeñan distintos factores que podrían afectar directamente la productividad de este, dentro de estos factores encontramos la cultura organizacional, satisfacción laboral, la toma de decisiones, etc.

Para introducir las dos variables en esta investigación podemos mencionar a Nuñez & Cequea (2011) que consideran que la productividad es de origen multidimensional porque son muchos los factores que afectan su desarrollo, por tanto, se identifica que el factor humano es determinante para evaluar y contribuir a la productividad de una organización ya que son los colaboradores que están inmersos en cada actividad y ejecución de un proceso y este requiere de una permanente relación laboral entre ellos.



Además, Krugman (1997) menciona que la productividad no lo es todo, pero lo es casi todo en el largo plazo. El arte de un país para mejorar el estilo y estándares de vida depende de la destreza de aumentar su producción por trabajador (p.11). A partir de este enunciado, podemos determinar que, con tan solo lograr el cambio organizacional de una empresa a través de la mejora de los estándares de trabajo, las condiciones laborales, la autorrealización personal y óptimo clima organizacional podemos fomentar el incremento de la productividad de las empresas como un ente individual que en conjunto mejoraría la situación de toda una economía social como llegaría a ser Perú.

De esta manera podemos afirmar que la productividad laboral tiene distintas formas de ser evaluadas dependiendo de la aplicación, el giro empresarial y el desempeño de cada organización y en todas coincide que el recurso humano es un factor importante que incentiva al incremento de la productividad y es esencial que a través de un óptimo clima organizacional se logre un equilibrio de ambas variables para asegurar su influencia en la productividad.

Sin embargo, uno de los factores que inevitablemente se tiene que abordar y otorgar gran importancia es la reciente crisis de COVID-19 que el mundo afronta, ya que ha afectado nuestra realidad humana y las prácticas que solíamos ejercer para nuestro desarrollo en la sociedad. En este contexto, para esta investigación resalto este último factor debido a que ha generado un cambio total a la forma de percibir la productividad en una organización. A nivel global el desempleo ha tenido un impacto significativo desde los inicios de esta pandemia, especialmente en los trabajos informales. De esta manera, la OIT (2020) explica como la actual pandemia mundial además de ser una amenaza para la salud de la gente, ha afectado el mundo del trabajo, lo que por consecuencia perturba el bienestar de millones y su sostenibilidad. En términos cuantitativos la OIT estimó que de 5.3 millones de desempleados, se incrementó el desempleo a 24.7 millones debido a la crisis actual.

Si reducimos el objeto de investigación a nivel latinoamericano, la CEPAL (2020) indica que América Latina ha venido enfrentando la pandemia desde una posición endeble en comparación con países del primer mundo. El COVID-19 trajo consigo efectos graves tanto en la oferta y demanda. Una de las actividades afectadas fue la

manufactura lo que genera actualmente una baja en las oportunidades de empleo, generando pérdida de los ingresos laborales y traduciéndose en un menor consumo de bienes y servicios, llevando a muchos trabajadores a la pobreza. En cuanto a efectos de largo plazo, muchas de las empresas dedicadas a esta actividad estarían proclives a quebrar y una alta desestimación a las capacidades productivas del capital humano, traduciéndose en un deterioro del clima organizacional fundamentales para el buen desempeño de las actividades.

Por otro lado, CEPAL (2020) nos muestra una nueva perspectiva de análisis respecto al sector manufacturero; podremos observar que el impacto económico en micros y pequeñas empresas en relación con sus colaboradores es muy vulnerable. Se evidencia un cierre temporal de sus actividades ya que, al no generar los mismos ingresos, las micro y pequeñas empresas no tienen la capacidad de pagar los salarios y los aportes obligatorios, lo que una vez más demuestra el incremento del desempleo y la pobreza.

Finalmente, si reducimos el nivel de investigación a un ámbito local, el INEI (2020) en su cuarto informe nos indica que en Lima Metropolitana también se ve reflejado la información anteriormente señalada respecto a la crisis social que trajo consigo la pandemia. Empezando por el primer trimestre del año 2020 (enero-febrero-marzo), observamos que la PEA alcanza un 66% del total de personas con edad para trabajar, dejando un 34% de personas desocupadas, sin embargo, son resultados donde aún no intervenía como indicador principal la COVID-19.

La INEI (2020) en su séptimo informe muestra nuevos datos para el segundo trimestre (abril-mayo-junio) donde el porcentaje de personas desempleadas se duplica obteniendo un 67% que equivale a 5 millones 278 mil 100 personas del total de personas en edad de trabajar (PET).

Por último, la INEI (2020) en su noveno informe correspondiente a los meses junio-julio-agosto; nos muestra resultados fortalecedores donde la PEA se recupera de un 33% y pasa a obtener un 54%, esto es debido a las últimas reactivaciones económicas que se han estado dando, acompañado de una incesante necesidad por

parte de las empresas de salir adelante. Lo que trae como consecuencia estabilidad laboral para los colaboradores y un alto dinamismo en las actividades comerciales.

En este contexto, este tema no es tan simple de abordar puesto que si nos enfocamos directamente en las empresas textiles de “Class Yordan’s” SRLTDA. y Royatex SAC., podemos decir que tanto estas empresas y muchos pertenecientes al Emporio de Gamarra no cuentan con un clima organizacional adecuado, esto se ve influenciado por la informalidad laboral de los trabajadores, la evasión de las normativas con los entes reguladores y la falta de interés de los jefes con los colaboradores. Actualmente, también es importante considerar cómo el COVID-19 ha afectado las nuevas condiciones de trabajo, si realizamos una comparación de tiempos entre la realidad de marzo 2020 (lo más próximo antes de la pandemia) y la actualidad, podríamos decir que existen nuevas prioridades tanto para el colaborador y el jefe llegando a desestimar el clima organizacional como factor primordial para asegurar el bienestar del recurso humano en una organización.

Por tanto, el objetivo de esta investigación es demostrar que el factor organizacional, puede influir positivamente en la productividad laboral de las empresas y mejorar las relaciones que se tiene con sus clientes externos, que son el principal ingreso para estas empresas. Sin embargo, a pesar de ser fundamental en las empresas, es un indicador que no se mide ni existe información de ella en empresas de distintos rubros del sector comercial.

Finalmente, podemos decir que la empresa “Class Yordan’s” SRLTDA y Royatex SAC, del emporio de Gamarra por ser pequeñas empresas y en miras de un crecimiento gradual, cuentan con oportunidades para buscar la mayor eficiencia y comodidad de los trabajadores y afrontar barreras como la informalidad, la falta de un clima organizacional o la última pandemia por la que estamos atravesando por la que puedan perjudicar la expansión del negocio en el rubro nacional e internacional, efectivamente esta nueva normalidad ha generado despidos por temas de supervivencia de las empresas, los colaboradores han aceptado nuevas condiciones de pagos y el incremento de tiempos de trabajo por el simple hecho de mantener un ingreso que pueda satisfacer mínimamente las necesidades básicas y otros factores.

Es una situación que se puede superar con arduo trabajo acompañado del compromiso por mejorar el entorno organizacional y la priorización de la salud.

Para conocer un poco más sobre las empresas en cuestión, se detalla la reseña histórica para asentarse en una situación de mayor conocimiento para la investigación.

Class Yordan's es una empresa de tipo SRLTDA creada por el emprendedor peruano Narciso Chacpi en el año 1996 con el objetivo de confeccionar ropa de caballeros para el mercado peruano usando telas nacionales de calidad y con una confección pensada al gusto del cliente.

Por otro lado, Royatex está especializada en la fabricación de productos textiles. Creada en setiembre de 2015 y registrada como una Sociedad Anónima Cerrada

Por lo expuesto, se plantea el problema principal: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC, en el Emporio de Gamarra?, como problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación entre la autorrealización personal y productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC? 2) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento y productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC? 3) ¿Cuál es la relación entre la comunicación de los colaboradores y productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC? 4) ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC?

También, esta investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC. Y como objetivos específicos: 1) Determinar la relación entre la autorrealización personal de cada colaborador y la productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC. 2) Determinar la relación entre el involucramiento laboral de cada colaborador y la productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y Royatex SAC. 3) Determinar la relación entre comunicación y la productividad laboral de las empresas "Class Yordan's" SRLTDA y

Royatex SAC. 4) Determinar la relación entre las condiciones laborales y la productividad de las empresas “Class Yordan’s SRLTDA y Royatex SAC.

### **Justificación de la investigación**

Asimismo, como justificación para dar apertura al inicio de esta investigación es debido a que el emporio de Gamarra es considerado como uno de los lugares donde existe mayor concentración de ingresos; así lo indica la INEI (2018) donde las ventas totales obtenidas por las empresas de Gamarra son alrededor de 7 millones de soles que representa el 1% del PBI peruano. Dentro de estos datos mencionados, el 22% de estos ingresos corresponde a las industrias manufactureras donde podremos encontrar nuestras dos empresas en cuestión.

Partiendo del enunciado anterior, se propone investigar la productividad laboral de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA. y Royatex SAC y como se ve afectado o relacionado con su clima organizacional, porque a lo largo de los años Gamarra refleja el crecimiento de la economía y un boom textil por lo que pone en cuestión del por qué las empresas a pesar de generar altas ventas no tengan implantado un óptimo clima laboral.

Es muy probable que, tomando en cuenta el contexto de pandemia en el que vivimos, las ventas hayan disminuido y por ende haya generado que los dueños de las empresas vean como menos importante al clima organizacional. Es una hipótesis que a lo largo de la investigación se irá respondiendo.

La OIT (2020) menciona que en crisis anteriores se ha constatado que si la demanda de mano de obra disminuye o viene siendo poco necesario, ocasiona una inevitable reducción de tiempos de trabajo y salario. Esta reducción afecta tanto al sector industrial como al de servicios. Actualmente eso se ha visto reflejado en la disminución de oferta de mano de obra debido a las medidas de cuarentena y la reducción de la actividad económica.

Por otro lado, una problemática muy presente no solo en Gamarra, sino en todo el Perú es el tema de la informalidad, esto se ve evidenciado por una investigación

estadística de CEPAL (2016) que indica que la informalidad laboral tiene una gran presencia en el mercado de trabajo en Perú. Se identificó que un 70% de la población económicamente activa es informal y el segmento empresarial con mayor presencia son las microempresas donde la tasa llega a un 90%. Lo que nos muestra que Perú tiene una de las más altas tasas de informalidad.

Esta informalidad podría conllevar a los empresarios a que no consideren las condiciones laborales adecuadas para los trabajadores del emporio de gamarra.

En relación a los antes mencionado, de destaca la importancia de la investigación que permitirá determinar y conocer la relación entre el clima organizacional y productividad de las empresas textiles del emporio de Gamarra.

Para Chiavenato (1994) una organización solo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar objetivos comunes, que no pueden lograrse mediante iniciativa individual (p. 36). Partiendo del enunciado, se puede expresar que una organización está compuesta tanto por colaboradores, bienes, capacidades y la adopción de una cultura, donde esencialmente no es recomendable que una funcione sin la otra, por tanto, no se lograría alcanzar con los objetivos comunes de la organización, que específicamente en esta investigación se enfocaría en el incremento de la productividad a través del conjunto de factores que formar el clima organizacional.

Entonces, para lograr este objetivo es importante diseñar e implementar estrategias para mejorar el clima organizacional que por consecuencia mejoraría la productividad laboral. Como ejemplo, mencionamos a la experiencia internacional y nacional que demuestra que a la mayoría de los colaboradores no les nace involucrarse con la cultura de la empresa ni con la búsqueda del logro de objetivos trazados. Sin embargo, estrategias como la capacitación, la autorrealización personal, una comunicación fluida podría tener impactos positivos sobre los salarios, la empleabilidad y la productividad empresarial; pero si nos enfocamos en el Perú, los factores mencionados anteriormente son muy limitados. (Céspedes, Lavado & Ramírez, 2016).

Partiendo de una limitada facultad que tienen las empresas peruanas para incentivar a sus trabajadores. Se deben considerar aplicar estas estrategias para mejorar e influir un excelente clima organizacional, por consiguiente, mejorar la productividad laboral, con la finalidad de ser más eficientes y competitivos tanto en el sector industrial al que pertenecen y al mercado en general. Dichas estrategias pueden ser descritas como la búsqueda de la autorrealización laboral de cada colaborador, el involucramiento de cada uno de ellos con la organización, una efectiva comunicación y las mejores condiciones laborales para ser consecuentes en la búsqueda de la mayor productividad a partir de la constante aplicación de las estrategias planteadas. Todas estas estrategias, se adaptarán al nuevo contexto (COVID-19) en el que estas empresas se están desarrollando, ya que es importante señalar que puede ser una posibilidad de que, en esta nueva realidad, muchas de estas no generen un gran impacto o que su importancia ya no sea valorada de la misma manera como podría haber sido antes de la pandemia. Sin embargo, no se descarta el hecho de que, a pesar de esta nueva realidad, se planteen nuevas opciones de aplicar mecanismos para afrontar y superar esta gran limitante.

Finalmente, a partir de esta investigación, cuando ya se obtenga los resultados, conclusiones y recomendaciones se optará por entregar el proyecto completo de forma digital a los gerentes de las empresas en investigación, con el objetivo de que el proyecto pueda ser usado para implantar estrategias especializadas en la consecución del incremento de la productividad laboral a partir del mejoramiento del clima organizacional.

Por otro lado, no se descarta que esta investigación pueda ser usada por futuras generaciones a fin de construir una base de información basada en antecedentes o discrepar de acuerdo con nuevas realidades presentes en dicha generación.

Es importante mencionar sobre la viabilidad de la investigación, ya que en comparación a las formas tradicionales de obtener información como acercarse a una empresa para entablar una comunicación directa y personal han cambiado. Actualmente, en un contexto donde toda forma de acercamiento personal aún no es viable debido a la crisis que venimos atravesando respecto al virus COVID-19. Se considera que las formas viables para obtener información de las empresas en

cuestión serían a través de llamadas telefónicas, reuniones online y encuestas virtuales.

En esta investigación se ha procedido a contactar a los dueños y colaboradores de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA y Royatex S.A.C., para poder explicar los beneficios que obtendrán con el resultado de la investigación.

Además de acuerdo con el párrafo anterior, nuestro principal recurso es la información, ya que depende de esta para poder avanzar y finalizar con resultados satisfactorios. Sin embargo, para la obtención de toda la información se presentaron distintas dificultades como la falta de veracidad de algunos testimonios por lo mismo de la falta de compromiso de cada uno de ellos con la organización, el limitado conocimiento del uso de equipos tecnológicos para completar con las encuestas virtuales enviadas y la actitud de los trabajadores, por lo que nos llevaron a aplicar filtros en la encuesta elaborada para que nos permitan obtener información clara y verdadera.

Los recursos logísticos utilizados para la presente investigación van desde los útiles de escritorio necesarios para hacer anotaciones importantes y equipos tecnológicos como la computadora para plasmar lo obtenido en una información textual.

La presente investigación cumple con el desarrollo de cinco capítulos importantes:

El Capítulo I, denominado Marco Teórico, encontramos antecedentes nacionales e internacionales basados en la similitud de esta investigación y bases teóricas que ayuden a dar más contexto al tema.

En el Capítulo II, denominado Hipótesis y Variables, se desarrolla las hipótesis planteadas respecto a las dos variables que se desarrollan en la investigación.

En el Capítulo III, denominado Diseño Metodológico, se describe el diseño muestral, las técnicas de recolección de datos como los instrumentos utilizados, su confiabilidad y validez; además se detalla las técnicas estadísticas y aspectos éticos.



En el Capítulo IV, Resultados, se detalla todos los análisis estadístico resultante de la encuesta realizada a la muestra de la investigación.

En el Capítulo V, denominado Discusión, se desarrolla la interpretación de los resultados y se contrasta con enunciados de otros autores que trabajaron en temas similares.

Finalmente, las conclusiones y recomendaciones cierran la investigación con ideas que ayudarán a mejorar en los puntos débiles identificados de la empresa.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la investigación**

Hasta hace algunos años aún existía el dilema en las empresas sobre si el capital humano era un factor importante para la consecución de los objetivos organizacionales. Así, De la Rosa & Portales (2017) explican que “la gestión del talento humano era algo a lo que no se le daba la importancia en las organizaciones, se le situaba por debajo del área de producción, calidad y ventas”. Sin embargo, con el pasar del tiempo y el efecto globalización, las empresas han entendido que, si quieren lograr el éxito, deben reconocer el talento humano como motor que logra que sucedan las cosas en una organización como tal. De esta manera, Valencia (2005) menciona que la empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de cada empresa.

Se puede decir entonces que, a partir de eso, año tras año fue cambiando la mentalidad de las empresas, ahora el capital humano es considerado como el principal recurso valioso y que es responsabilidad de cada organización en satisfacer sus necesidades personales y laborales para impactar positivamente en el entorno interno y externo de la empresa.

A partir de eso se ha logrado que cada empresa desarrolle un clima organizacional basado en brindar las mejores condiciones de desarrollo, cultura y constante motivación. Como se mencionó anteriormente, el objetivo en común es cumplir con las metas trazadas por las organizaciones. En esta investigación se hará énfasis en la meta denominada productividad laboral.

#### **1.1.1 Antecedentes nacionales**

En las referencias nacionales se identificaron las siguientes investigaciones:

Cruzado (2017) desarrolló el estudio sobre el “Clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de la empresa Corporación Hexágono Construcción SAC”. Su alcance principal fue determinar la relación del clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores. Se utilizó el método descriptivo correlacional, los resultados obtenidos confirmaron que ambas variables mantienen una alta correlación.

Pastor (2018) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustible e hidrocarburos, realizada en Lima en el año 2017”. Su finalidad fue definir la relación posiblemente existente entre el clima y el desempeño laboral de los trabajadores. Se planteó un estudio prospectivo, transversal y correlacional, el diseño es no experimental. Se utiliza la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos confirmaron que la relación entre ambas variables es directa.

Garrido (2018) realizó la investigación “Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la facultad de ciencias administrativas y recursos humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima”. Su objetivo fue determinar la relación entre ambas variables de estudio. Es una investigación de diseño no experimental y el alcance es descriptivo correlacional. En los resultados finales obtenidos se valida una correlación directa para las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Vásquez (2017) realizó la investigación “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Etén, 2016”. Su objetivo principal fue determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos. Se utilizó el diseño cuantitativo no experimental y transversal. Se obtuvo como resultado final que la influencia del clima laboral con respecto a la productividad es positiva y directa.

### **1.1.2 Antecedentes internacionales**

Moreira (2018) realizó una investigación cuantitativa de carácter descriptiva-no experimental, acerca del “Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en las Instituciones de Educación Superior (IES) pública de la provincia de Manabí – Ecuador”.

El objetivo fue demostrar que el clima organizacional influye en su productividad laboral. La metodología que se aplicó es cuantitativa, se realizaron 4290 encuestas de opción múltiple a docentes y administrativos de todas las áreas de la institución. Concluyendo la existencia de la correlación significativa entre las dos variables mencionadas en el párrafo anterior.

Meza (2018) realizó la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad Linda Vista, en Chiapas” y tiene como objetivo identificar el nivel en el que se encuentra el clima organizacional de la universidad y constatar cómo influye en el desempeño laboral de sus empleados. La investigación es de estudio explicativo, experimental natural, además se trata de un estudio transversal. El resultado obtenido demuestra que cuanto mejor sea el clima organizacional de dicha universidad, los colaboradores demostrarán un mejor desempeño.

Rodríguez & Pazmay (2017) realizaron la investigación titulada “El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos”. Tiene como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en el personal de producción de una industria productora de plásticos.

Es de tipo no experimental y transversal, por último, es de tipo prospectiva ya que analizó causas de la problemática para determinar posibles consecuencias que se pueden presentar en el transcurso del tiempo. Finalmente, el resultado que se obtuvo fue que ambas variables sí tienen cierto grado de relación, a pesar de que los valores que se obtuvieron fueron bajos como para establecer una relación relevante; lo que quiere decir que

pueden existir otros factores que influyan de mayor manera en la productividad de la organización en la que se realizó la investigación.

Como se observó, los antecedentes mencionados, tanto nacionales como internacionales coinciden en que demostrar cual es la relación entre las variables que menciona cada investigación, después del análisis de los indicadores y dimensiones que alberga estas variables se obtiene un resultado numérico que ofrece mayor certeza sobre la influencia o relación.

## **1.2 Bases teóricas**

Para iniciar es importante resaltar que las organizaciones sin distinción del rubro, tamaño u origen, todas están conformadas por personas, es ahí donde empieza a tomar relevancia el termino clima organizacional.

### **1.2.1 Clima Organizacional**

#### **Origen del Clima Organizacional**

Desde que la Administración fue considerada una ciencia, su evolución ha sido inevitable con el pasar de los años, de igual manera el ser humano ha evolucionado a pasos agigantados. Tanto así que se tuvo la necesidad de investigarla y cuestionarla para que las próximas generaciones tomen en cuenta el valor de las personas y su importante aporte a la administración.

Forehand, G. & Von Haller, G. (1964) indican que el clima organizacional se percibe como un conjunto de características intangibles que se encuentra en la misma organización y donde los trabajadores pueden diferenciar respecto a otras entidades, mantener un óptimo clima organizacional depende del tiempo y el comportamiento de los que laboran.

Litwin, G. & Tagiuri, R. (1968) definen al clima organizacional como un conjunto de interpretaciones que desempeñan los colaboradores de una organización, impactando en las habilidades y actitudes de los mismos. Por

tanto, se puede decir que el clima organizacional es el resultado de la calidad del ambiente interno experimentado por los trabajadores.

Campbell et al. (1970) basados en las propiedades del clima organizacional lo definen como un conjunto de atributos específicos que pueden ser inducidos de la forma en que la organización acuerda con sus miembros. Entonces, el clima organizacional forma características de comportamiento contingencia a partir de un conjunto de expectativas y atributos.

Existieron diversas escuelas con un enfoque distinto respecto a la definición de la Administración, sin embargo, se observó que a lo largo de su evolución las organizaciones se tornaban más humanizados, donde los estilos de trabajo se unificaban para crear una estabilidad con sus comunes. Eso se puede observar ahora en las nuevas organizaciones que enfrentan retos diferentes a los antiguos y que requieren más esfuerzos para cumplir con los objetivos. Por tanto, hoy en día ya se da gran importancia al valor humano, se considera los esfuerzos y se establece el buen funcionamiento del clima organizacional.

### **Definición del Clima Organizacional**

Puede ser considerado como el ambiente donde se desenvuelven los colaboradores diariamente y todas las actividades y comportamientos relacionados con ellos, como el trato que tiene el gerente con sus colaboradores, los valores que se aplican en la organización y la filosofía que guía a la compañía. Si su aplicación es eficiente, los resultados serán óptimos, sin embargo, si su aplicación es ineficiente, se podría volver en un obstáculo para el desempeño de la organización.

De este modo, Valencia (2005) define que el ambiente interno o clima organizacional de las organizaciones tiene la obligación ética de ser un espacio de desarrollo y crecimiento de las personas que la integran, que en su seno encuentren motivación y satisfacción a muchas de sus necesidades

personales, ya que esto influye notoriamente en su comportamiento y el crecimiento del capital humano como activo principal de la empresa.

Este autor hace énfasis en dicho tema refiriéndose a que si se desea incrementar el valor humano es importante crear un ambiente que permita el desarrollo profesional de cada colaborador, así mismo está comprobado que el capital humano es esencial para la rentabilidad de una empresa; sin embargo, bajo esa doctrina el trabajador es considerado como un cliente interno.

Una definición proporcionada por Robbins (1999) se refiere al Clima Organizacional como un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño. (p. 500).

Chiavenato (2007) menciona que el clima se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Sin embargo, si hablamos del término clima organizacional hacemos referencia a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

Así, Conger & Kanungo (1988) indican que el clima laboral se ve influenciado por una multitud de variables, al mismo tiempo estas variables interaccionan dependiendo de las circunstancias e individuos (internos y externos a la organización). Además, los aspectos de la vida personal podr[ían intervenir en la consideración del clima laboral de su empresa.

Finalmente, Rodríguez (2001) define el clima laboral como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

El clima organizacional entonces, podemos considerarlo como un espacio donde intervienen distintos factores, costumbres, fuerzas internas y externas, etc. enfocados en el capital humano, asegurándose de que estos se

desenvuelvan de la mejor manera para que se mantengan motivados y que su desempeño genere óptimos resultados a nivel personal y organizacional.

### **Importancia del Clima Organizacional**

Bernal, Pedraza & Sánchez (2015) afirman que debido a la incapacidad de una empresa en actuar de acuerdo a los cambios del medio donde operan, un gran número de organizaciones se encuentran en crisis. También mencionan que es importante que las empresas mejoren su desempeño enfocados en la calidad a través de la búsqueda de estrategias internas que este orientados a lograr los objetivos de la organización.

Es por tanto que la importancia del clima organizacional empieza cuando existe una relación entre los objetivos que la organización quiere lograr y la forma de cómo actúan los colaboradores dentro de la empresa para lograrlos. En la actualidad, las empresas con miras a la globalización indican que el factor humano es su activo fundamental e irremplazable, es por tal motivo que es el factor humano el que puede lograr grandes resultados y llegar a ser factor clave para evitar las crisis organizacionales.

Rojas, Chirinos & Garcés (2017) refuerzan la idea mencionada un párrafo antes señalando que es necesario estimar dentro de la estructura de cualquier organización la gestión de talento humano. Este último es un papel fundamental en la organización que ayuda al cumplimiento de las metas y a hacer más competitiva a la empresa frente a sus competidores.

Entonces, podemos rescatar que una organización al contar con un clima organizacional permite a los colaboradores a que experimenten nuevas percepciones como la forma de pensar, actuar y cambiar.

Por otra parte, Toro (2001) menciona que “El clima organizacional es una realidad de la empresa que actúa como un potente facilitador de su productividad. En aquellas empresas en las que existe una cultura más



elaborada y envolvente el clima organizacional tiende a ser más homogéneo” (p.36)

Este aporte de Toro es clave para esta investigación por qué nos muestra que ya sea por un cambio o perspectiva del clima organizacional, este resultado puede verse reflejado en la variación de la productividad.

### **Modelos de Clima Organizacional**

Existen distintos modelos de clima organizacional que muchas organizaciones han adoptado con la finalidad de que los colaboradores que están inmersos en la cultura de la empresa se sientan más identificados y motivados, para que su desempeño sea mucho más productivo y satisfactorio.

#### **i) Modelo explicativo del clima organizacional**

El primer modelo que se propone en esta investigación es el explicativo, este modelo hace referencia a la estructura y complejidad por el cual el clima organizacional está compuesto con el objetivo de buscar un balance entre la satisfacción de los colaboradores y los resultados que se obtiene mediante ello.

El modelo explicativo del clima organizacional fue expuesto por Halpin & Croft (1963), ellos fueron los primeros que definieron el primer modelo oficializado. En su definición destacan el término “Spirit” que hace referencia al grado en que cada colaborador satisface sus necesidades en la organización y el disfrute que perciben cuando cumplen su labor.

Quinn & Rohbraugh (1983) mencionan dos ejes caracterizadores de las organizaciones: La flexibilidad (descentralización-diferenciación) frente al control (centralización-integración) y la orientación interna (procesos y empleados) frente a la orientación externa (entorno). La unión de las dos dimensiones genera un clima organizacional basado en el apoyo, innovación, reglas y cumplimiento de metas.

Acercándonos más a la actualidad, Goleman (2000) busca a través del modelo explicativo, enfatizar el papel de liderazgo en las organizaciones y cómo impacta en el clima organizacional. Concretamente, lo que busca es analizar el potencial liderazgo de cada trabajador y como explotar esta habilidad para generar un impacto positivo en el clima y por ende en la productividad de la empresa.

Muñoz-Seco et al. (2006) presentaron una interesante investigación del modelo explicativo a través de cómo se vincula el desarrollo de la vida profesional de un colaborador y el clima organizacional. El resultado obtenido fue la alta dependencia del clima organizacional y su influencia en la calidad del desarrollo profesional, especialmente enfocado en el compromiso que brinda la alta gerencia para con sus colaboradores y el apoyo en la mejora de la motivación.

Araujo et. al (2011) apuestan por la evaluación psicométrica de un instrumento de clima organizacional orientado a la generación de informaciones relevantes que permitan la puesta en práctica de la estrategia empresarial.

Como podemos apreciar, cada autor mencionado ha expresado de manera particular el concepto del modelo explicativo del clima organizacional y podemos concluir que comprender el clima organizacional como objetivo final o que se busca satisfacer a los colaboradores, identificar y potenciar sus habilidades y ofrecer reconocimientos para su mejor desenvolvimiento y desarrollo profesional.

## **ii) Modelo de intervención del clima organizacional**

Su objetivo es explicar el clima organizacional a través de la intervención de algunos indicadores que lo afectan y así mejorar la percepción de la cultura y clima que cada organización adopta. Una característica distintiva de este modelo es que concibe el comportamiento organizacional como el resultado

de la interacción de factores individuales, grupales y organizacionales (Cárdenas & Villamizar, 2008).

Estos mismos autores mencionan que el modelo de intervención debe considerar la priorización de las percepciones de los colaboradores a través de cómo estos se comportan y se desenvuelven, también de las propiedades de cada estructura empresarial y la óptima división de las funciones.

Además, proponen que este modelo de intervención sea la integración del colaborador y su organización, a través de un proceso interactivo. Los autores dividieron la metodología en 5 etapas: Primero se busca diagnosticar las variables que afectan el clima organizacional, en la siguiente fase se busca concientizar a los colaboradores a través de la discusión del diagnóstico obtenido previamente, la tercera fase plantea las estrategias que se usarán para intervenir como la actitud positiva, la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, en la cuarta fase se implementa las estrategias y por último en la quinta fase se evalúa el proceso respectivamente.

Como conclusión, se puede observar que el modelo de intervención busca reestructurar la organización en base a la identificación de indicadores que afecten el clima organizacional.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

El clima organizacional está compuesto por múltiples variables que son capaces de influenciar en la conducta de los colaboradores y en consecuencia en el desempeño que pueden ofrecer mediante sus capacidades a una organización.

Esta investigación nace por la necesidad de medir y optimizar la productividad a partir del desempeño del valor humano puesto que es considerado como el activo más importante dentro de la organización. Con este trabajo se pretende diagnosticar los distintos factores que influencia el incremento o la disminución de la productividad, para posteriormente orientar o fortalecer acciones que

optimicen el funcionamiento de los procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004).

Como fuente de información y base para esta investigación se consideró también el trabajo de Palma (2004) "Escala Clima Laboral" donde hace énfasis en dimensiones que a continuación se hará referencia, y como conclusión de este fragmento se mencionará a aquellas dimensiones que irán más acorde a este trabajo.

### **Autorrealización**

Cada persona a través del tiempo busca desarrollar todo su potencial, este puede estar constituido por un conjunto de habilidades y actitudes que permiten llegar a uno, a la cima de su satisfacción y felicidad, sin embargo, es importante mencionar también que uno como persona nunca llega al límite de la satisfacción o autorrealización, existen más metas y objetivos en los que retan a la persona a seguir mejorando y logrando más escalas de autorrealización.

Quitmann (1989) considera que la autorrealización se ha convertido en una tendencia básica del estilo de vida de las personas, donde buscan la mayor realización posible de sus habilidades y potencialidades. También destaca que estas aspiraciones se dan con el único sentido de lograr algún significado o valor.

En esta definición Maslow (1968) identifica la madurez personal como autorrealización. Ésta supone una trascendencia de las necesidades básicas o deficiencias, permaneciendo ligada a las necesidades de crecimiento o meta necesidades. El continuo ascendente de la jerarquía de necesidades acaba en la autorrealización, Maslow expresa también que probablemente sea la principal necesidad que un ser adulto esté dispuesto a cumplir dentro del proceso de crecimiento.

En esta investigación, lo que se busca con esta dimensión es identificar las potencialidades de cada colaborador a través de la definición de las aspiraciones o necesidades que buscan cumplir para posteriormente relacionarlos con la organización y lograr una alineación entre lo que busca lograr un colaborador y lo que a través de eso puede influir en el cumplimiento de algunos objetivos de la organización.

### **Supervisión**

En los últimos años, mantener una buena relación en la organización entre los distintos niveles jerárquicos sigue siendo de interés creciente puesto que se ha demostrado que un óptimo clima laboral en una compañía puede traer consigo resultados beneficios en distintos aspectos tanto la productividad que es el eje principal de esta investigación, realización personal y generación de diversas oportunidades.

Ahora, ¿Qué relación existe entre lo explicado en el párrafo anterior con la supervisión? Entonces, la supervisión puede ser uno de los medios para que las actividades ejecutadas en una empresa cumplan con las validaciones necesarias para garantizar su mejor desempeño.

De tal forma, Rodríguez (1988) indica que la supervisión hace referencia a procesos comunes que se dan en cualquier profesión u ocupación.

Por otro lado, para Palma (2004) “son las apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario.” Es una dimensión que puede actuar como inspector de las funciones que se realiza a fin de cumplir con todo lo esperado.

## **Involucramiento laboral**

El estudio del involucramiento laboral en simples términos hace referencia al sentido de pertenencia que los colaboradores pueden llegar a tener con la organización y como esto puede influenciar en sus resultados.

Wanyonyi (2014) sostiene que en el contexto organización el involucramiento laboral está relacionado a la existencia de estructuras o mecanismos organizacionales que utilizan el talento humano para tomar parte en las decisiones en su lugar de trabajo.

Emery & Barker (2007) afirman que el involucramiento laboral induce la mejora del entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo, y eventual, competitividad de la compañía.

Nalbadian & Shotter (1997) consideran que el involucramiento laboral se refiere a la existencia de una estructura organizacional o mecanismos que utilizan el talento humano para participar en una amplia variedad de los programas de una organización.

Si bien es cierto, muchas veces una organización puede tener buenos resultados por el óptimo desempeño de los colaboradores, sin embargo, el trabajo es solo por pleno deber. Lo que los autores tratan de explicar es que el involucramiento va más allá de las funciones que cada trabajador debe cumplir. El involucramiento laboral permite que el colaborador sienta interés por el rumbo de la organización y como una simple acción puede generar un gran cambio en los resultados de la empresa.

## **Comunicación**

La comunicación en términos básicos se puede explicar cómo el proceso de contacto entre dos personas o grupo de personas a través de un mensaje y que como consecuencia se espera que este tenga una respuesta. El

contenido del mensaje debe estar compuesto por ideas, conductas, opiniones o hechos que impliquen un objetivo basado en generar un cambio.

Así menciona Martínez & Nosnik (1988), “los efectos son los cambios en el comportamiento, actitudes y/o ideas del receptor como respuesta al mensaje que el emisor le ha enviado” (p. 7)

Si no enfocamos en un lado más complejo y organizacional, la comunicación surge de la necesidad de conocer al lado humano que conforma una empresa para lograr una buena relación entre ambos actores para la mejora del clima organizacional, los procesos y la productividad. De esta manera, Lucas (1997) refuerza la idea anterior haciendo referencia a que el interés sobre el estudio de la comunicación organizacional surge en las necesidades teóricas y prácticas de las organizaciones, encausadas a los intentos de mejorar las propias habilidades de comunicación de quienes intervienen en los procesos económicos y en la evolución que según las teorías de la organización se encuentran cada vez más enfocadas en la cultura organizacional.

Por otro lado, Peiró & Bresó (2012) indican que las organizaciones, como sistemas sociales complejos compuesto por personas y estructuras, requieren de la diferenciación de funciones y procesos, y dicha diferenciación solo es posible por la comunicación. Así mismo; Fontalvo, Quejada & Puello (2011) tratan de transmitir el mismo mensaje sobre la comunicación, pero expuesto desde otro enfoque, ellos mencionan que la comunicación es una variable fundamental en el desarrollo de las actividades de una organización.

Para este apartado, podemos concluir que la comunicación es la facultad que todo ser humano posee para poder transmitir información, sentimientos y vivencias. A nivel organizacional la comunicación ejerce mayor importancia puesto que es el canal oficial por el que se llega a transmitir los objetivos, las metas, las funciones y toda forma de expresar un mensaje.

## **Condiciones Laborales**

Es la forma de cómo está estructurada una organización en base a materiales, tecnología, reconocimientos económicos, cultura organización y el cumplimiento de la normativa legal establecida por cada gobierno, necesarias para el cumplimiento de las funciones de cada colaborador.

Alkon (2018), lo define como “la agrupación de agentes relativos al contenido de trabajo que puede tener secuelas sobre la salud y la vida personal y social de los trabajadores”.

Según Blanch, Cervantes & Sahagún (2010) “las condiciones de trabajo remiten concretamente al entorno laboral, las características contractuales del empleo, la organización del trabajo y determinados aspectos no salariales del mismo como salud, seguridad, bienestar, empleabilidad y conciliación trabajo-vida”. (p. 177)

Las condiciones laborales son uno de tantos factores que miden la importancia que se le da al factor humano en una organización. Muchas veces la carencia de esto genera conflictos en el desarrollo de los procesos y por consecuencia en el cumplimiento de los objetivos.

En la investigación de Palma (2004), se tuvo como objetivo determinar que indicadores relacionados al clima organizacional pueden generar la optimización de la productividad. De los indicadores anteriormente definidos, la comunicación, el involucramiento laboral, la autorrealización y las condiciones laborales fueron seleccionados por que permiten tomar acciones correctivas o preventivas para agilizar con los procesos de la organización y por consecuencia con el cumplimiento de los resultados.



## **1.2.2 Productividad**

### **Definición**

El término productividad está ligado a como se usa eficientemente los recursos tangibles e intangibles para generar el máximo resultado. Así Carro & Gonzales (2012), indican que la productividad implica mejora del proceso productivo en organizaciones con enfoques o rubros diferentes.

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

Finalmente, la productividad es una de las variables dentro del contexto empresarial que mide el cumplimiento de las metas de una organización.

### **Productividad laboral y Factor Humano**

El recurso Humano es el capital más valioso en una organización para la mejora de los procesos y el alcance de objetivos. Este factor está presente en el end to end del proceso de producción. Así lo indica García & Leal (2008) y Parra (1998) citado en Núñez, et al. (2011) que, para referirse al factor humano, ya no se debe denominar como recursos o medios, si no, como el principal actor de la función empresarial.

Por otro lado, Luthans & Youssef (2004) citados en Cequea & Rodríguez (2012) afirman que la formación y el entrenamiento elevan o están relacionados directamente con la productividad; el capital humano es crucial para el éxito de las organizaciones y se convierte en una ventaja competitiva sostenible.

En este sentido, Delgadillo (2003) citado en Cequea & Rodríguez (2012), detalla que la capacitación, motivación y satisfacción también intervienen

positivamente en la productividad y el valor de la recompensa que los empleados obtendrán por su desempeño está relacionado con la actitud laboral y la percepción de que el esfuerzo será recompensado.

Por esta razón, Marchant (2006) y Quijano (2006) citado en Nuñez, et al. (2011) mencionan que la productividad es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora.

Por tanto, es importante mencionar que, a partir de lo citado, tanto estos autores como otros no mencionados en esta investigación, consideran que el factor humano genera un impacto en la productividad. Por lo que, dado su importancia, es relevante cambiar la perspectiva o idea que el factor humano es solo un recurso. También es vital, comprender que existen factores que influirán en el desempeño del trabajador por lo que la objetiva identificación de estos factores puede asegurar el éxito de una organización.

### **Productividad laboral y su Relación con el clima organizacional**

Como se indicó en apartados previos, el clima organizacional se refiere al espacio donde el capital humano experimenta y construye una percepción sobre la organización.

Salazar et al. (2009), en su investigación sobre el clima como componente esencial de la productividad, concluyen que para hablar de clima organizacional es imprescindible penetrar a fondo en la percepción de los trabajadores sobre las condiciones y procesos que se originan en el espacio laboral.

El objetivo de este apartado es identificar la relación del clima organizacional y la productividad. Para esto Valdés (2010) citado en Brancato & Juri, (2011) define que:

“Las características del clima en una organización, generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.” (p.20)

Sin embargo, toda organización puede ser afectada por factores humanos que genere insuficiencias en el desarrollo eficiente de los procesos. El objetivo es encontrar un punto medio que permita facilitar o hacer frente a situaciones que generen un impacto en los resultados y la productividad. Es por eso que Brancato (2011) indica que el clima se constituye cada vez más en un factor que refleja las facilidades o dificultades que encuentra el trabajador para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio.

Oluseyi & Hammed (2009) encontraron que, para aumentar la productividad en el trabajo, la organización requiere de estrategias que atiendan particularmente la motivación en el trabajo, la eficacia del liderazgo y la gestión del tiempo. Lo que implica que ante una mayor importancia en el liderazgo y el desempeño en el trabajo, se podrá evidenciar una mejora en la productividad.

Respecto a todo lo mencionado por los autores en esta sección, se evidencia que la productividad puede ver ser influenciado positiva o negativamente respecto a cómo maneja el clima organizacional en una organización y su efecto en el desempeño de los trabajadores.

### **Indicadores de Productividad Laboral**

Según Cuesta y Valencia (2010) en una investigación sobre la concepción de la productividad indica que este ha sido un factor decisivo para el avance empresarial. Por lo que considera 3 elementos para la medición integral de la productividad:

- **Formación y entrenamiento:**

Ambos términos hacen mención del proceso mediante el cual una persona se prepara para aprender y mejorar sus habilidades en temas específicas.

De esta manera, Cuesta & Valencia (2010) citado en Arévalo (2020) indica que se pueden identificar 3 elementos esenciales que posee la persona para saber el nivel de su productividad en el trabajo como: lo eficiente que eres en el trabajo, que la calidad del producto funcione y desarrollar una habilidad para ejecutar los procedimientos de manera eficiente.

En una de las empresas se impartió el curso “Técnico en Confección textil”, estructurado en 9 módulos, con duración de 6 meses. Las clases se realizaron de forma virtual y presencial.

El curso tenía por objetivo, brindar a los alumnos los conocimientos necesarios con técnicas y métodos en teoría y práctica, teniendo como meta que, a la finalización de este, los participantes se encontraran capacitados en el desarrollo del Patrón y Confección de proyectos elaborados en Tejido punto, así como Tejido Plano. Valorar el proceso de confección de prendas de vestir en el sistema Industrial.

Algunos temas para tratar:

- Tecnología de la Maquinaria.
- Identifica y reconoce la maquina recta, Remalle y Recubridora.
- Controla la velocidad, Freno de la maquina recta en el tiempo requerido con hilo y sin hilo. Elaboran formatos de prácticas.
- Controla la velocidad, Freno de la maquina remalladora en el tiempo requerido con hilo y sin hilo. Elaboran formatos de prácticas.
- Evaluación Practica y presentación de Habilitaciones y Operaciones Básicas
- Patronaje de Camisa de caballero
- Control de calidad en prenda a confeccionar.

Por otro lado, también se impartió capacitaciones netamente online enfocadas a potenciar las habilidades de los colaboradores.

Esta capacitación con nombre “Habilidades blandas para tiempos de cambio”, estuvo enfocado en el análisis de estrategias para establecer relaciones interpersonales, a través de la práctica de valores y, a la vez, orientar estas situaciones de socialización a una postura de ganar-ganar que representa el esfuerzo en las relaciones humanas por lograr el beneficio común. También se abordó temas de sinergia, la cual es importante para el trabajo en equipos, que valoran las diferencias en puntos de vista y habilidades de cada integrante a fin de potenciar las estrategias del logro de objetivos trazados.

Contenido Temático:

- Equilibrio entre las dimensiones física, mental, emocional y espiritual
- Las emociones y los estados de ánimo
- Relaciones Interpersonales
- Ganar – Ganar
- El arte de escuchar para entender
- Sinergia
- Liderazgo: la difícil tarea de dirigir e inspirar
- **Tiempo de trabajo**

Cuesta y Valencia (2010) citado en Arévalo (2020) también nos indica que el tiempo es importante porque se medirá la tarea alcanzada basada en ciertos parámetros establecidos (producción, tiempo y costo). Para alcanzar un resultado óptimo en producción se tiene que manejar el tiempo en los procesos de producción, implementar estándares de condiciones laborales, desarrollo de la innovación.

## Costos

Se muestran los resultados de los costos incurridos en la materia prima básica (tela) con data 2019 y 2020, observando un stop a las compras en los meses de abril y mayo del 2020 debido a la pandemia mundial por la que atravesamos, lo que ocasionó en ambas empresas compras nulas de esta materia.

### Royatex (rollo x 15m)

**Tabla 1: Costo por unidad de Rollo de tela**

	Algodón Puro (rollo x 15m)				Algodón Orgánico (rollo x 15m)			
	Precio:	40	Precio:	45	Precio:	36	Precio:	40
	2019	2019 (S/)	2020	2020 (S/)	2019	2019 (S/)	2020	2020 (S/)
Enero	35	1400.00	37	1665.00	28	1008.00	30	1200.00
Febrero	32	1280.00	37	1665.00	27	972.00	30	1200.00
Marzo	35	1400.00	37	1665.00	28	1008.00	30	1200.00
Abril	30	1200.00	0	0.00	28	1008.00	0	0.00
Mayo	31	1240.00	0	0.00	27	972.00	0	0.00
Junio	34	1360.00	10	450.00	27	972.00	5	200.00
Julio	32	1280.00	20	900.00	29	1044.00	10	400.00
Agosto	35	1400.00	45	2025.00	29	1044.00	15	600.00
Setiembre	35	1400.00	48	2160.00	28	1008.00	30	1200.00
Octubre	37	1480.00	45	2025.00	29	1044.00	35	1400.00
Noviembre	37	1480.00	45	2025.00	29	1044.00	35	1400.00
Diciembre	37	1480.00	45	2025.00	29	1044.00	35	1400.00
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>16400.00</b>	<b>369</b>	<b>16605.00</b>	<b>338</b>	<b>12168.00</b>	<b>255</b>	<b>10200.00</b>

*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

Esta tabla evidencia la cantidad de rollos que se adquiere por mes, además podemos observar un incremento poco considerable hasta inicios del 2020, una parálisis en los meses de abril y mayo, y un reinicio con adquisiciones en menor cantidad debido al temor de no superar los efectos que había dejado la pandemia hasta ese momento.

Sin embargo, también se muestra resultados a partir de agosto del 2020 donde se decide incluir capacitaciones frecuentes donde se abordaba temas sobre conocimiento operativo y el desarrollo de habilidades blandas.

Comparando esos meses, respecto a los del año pasado y tomando en consideración muchas debilidades y amenazas que debían afrontar en el 2020, se muestra un crecimiento de un 21% respecto a la adquisición de rollos para la elaboración de sábanas.

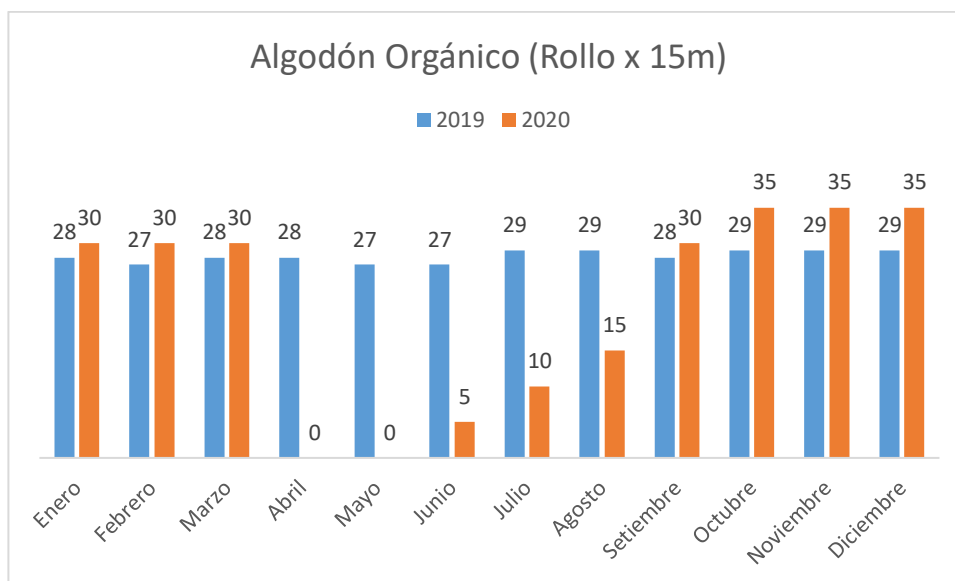
### Royatex: Rollo de telas adquiridas (Algodón puro)



Fuente Elaboración en base a trabajo de campo

Figura 1

### Royatex: Rollo de telas adquiridas (Algodón puro)



Fuente Elaboración en base a trabajo de campo

Figura 2

## Class Yordan's (rollo x 10m)

**Tabla 2: Costo por unidad de Rollo de tela**

	Pr ec io: 20 19	Algodón Puro (rollo x 10m)				Algodón Orgánico (rollo x 10m)			
		45	Precio:	52	Precio:	40	Precio:	43	
		2019 (S/)	2020	2020 (S/)	2019	2019 (S/)	2020	2020 (S/)	
Enero	25	1125.00	30	1560.00	15	600.00	15	645.00	
Febrero	25	1125.00	30	1560.00	15	600.00	15	645.00	
Marzo	25	1125.00	30	1560.00	15	600.00	15	645.00	
Abril	25	1125.00	0	0.00	15	600.00	0	0.00	
Mayo	25	1125.00	0	0.00	15	600.00	0	0.00	
Junio	25	1125.00	0	0.00	15	600.00	0	0.00	
Julio	25	1125.00	15	780.00	15	600.00	10	430.00	
Agosto	25	1125.00	25	1300.00	15	600.00	10	430.00	
Setiembre	25	1125.00	45	2340.00	15	600.00	20	860.00	
Octubre	25	1125.00	45	2340.00	15	600.00	20	860.00	
Noviembre	25	1125.00	45	2340.00	15	600.00	20	860.00	
Diciembre	25	1125.00	45	2340.00	15	600.00	20	860.00	
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>13500.00</b>	<b>310</b>	<b>16120.00</b>	<b>180</b>	<b>7200.00</b>	<b>145</b>	<b>6235.00</b>	

*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

De la misma manera, se observa en los resultados que esta empresa vino trabajando con cantidades específicas sin sufrir un cambio, esta empresa decidió implantar las capacitaciones y cursos a inicios del 2020, sin embargo, se observa también que, por la pandemia se tuvo que paralizar la actividad comercial por 3 meses (abril, mayo y junio). Reiniciaron en julio, de la mano con las actividades organizacionales. Por lo que finalmente se observa un crecimiento de un 80% en la compra de rollos de tela, respecto a los mismos meses del 2019.

Es importante mencionar que, así como se ha visto un crecimiento en la compra de materiales, lo que refleja un crecimiento en la demanda de los productos ofrecidos. Se ha considerado también los incrementos de los proveedores sobre los productos, lo cual influye en su utilidad neta.



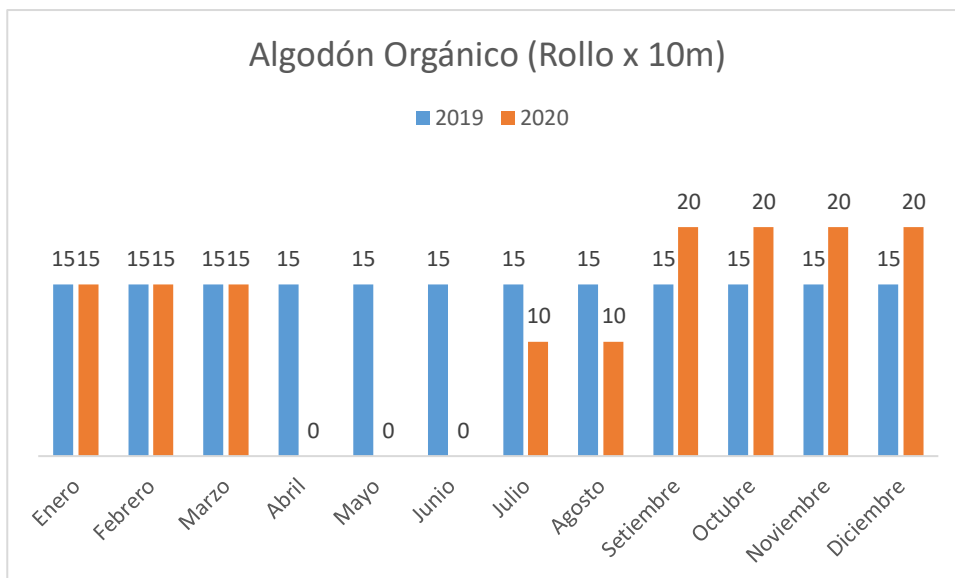
**Class Yordan's: Rollo de telas adquiridas (Algodón puro)**



*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 3**

**Class Yordan's: Rollo de telas adquiridas (Algodón Orgánico)**



*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 4**

- **Eficacia**

Este término está relacionado con la manera de cómo se consigue los objetivos, puesto que no solo se basa en generar lo mejor, hacer menos uso de recursos y que este sea más productivo, lo que busca la eficacia es que después de haber obtenido el producto final este sea capaz de lograr una verdadera satisfacción al cliente final o que genere un impacto en el mercado. Así lo menciona Fernández-Ríos y Sánchez (1997), "Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno".

**Ventas:**

La eficacia la evidenciamos en los resultados obtenidos sobre las ventas en unidades y soles en cada empresa, respecto a cada producto ofrecido.

**Royatex**

**Tabla 3: Ventas por unidades**

	Algodón Puro (rollo x 15m)						Algodón Orgánico (rollo x 15m)					
	Sábanas (soles) 2019 (rollos)	2019 (u. prod.)	2019 (soles)	2020 (rollos)	2020 (u. prod.)	2020 (soles)	Sábanas (soles) 2019 (rollos)	2019 (u. prod.)	2019 (soles)	2020 (rollos)	2020 (u. prod.)	2020 (soles)
			24.00		24.00				22.00			
Enero	35	175	4200.00	37	185	4440.00	28	140	3080.00	30	150	3300.00
Febrero	32	160	3840.00	37	185	4440.00	27	135	2970.00	30	150	3300.00
Marzo	35	175	4200.00	37	185	4440.00	28	140	3080.00	30	150	3300.00
Abril	30	150	3600.00	0	0	0.00	28	140	3080.00	0	0	0.00
Mayo	31	155	3720.00	0	0	0.00	27	135	2970.00	0	0	0.00
Junio	34	170	4080.00	10	50	1200.00	27	135	2970.00	5	25	550.00
Julio	32	160	3840.00	20	100	2400.00	29	145	3190.00	10	50	1100.00
Agosto	35	175	4200.00	45	225	5400.00	29	145	3190.00	15	75	1650.00
Setiembre	35	175	4200.00	48	240	5760.00	28	140	3080.00	30	150	3300.00
Octubre	37	185	4440.00	45	225	5400.00	29	145	3190.00	35	175	3850.00
Noviembre	37	185	4440.00	45	225	5400.00	29	145	3190.00	35	175	3850.00
Diciembre	37	185	4440.00	45	225	5400.00	29	145	3190.00	35	175	3850.00
<b>TOTAL</b>	<b>410</b>	<b>2050</b>	<b>49200.00</b>	<b>369</b>	<b>1845</b>	<b>44280.00</b>	<b>338</b>	<b>1690</b>	<b>37180.00</b>	<b>255</b>	<b>1275</b>	<b>28050.00</b>

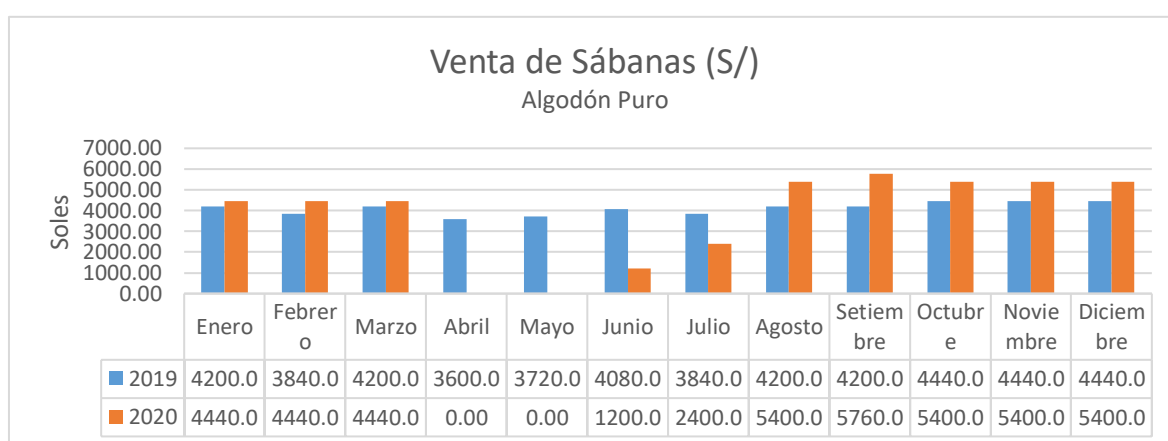
*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

Para evidenciar la eficacia, se incluye tabla de ventas mensuales expresado en unidades y soles. En el 2019 se muestra que a partir del número de rollos obtenidos cada mes, se puede obtener el producto final expresado en unidades (u. prod.) y a eso se le multiplica el precio de venta asignado a cada producto.

Respecto a los resultados, se puede evidenciar que, en los 3 primeros meses del 2020, hay un incremento poco considerable en las ventas, luego se genera un receso debido a la pandemia que se atravesó. En junio se inició nuevamente con las actividades comerciales, sin embargo, fueron en cantidades mínimas en caso de atravesar por otros riesgos.

Se destaca que, a partir de agosto del 2020, se inician con capacitaciones recurrentes al personal, ya no solo enfocados a temas operativos, sino en como desarrollar sus habilidades blandas, como potenciar sus conocimientos y liderazgo. Es por tanto que a partir de setiembre inclusive, es que se ven altos crecimientos en la compra de rollos, por ende, en la elaboración de productos finales (sábanas).

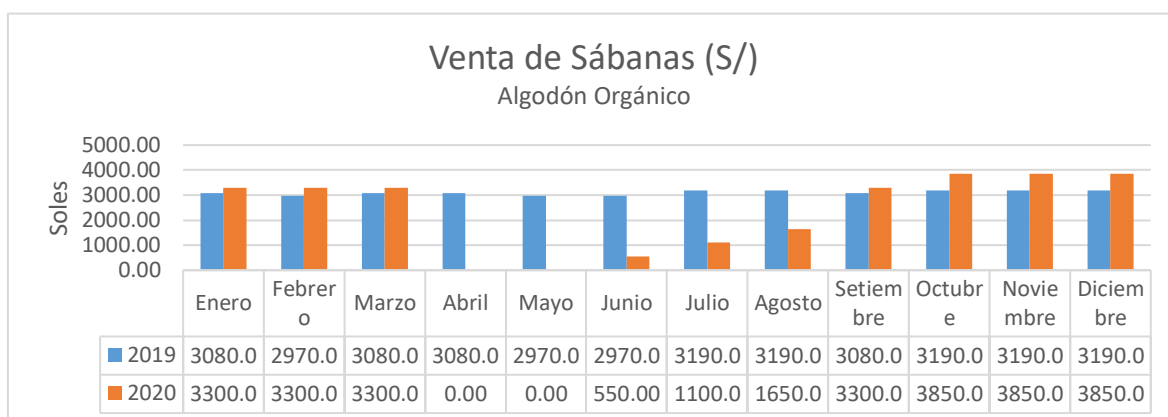
### Royatex: Venta de Sábanas (Algodón puro)



Fuente Elaboración en base a trabajo de campo

Figura 5

### Royatex: Venta de Sábanas (Algodón orgánico)



*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 6**

**Class Yordan's**

**Tabla 4: Ventas por unidades**

	Algodón Puro (rollo x 10m)						Algodón Orgánico (rollo x 10m)					
	Camisas (soles)			32.00			Camisas (soles)			28.00		
	2019 (rollos)	2019 (u. prod.)	2019 (soles)	2020 (rollos)	2020 (u. prod.)	2020 (soles)	2019 (rollos)	2019 (u. prod.)	2019 (soles)	2020 (rollos)	2020 (u. prod.)	2020 (soles)
Enero	25	100	3200.00	30	120	3840.00	15	60	1680.00	15	60	1680.00
Febrero	25	100	3200.00	30	120	3840.00	15	60	1680.00	15	60	1680.00
Marzo	25	100	3200.00	30	120	3840.00	15	60	1680.00	15	60	1680.00
Abril	25	100	3200.00	0	0	0.00	15	60	1680.00	0	0	0.00
Mayo	25	100	3200.00	0	0	0.00	15	60	1680.00	0	0	0.00
Junio	25	100	3200.00	0	0	0.00	15	60	1680.00	0	0	0.00
Julio	25	100	3200.00	15	60	1920.00	15	60	1680.00	10	40	1120.00
Agosto	25	100	3200.00	25	100	3200.00	15	60	1680.00	15	60	1680.00
Setiembre	25	100	3200.00	45	180	5760.00	15	60	1680.00	30	120	3360.00
Octubre	25	100	3200.00	45	180	5760.00	15	60	1680.00	30	120	3360.00
Noviembre	25	100	3200.00	45	180	5760.00	15	60	1680.00	30	120	3360.00
Diciembre	25	100	3200.00	45	180	5760.00	15	60	1680.00	30	120	3360.00
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>	<b>1200</b>	<b>38400.00</b>	<b>310</b>	<b>1240</b>	<b>39680.00</b>	<b>180</b>	<b>720</b>	<b>20160.00</b>	<b>190</b>	<b>760</b>	<b>21280.00</b>

*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

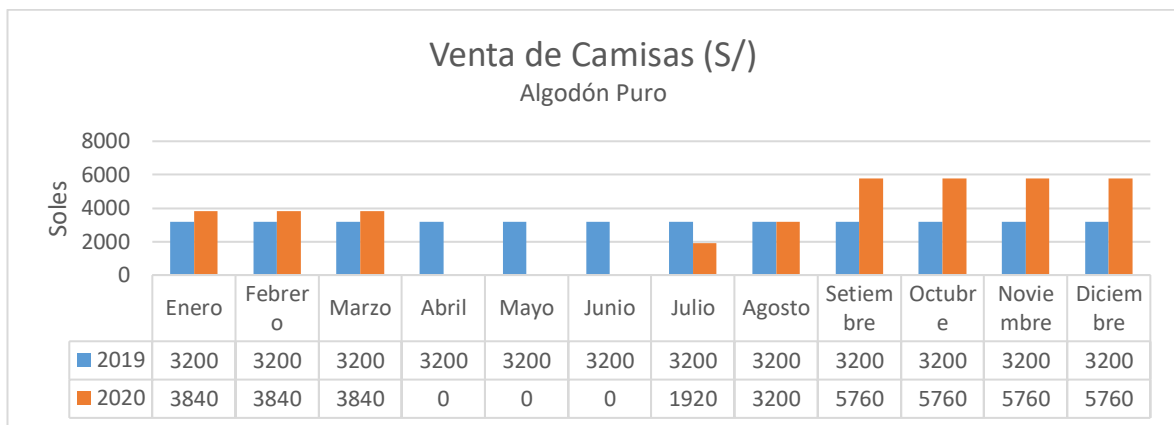
De la misma manera para la empresa Class Yordan, se observa una tabla con misma estructura de compra de rollos, unidades finales producidas y ventas mensuales expresadas en soles. En este caso en particular, el gerente se interesó en iniciar el año 2020 con cursos y capacitaciones de temas específicos que ayudarían al trabajador a maniobrar mejor las maquinarias que iban a reemplazar.

Es importante mencionar, que esta empresa siempre se ha mantenido con mentalidad conservadora, es decir, preferían comprar solo lo necesario y no tomaban muchos riesgos para incrementar su productividad.

A partir de los cursos impartidos, iniciando el 2020, se observa también un leve crecimiento en las ventas, sin embargo, debido a la crisis atravesada a mediados de marzo, se paralizó las ventas por 3 meses.

Se reinició las actividades en julio, de la mano con los cursos que quedaron en stand by. El crecimiento fue lento en los dos siguientes meses, pero finalmente se observó que, respecto a los meses del 2019, hubo un incremento de un 80%.

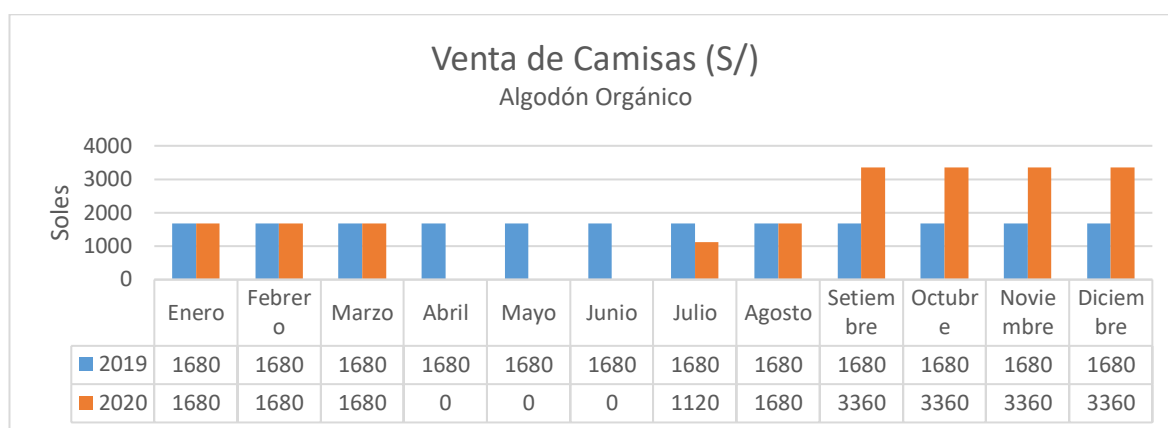
**Class Yordan's: Venta de Sábanas (Algodón puro)**



*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 7**

## Class Yordan's: Venta de Sábanas (Algodón orgánico)



*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 8**

### 1.3 Definición de términos básicos

#### **Clima organizacional**

Cardona y Zambrano (2014) señalan que en la literatura se ha encontrado que el estudio del clima organizacional, demuestra, a través del tiempo, el interés por estudiar este fenómeno complejo en tres niveles de valoración que van, desde su análisis por medio de las características de la organización; seguido por los esquemas cognoscitivos, es decir, el individuo se construye mapas mentales sobre cómo funciona la organización, lo que le ayuda a inferir su mejor comportamiento ante una situación dada; hasta, finalmente, las percepciones integradas e interactivas, que son producto de la interacción entre persona y situación organizacional.

#### **Cultura Organizacional**

“La cultura organizativa se identifica como una variable más de la empresa, capaz de ser gestionada para lograr determinados estándares de eficiencia económica, sobre todo cuando se desea introducir en los códigos de la dirección la idea de implantar, de una forma adecuada, un modelo estratégico de gestión”. (Basabe & Basabe, 2013).



## **Productividad**

“Productividad es la eficiencia del uso de los insumos en el proceso productivo y mide cuántos bienes (output) se obtienen con un determinado conjunto de factores productivos (principalmente trabajo y capital)”. (Meller, 2019).

## **Competitividad**

“La competitividad empresarial se deriva de la ventaja competitiva que tiene una empresa a través de sus métodos de producción y de organización (reflejados en precio y en calidad del producto final) en relación con los de sus rivales en un mercado específico.” (Abdel y Romo, 2004)

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas**

En la presente investigación, se plantea presentar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA. y Royatex SAC, empresas textiles del emporio de Gamarra, Lima – 2020.

#### **Hipótesis General:**

- Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA y Royatex SAC.

#### **Hipótesis Específicas:**

- Existe una relación directa y significativa entre la autorrealización personal de cada trabajador y la productividad laboral de las empresas “Class Yordan’s” y Royatex SAC.
- Existe relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas “Class Yordan’s” y Royatex SAC.
- Existe relación directa y significativa entre la comunicación eficiente y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas “Class Yordan’s” y Royatex SAC.
- Existe relación directa y significativa entre mejores condiciones laborales y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas “Class Yordan’s” y Royatex SAC.

## **2.2 Variables y definición operacional**

Las variables en la presente investigación resultan:

### **Variable 1: Clima organizacional**

- Dimensiones:
  - Autorrealización
  - Involucramiento Laboral
  - Comunicación
  - Condiciones laborales

### **Variable 2: Productividad Laboral**

- Dimensiones:
  - Formación y entrenamiento
  - Tiempo de trabajo
  - Eficacia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Diseño metodológico**

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que un diseño no experimental es una situación que ya existe, ajena al control directo que hay en un experimento donde los individuos ya pertenecen a un grupo determinado.

Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, la investigación responde a un diseño no experimental porque no se ha manipulado intencionalmente las variables clima organizacional y productividad laboral presenciadas en la empresa manufacturera, se observaron tal y como se presentan en el contexto desarrollado.

Además, cuenta con un alcance descriptivo – correlacional porque a través del análisis y descripción de distintos factores que impactan a estas dos variables se determinará el grado de asociación y relación entre el clima laboral y la productividad; y su influencia al desarrollo eficiente de la empresa. Asimismo, es de tipo aplicada porque a través de esta investigación se buscará dar respuesta a los problemas encontrados.

Finalmente, se aplica un enfoque cuantitativo, porque permite analizar la productividad laboral a través del análisis estadístico de una encuesta basada en preguntas estructuradas que se realizó a todos los colaboradores cuyos resultados coherentes, estables y cuantificables; permitirá analizar la influencia del clima laboral en dicha variable (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

## **3.2 Diseño muestral**

### **a) Población**

La población de la presente investigación está constituida por los trabajadores de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA. y “Royatex” SAC, fabricantes textiles, empresas ubicadas en el emporio de Gamarra. Es decir, a aquellos que tengan una relación directa con la empresa y que su desempeño afecte a la productividad laboral de ambas empresas

#### **Población específica:**

Trabajadores de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA y “Royatex” SAC.

#### **Población muestreada:**

Treinta y ocho trabajadores de la empresa “Class Yordan’s” SRLTDA y cuarenta y cuatro trabajadores de la empresa Royatex SAC con antigüedad mayor a tres meses.

### **b) Muestra**

La muestra que se utilizó para el desarrollo en la presente investigación está conformada por los 82 trabajadores de las, dos empresas textiles.

La muestra es de carácter poblacional, por ser la población de tamaño pequeño.

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

### **3.3.1 Técnicas de recolección de datos**

La técnica usada para el recojo de información será:

- La encuesta: Esta herramienta cuantitativa permite que se obtenga información concreta y específica sobre lo que se quiere investigar, Se aplicará a todos los trabajadores de ambas empresas y las preguntas estarán en base a la búsqueda de información sobre la relación entre el clima laboral y la productividad para poder determinar si existe coincidencia con la hipótesis o si el problema va por otra línea de investigación tomando en cuenta los nuevos escenarios de mercado que las empresas está afrontando respecto al COVID-19.

Es importante mencionar que debido a la coyuntura sobre la que atravesamos actualmente, la encuesta aplicada será de forma virtual. El beneficio es que el conteo de las respuestas estará automatizado y disminuye el riesgo cometer errores, lo que acelera el análisis de los resultados.

Por otro lado, como punto de dolor se observa que establecer esta vía virtual para aplicar los cuestionarios ocasiona que el retorno de respuesta sea más lento debido a muchos de los trabajadores probablemente no esté familiarizados con el manejo de tecnologías o sistemas.

Sin embargo, para mitigar dicho riesgo se ha planteado mantener contacto directo vía telefónica, con cada colaborador con la finalidad de asegurar el llenado de cada encuesta.

### **3.3.2 Instrumentos de recolección de datos**

- El cuestionario: Este instrumento nos permitirá obtener información cuantitativa de forma real acerca del desarrollo del clima laboral y su relación con la productividad. Así mismo este instrumento nos ofrece cifras cuantificables sobre distintos indicadores o situaciones que nos ayude a contrastar con la realidad de la empresa. La ventaja de utilizar este instrumento es que se tendrá información de primera mano.

**Tabla 5: Técnica / Instrumento de recolección de datos**

<b>Técnicas de recolección de datos</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos</b>
La encuesta	Cuestionario

*Fuente Elaboración en base a trabajo de campo*

### 3.3.3 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se obtiene a través de la fidelidad del instrumento en su aplicación y recojo de información.

En el cuestionario se considera a todos los colaboradores de las dos empresas textiles en cuestión. Donde de acuerdo con su experiencia y sus conocimientos nos ayudarán a definir cuál es el impacto entre el clima organizacional en la productividad laboral.

La confiabilidad y validez se mide a través del Alfa de Cronbach en el SPSS 24, que sirve para medir la fiabilidad del instrumento (demostrar muestras paramétricas y no paramétricas).

La fórmula de Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum s_i^2$ : Sumatoria de Varianza de los ítems

K: Número de ítems

$S_T^2$ : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

En la siguiente tabla se encuentran los valores obtenidos en cada nivel de confiabilidad.

**Tabla 6: Valores de los niveles de Confiabilidad**

<b>Valores</b>	<b>Nivel de Confiabilidad</b>
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiabilidad moderada
0,66 a 0,71	Confiabilidad alta
0,72 a 0,99	Confiabilidad muy alta
1	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández et al (2006)

**Tabla 7: Estadísticas de Confiabilidad del Instrumento – 1era. Variable**

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Clima organizacional	0,690	40

Fuente: Alfa de Cronbach resultados SPSS

El coeficiente de Alfa de Cronbach arroja un valor de 0, 690 lo que determina un nivel de confiabilidad alta para el cuestionario.

**Tabla 8: Estadísticas de Confiabilidad del Instrumento – 2da. Variable**

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Productividad Laboral	0,703	19

Fuente: Alfa de Cronbach resultados SPSS

El coeficiente de Alfa de Cronbach resulta un valor de 0, 703 lo que indica alta confiabilidad para el cuestionario.

### **3.3.4 Validez del instrumento**

La validez se determinó a partir de cuestionarios previamente revisados y aprobados para su aplicación.



### **3.3 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

Para el análisis de los resultados obtenidos por el cuestionario, se empleó el programa SPSS 24 que permite la inclusión de grandes cantidades de información. Posterior al análisis cuantitativo, se usó el programa Excel 2016 para tabular la información y obtener de forma mucho más precisa y dinámica los resultados cuantitativos.

### **3.4 Aspectos éticos**

Esta investigación tendrá como característica principal la veracidad de los resultados, estos se obtuvieron de acuerdo a la aplicación de distintos estudios realizados a nuestra investigación. Todo en base al cumplimiento de los valores éticos adoptados por la Universidad de San Martín de Porres en búsqueda de la aplicación de buenos valores.

Un punto importante es que en todo el transcurso de la investigación se mantendrá un comportamiento ético, es decir un comportamiento en base a la búsqueda de la integridad por la transparencia de los resultados y veracidad con toda la información obtenida. Además, el respeto hacia las personas que intervienen con la investigación y respeto con la información usada y proporcionada por ellos puesto que será estrictamente confidencial con fines de estudio.

Finalmente, es primordial respetar los derechos de autor, para tal motivo se acredita el derecho de información a cada autor para evitar el plagio, también se evita rotundamente la falsificación de la información para fines propios.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Se muestra los resultados obtenidos a partir del desarrollo, aplicación, consolidación y análisis del cuestionario, los cuales nos permitirán desarrollar la investigación de forma estructurada y en base a respaldos estadísticos.

#### 4.1. Resultados de la investigación

##### 4.1.1 Descripción de la muestra

El método de selección de la muestra de la presente investigación está conformada por ochenta y dos colaboradores de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA y Royatex S.A.C.; la encuesta se aplicó a la totalidad de colaboradores de ambas empresas donde se logró obtener información acerca de cómo el clima organizacional impacta a la productividad laboral, adicionalmente se abordó preguntas que permiten percibir el compromiso, la comunicación, las condiciones laborales y la aceptación de los trabajadores respecto a las variables mencionadas.

##### 4.1.2 Análisis exploratorio

Se aplicó la Prueba de Normalidad que sirve para determinar que prueba se va a aplicar (Prueba Paramétrica o No Paramétrica):

**Tabla 9: Prueba de normalidad**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
	Estadístico	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	0,302	0,000
PRODUCTIVIDAD LABORAL	0,510	0,000

En la tabla se muestra los resultados que indican que en todos los valores que se obtuvieron en los estadísticos Z de Kol Kolmogorov-Smirnov (K-S) son valores menores (P: valor por  $<0.05$ ), lo que determina que las distribuciones de los puntajes de las variables en cuestión, son de distribución no normal; es por eso que para la contrastación de las hipótesis se aplicara la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 10: Coeficiente de correlación Rho de Spearman**  
**Hipótesis general**

			CLIMA ORGANIZACIONAL	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	0,460
		Sig. (bilateral)	.	0,0
		N	82	82
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	-0,102	1,000
		Sig. (bilateral)	0,360	.
		N	82	82

Los resultados en el nivel de significancia ( $0,000 < P = 0.005$ ) alcanzado, demuestran que existe una relación entre las variables clima organizacional y Productividad laboral, esto nos permite confirmar la hipótesis planteada en la presente investigación.

### Hipótesis específica 1

			AUTORREALIZACION	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	AUTORREALIZACION	Coeficiente de correlación	1,000	0,904
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	82	82
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	0,014	1,000
		Sig. (bilateral)	0,904	.
		N	82	82

Los resultados en el nivel de significancia ( $0,000 < P = 0.005$ ) alcanzado, demuestran que existe una relación entre la dimensión Autorrealización y la variable Productividad laboral, esto nos permite confirmar la primera hipótesis específica planteada en la presente investigación.

## Hipótesis específica 2

			INVOLUCRAMIENTO LABORAL	PRODUCTIVIDAD AD
Rho de Spearman	INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	0,406
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	82	82
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	0,093	1,000
		Sig. (bilateral)	0,406	.
		N	82	82

Los resultados en el nivel de significancia ( $0,001 < P = 0,005$ ) alcanzado, demuestran que existe una relación entre la dimensión Involucramiento Laboral y la variable Productividad laboral, esto nos permite confirmar la segunda hipótesis específica planteada en la presente investigación.

## Hipótesis específica 3

			COMUNICACION	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	COMUNICACION	Coefficiente de correlación	1,000	0,948
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	82	82
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	0,007	1,000
		Sig. (bilateral)	0,948	.
		N	82	82

Los resultados en el nivel de significancia ( $0,000 < P = 0,005$ ) alcanzado, demuestran que existe una relación entre la dimensión Comunicación y la variable Productividad laboral, esto nos permite confirmar la tercera hipótesis específica planteada en la presente investigación.

## Hipótesis específica 4

			CONDICIONES LABORALES	PRODUCTIVIDAD
Rho de Spearman	CONDICIONES LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	0,826
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	82	82
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coefficiente de correlación	-0,025	1,000
		Sig. (bilateral)	0,826	.
		N	82	82

Los resultados en el nivel de significancia ( $0,000 < P = 0,005$ ) alcanzado, demuestran que existe una relación entre la dimensión Condiciones laborales

y la variable Productividad laboral, esto nos permite confirmar la cuarta hipótesis específica planteada en la presente investigación.

### 4.1.3 Análisis descriptivo de las variables

**Tabla 11: Estadísticos descriptivos**

	Estadísticos descriptivos					Desviación estándar
	N	Mínimo	Máximo	Media		
AU1	82	1	5	4,04	0,974	
AU2	82	1	5	3,85	1,156	
AU3	82	1	5	4,00	1,089	
AU4	82	1	5	3,71	1,347	
AU5	82	1	5	3,85	1,248	
AU6	82	1	5	3,60	1,256	
AU7	82	1	5	3,78	1,144	
AU8	82	1	5	4,01	1,160	
AU9	82	1	5	3,98	1,176	
AU10	82	1	5	3,98	1,267	
IL1	82	1	5	3,73	1,315	
IL2	82	1	5	4,00	1,066	
IL3	82	1	5	4,04	1,024	
IL4	82	1	5	4,18	0,944	
IL5	82	1	5	3,78	1,334	
IL6	82	1	5	3,98	1,176	
IL7	82	1	5	3,54	1,326	
IL8	82	1	5	3,76	1,243	
IL9	82	1	5	3,89	1,144	
IL10	82	1	5	4,04	1,116	
CO1	82	1	5	3,78	1,315	
CO2	82	1	5	3,82	1,278	
CO3	82	1	5	3,77	1,189	
CO4	82	1	5	3,82	1,325	
CO5	82	1	5	4,09	1,080	
CO6	82	1	5	3,88	1,148	
CO7	82	1	5	3,95	0,967	
CO8	82	1	5	3,99	1,191	
CO9	82	1	5	4,06	1,241	
CO10	82	1	5	4,12	1,047	
CL1	82	1	5	3,98	1,144	
CL2	82	1	5	4,29	0,909	
CL3	82	1	5	4,21	,978	
CL4	82	1	5	3,84	1,170	
CL5	82	1	5	4,10	1,096	
CL6	82	1	5	3,93	1,163	
CL7	82	1	5	3,96	1,071	
CL8	82	1	5	4,23	1,034	
CL9	82	1	5	4,29	0,868	
CL10	82	1	5	4,07	1,086	
FE1	82	1	5	3,90	1,393	
FE2	82	1	5	4,09	1,167	
FE3	82	1	5	3,99	1,138	
FE4	82	1	5	4,05	1,185	
FE5	82	1	5	4,13	1,184	
FE6	82	1	5	3,73	1,296	
EF1	82	1	5	4,17	1,004	
EF2	82	1	5	4,17	1,131	
EF3	82	1	5	4,11	1,207	
EF4	82	1	5	4,12	1,011	
EF5	82	1	5	4,07	1,075	
EF6	82	1	5	4,15	1,020	
TT1	82	1	5	4,11	1,165	
TT3	82	1	5	3,91	1,124	
TT4	82	1	5	3,71	1,212	
TT5	82	1	5	3,56	1,278	
TT6	82	1	5	3,79	1,184	
TT7	82	1	5	4,05	1,143	
TT9	82	1	5	3,96	1,261	
N válido (por lista)	82					

#### 4.1.4 Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

##### a. Autorrealización

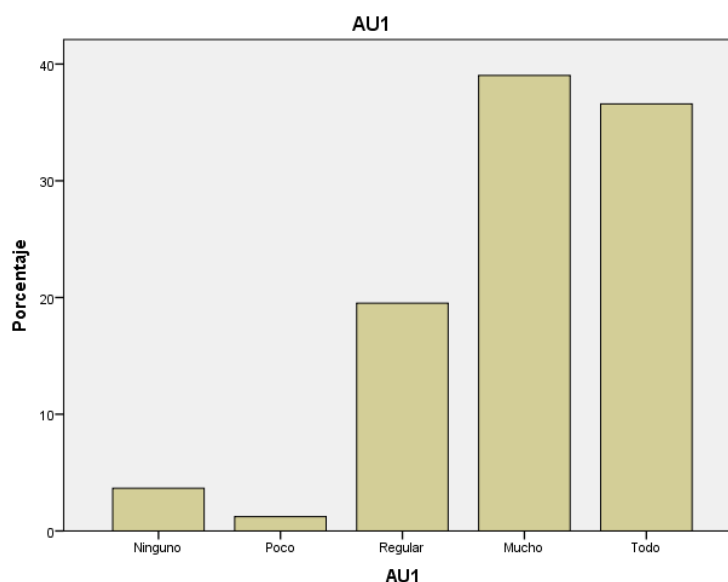
Pregunta 1: ¿Existen oportunidades de progresar en la organización?

**Tabla 12: Oportunidades de progreso**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	1	1,2
	Regular	16	19,5
	Mucho	32	39,0
	Siempre	30	36,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

#### Oportunidades de progreso



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 9**

Los dos resultados con mayor porcentaje (39% y 36,6% respectivamente) indican que los encuestados consideran que existen muchas oportunidades de progresar en la organización. Este enunciado se puede evidenciar por las distintas convocatorias que presentan en la empresa para aquellas personas que quieran aplicar a alguna oferta, o por otro lado ser ascendidos de acuerdo al desempeño de cada uno.

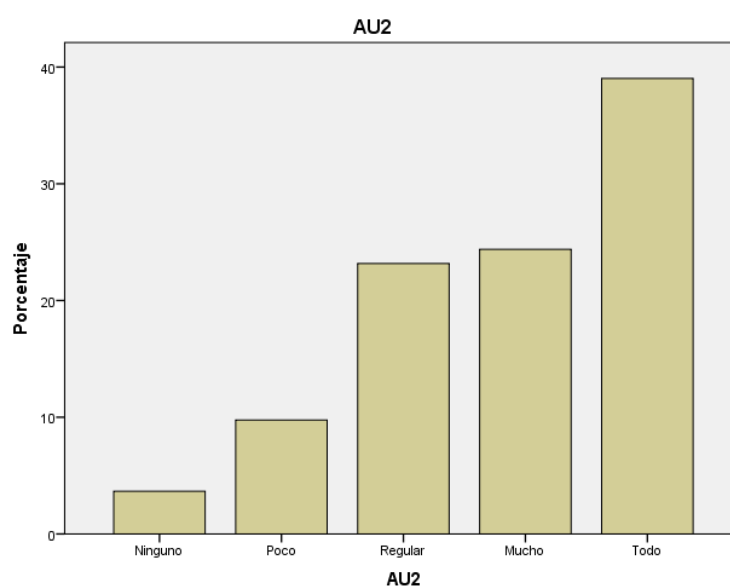
Pregunta 2: ¿El jefe se interesa por el éxito de sus empleados?

**Tabla 13: Interés hacia el éxito**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	8	9,8
	Regular	19	23,2
	Mucho	20	24,4
	Siempre	32	39,0
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Interés hacia el éxito**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 10**

Los tres resultados con mayor porcentaje (39%, 24,4% y 23,2% respectivamente) indican que los colaboradores encuestados consideran que sus superiores si se interesan en el desarrollo profesional y éxito de sus empleados. Lo que demuestra un alto interés en el desarrollo de cada colaborador a nivel personal y profesional.

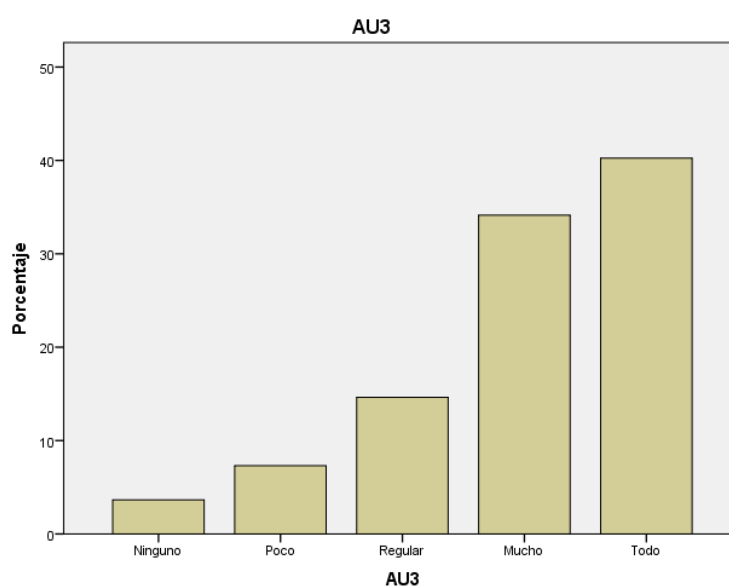
Pregunta 3: ¿Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos?

**Tabla 14: Definición de objetivos y acciones**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	6	7,3
	Regular	12	14,6
	Mucho	28	34,1
	Siempre	33	40,2
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Definición de objetivos y acciones



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 11**

Los dos resultados con mayor porcentaje (40,2% y 34,1% respectivamente) indican que, en ambas organizaciones, los colaboradores participan en la definición de objetivos y acciones que permiten lograr las metas propuestas. Lo que genera mayor participación en ambas organizaciones.



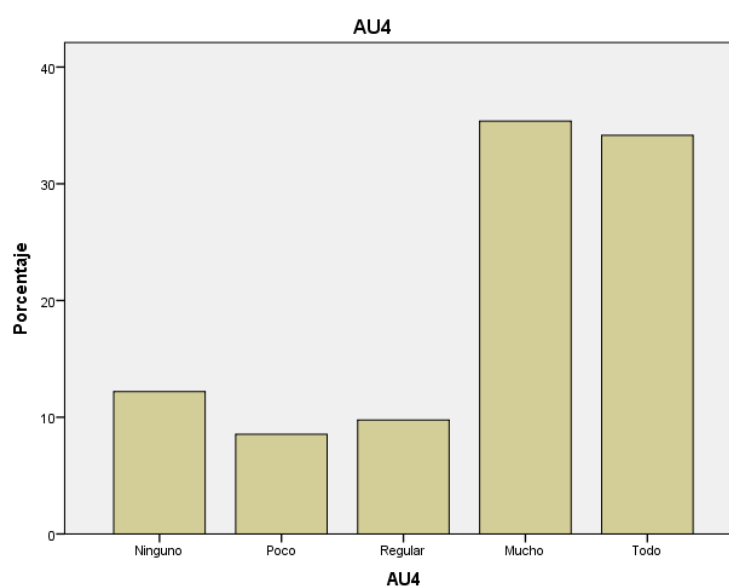
Pregunta 4: ¿Se valora los altos niveles de desempeño?

**Tabla 15: Niveles de desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	10	12,2
	Poco	7	8,5
	Regular	8	9,8
	Mucho	29	35,4
	Siempre	28	34,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Niveles de desempeño**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 12**

Los dos resultados con mayor porcentaje (35,4% y 34,1% respectivamente) indican que existe una gran valoración a los altos niveles de desempeño que demuestra cada colaborador. Esta valoración se ve evidenciado en el interés de los superiores hacia los resultados de cada uno, premiándolos a través de incentivos laborales.

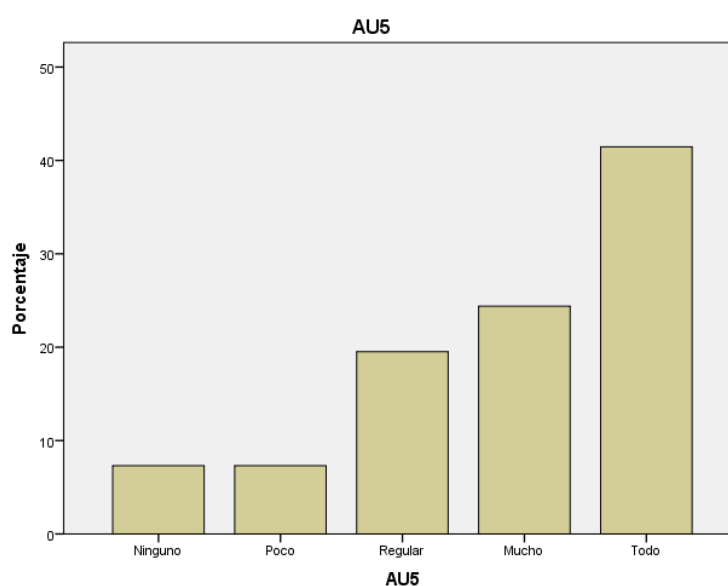
Pregunta 5: ¿Los supervisores expresan reconocimiento por los logros?

**Tabla 16: Reconocimiento hacia los logros**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	6	7,3
	Poco	6	7,3
	Regular	16	19,5
	Mucho	20	24,4
	Siempre	34	41,5
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Reconocimiento hacia los logros**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 13**

Los tres resultados con mayor porcentaje (41,5%, 24,4% y 19,5% respectivamente) indican que los encuestados consideran que los supervisores si expresan reconocimiento por lo logros obtenidos en la organización a nivel personal. Esto demuestra el interés por el desempeño de cada uno de los colaboradores identificando sus propias fortalezas.

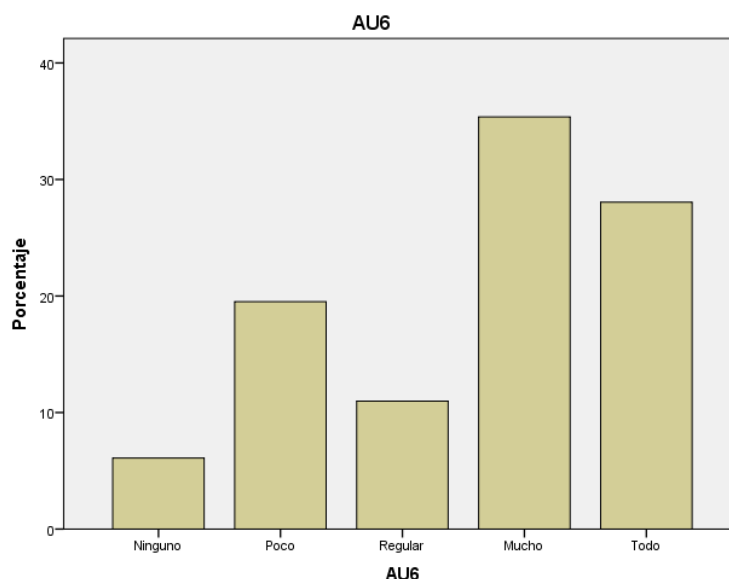
Pregunta 6: ¿Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse?

**Tabla 17: Aprendizaje y desarrollo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	5	6,1
	Poco	16	19,5
	Regular	9	11,0
	Mucho	29	35,4
	Siempre	23	28,0
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Aprendizaje y desarrollo



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 14**

Del total de encuestados, el 35,4% consideran que las actividades y/o roles ejecutados en ambas empresas permiten a los colaboradores aprender y desarrollarse profesionalmente. Sin embargo, existe un 19,5% de colaboradores que consideran que las actividades de ambas empresas ofrecen un mínimo de aprendizaje y desarrollo profesional.

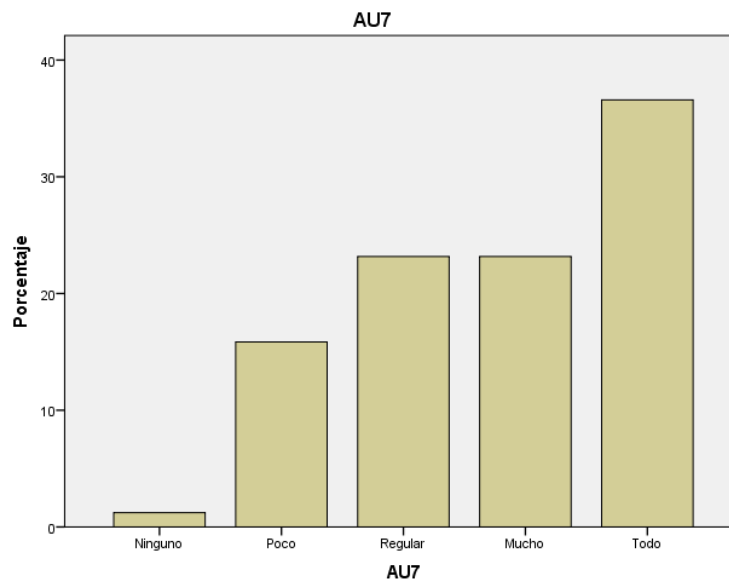
Pregunta 7: ¿Los jefes promueven la capacitación que se necesita?

**Tabla 18: Promoción de capacitación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	13	15,9
	Regular	19	23,2
	Mucho	19	23,2
	Siempre	30	36,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Promoción de capacitación**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 15**

Del total de encuestados, el 36,6% consideran que las personas en los altos niveles de mando si promueven las capacitaciones necesarias para mantener al personal a la vanguardia de los nuevos conocimientos requeridos en cada rol de ambas empresas.

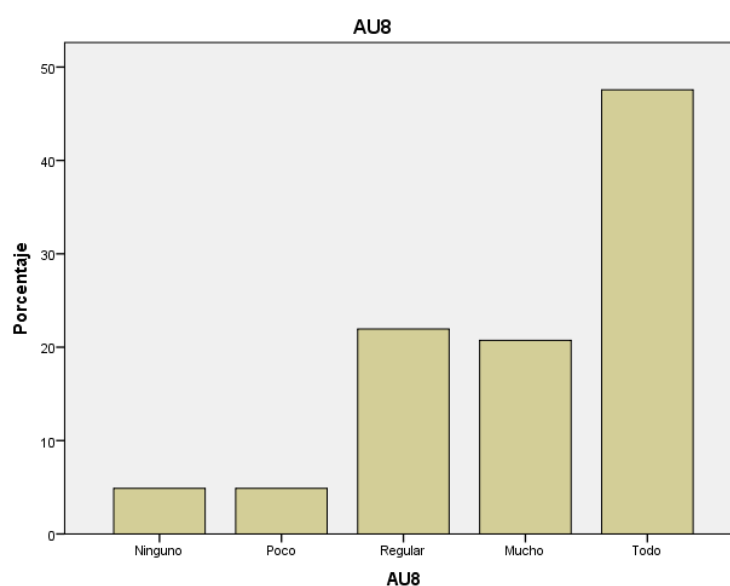
Pregunta 8: ¿La empresa promueve el desarrollo personal?

**Tabla 19: Promoción del desarrollo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	4	4,9
	Poco	4	4,9
	Regular	18	22,0
	Mucho	17	20,7
	Siempre	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Promoción del desarrollo**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 16**

Del total de encuestados, el 47,6% consideran que ambas empresas en cuestión, si promueven el desarrollo del personal. Brindando facilidades de trabajo, demostrando interés por el colaborador respecto a su desarrollo organizacional y como está influenciado por el estilo de vida personal.

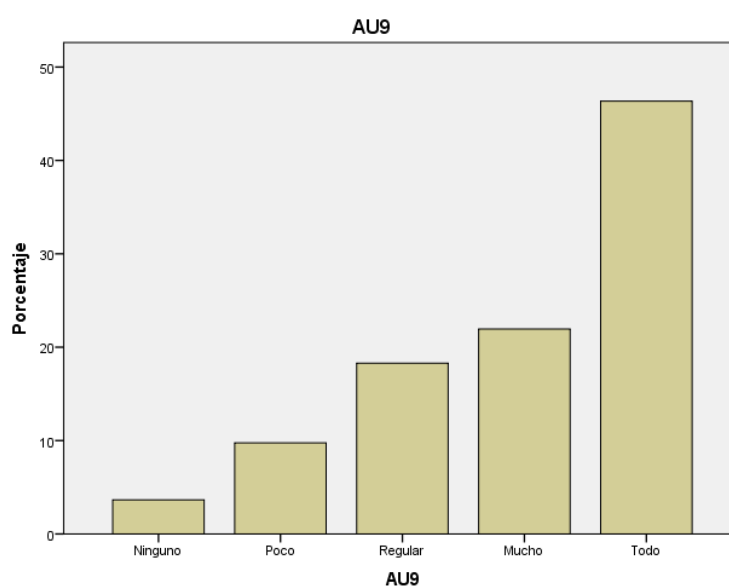
Pregunta 9: ¿Se promueve la creación de ideas creativas o innovadoras?

**Tabla 20: Creación de ideas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	8	9,8
	Regular	15	18,3
	Mucho	18	22,0
	Siempre	38	46,3
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Creación de ideas**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 17**

Los tres resultados con mayor porcentaje (46,3%, 22% y 18,3% respectivamente) indican que los encuestados consideran que en ambas empresas existe una constante promoción en cuanto a la creación de ideas ya sean creativas o innovadoras, lo que permite que los colaboradores se sientan valorados respecto a su desempeño.

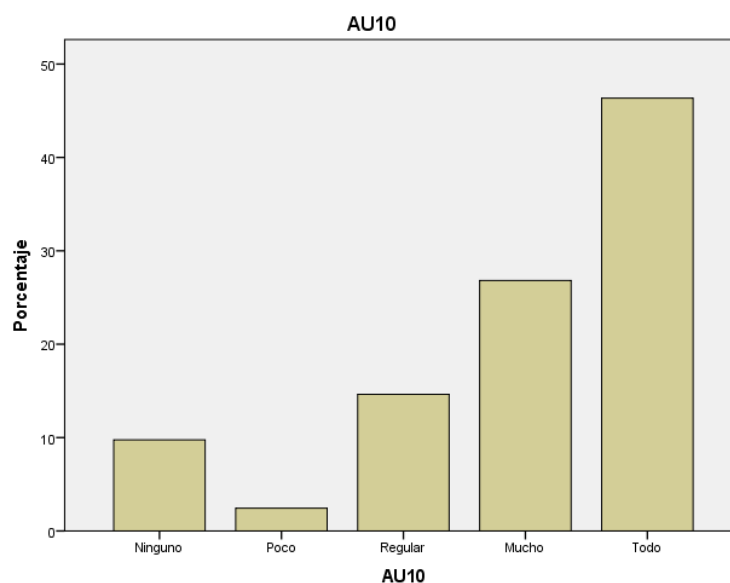
Pregunta 10: ¿Se reconocen los logros en el trabajo?

**Tabla 21: Logros**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	8	9,8
	Poco	2	2,4
	Regular	12	14,6
	Mucho	22	26,8
	Siempre	38	46,3
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Logros



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 18**

Del total de encuestados, el 46,3% consideran que en ambas empresas si se reconocen los logros profesionales y personales de cada colaborador, ofreciendo incentivos como respuesta a estos logros y oportunidades de crecimiento.

## b. Involucramiento laboral

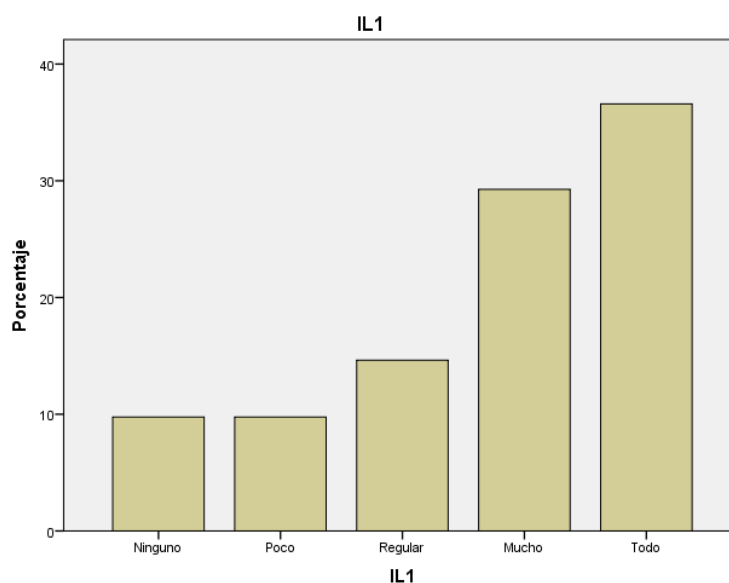
Pregunta 11: ¿Se sienten comprometido con el éxito de la organización?

**Tabla 22: Compromiso con la organización**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	8	9,8
	Poco	8	9,8
	Regular	12	14,6
	Mucho	24	29,3
	Siempre	30	36,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Compromiso con la organización



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 19**

Los dos resultados con mayor porcentaje (36,6% y 29,3% respectivamente) indican que los colaboradores en su mayoría se sienten muy involucrados con la organización. Esto demuestra el alto nivel de compromiso con el logro de objetivos empresariales, por ende, el éxito de las empresas.



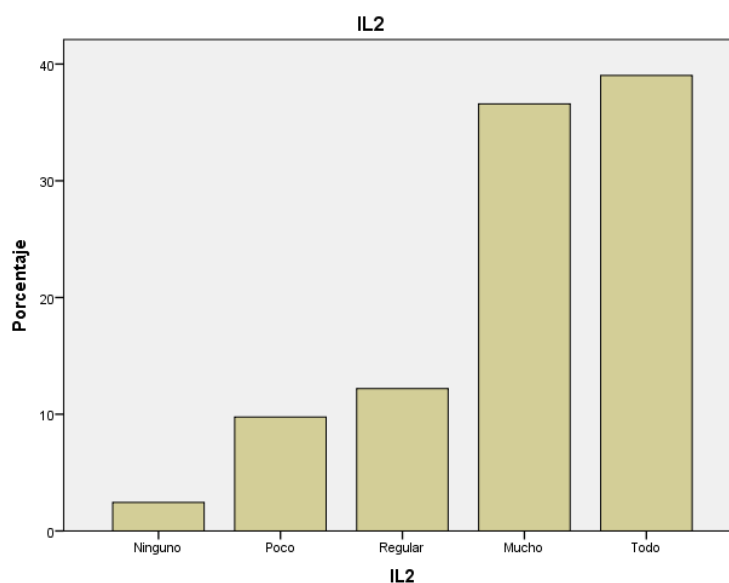
Pregunta 12: ¿Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo?

**Tabla 23: Logros en el trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	8	9,8
	Regular	10	12,2
	Mucho	30	36,6
	Siempre	32	39,0
	Total		82

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Logros en el trabajo**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 20**

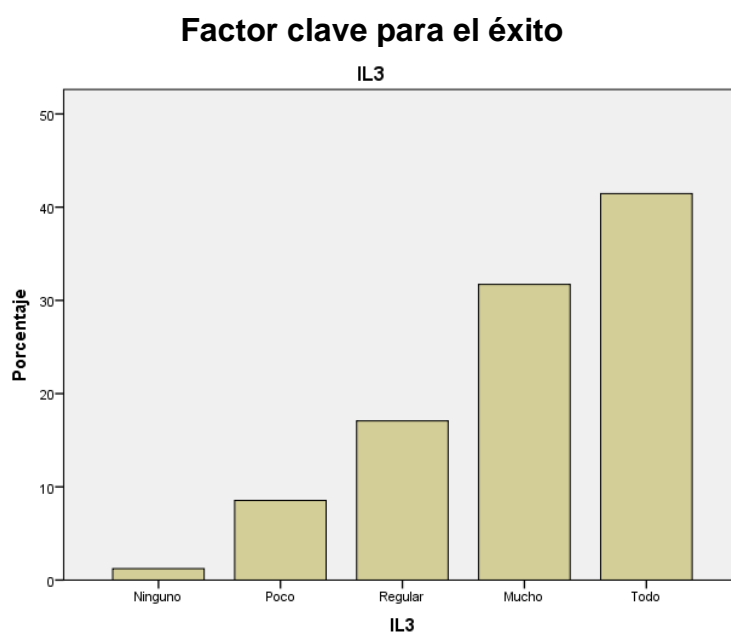
Los dos resultados con mayor porcentaje (39,0% y 36,6% respectivamente) indican que los colaboradores sí aseguran los niveles de logro en el trabajo, esto se da a través del cumplimiento de los roles asignados a cada uno de ellos. Es importante mencionar la diferencia de encuestados que indican que algunos no se comprometen con lograr altos niveles de involucramiento laboral y esto se vería reflejado en el número de personas que no duraron más de tres meses en la organización.

Pregunta 13: ¿Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización?

**Tabla 24: Factor clave para el éxito**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	7	8,5
	Regular	14	17,1
	Mucho	26	31,7
	Siempre	34	41,5
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 21**

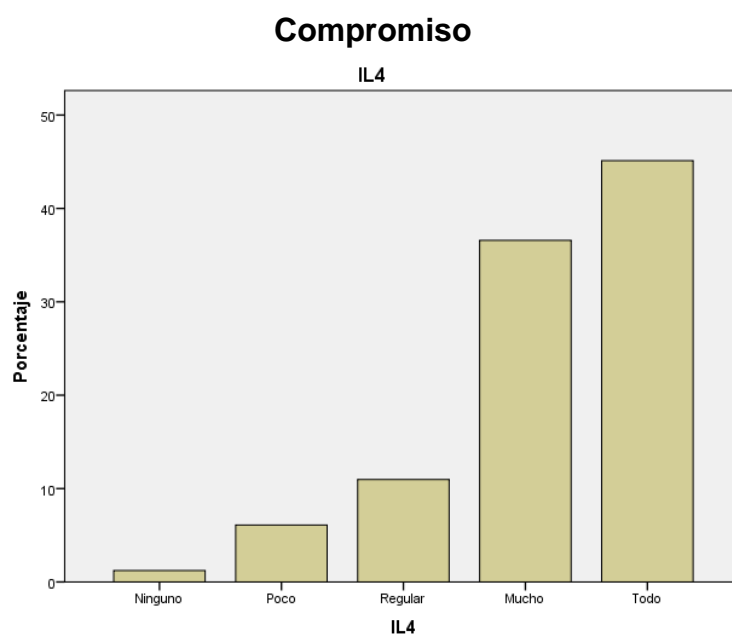
Los tres resultados con mayor porcentaje (41,5%, 31,7% y 17,51% respectivamente) demuestran que cada colaborador si se siente parte clave del éxito de la empresa. Ya sea en distintas dimensiones, pero se rescata que cada colaborador demuestre sus capacidades para el cumplimiento de los logros ya que de esta manera se demuestra que tan comprometidos están y de qué manera aporta al crecimiento organizacional.

Pregunta 14: ¿Los trabajadores están comprometidos con la organización?

**Tabla 25: Compromiso**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	5	6,1
	Regular	9	11,0
	Mucho	30	36,6
	Siempre	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 22**

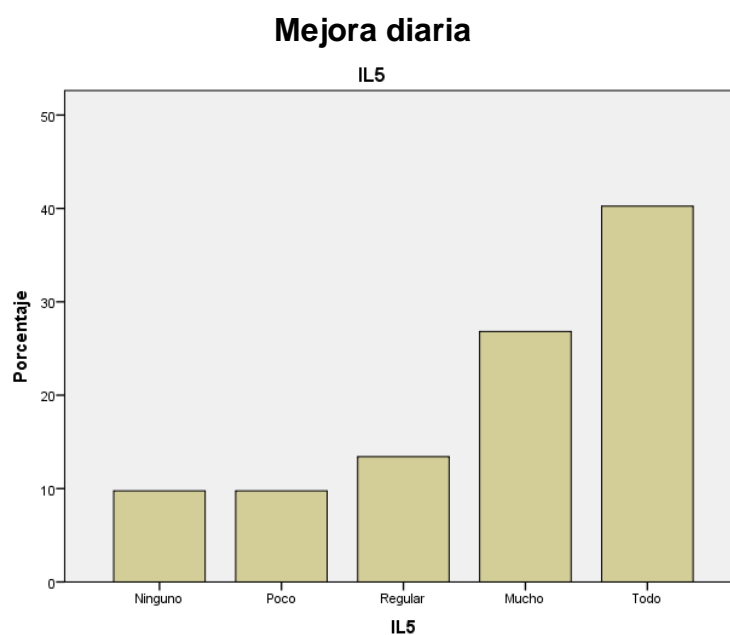
Los dos resultados con mayor porcentaje (45,1% y 36,6% respectivamente) confirman que los colaboradores si se encuentran comprometidos con ambas empresas, también se pueden evidenciar con la alineación de respuestas obtenidas a distintas preguntas relacionadas al satisfactorio y óptimo involucramiento laboral.

Pregunta 15: ¿En la empresa, se hacen mejor las cosas cada día?

**Tabla 26: Mejora diaria**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	8	9,8
	Poco	8	9,8
	Regular	11	13,4
	Mucho	22	26,8
	Siempre	33	40,2
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 23**

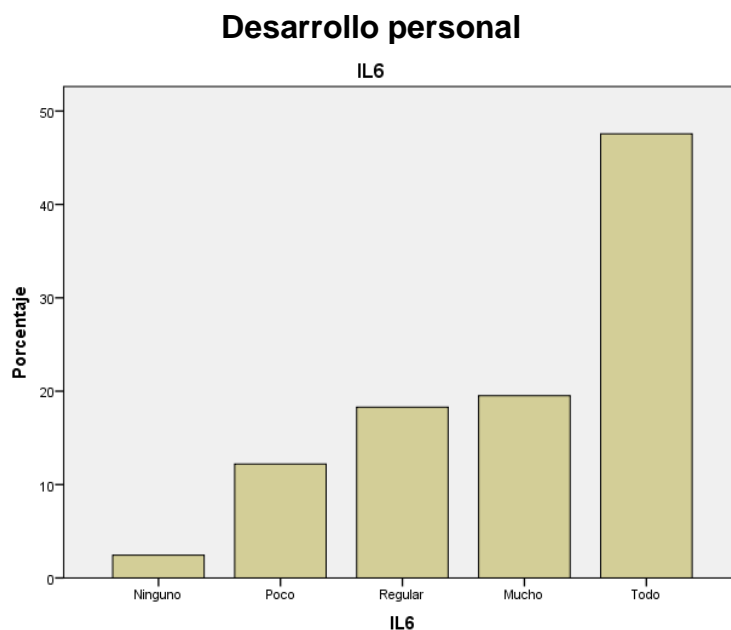
Los dos resultados con mayor porcentaje (40,2% y 26,8% respectivamente) indican que los colaboradores están muy de acuerdo con que en ambas empresas se busca mejorar día a día respecto a situaciones que requieren de retroalimentación o confirman que los colaboradores si se encuentran comprometidos con ambas empresas, también se puede evidenciar con la alineación de respuestas obtenidas a distintas preguntas relacionadas al satisfactorio y óptimo involucramiento laboral.

Pregunta 16: ¿Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal?

**Tabla 27: Desarrollo personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	10	12,2
	Regular	15	18,3
	Mucho	16	19,5
	Siempre	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 24**

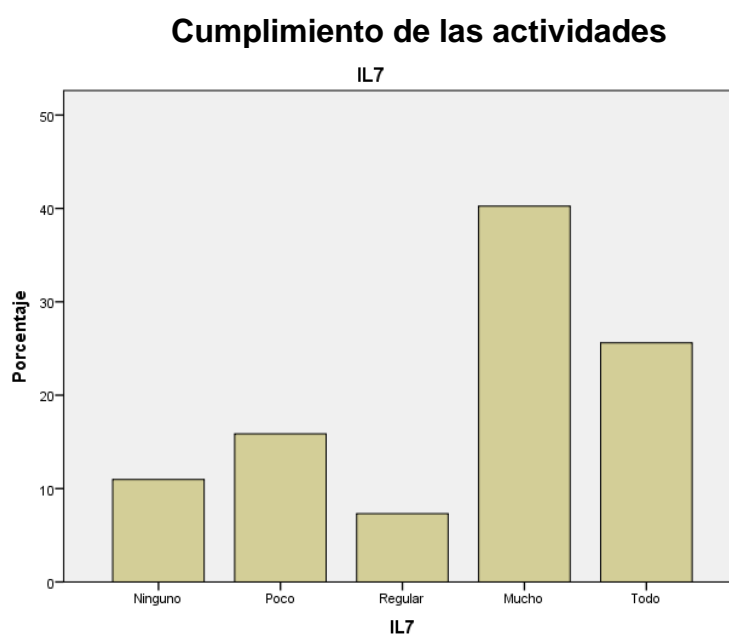
Del total de encuestados, el 47,6% consideran que tener una clara definición de cada rol y actividades, además de hacer un seguimiento de los indicadores de gestión que asegura que cada uno de ellos cumpla con sus actividades, de la manera más eficiente y recibiendo constante retroalimentación de las labores.

Pregunta 17: ¿Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante?

**Tabla 28: Cumplimiento de las actividades**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	9	11,0
	Poco	13	15,9
	Regular	6	7,3
	Mucho	33	40,2
	Siempre	21	25,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 25**

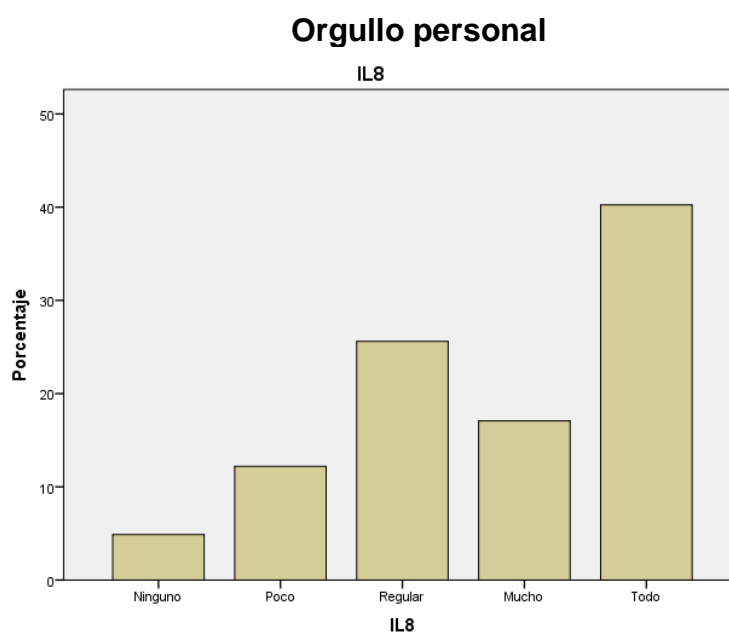
Del total de encuestados, el 40,2% consideran que el cumplimiento de las actividades si son una tarea estimulante, ya que, dependiendo de los resultados individuales de cada colaborador, se le puede asignar distintas formas de incentivo logrando validar del porque para la mayoría de los colaboradores si es importante cumplir con las actividades establecidas por cada organización.

Pregunta 18: ¿Los productos de la organización son motivo de orgullo personal?

**Tabla 29: Orgullo personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	4	4,9
	Poco	10	12,2
	Regular	21	25,6
	Mucho	14	17,1
	Siempre	33	40,2
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 26**

Del total de encuestados, el 40,2% consideran que los productos que ofrecen ambas empresas son motivo de orgullo personal y profesional. Se puede ver evidenciado en el esfuerzo de cada producto elaborado, ya que el solo diseñar y construir productos textiles requiere de alto conocimiento en el rubro y experiencia que refuerce la calidad del producto.

Pregunta 19: ¿Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización?

**Tabla 30: Visión, misión y valores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	9	11,0
	Regular	19	23,2
	Mucho	18	22,0
	Siempre	34	41,5
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 27**

Los resultados con mayor porcentaje (41,5%, 22,0% y 23,2% respectivamente) indican que ambas organizaciones si tienen bien definido la visión, misión y valores. Generalmente, para que una empresa decida crecer y mantener su posición en el mercado, deben iniciar construyendo estructuras básicas que permitan enfocarse en lo que se quiere lograr en una organización. Una vez definido estas bases y completando con el compromiso de los colaboradores, los objetivos siempre estarán bien enrumados.

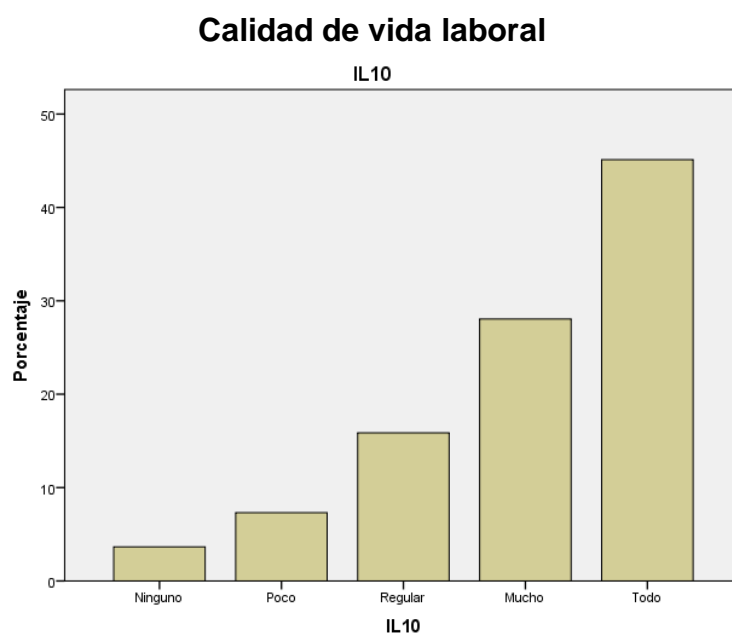


Pregunta 20: ¿La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?

**Tabla 31: Calidad de vida laboral**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	6	7,3
	Regular	13	15,9
	Mucho	23	28,0
	Siempre	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 28**

Los dos resultados con mayor porcentaje (45,1% y 28,0% respectivamente) confirman que ambas organizaciones son buenos lugares para que un colaborador pueda alcanzar el máximo nivel de calidad de vida profesional, es decir, ambas organizaciones ofrecen remuneraciones a desempeños eficientes, clima organizacional en constante observación y mejora, oportunidades de crecimiento y lo más destacable es una comunicación óptima entre ellos.

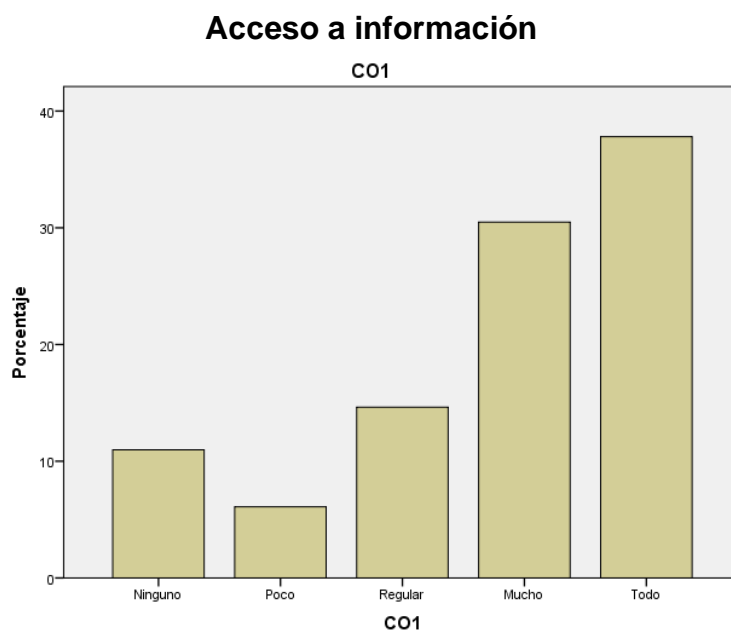
### c. Comunicación

Pregunta 21: ¿Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?

**Tabla 32: Acceso a información**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	9	11,0
	Poco	5	6,1
	Regular	12	14,6
	Mucho	25	30,5
	Siempre	31	37,8
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 29**

Los dos resultados con mayor porcentaje (37,8% y 30,5% respectivamente) indican que la organización si cuenta con accesos y facilidades para que los trabajadores puedan disponer de información necesaria que permita que cada uno pueda desenvolverse de forma óptima y oportuna. Esto se da a través de capacitaciones constantes y cursos cortos. Es importante resaltar que esta nueva normalidad, ha permitido que muchos de los colaboradores asistan a estos eventos virtuales sin afectar sus labores y actividades personales.

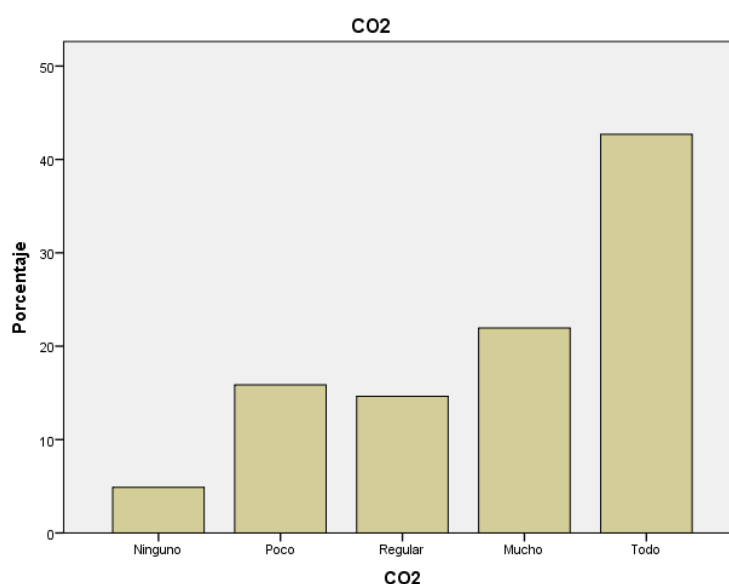
Pregunta 22: ¿En la organización, la información fluye adecuadamente?

**Tabla 33: Flujo de información**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	4	4,9
	Poco	13	15,9
	Regular	12	14,6
	Mucho	18	22,0
	Siempre	35	42,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Flujo de información**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 30**

Los dos resultados con mayor porcentaje (42,7% y 22,0% respectivamente) confirman que el flujo de información es fluido entre los colaborados, esto se puede evidenciar por el mismo hecho de que en ambas empresas, las actividades están centralizadas en un mismo ambiente, lo que permite que entre ellos puedan notificar o comunicar alguna necesidad. Por otro lado, es importante considerar que un 20,8% (Poco o ninguno) indica que puede llegar a ser inexistente la comunicación en las empresas, esto puede sustentarse considerando la nueva normalidad, es decir que por temas de preservar la seguridad sanitaria se haya limitado la comunicación entre trabajadores.

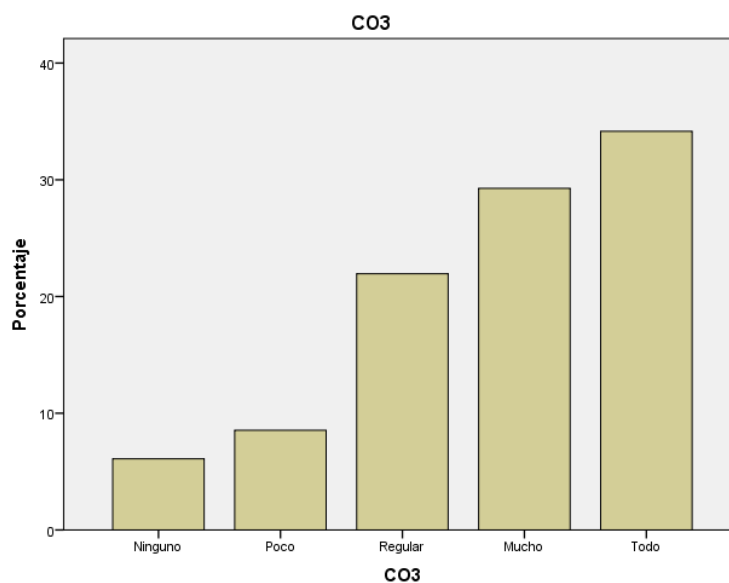
Pregunta 23: ¿En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa?

**Tabla 34: Relación en grupos de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	5	6,1
	Poco	7	8,5
	Regular	18	22,0
	Mucho	24	29,3
	Siempre	28	34,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Relación en grupos de trabajo**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 31**

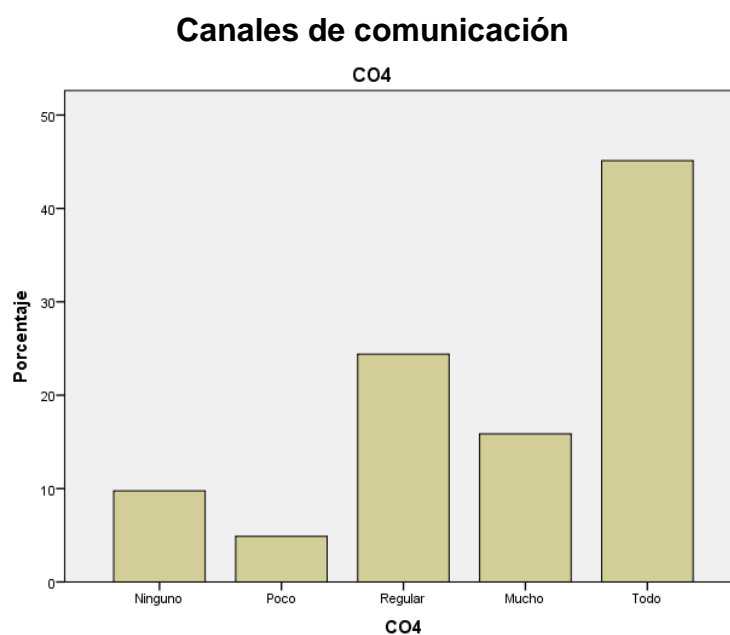
Los resultados con mayor porcentaje (34,1%, 29,3% y 22,0% respectivamente) confirman que la relación laboral de ambas empresas es óptima. Es decir que, los colaboradores se muestran cooperativos, empáticos e interesados en generar buenas relaciones laborales basados en el apoyo mutuo.

Pregunta 24: ¿Existen suficientes canales de comunicación?

**Tabla 35: Canales de comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	8	9,8
	Poco	4	4,9
	Regular	20	24,4
	Mucho	13	15,9
	Siempre	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 32**

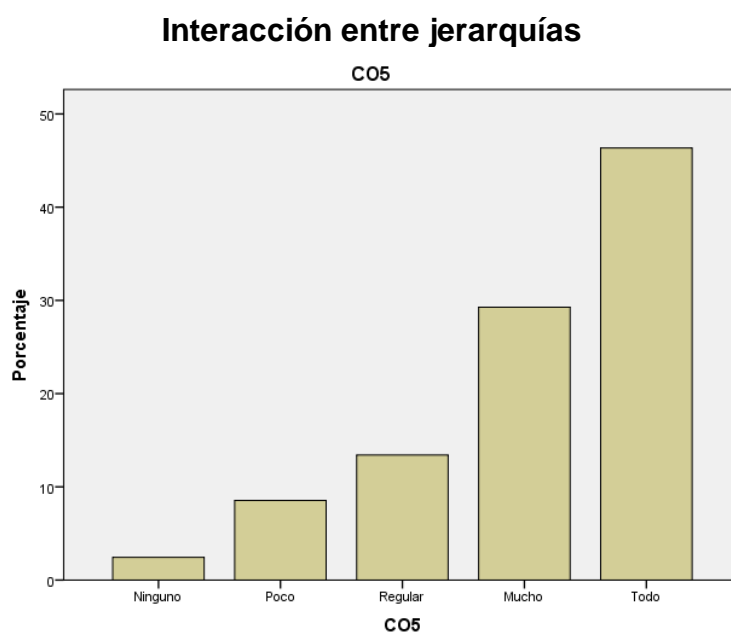
Del total de encuestados, el 45,1% consideran que, si existen suficientes canales de comunicación, años previos a la pandemia no se conocía que tan poderoso podría ser el uso de tecnología para dar a conocer información, capacitar sin necesidad de salir de lugar. Hasta hace unos años, comentaron que el canal de comunicación más eficiente y única era el teléfono. Ahora se ha ampliado la cantidad de oportunidades para que los colaboradores puedan estar a la vanguardia de las novedades.

Pregunta 25: ¿Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía?

**Tabla 36: Interacción entre jerarquías**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	7	8,5
	Regular	11	13,4
	Mucho	24	29,3
	Siempre	38	46,3
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 33**

Los dos resultados con mayor porcentaje (46,3% y 29,3% respectivamente) confirman que si existen interacción con las altas jerarquías. Es bastante normal y dice mucho que tan buena empresa es, ya que mientras mayor es la interacción entre todos los colaboradores, independientemente de los niveles de cada uno de ellos; se siente la importancia e inclusión de todos ellos.

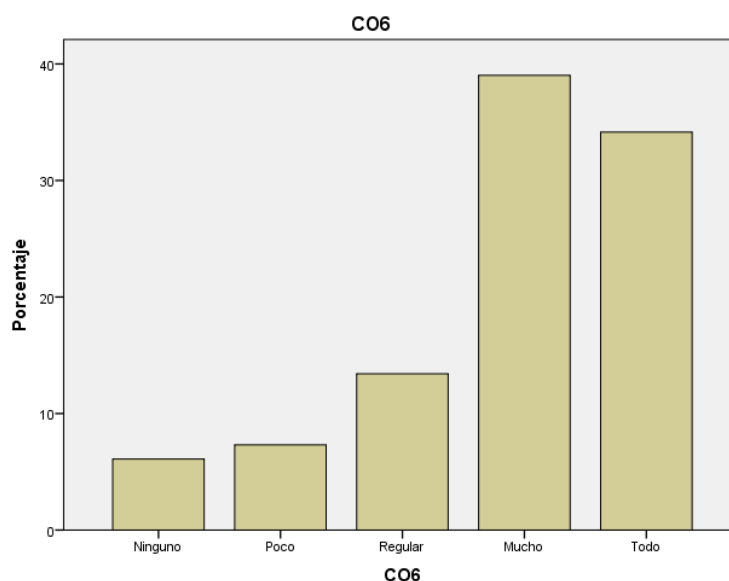
Pregunta 26: ¿En la organización, se afrontan y superan los obstáculos?

**Tabla 37: Superación de obstáculos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	5	6,1
	Poco	6	7,3
	Regular	11	13,4
	Mucho	32	39,0
	Siempre	28	34,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Superación de obstáculos**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 34**

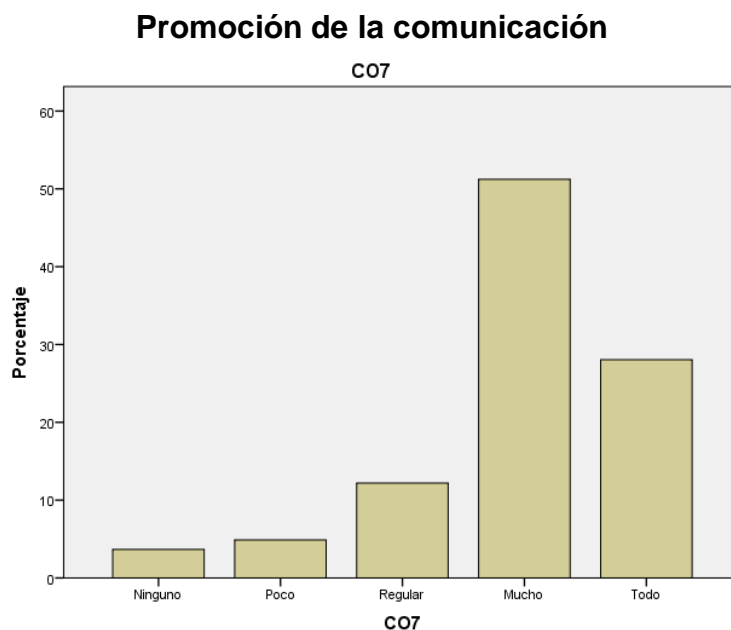
Los dos resultados con mayor porcentaje (34,1% y 39,0% respectivamente) evidencian que ambas empresas siempre superan los errores u obstáculos. Esta superación se reafirma y practica a partir de los principios y objetivos trazados en la organización. Es muy cierto el hecho de contar con una estructura basada en valores, misión, visión, principios y objetivos que permite que las empresas quieran seguir mejorando enrumados a las metas trazadas.

Pregunta 27: ¿La institución fomenta y promueve la comunicación interna?

**Tabla 38: Promoción de la comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	4	4,9
	Regular	10	12,2
	Mucho	42	51,2
	Siempre	23	28,0
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 35**

Del total de encuestados, el 51,2% consideran que, ambas organizaciones fomentan y promueve la comunicación interna entre todos los que laboran. Este resultado demuestra que para lograr los objetivos es importante la comunicación fluida y eficiente. Para lograr esto, es evidente que se tiene que trabajar en dar confianza a los colaboradores, en la enseñanza de que funciona mejor si se trabaja en equipo y que fortalece el compromiso con cada empresa.

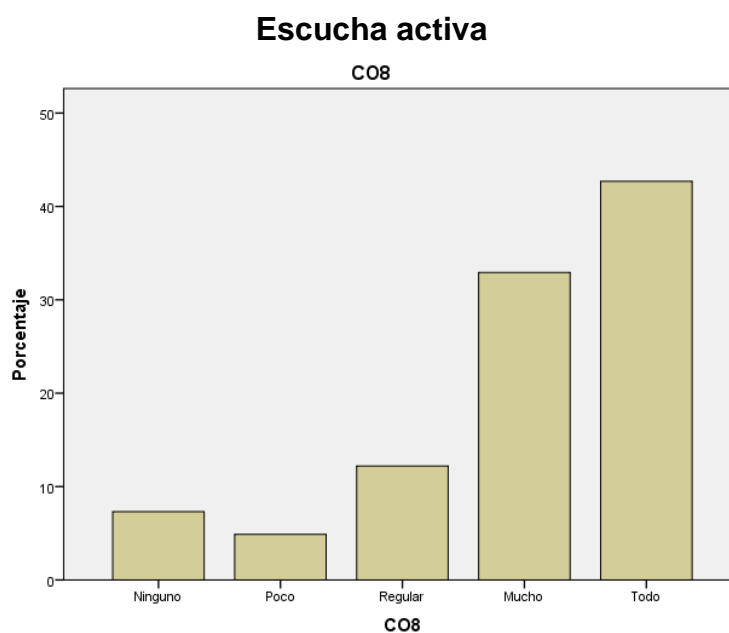


Pregunta 28: ¿El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen?

**Tabla 39: Escucha activa**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	6	7,3
	Poco	4	4,9
	Regular	10	12,2
	Siempre	27	32,9
	Todo	35	42,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 36**

Los dos resultados con mayor porcentaje (42,7% y 32,9% respectivamente) confirman que existe una escucha activa desde todos los niveles de trabajo. Es decir que no solo se comunica sobre los roles a cada trabajador, sino que cada uno de ellos, independientemente del puesto o nivel puede lanzar sugerencias, opiniones sobre distintos planeamientos de la empresa que pueden mejorar o generar un cambio positivo.

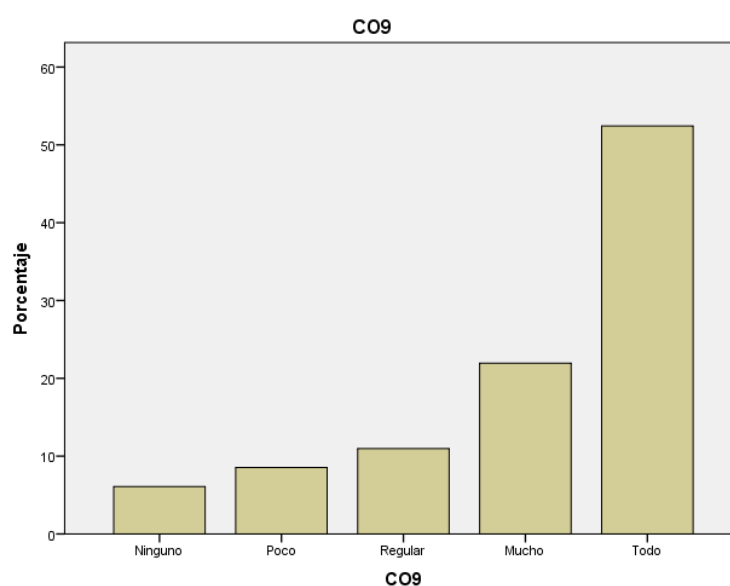
Pregunta 29: ¿Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas?

**Tabla 40: Colaboración entre el personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	5	6,1
	Poco	7	8,5
	Regular	9	11,0
	Mucho	18	22,0
	Siempre	43	52,4
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Colaboración entre el personal**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 37**

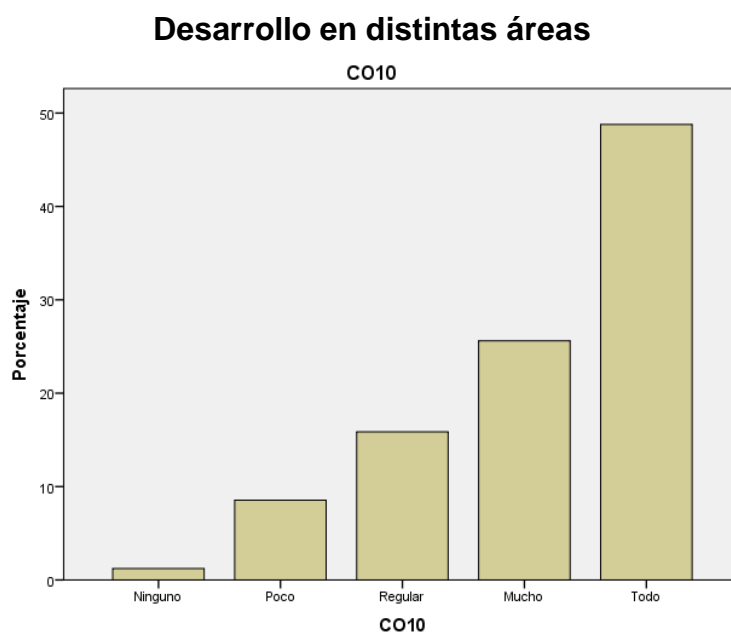
Del total de encuestados, el 52,4% consideran que, en ambas organizaciones se evidencia la colaboración entre el personal de los diversos equipos. Esto demuestra que tan importante es la interacción y la buena relación entre los colaboradores. Conllevando a mejores resultados y disminuyendo malentendidos

Pregunta 30: ¿Se conocen los avances en las distintas áreas de la organización?

**Tabla 41: Desarrollo en distintas áreas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	7	8,5
	Regular	13	15,9
	Mucho	21	25,6
	Siempre	40	48,8
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 38**

Los dos resultados con mayor porcentaje (48,8% y 25,6% respectivamente) confirman que la comunicación es bastante eficiente en cada empresa. Esto se evidencia en cómo cada equipo no demuestra limitaciones en exponer los avances, dificultades y formas de mejora para próximos periodos. Además, esto permite que, ante una exposición de avances, otros equipos puedan ofrecer apoyo, lo que refuerza el gran compromiso de los colaboradores con cada empresa y con a búsqueda de objetivos.

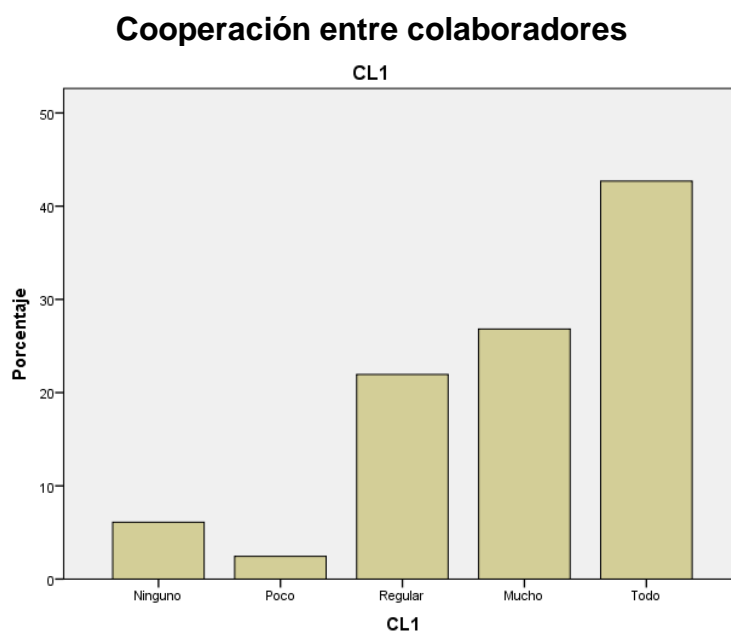
#### d. Condiciones laborales

Pregunta 31: ¿Los compañeros de trabajo cooperan entre sí?

**Tabla 42: Cooperación entre colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	5	6,1
	Poco	2	2,4
	Regular	18	22,0
	Mucho	22	26,8
	Siempre	35	42,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 39**

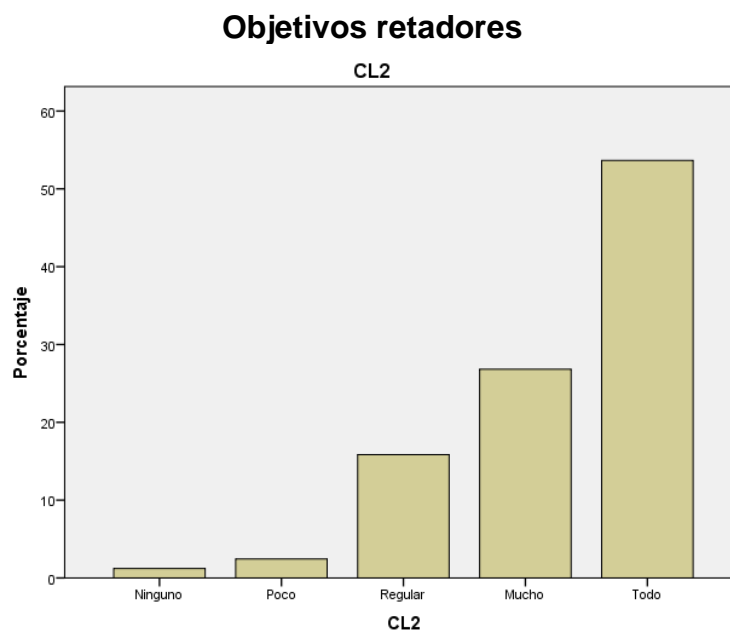
Del total de encuestados, el 42,7% consideran que, en ambas organizaciones se evidencia la colaboración entre el personal de los diversos equipos. Esto demuestra que tan importante es la interacción y la buena relación entre los colaboradores. Conllevando a mejores resultados y disminuyendo malentendidos.

Pregunta 32: ¿Los objetivos de trabajo son retadores?

**Tabla 43: Objetivos retadores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	2	2,4
	Regular	13	15,9
	Mucho	22	26,8
	Siempre	44	53,7
Total		82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 40**

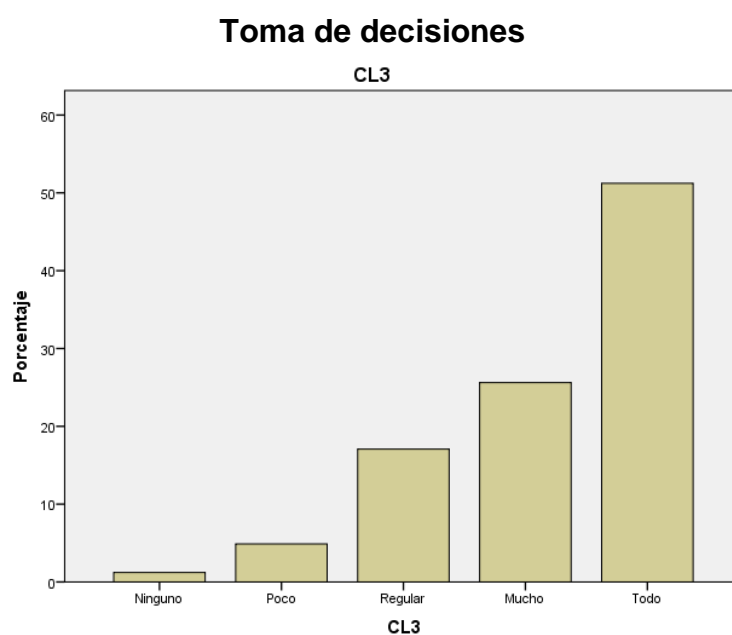
Los dos resultados con mayor porcentaje (53,7% y 26,8% respectivamente) confirman que las actividades definidas en cada organización son retadores para cada colaborador. Es bueno, ya que permite que cada trabajador se esfuerce siempre para cumplir con los objetivos trazados, permitiéndole a la empresa a obtener resultados positivos tanto en ámbitos organizacionales y económicos.

Pregunta 33: ¿Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades?

**Tabla 44: Toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	4	4,9
	Regular	14	17,1
	Mucho	21	25,6
	Siempre	42	51,2
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 41**

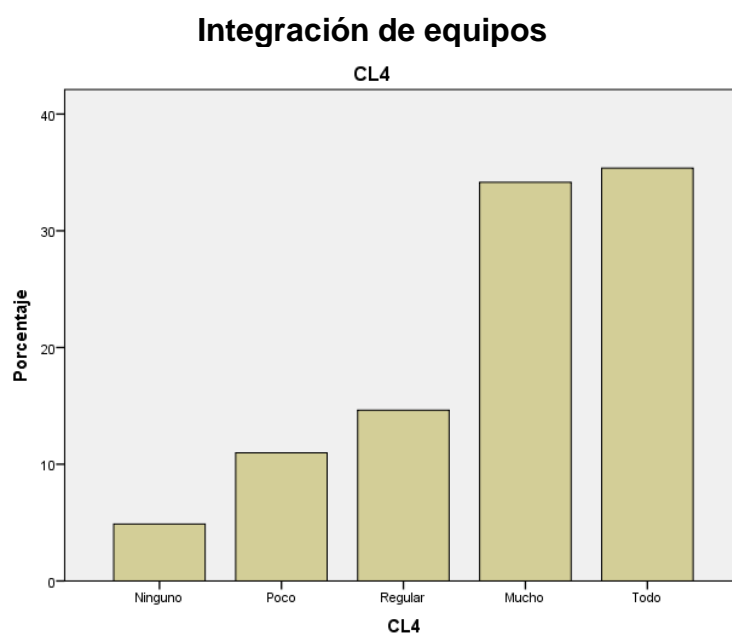
Del total de encuestados, el 51,2% de las personas, es decir, más de la mitad de los encuestados indican que cada uno de ellos es autónomo para tomar sus propias decisiones, todo en base al rol que cada uno ejecuta dentro en la organización.

Pregunta 34: ¿El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado?

**Tabla 45: Integración de equipos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	4	4,9
	Poco	9	11,0
	Regular	12	14,6
	Mucho	28	34,1
	Siempre	29	35,4
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 42**

Los dos resultados con mayor porcentaje (35,4% y 34,1% respectivamente) confirman que ambas organizaciones como conjunto, funcionan como grupos bien integrados; es decir, existe cooperación y apoyo entre colaboradores y equipos. Todos están comprometidos y enfocados con los objetivos. Es importante rescatar el complemento de cada uno de ellos respecto a ideas, conocimientos, habilidades, técnicas, etc. para que en conjunto se pueda lograr las metas financieras y organizacionales.

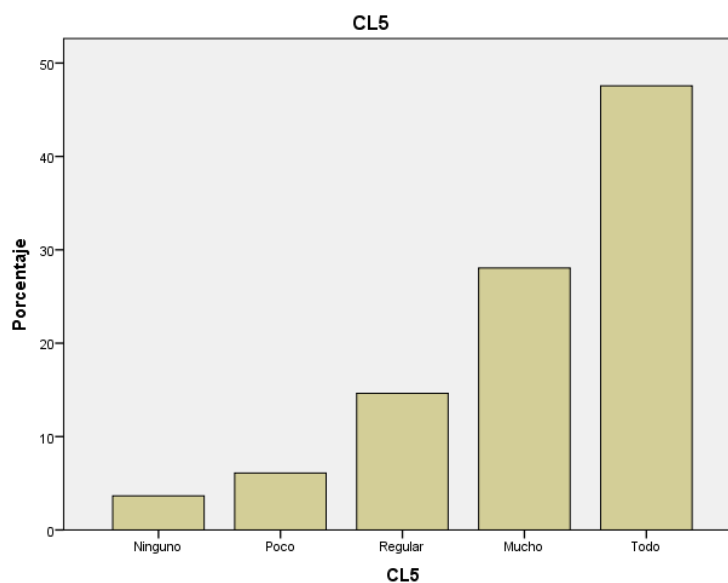
Pregunta 35: ¿Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede?

**Tabla 46: Oportunidad de realizar el trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	3	3,7
	Poco	5	6,1
	Regular	12	14,6
	Mucho	23	28,0
	Siempre	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Oportunidad de realizar el trabajo**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 43**

Del total de encuestados, el 47,6% indica que cada colaborador es responsable de las actividades asignadas y el óptimo cumplimiento de los mismos para obtener buenos resultados individuales. Además, cada organización ofrece distintas formas de incentivos por lo que reafirma el resultado de la encuesta que indica que si existe oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.

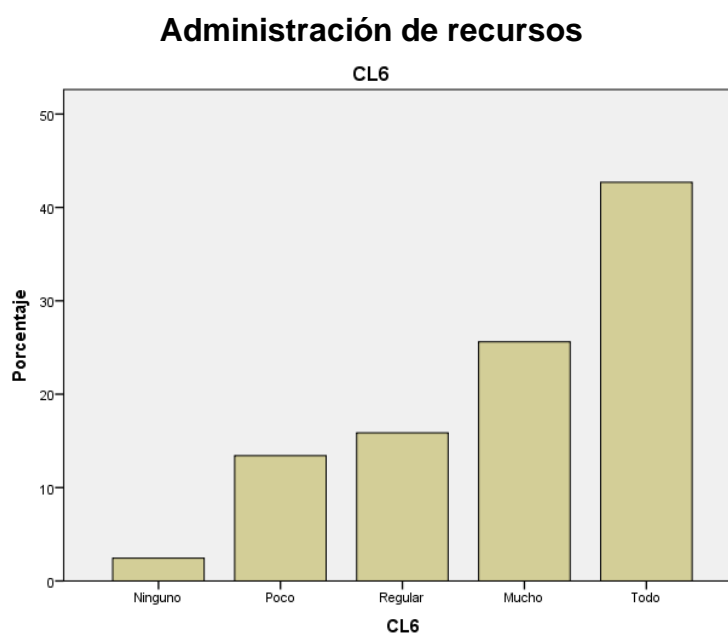


Pregunta 36: ¿Existe buena administración de los recursos?

**Tabla 47: Administración de recursos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	11	13,4
	Regular	13	15,9
	Mucho	21	25,6
	Siempre	35	42,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 44**

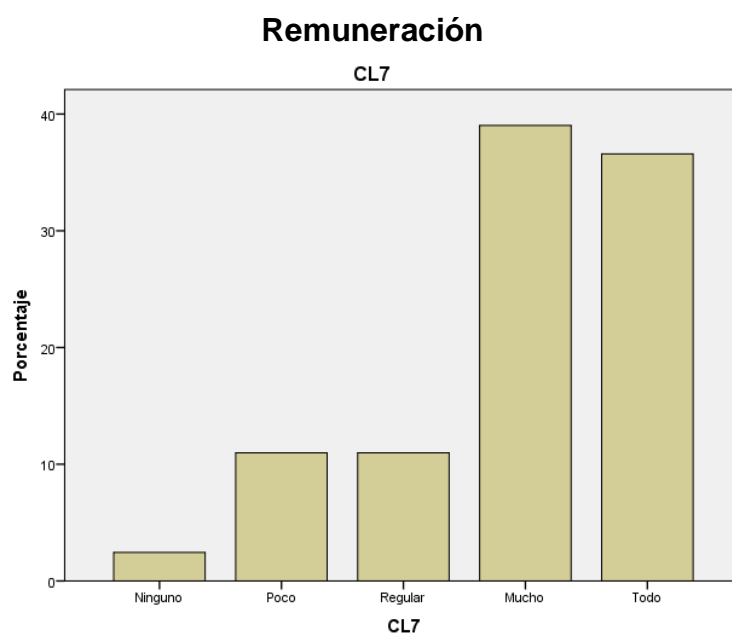
Del total de encuestados, el 42,7% indica que ambas organizaciones cuentan con buena administración de sus recursos. Cada colaborador maneja la maquinaria necesaria que, además, cumplen con los mantenimientos necesarios con el objetivo de mantenerlos activos y en buen estado. Respecto a los propios colaboradores, cada uno de ellos cuenta con la indumentaria correcta y segura para la protección personal.

Pregunta 37: ¿La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones?

**Tabla 48: Remuneración**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	9	11,0
	Regular	9	11,0
	Mucho	32	39,0
	Siempre	30	36,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 45**

Los dos resultados con mayor porcentaje (36,6% y 39,0% respectivamente) afirman que, en relación a las remuneraciones, los colaboradores consideran que el salario es competitivo respecto a muchas de las otras empresas textiles. Ofrecen todos los beneficios salariales y estructurados de acuerdo a los niveles de trabajo.

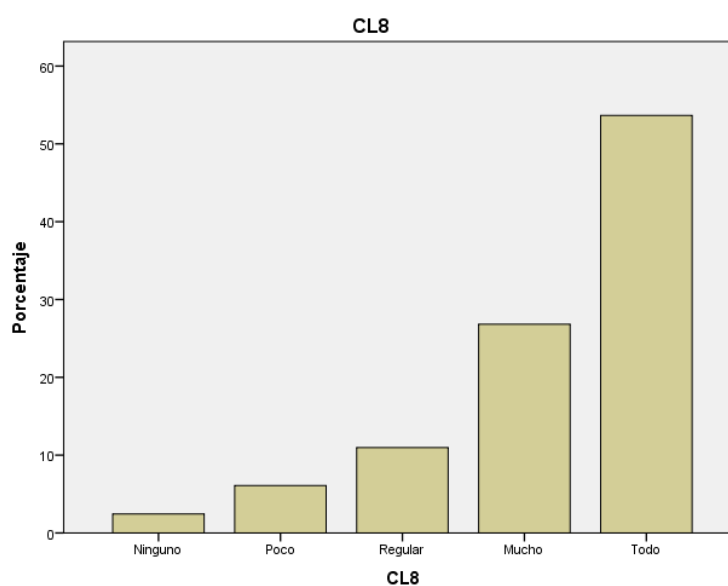
Pregunta 38: ¿Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución?

**Tabla 49: Relación Objetivo - Visión**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	5	6,1
	Regular	9	11,0
	Mucho	22	26,8
	Siempre	44	53,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Relación Objetivo - Visión**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 46**

Del total de encuestados, el 53,7% afirman que los objetivos trazados en ambas organizaciones están directamente relacionados con su respectiva visión. Es importante mencionar que todos los objetivos cuantitativos y cualitativos dentro del corto y largo plazo, se van cumplimentando en el plazo estimado y esto demuestra la congruencia con el cumplimiento a largo plazo de la visión definida.

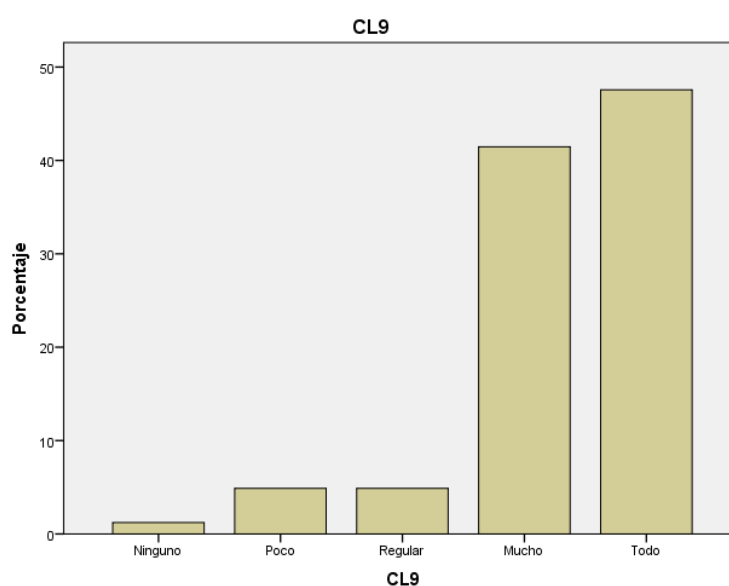
Pregunta 39: ¿Se dispone de tecnología que facilite el trabajo?

**Tabla 50: Tecnología**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	1	1,2
	Poco	4	4,9
	Regular	4	4,9
	Mucho	34	41,5
	Siempre	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Tecnología



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 47**

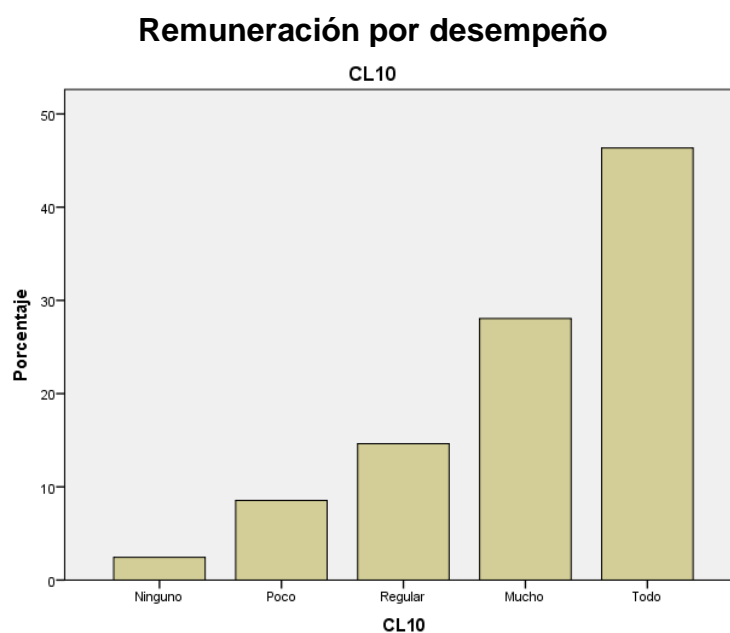
Los dos resultados con mayor porcentaje (47,6% y 41,5% respectivamente) afirman que cada empresa cuenta con tecnología a la vanguardia. Con el pasar de los años, se van creando máquinas que ofrecen mayor eficiencia en la producción textil, agilizando los resultados y permitiendo ampliar los objetivos cuantitativos. Además, es importante mencionar las facilidades que permite a cada colaborador para dedicarse en otras actividades que ofrezcan un plus al producto.

Pregunta 40: ¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y a los logros?

**Tabla 51: Remuneración por desempeño**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ninguno	2	2,4
	Poco	7	8,5
	Regular	12	14,6
	Mucho	23	28,0
	Siempre	38	46,3
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 48**

Del total de encuestados, el 46,3% indican que cada organización tiene alineado la remuneración respecto al desempeño y a los logros que cumplen cada colaborador. Además, esta remuneración está compuesta de todos los beneficios impuestos por ley a fin de cumplir con necesidades básicas de la persona.

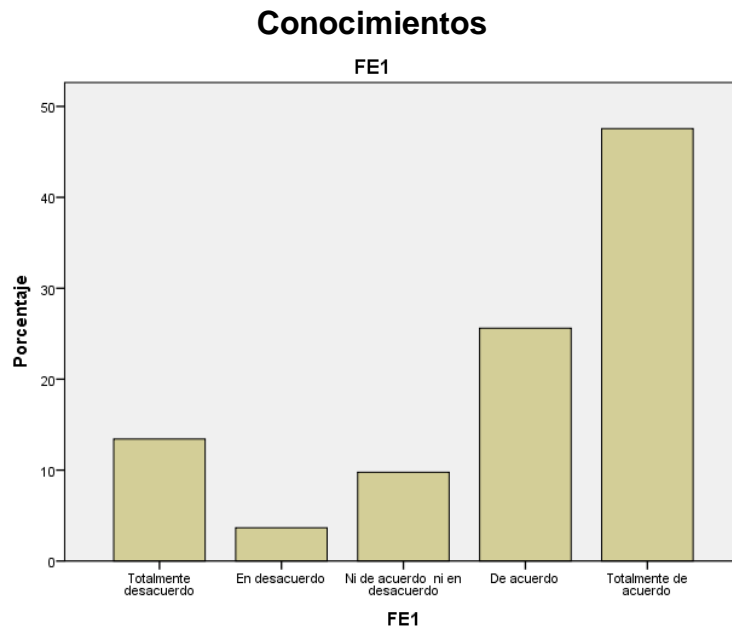
### i. Formación y entrenamiento

Pregunta 41: ¿Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su trabajo?

**Tabla 52: Conocimientos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	11	13,4
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9,8
	De acuerdo	21	25,6
	Totalmente de acuerdo	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 49**

Los dos resultados con mayor porcentaje (47,6% y 25,6% respectivamente) afirman que los conocimientos impartidos por un superior cercano, contribuyen a un mejor desempeño en el trabajo de cada colaborador. En preguntas anteriores también se evidenció la cercanía y confianza que existe entre todos los niveles de trabajo, afianzando los lazos amicales y profesionales y enrumbando al óptimo cumplimiento de los procesos.

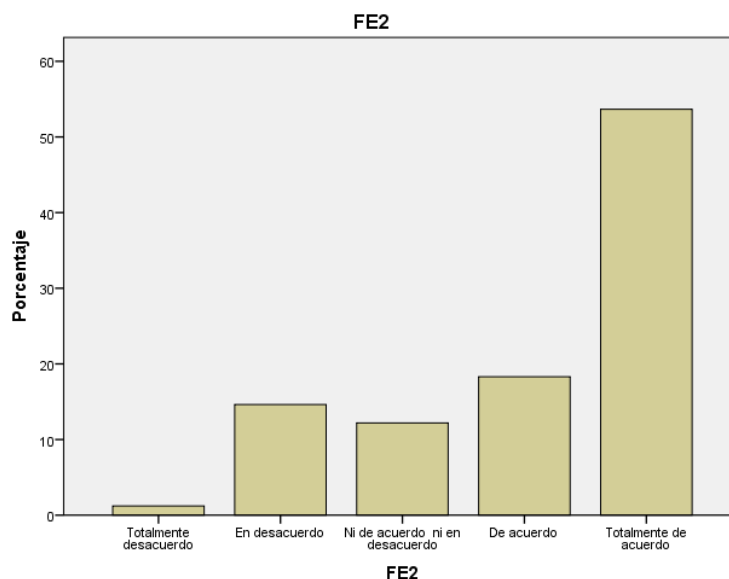
Pregunta 42: ¿Su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día?

**Tabla 53: Nuevos aprendizajes**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	1	1,2
	En desacuerdo	12	14,6
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12,2
	De acuerdo	15	18,3
	Totalmente de acuerdo	44	53,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Nuevos aprendizajes**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 50**

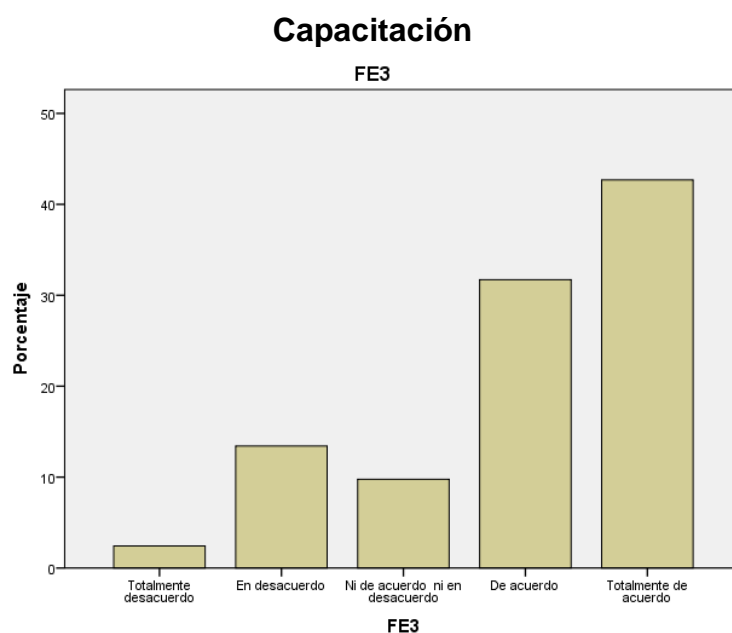
Del total de encuestados, el 53,7% de colaboradores en ambas empresas creen que cada puesto de trabajo está diseñado para que cada persona pueda ofrecer el 100% de su capacidad, además en vista de que tratan de mantenerse a la vanguardia de la tecnología, cada persona que manipula dicha maquinaria tiene que capacitarse para una buena ejecución. De esta manera se evidencia que cada puesto permite adquirir nuevos conocimientos.

Pregunta 43: ¿La organización se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores?

**Tabla 54: Capacitación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	2,4
	En desacuerdo	11	13,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	9,8
	De acuerdo	26	31,7
	Totalmente de acuerdo	35	42,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 51**

Los dos resultados con mayor porcentaje 42,7% y 31,7% respectivamente, afirman que las empresas imparten constantemente capacitaciones técnicas y funcionales a todos los colaboradores. Desde la enseñanza de manejo de nueva maquinaria, técnicas de manufactura, técnicas textiles, capacitaciones en temas de clima organizacional, interrelación entre colaboradores, etc.



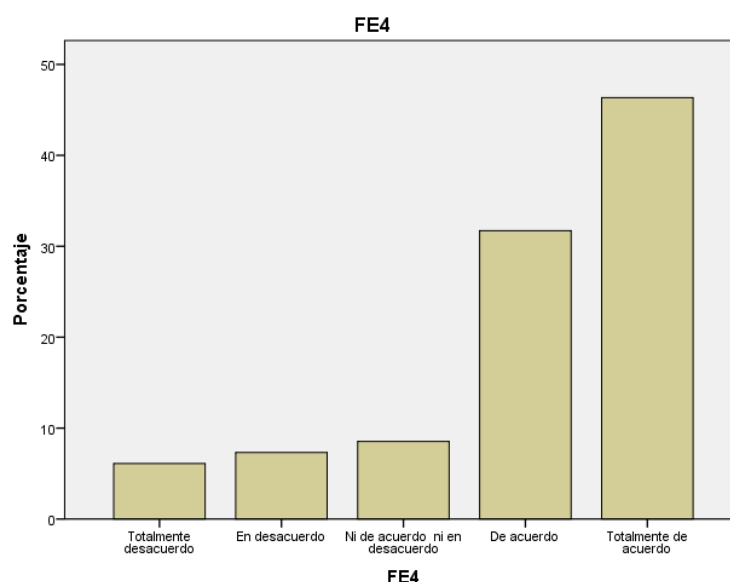
Pregunta 44: ¿En los últimos meses, las empresas han realizado capacitaciones?

**Tabla 55: Constancia de las Capacitaciones**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	5	6,1
	En desacuerdo	6	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,5
	De acuerdo	26	31,7
	Totalmente de acuerdo	38	46,3
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Constancia de las Capacitaciones**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 52**

Los dos resultados con mayor porcentaje 46,3% y 31,7% respectivamente, indican que ambas empresas si han realizado recientes capacitaciones con enfoque técnico. Es importante mencionar que el porcentaje restante de los encuestados representa a los colaboradores con estancia de menos de 3 meses por lo que es probable que no hayan sido participe de las capacitaciones impuestas.

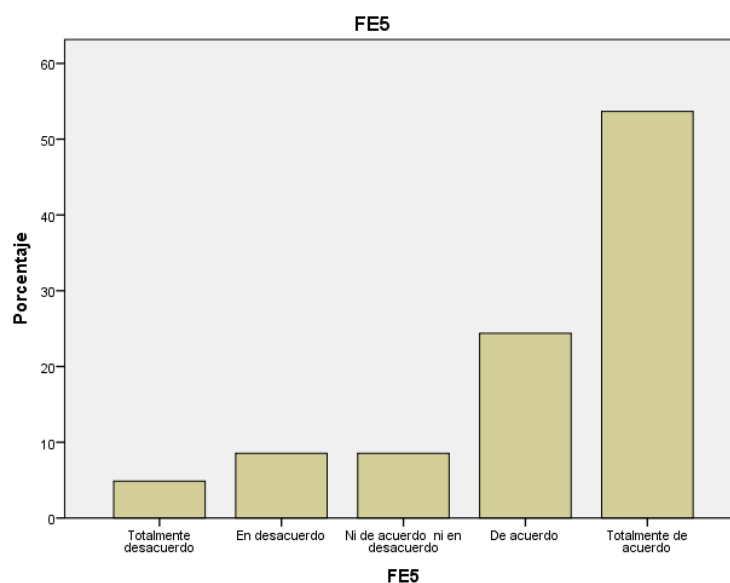
Pregunta 45: ¿Antes de la pandemia, la empresa realizaba capacitaciones permanentes?

**Tabla 56: Capacitaciones recurrentes**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4,9
	En desacuerdo	7	8,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,5
	De acuerdo	20	24,4
	Totalmente de acuerdo	44	53,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Capacitaciones recurrentes**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 53**

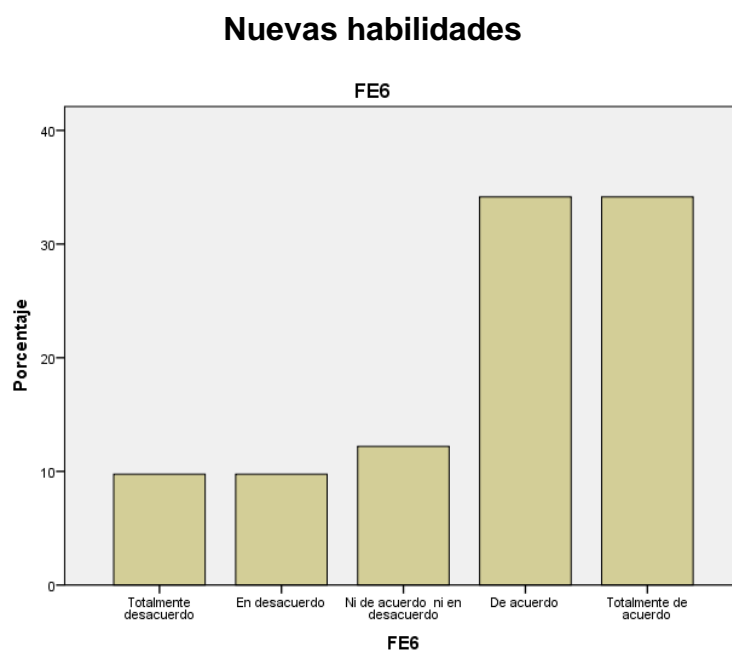
Del total de encuestados, el 53,7% de colaboradores en ambas empresas afirman que, antes de la pandemia si se realizaban capacitaciones constantes, incluso a pesar de la antigua normalidad donde todos los colaboradores tenían que asistir a un centro de enseñanza o a la misma empresa en días no laborables. Nuevamente, el porcentaje restante al considerarse nuevos en la organización no tienen detalle de periodos pasados.

Pregunta 46: ¿Ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa?

**Tabla 57: Nuevas habilidades**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	8	9,8
	En desacuerdo	8	9,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12,2
	De acuerdo	28	34,1
	Totalmente de acuerdo	28	34,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 54**

Los dos resultados con mayor porcentaje 34,1% y 34,1% respectivamente, evidencian que los colaboradores han desarrollado nuevas habilidades para laborar en su respectivo, esto va de la mano con las capacitaciones constantes que se impartieron, la colaboración con otros profesionales y superiores, el trabajo en equipo y el enfoque a los objetivos hicieron que cada uno de ellos pueda adquirir habilidades nuevas que refuerzan su capacidad como profesional.

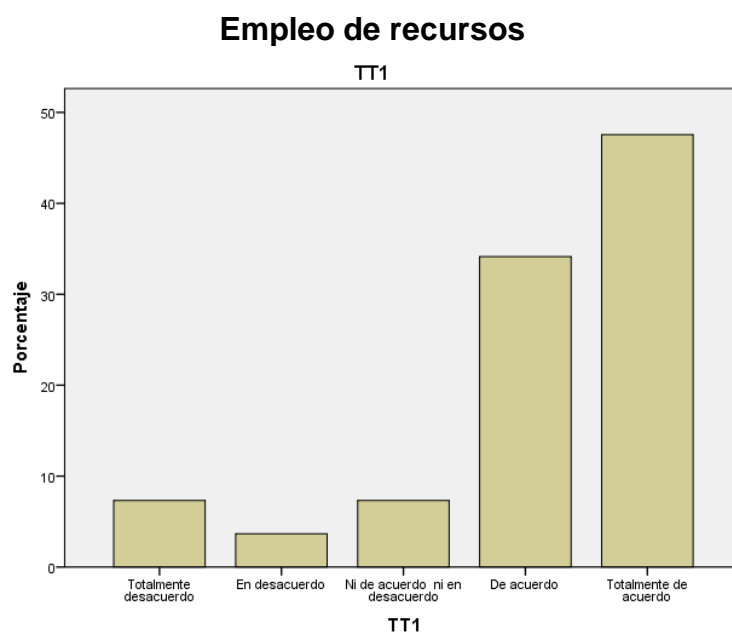
## ii. Tiempo de Trabajo

Pregunta 47: ¿Se realiza un empleo óptimo de los recursos en su trabajo?

**Tabla 58: Empleo de recursos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	6	7,3
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	7,3
	De acuerdo	28	34,1
	Totalmente de acuerdo	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 55**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 47,6% y 34,1% respectivamente, indican que en ambas empresas si se emplean todos los recursos de forma correcta y bien distribuida. Estas dos empresas en cuestión se caracterizan por trabajar con muchos insumos para la producción de prendas textiles, desde hilos, tipos de tela, instrumentos de trabajo, accesorios. Para todo eso es necesario tener un buen control sobre el uso de estos insumos, en este caso sucede que existe un buen inventario de productos que va registrando las entradas y salidas.

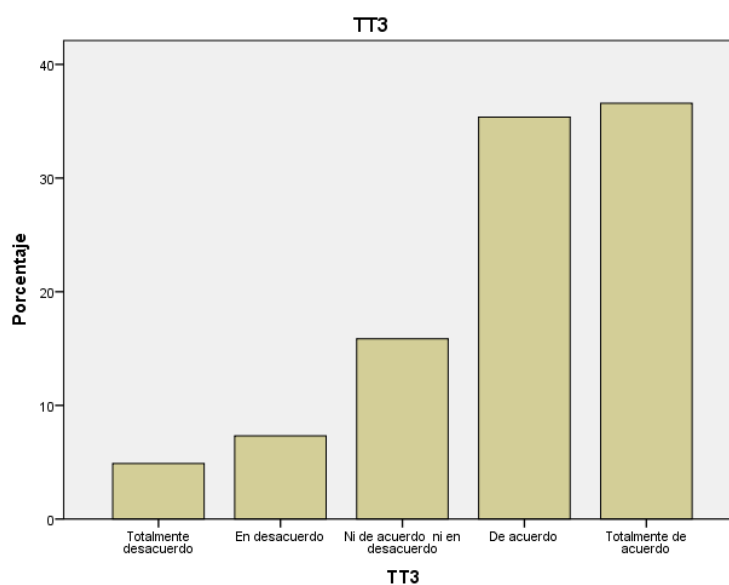
Pregunta 48: ¿Se cumplen con los tiempos de producción en la empresa?

**Tabla 59: Tiempos de producción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4,9
	En desacuerdo	6	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15,9
	De acuerdo	29	35,4
	Totalmente de acuerdo	30	36,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Tiempos de producción**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 56**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 36,6% y 35,4% respectivamente, indican que en ambas empresas si cumplen con los tiempos de producción. Cada organización ha implementado fechas de cumplimiento de actividades, por lo que es necesario lograr esos objetivos. Tener una planificación permite mantener la producción a flote, los colaboradores están enfocados y evita posibles riesgos.

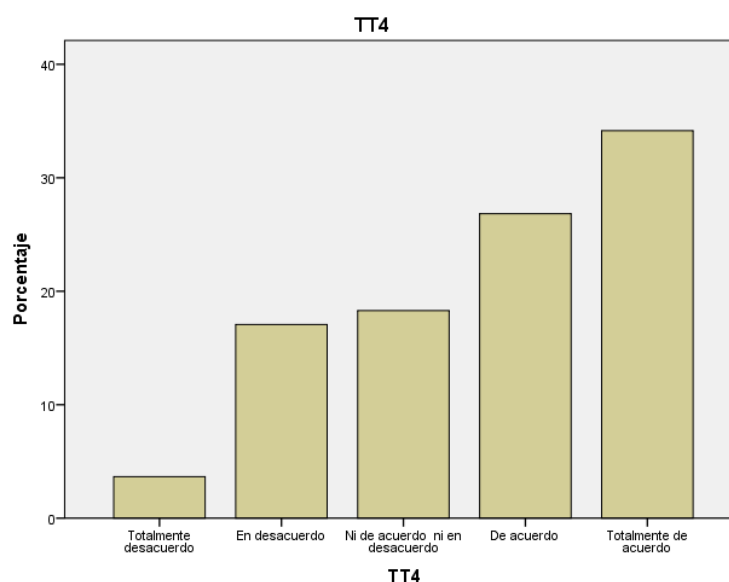
Pregunta 49: ¿Existe una programación diaria para cumplir con la producción del producto final?

**Tabla 60: Programación diaria en la producción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	3	3,7
	En desacuerdo	14	17,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	18,3
	De acuerdo	22	26,8
	Totalmente de acuerdo	28	34,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Programación diaria en la producción**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 57**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 34,1% y 26,8% respectivamente, indican que en ambas empresas existen planificaciones diarias sobre las actividades de los colaboradores justamente para cumplir con el objetivo de producción diario. Estas planificaciones se dan a través de mensajes grupales y avisos en espacio estratégicos donde se informa sucesos de gran importancia.

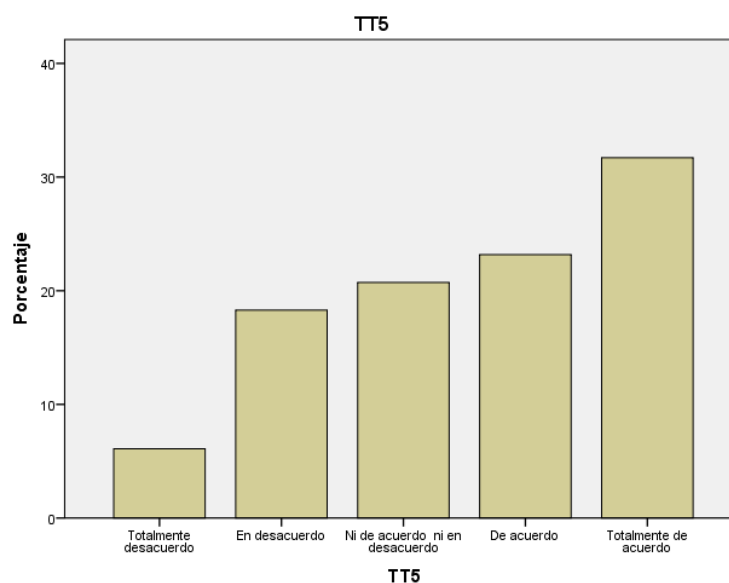
Pregunta 50: ¿Existe una programación semanal para cumplir con la producción del producto final?

**Tabla 61: Programación semanal en la producción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	5	6,1
	En desacuerdo	15	18,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	20,7
	De acuerdo	19	23,2
	Totalmente de acuerdo	26	31,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Programación semanal en la producción**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 58**

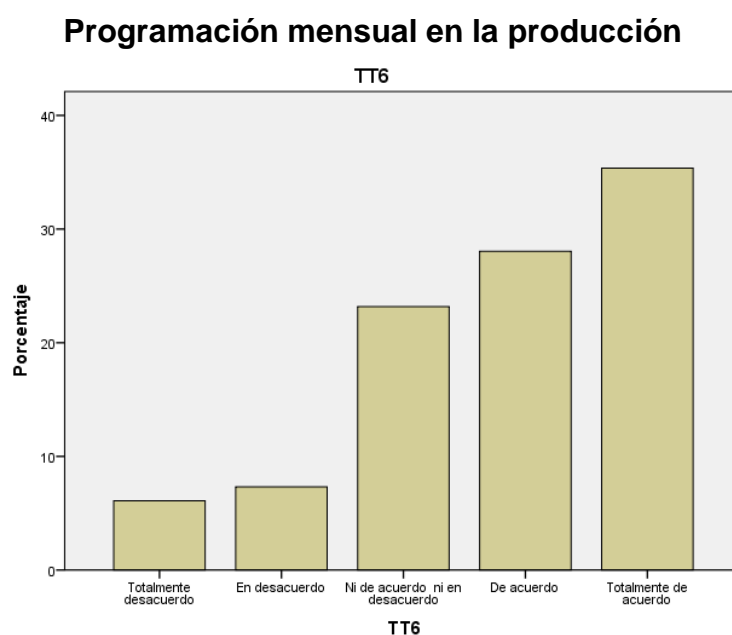
Los dos resultados con mayor porcentaje, 31,7% y 23,2% respectivamente, indican que en ambas empresas existen planificaciones semanales sobre las actividades de los colaboradores justamente para cumplir con el objetivo de producción semanal. Estas planificaciones se dan a través de mensajes grupales y avisos en espacio estratégicos donde se informa sucesos de gran importancia.

Pregunta 51: ¿Existe una programación mensual para cumplir con la producción del producto final?

**Tabla 62: Programación mensual en la producción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	5	6,1
	En desacuerdo	6	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	23,2
	De acuerdo	23	28,0
	Totalmente de acuerdo	29	35,4
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 59**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 35,4% y 28,0% respectivamente, indican que en ambas empresas existen planificaciones mensuales sobre las actividades de los colaboradores justamente para cumplir con el objetivo de producción mensual. Estas planificaciones se dan a través de mensajes grupales y avisos en espacio estratégicos donde se informa sucesos de gran importancia.



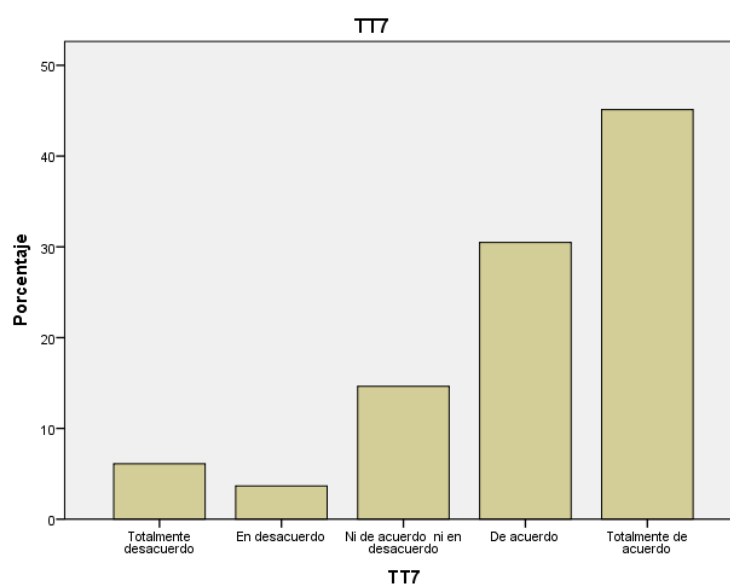
Pregunta 52: ¿Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa?

**Tabla 63: Tiempos muertos en la producción**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	5	6,1
	En desacuerdo	3	3,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14,6
	De acuerdo	25	30,5
	Totalmente de acuerdo	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Tiempos muertos en la producción**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 60**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 45,2% y 30,5% respectivamente, evidencian que en ambas empresas existen tiempos muertos durante el desarrollo de las actividades. Estos tiempos son muy comunes en toda organización, el saber identificarla y asignarle un plan de acción sería de gran valor puesto que, si se manejan estos tiempos muertos, las metas tienen toda la posibilidad de ser más grandes.

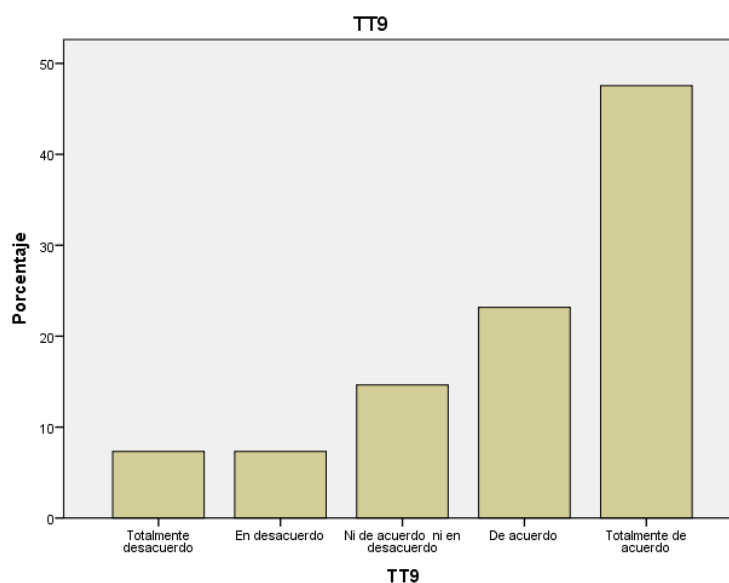
Pregunta 53: ¿Los implementos tecnológicos (maquinaria) contribuyen a agilizar la producción de la empresa?

**Tabla 64: Contribución de la tecnología**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	6	7,3
	En desacuerdo	6	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	14,6
	De acuerdo	19	23,2
	Totalmente de acuerdo	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Contribución de la tecnología**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 61**

Del total de encuestados, el 47,6% de colaboradores en ambas empresas afirman que los implementos tecnológicos usados en cada organización contribuyen a agilizar la producción planificada para el día, semana y/o mes. Es evidente que estas maquinarias facilitan el trabajo manual en gran dimensión, sin embargo, no puede reemplazar la mano de obra puesto que son los colaboradores que dan los toques finales a la prenda textil.

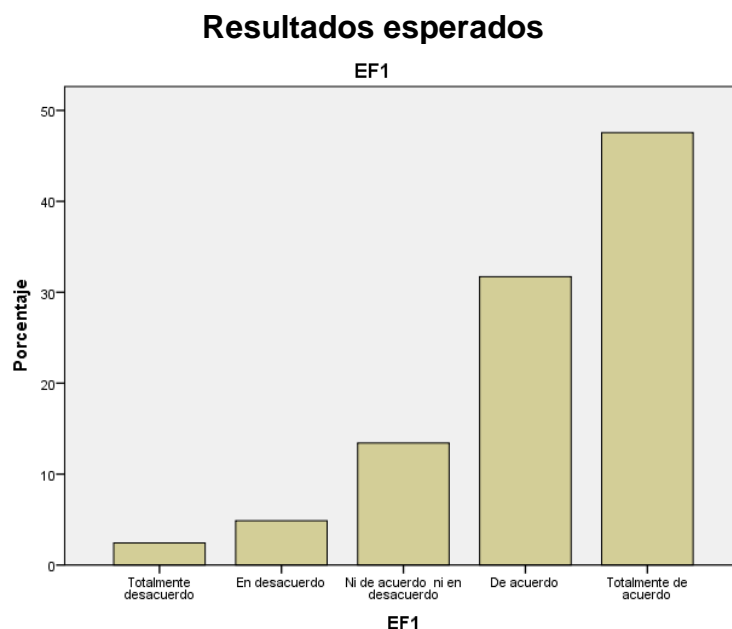
## ii. Eficacia

Pregunta 54: Para usted ¿Cree que la empresa ha logrado los resultados esperados durante el año?

**Tabla 65: Resultados esperados**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	2,4
	En desacuerdo	4	4,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,4
	De acuerdo	26	31,7
	Totalmente de acuerdo	39	47,6
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 62**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 47,6% y 31,7% respectivamente, representa la opinión de aquellos colaboradores de ambas empresas que indican que, si creen que se lograron los resultados esperados en el año 2020, a pesar de la nueva normalidad y las barreras que representó la pandemia, se superó a través de nuevas formas de producción, venta y distribución.

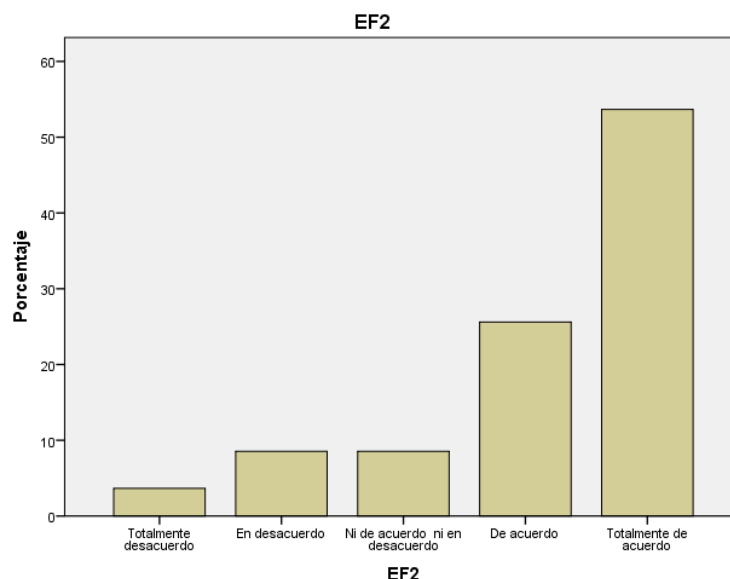
Pregunta 55: ¿En qué medida cree usted que la pandemia ha evitado lograr los resultados esperados?

**Tabla 66: Logro de resultados**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	3	3,7
	En desacuerdo	7	8,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,5
	De acuerdo	21	25,6
	Totalmente de acuerdo	44	53,7
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Logro de resultados**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 63**

A pesar de haber obtenido buenos resultados el año 2020, es evidente que todas las industrias fueron afectadas, una de las más golpeadas fueron las empresas del emporio de Gamarra, debido a que su comercio se basaba en la venta directa, esto representa el 53.7% de colaboradores que han sido testigos de esta situación y han afrontado junto a cada empresa. Sin embargo, se resalta las nuevas ideas innovadoras que se han planteado e implementado para salir adelante.

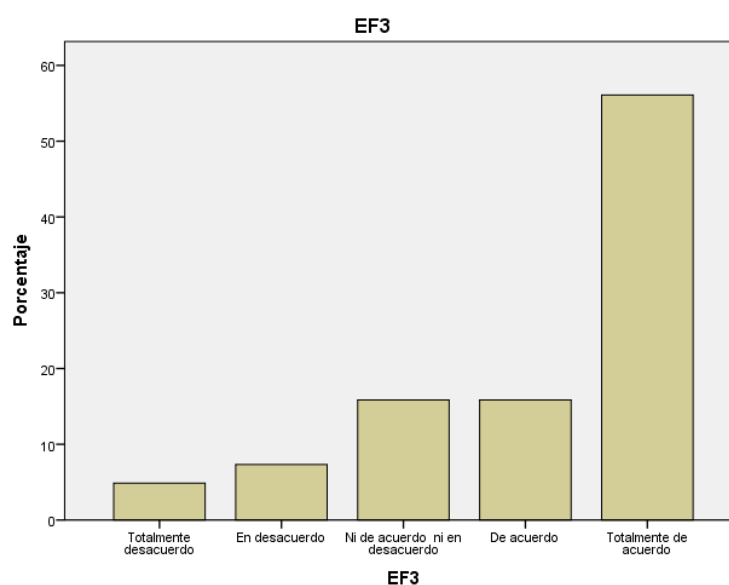
Pregunta 56: ¿Se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo las expectativas de los clientes?

**Tabla 67: Procedimientos de calidad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	4	4,9
	En desacuerdo	6	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	15,9
	De acuerdo	13	15,9
	Totalmente de acuerdo	46	56,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Procedimientos de calidad**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 64**

Del total de encuestados, el 56,1% de colaboradores indican a través de la encuesta, que los productos finales pasan por una serie de procedimientos de calidad que permiten que el producto cuente con todas las características que un cliente espera, desde el tipo de tela, la calidad de los accesorios, la fineza de los acabados, etc. Con el objetivo de ofrecer el mejor producto que cumpla con las expectativas del cliente.

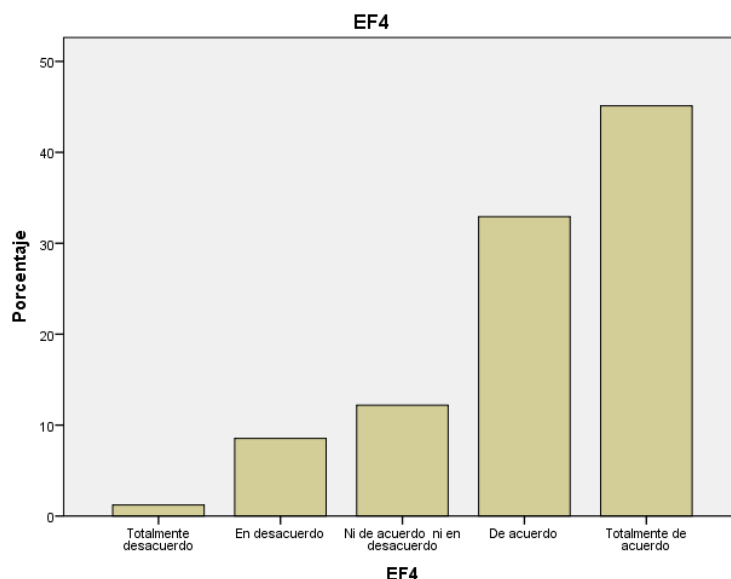
Pregunta 57: ¿Se trabaja de manera ordenada en cada una de las áreas de la empresa?

**Tabla 68: Orden en el trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	1	1,2
	En desacuerdo	7	8,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	12,2
	De acuerdo	27	32,9
	Totalmente de acuerdo	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Orden en el trabajo



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 65**

Los dos resultados con mayor porcentaje (45,1% y 32,9% respectivamente) representa la opinión de aquellos colaboradores de ambas empresas que indican de que si se trabaja de forma ordenada en cada área. Como se mencionó en preguntas anteriores, cada empresa cuenta con planificaciones de actividades diarias, semanales y mensuales, esto de alguna manera permite que se mantenga un orden de lo que se quiere lograr y un orden respecto al uso de insumos.

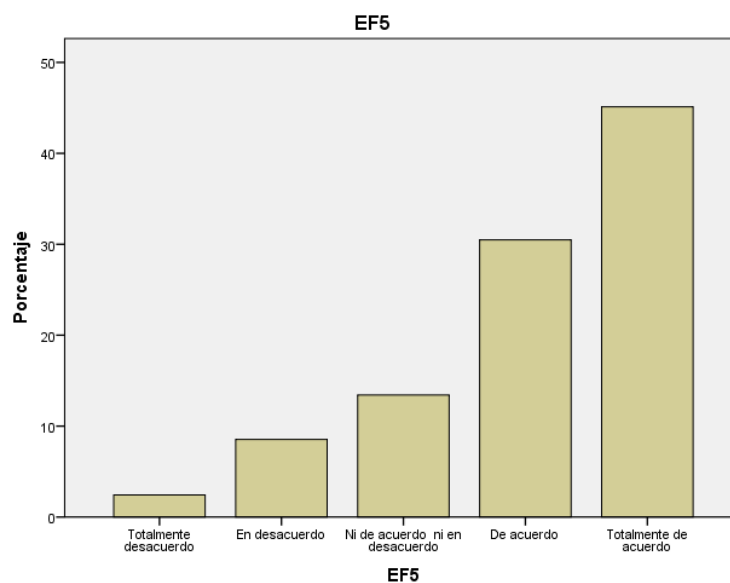
Pregunta 58: ¿Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa?

**Tabla 69: Planificación adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	2,4
	En desacuerdo	7	8,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	13,4
	De acuerdo	25	30,5
	Totalmente de acuerdo	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Planificación adecuada**



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 66**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 45,1% y 30,5% respectivamente, representa la opinión de aquellos colaboradores de ambas empresas que indican de que, si existe una planificación adecuada para alcanzar las metas de manera eficaz, esto se ve evidenciado también con los resultados de otras preguntas que mencionan que se cuenta con planificaciones de actividades, constantes capacitaciones, remuneraciones en relación con el desempeño y comunicación activa.

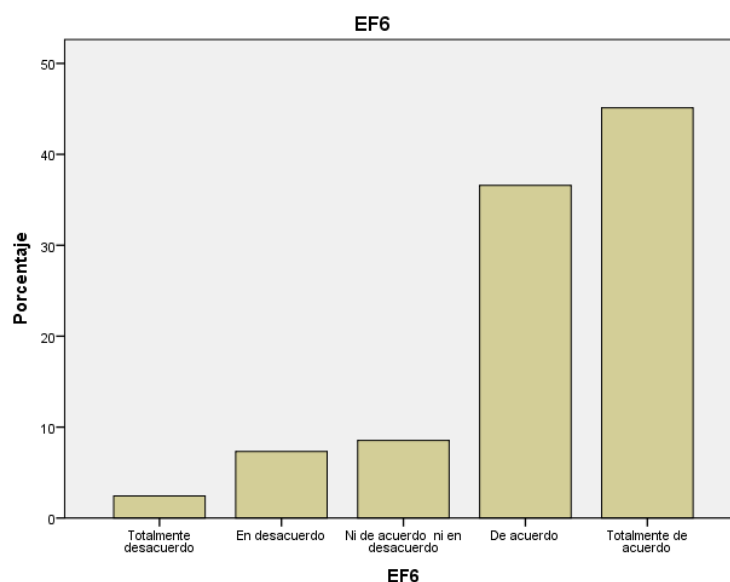
Pregunta 59: ¿Antes de la pandemia, cumplir con las metas de la empresa era un resultado positivo constante?

**Tabla 70: Resultados positivos constantes**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	2,4
	En desacuerdo	6	7,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	8,5
	De acuerdo	30	36,6
	Totalmente de acuerdo	37	45,1
	Total	82	100,0

*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

### Resultados positivos constantes



*Fuente: Elaboración en base a trabajo de campo*

**Figura 67**

Los dos resultados con mayor porcentaje, 45,1% y 36,6% respectivamente, indican que antes de la pandemia, siempre fue constante el cumplir con las metas trazadas año tras año. Probablemente en mayor dimensión, sin embargo, después de la pandemia se ha identificado nuevas formas para seguir cumpliendo con los objetivos económicos y organizacionales.



## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión de resultados**

En el presente capítulo se presenta la discusión de los resultados del análisis realizado para estudiar “Relación entre el clima organizacional y la productividad de empresas textiles del emporio de Gamarra, Lima - 2020” para una muestra probabilística de 82 colaboradores de las empresas “Class Yordan’s” SRLTDA. y “Royatex” SAC. Es así, que los resultados se desarrollarán en encabezados que comprendan las hipótesis específicas (objetivos específicos) y la hipótesis general (objetivo general) formuladas en esta investigación.

##### **5.1.1 Autorrealización y la productividad laboral**

Los resultados de la investigación demuestran que en ambas organizaciones existen muchas oportunidades de crecimiento que van de la mano con el desempeño de cada colaborador.

Esto se ve reforzado por el interés de las altas jerarquías en el desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores en cada rol y/o actividad, fortaleciendo la relación y lealtad con la empresa. Sin embargo, se ha evidenciado también que, a pesar del compromiso de los colaboradores, estas actividades permiten parcialmente la aprehensión de nuevos conocimientos, pero es algo que ambas empresas contrarrestan a través de constantes capacitaciones que incluyen el desarrollo personal.

Por tanto, mantener a un colaborador con altas oportunidades de desarrollo, que promueven ideas creativas e innovadoras y refuercen el desarrollo y crecimiento personal. Genera que los factores de la productividad laboral como eficacia y tiempos de trabajo de ambas organizaciones no se vean afectados, sino que inclusive incremente la producción objetiva y como consecuencia un crecimiento económico.

Los resultados guardan relación con Maslow (1991) que afirma que la persona busca satisfacer sus necesidades llegando hasta la autorrealización, del cual justamente se evidencia que el personal considera esta variable como influyente para la productividad laboral.

Asimismo, según la investigación de Vargas (2012) en el que detalla que los altos mandos en la medida que otorguen autonomía y reconocimiento como incentivos, estarán contribuyendo al crecimiento de la productividad laboral.

### **5.1.2 Involucramiento Laboral y la productividad laboral**

Los resultados muestran que los colaboradores de ambas empresas se sienten comprometido con el logro de los objetivos y éxito de la organización. Este involucramiento se ve evidenciado en el aseguramiento de niveles de logro, enfoque a la retroalimentación y el compromiso con los valores y principios de la empresa.

Además, esto genera que el colaborador se sienta un factor clave para el éxito de cada empresa convirtiéndose en motivo de orgullo personal, lo que consecuentemente proporciona mayor involucramiento hacia el cumplimiento de objetivos y mejora la eficacia de las actividades que mejoran la productividad laboral.

Los resultados guardan relación con Peña y Villón (2017) que indican que el desafío principal que enfrentan las organizaciones implica la aplicación de estrategias que logren un incremento en la motivación lo que trae consigo el involucramiento laboral.

Además, estos autores indican que, si logramos estimular al colaborador en su desempeño, estos experimentarán la sensación de haber cumplido con los objetivos y buscarán otras necesidades que satisfacer, lo que constituye el máximo potencial productivo.

### **5.1.3 Comunicación eficiente y la productividad laboral**

Los resultados muestran que, para asegurar una comunicación eficiente entre los colaboradores y los niveles superiores de jerarquías, se han implantado una serie de políticas y procedimientos para canalizar las formas de interacción con el objetivo de que la comunicación sea la óptima, necesaria y directa.

La buena relación entre todos ha logrado que la información fluya adecuadamente, además la disponibilidad de distintos canales de comunicación permite que los trabajadores de distintos equipos y niveles puedan comunicar información relevante.

Su influencia es directa a la productividad laboral debido a que, con el óptimo direccionamiento de los flujos de información, se evita en gran proporción errores de entendimiento, se agiliza los procedimientos y se termina los productos finales justo a tiempo.

Los resultados van de la mano con Arru (2014) que indica que cuidar y gestionar formalmente la comunicación es esencial para la vida sana de las organizaciones.

Además, es así que Hellweg y Phillips citado por Muñoz (2012) mantienen que a pesar de que existen estudios escasos donde hayan involucrado pocas visiones de la productividad, la comunicación siempre será una variable importante para las organizaciones.

### **5.1.4 Condiciones laborales y la productividad laboral**

Para este apartado, los resultados demuestran que en las organizaciones existe una buena administración de los recursos, se cuenta con maquinaria de última generación, instrumentos con mantenimientos constantes y por, sobre todo, la mejor calidad que asegure un amplio funcionamiento.

Por otro lado, la infraestructura a pesar de no contar con espacios amplios, se ha distribuido de manera óptima con el objetivo de aprovechar cada espacio y que además el colaborador sienta la comodidad de desempeñar sus funciones.

Lograr que el trabajador este familiarizado con los espacios e instrumentos de trabajo, asegura un desempeño óptimo y ágil, que permite cumplir con los objetivos, en los tiempos estimados sin necesidad de depender de otros intervinientes en el proceso de producción.

En función de lo anterior, puede reconocerse a la productividad laboral como un factor ineludiblemente importante en las organizaciones, generado por el ser humano mezclando en su motivación hacia el trabajo, no sólo lo estipulado en un contrato laboral, sino lo establecido verbalmente o no en el contrato psicológico que se da en la cotidianidad entre empresa y trabajador (Tena, 2002).

De este modo, resulta necesario que quienes conforman el elemento hombre como parte de la organización experimenten satisfacción laboral. Ésta puede ser entendida como “la sensación de bienestar derivada de las condiciones de trabajo, de la realización de las tareas, de la pertenencia a una organización y de conseguir objetivos y logros profesionales”. De no darse lo anterior, se vería afectada la productividad, las particularidades de la actividad laboral y las condiciones ambientales bajo las cuales el trabajador se desarrolla. (Martínez, J., 2004:90)

Los resultados mostrados en base a las 4 variables analizadas detallan que, como organización, cada una de ellas ha desempeñado técnicas que justifiquen un óptimo clima organizacional. Inicia desde el interés por el colaborador para que este sienta que su trabajo es respetado, fortaleciendo los conocimientos, ofreciendo distintas formas de incentivo al buen desempeño, creando canales de comunicación

eficientes para permitir la cooperación y colaboración; todo esto desarrollado en un ambiente que ofrezca amplia posibilidad de ejercer lo previamente mencionado.

En síntesis, la composición del conocimiento, cooperación, comunicación y espacio, resultan indispensables en el desarrollo del clima organizacional de ambas, y los resultados demuestran una eficiente composición, por lo que esto, a su vez, genera que, así como sus trabajadores se sienten satisfechos por el lugar donde se desempeñan, estos realicen sus actividades de la forma más eficiente y eficaz, lo que produce reducción en tiempos de respuesta o trabajo, reemplazando estos huecos laborales en opciones para aprovechar en aumentar la producción. Es así como se ve reflejado el clima organizacional en la productividad laboral.

## CONCLUSIONES

Visualizando el estado actual de las empresas Class Jordan's SRLTDA y Royatex SAC donde la problemática principal está relacionada a como el clima organizacional puede posiblemente afectar a los factores formación y entrenamiento, eficiencia y eficacia como parte de la productividad laboral en la cadena de procesos de cada compañía respectivamente.

La primera hipótesis planteada, es afirmativa, cada trabajador percibe un alto nivel de autorrealización y desarrollo, además estos son conscientes de sentir gran satisfacción de pertenencia a ambas compañías, sin embargo, también se evidencia que el factor aprendizaje puede representar un escenario que impida el adecuado desempeño, debido a que no sienten que uno pueda desarrollar nuevas habilidades y conocimientos por lo propio de las actividades que tienden a ser repetitivos.

El involucramiento laboral influye significativamente en la productividad laboral, pues a pesar de las nuevas incertidumbres, las empresas han implementado nuevas técnicas que permiten tener estimulado al empleado, estas técnicas hacen referencia a la oportunidad de obtención de nuevos estímulos económicos en relación con el desempeño individual en las actividades, nuevas formas de desarrollo profesional y personal, oportunidades de aprendizaje y contacto dinámico con todos los colaboradores que conforman la pirámide organizacional. Esto a su vez, procura ofrecer un óptimo vínculo trabajador – empresa, fortaleciendo el involucramiento a través de motivaciones que permite optimizar los retos que plantea cada organización.

Existe estrecha relación y significancia entre la comunicación que se desarrolla en cada organización; y la productividad laboral. En la presente investigación se concluyó que la comunicación ayuda a lograr todas las actividades o funciones administrativas y operativas. Un factor importante es que una comunicación eficiente permite conectar diversos equipos, logrando incorporar la misma visión y cumplimiento de objetivos en base a la meta trazada. Además, evita que algunos roles o actividades sean aislados, sino que contribuyan al óptimo direccionamiento de los flujos de información, proporcionando mayor entendimiento, agilizando y

haciendo más eficiente los procesos y contribuyendo a una mayor productividad laboral.

Respecto a la última variable, en términos generales se concluye que las condiciones laborales son un factor principal que favorece a la productividad laboral de los empleados. Ambas empresas contemplan espacios de pequeñas dimensiones, sin embargo, se destaca la buena distribución de los espacios, respetando los aforos y, a su vez, proporcionando libertad para desempeñarse en las actividades. Otro factor importante es valorar la seguridad de cada empleado, cada uno de ellos cuenta con indumentaria de calidad que preserva la seguridad personal. A pesar, de vivir en una realidad expuesta al cambio, las empresas permanecen hábiles a satisfacer con respectivas implementaciones y actualizaciones. Esto otorga sensación de seguridad a cada trabajador, sintiéndose más cómodos de ejercer sus actividades, optimizando tiempos de trabajo y contribuyendo al incremento y eficacia de la productividad.

Es importante mencionar que, a pesar del buen funcionamiento de las variables investigadas, las empresas no van a dejar de cambiar e innovar, por lo que es vital adaptarse a esos futuros cambios y seguir fortaleciendo estas técnicas que componen el clima organizacional.

Es así como se demuestra un óptimo funcionamiento de las técnicas que permiten que un trabajador se sienta auto eficiente y autorrealizado, que un trabajador se sienta involucrado y comprometido con la organización, que un trabajador escuche y se siente escuchado; en óptimos ambientes, con tecnología a la vanguardia y espacios muy bien distribuidos. Permitiendo buenos resultados en la productividad, logrando eficiencia en tiempos de trabajo respecto a la elaboración de productos textiles y cumplimiento de metas diseñados para el corto y largo plazo.

Es así como se concluye que el clima organizacional impacta positivamente en la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.

## RECOMENDACIONES

En términos generales, ambas organizaciones tienen implementado técnicas que preservan el bienestar laboral tanto de los trabajadores y su relación directa con el ambiente de trabajo. En toda la investigación, se ha hecho énfasis en cuatro variables y su impacto en la productividad laboral. Estos han obtenido resultados favorables respecto a las hipótesis propuestas.

Respecto a la autorrealización, como se detalló en las conclusiones que cada colaborador cuenta con distintas oportunidades de crecer profesionalmente. Sin embargo, existe el factor aprendizaje que expone la falta de compromiso por la organización. El problema es que, a pesar de las formas de enseñanza en las capacitaciones, el trabajador considera que para laborar ya no existe conocimiento relacionado a las actividades de la empresa para aprender o desarrollar. Se recomienda innovar las capacitaciones a fin de ampliar las enseñanzas impartidas. Probablemente ya no enfocados a conocimientos técnicos, sino en el desarrollo de habilidades blandas que permita redescubrir al colaborador.

Respecto al involucramiento laboral, se observa un gran complemento con la recomendación sobre como potenciar para que un colaborador se siente autorrealizado en su centro de trabajo. El complemento viene a partir del desarrollo de habilidades blandas, ya que eso permitirá a cada colaborador practicar su liderazgo, desempeñarse dentro de los límites éticos, comunicarse eficientemente; lo que consecuentemente permitirá que el colaborador ponga en práctica lo aprendido y demuestre que tan comprometido está con la organización y sus objetivos de corto y largo plazo.

Finalmente, las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC deben mantener todas las actividades que vienen realizando para preservar el buen clima laboral, sin embargo, se recomienda estar a la vanguardia de las nuevas técnicas que influyan en el mejoramiento del clima laboral y su impacto en los factores que intervienen en la productividad laboral.



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abdel, G., & Romo, D. (2004). *Documentos de trabajo en estudios de competitividad*. México: Centro de estudios de competitividad.
- Alkon, K. (2016). *Condiciones de trabajo y calidad de vida relacionada con la salud en trabajadores de educación escolar*. Lima: UPCH.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Editorial Granica.
- Allport, F. (1974). *El problema de la percepción*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Araujo, R., Torre, J., López, A., & Bastos, S. (2011). *El clima organizacional en el Diseño del Balanced Scorecard: Evaluación psicométrica de un instrumento de medida* (1 ed., Vol. 22). Belo Horizonte, Brazil: Revista Contabilidade Vista & Revista.
- Arévalo, I. (2020). *Actitud laboral y productividad en el trabajo en colaboradores de una empresa de Hidrocarburos, periodo 2019*. Lima: USMP.
- Arru, A. (2014). *Comunicación interna, una oportunidad de mejora para la empresa*. Revista Análisis y Opinión.
- Aurys Consulting. (Diciembre de 2014). Primer estudio de productividad de empresas peruanas 2014. *G de Gestión*.
- Baños, V. (2011). *Competencias esenciales, clima organizacional e innovación como factores de competitividad empresarial: Propuesta y aplicación de un modelo para la detección y desarrollo de competencias en la Pequeña y Mediana Empresa del sector calzado de México*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10486/6723>
- Basabe, G., & Basabe, M. (2013). *Cultura organizativa: análisis de su relación con la estrategia y gestión empresarial* (Vol. 6). Ecuador: Revista EIDOS.
- Blanch, J., Sahagún, M., & Cervantes, G. (2010). *Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo* (Vol. 26). Madrid: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.
- Brancato, B., & Juri, F. (2011). *¿Puede influir el clima laboral en la productividad?* Mendoza: Universidad Nacional de Cayo.

- Cabrera, A., López, P., & Ramírez, C. (2011). *La Competitividad Empresarial: Un Marco Conceptual para su Estudio*. Colombia: Universidad Central de Colombia.
- Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E., & Weick, K. (1970). *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw - Hill.
- Cárdenas, L., & Villamizar, M. (2008). *Análisis psicométrico. Prueba para medir Clima Organizacional (PMCO)*. Grupo de Investigación Desarrollo Humano, Cognición y Educación.
- Cárdenas, L., & Villamizar, M. (2008). *Modelo e Intervención PMCO para mejorar el clima organizacional*. Grupo de Investigación Desarrollo Humano, Cognición y Educación .
- Cardona , D., & Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación del clima organizacional* (Vol. 30). España: Estudios Gerenciales.
- Carro, R., & Gonzáles, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Argentina: Repositorio digital de la FCEyS-UNMDP.
- Carruitero, J., & Riccer, M. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la gerencia de contrataciones del Gobierno Regional La Libertad – 2014*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Castro, Z., Florian, S., Elías, M., Ruiz, R., & Valle, N. (2020). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana: Trimestre Móvil (Abril-Mayo-Junio 2020)*. Lima: INEI.
- CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19:Efectos económicos y sociales. *Informe especial COVID-19*, 15.
- Cequea , M., & Rodriguez, C. (2012). *Productividad y factores humanos. Un modelo con ecuaciones estructurales* (Vol. 32). Venezuela: Interciencia.
- Cequea, M. (2012). *Modelo multifactorial para optimización de la productividad en el proceso de generación de energía eléctrica: aplicación al caso de las centrales hidroeléctricas venezolanas*. Venezuela: Industriales.

- Cequea, M., & Nuñez, M. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(53), 116 - 137.
- Céspedes, N., Lavado, P., & Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Chávez, J., Cigüeñas, M., & Martensen, M. (2016). *La relación entre los estilos de liderazgo y las actitudes ante el cambio organizacional en una empresa de servicios*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: Mac Graw - Hill. Interamericana S.A.
- Chiavenato, I. (2005). *Administración en los nuevos tiempos*. Río de Janeiro: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA DE MEXICO.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito de las organizaciones*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Cigüeñas, M., Chávez, J., & Martensen, R. (2016). *La relación entre los estilos de liderazgo y las actitudes ante el cambio organizacional en una empresa de servicios*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Conger, J., & Kanungo, R. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *The Academy of Management Review*, 13, 471-482.
- Cuesta, A., & Valencia, M. (2010). *La productividad del trabajo del trabajador del conocimiento*. Brasil: ResearchGate.
- De Velasco, M., & Nosnik, A. (1988). *Comunicación organizacional práctica*,. México: Trillas.
- Emery, C., & Barker, K. (2007). *The Effect of Transactional and Transformational Leadership Styles on the Organizational Commitment and Job Satisfaction of*

*Customer Contact Personnel*. Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict.

Fernández-Ríos, M., & Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.

Fontalvo, T., De La Hoz, E., & Morelos, J. (Junio de 2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47 - 60. doi:<http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i2.1375>

Forehand, G., & Von Haller, G. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. (6 ed., Vol. 62). Washington: American Psychological Association.

Franklin, E., & Krieger, M. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional*. México: Oxford.

Garrido, A. (2018). *Influencia del Clima laboral en el desempeño del persona administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima*. Lima: USMP.

Goncalvez, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional.

Gonzales, M. (2002). *Sistemas de información para la empresa*. España: Universidad de Alicante.

Halpin, A., & Croft, D. (1963). *The Organizational Climate of Schools*. (4 ed., Vol. 22). Chicago, Illinois: Midwest Administration Center of the University of Chicago.

Hellriegel, D., & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional* (12 ed.). México: Cengage Learning.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw Hill.

INEI. (2020). *Situación del mercado laboral en Lima Metropolitana*. Lima: INEI.

- Jones, G., & George, J. (2006). *Administración Contemporánea* (6 ed.). México: McGraw Hill.
- Krugman, P. (1997). *The Age of Diminished Expectations: U.S. Economic Policy in the 1990s*. USA: MIT press.
- Lucas, A. (1997). *La formación para la participación y la comunicación en las organizaciones*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Martinez, J. (2004). *Estrés laboral. Guía para empresarios y empleados*. Madrid: Prentice Hall-Financial Times.
- Maslow, H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Meller, P. (2019). *Productividad, competitividad e innovación: perspectiva conceptual*. Chile: Cieplan - CAF.
- Moreira, L. (2018). *EL clima organizacional y su influencia en la productividad laboral en la Instituciones de Educación Superior (IES) públicas de la provincia de Manabí - Ecuador*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Muñoz, E., Coll, J., Torrent, M., & Linares, L. (2009). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios* (4 ed., Vol. 37). Islas Baleares, España: Atención Primaria.
- Muñoz, M. (2012). *Comunicación y productividad en pequeñas y medianas empresas de cluster textil en Colombia* (Vol. 57). (U. d. Antioquía, Ed.) Colombia: Revista Contaduría y Administración.
- Nalbadian, H., & Shotter, A. (1997). *Productivity under Group Incentives* (Vol. 87). American Economic Review.
- Naor, M., Goldstein, S., Linderman, K., & Schroeder, R. (2008). *The role of culture as driver of quality Management and Performance: Infraestructure Versus Core Quality Practice*. Decision Sciences.
- Núñez, M., Rodríguez, C., & Cequea, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. *Intangible Capital*, 549-584.

- Oluseyi, S., & Hammed, T. (2009). *Influence of work motivation, leadership effectiveness and time management on employees' performance in some selected industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria*. European Journal of Economics, Finance And Administrative Sciences 16.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *¿En qué medida va a afectar el COVID-19 al mundo del trabajo?* Suiza: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo*. Suiza: OIT.
- Ortega, P., & Solano, C. (2016). *La gestión del cambio organizacional en entidades públicas del poder ejecutivo peruano : una aplicación de las teorías de cambio provenientes de la gestión privada*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC Manual*. Lima.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Pazmay, S., & Rodríguez, Y. (2017). *El clima organizacional y su relación con la productividad en una industria productora de plásticos*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Peiró, J., & Bresó, I. (2012). *La comunicación en las organizaciones: Una aproximación desde el modelo de análisis multifacético para la gestión y la intervención organizacional (modelo Amigo) (Vol. 15)*. Persona. Obtenido de Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=147125259003>
- Peña , H., & Villón , S. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Ecuador: Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.
- Portales García, P., & De la Rosa Hernández , M. (2017). El talento humano como factor de éxito en las pymes . *Alter*, 36.
- Quijano, S. (2006). *Dirección de Recursos Humanos y Consultoría en las organizaciones*. Barcelona: Icaria Editorial.

- Quinn, R., & Rohbraugh, J. (1983). *A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis* (Vol. 29). Management Science.
- Quitmann, H. (1989). *Psicología humanística. Conceptos fundamentales y trasfondo filosófico*. Barcelona: Herder.
- Robbins, S. (1999). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México DF: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, M. (1988). *Supervisión educativa*. Madrid: Revista de Psicodidáctica.
- Romero, B., & Alvarado, A. (2014). *El factor humano en las organizaciones y su relación con la promoción de la competitividad y productividad*. Bolivia: Ecorfan.
- Salazar, J., Guerrero, J., Machado, Y., & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, 20 (4), 67-75. Obtenido de Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352009001000004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004)
- Schein, E. (2004). *Organizational culture and leadership* (3 ed.). San Francisco: Jossey - Bass Publishers.
- Scholar Harvard. (Agosto de 2015). Productividad. *Scholar Harvard*, 2-8.
- Singh, P. (2008). *Role of Leadership in Knowledge Management: A Study* (Vol. 12). Journal of Knowledge Management. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/13673270810884219>.
- Szeinman, P. (2015). *Tendencias*. Obtenido de Gestión Perú: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286-noticia/>
- Tagiuri, R., & Litwin, G. (1968). *Organizational climate: explorations of a concept*. Boston: Harvard University.

- Tena , G. (2002). *El contrato psicológico: relación laboral empresa - trabajador* (Vol. 15). Acciones e investigaciones sociales.
- Tura, M., & Martinez, C. (2012). *La cultura organizativa y la percepción de igualdad de oportunidad entre mujeres y hombres*. Barcelona: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Tura, M., Martinez, M., Pons, O., & Guzman, P. (2009). *Construcción y validación de una escala de medición de igualdad de oportunidades de género*. España: 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management.
- Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Valencia Rodriguez, M. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 22.
- Valencia, M. (2005). El capital Humano, otro activo de su empresa. *Redalyc.org*, 1, 20-33.
- Vargas, J. (2012). *Implicaciones de la teoría motivacional de la autodeterminación en el ámbito laboral* (5 ed.). Nova Scientia.
- Vásquez, J. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de la ciudad Eten, 2016*. Chiclayo: UMB.
- Venutolo, E. (2009). *Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Wanyonyi, C. (2014). *Factors affecting job involvement in an organization: case of Nzoia Sugar Company Limited*. International Journal of Innovative research & development.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Monterrey: Universidad Autónoma de Nuevo León.



## **ANEXOS**

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de operacionalización de variables**
- 3. Instrumento de recopilación de datos**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la investigación:	Relación entre el clima organizacional y la productividad de empresa textiles del Emporio de Gamarra, Lima – 2020.
Línea de investigación	<b>PYMES</b>
Autor:	Gema Yamilé Quinteros Boluarte

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC, Lima – 2020?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	Clima organizacional  Productividad laboral	Autorrealización Involucramiento laboral Comunicación Condiciones laborales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Enfoque: Cuantitativo</li> <li>● Tipo: Aplicada</li> <li>● Alcance: Descriptivo - Correlacional</li> <li>● Diseño: No experimental</li> <li>● Unidad de análisis: las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC</li> </ul>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>		<b>Indicadores</b>	<b>Fuentes de información</b>
¿Cuál es la relación entre la autorrealización de los colaboradores y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC?	Determinar la relación entre la autorrealización de los colaboradores y la productividad laboral de las	Existe una relación directa y significativa entre la autorrealización de los colaboradores y la productividad	Autorrealización  Productividad laboral	Formación y entrenamiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para el recojo de información: Cuestionario</li> </ul>

	empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	laboral de las empresas Class Yordan's y Royatex SAC.		Tiempo de trabajo Eficacia	
¿Cuál es la relación entre el involucramiento laboral y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC?	Determinar la relación entre el involucramiento laboral de cada colaborador y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	Existe relación directa y significativa entre el involucramiento laboral y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas Class Yordan's y Royatex SAC.	Involucramiento laboral		
			Productividad laboral	Formación y entrenamiento de trabajo Eficacia	
¿Cuál es la relación entre una comunicación de los colaboradores y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC?	Determinar la relación entre la eficiente comunicación de los colaboradores y la productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	Existe relación directa y significativa entre la comunicación eficiente y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas Class Yordan's y Royatex SAC.	Comunicación		
			Productividad laboral	Formación y entrenamiento de trabajo Eficacia	
¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la productividad laboral de	Determinar la relación entre las condiciones laborales y la	Existe relación directa y significativa entre mejores	Condiciones laborales		

las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC?	productividad laboral de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	condiciones laborales y la productividad laboral de los trabajadores de las empresas Class Yordan's SRLTDA y Royatex SAC.	Productividad laboral	Formación y entrenamiento de trabajo Eficacia	
---	--	---	-----------------------	---	--

## ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 71  
Operacionalización de la variable 1

<b>Variable:</b> Clima organizacional		
<b>Definición conceptual:</b> Ambiente donde se desenvuelven los colaboradores diariamente y todas las actividades y comportamientos relacionadas con ellos		
<b>Instrumento:</b> Encuesta (Adaptado a la Investigación Escala Clima Laboral de Sonia Palma)		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Autorrealización	La autorrealización se ha convertido en una tendencia básica del estilo de vida de las personas, donde buscan la mayor realización posible de sus habilidades y potencialidades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existen oportunidades de progresar en la organización.</li> <li>2. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.</li> <li>3. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.</li> <li>4. Se valora los altos niveles de desempeño.</li> <li>5. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros</li> <li>6. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.</li> <li>7. Los jefes promueven la capacitación que se necesita</li> <li>8. La empresa promueve el desarrollo personal.</li> <li>9. Se promueve la creación de ideas creativas o innovadoras.</li> <li>10. Se reconocen los logros en el trabajo.</li> </ol>
Involucramiento laboral	Sentido de pertenencia que los colaboradores pueden llegar a tener con la organización y como esto puede influenciar en sus resultados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se sienten comprometido con el éxito de la organización.</li> <li>2. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</li> <li>3. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</li> <li>4. Los trabajadores están comprometidos con la organización.</li> <li>5. En la empresa, se hacen mejor las cosas cada día.</li> <li>6. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</li> <li>8. Los productos de la organización son motivo de orgullo personal.</li> <li>9. Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.</li> <li>10. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</li> </ol>
Comunicación	Surge de la necesidad de conocer al lado humano que conforma una empresa para lograr una buena relación entre ambos actores para la mejora del clima organizacional.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</li> <li>2. En la organización, la información fluye adecuadamente.</li> <li>3. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</li> <li>4. Existen suficientes canales de comunicación.</li> <li>5. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</li> <li>6. En la organización, se afrontan y superar los obstáculos.</li> <li>7. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</li> <li>8. El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen.</li> <li>9. Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.</li> <li>10. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.</li> </ol>
Condiciones laborales	La agrupación de variables vinculados al trabajo que puede traer consecuencias sobre la salud y la vida personal de los colaboradores.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</li> <li>2. Los objetivos de trabajo son retadores.</li> <li>3. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.</li> <li>4. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.</li> <li>5. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</li> </ol>

		6. Existe buena administración de los recursos. 7. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones. 8. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución. 9. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo. 10. La remuneración está de acuerdo al desempeño y a los logros.
--	--	--

Tabla 72  
Operacionalización de la variable 2

<b>Variable:</b> Productividad laboral		
<b>Definición conceptual:</b> Es la relación entre lo producido y la cantidad de recursos usados para generarlo o elaborarlo.		
<b>Instrumento:</b> Encuesta (Adaptado a la Escala de Productividad de Carlos Sotelo)		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Formación y entrenamiento	Desarrollo de habilidades y actitudes que permiten desenvolverse en las actividades de la organización.	1. Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su trabajo. 2. Su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día. 3. La organización se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores. 4. En el último mes, la empresa ha realizado capacitaciones 5. Antes de la pandemia, la empresa realizaba capacitaciones permanentes 6. Ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa.
Tiempo de trabajo	Tiempo asignado a las actividades propias a la naturaleza de la organización.	1. Se realiza un empleo óptimo de los recursos en su trabajo. 2. Se cumplen con los tiempos de producción en la empresa.

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Existe una programación diaria para cumplir con la producción del producto final.</li> <li>4. Existe una programación semanal para cumplir con la producción del producto final.</li> <li>5. Existe una programación mensual para cumplir con la producción del producto final.</li> <li>6. Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa.</li> <li>7. Los implementos tecnológicos (maquinaria) contribuyen a agilizar la producción de la empresa.</li> </ol>
Eficacia	<p>Lo que busca la eficacia es que después de haber obtenido el producto final este sea capaz de lograr una verdadera satisfacción al cliente final o que genere un impacto en el mercado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Para usted, cree que la empresa ha logrado los resultados esperados durante el año.</li> <li>2. En qué medida cree usted que la pandemia ha evitado lograr los resultados esperados.</li> <li>3. Se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo las expectativas de los clientes.</li> <li>4. Se trabaja de manera ordenada en cada una de las áreas de la empresa.</li> <li>5. Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa.</li> <li>6. Antes de la pandemia, cumplir con las metas de la empresa era un resultado positivo constante.</li> </ol>



## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO SEMIESTRUCTURADO

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información de la realidad actual de la empresa, desde la perspectiva de cada uno de sus colaboradores para poder definir el verdadero impacto que se da entre el clima organizacional y la productividad laboral y poder establecer relaciones o asociaciones mediante el análisis a las respuestas de los involucrados.

Se aplica un instrumento tipo escala de Likert que contó con 61 ítems distribuidos en dos variables (clima organizacional y productividad laboral). En dicha escala, las ponderaciones van de 1 a 5 donde las opciones de cada variable cuentan con una nomenclatura distinta.

Por lo tanto:

Estimado colaborador, agradeceré conteste con la mayor sinceridad posible. El cuestionario será anónimo por lo que no es necesario que incluya sus datos personales.

#### Instrucciones:

A continuación, se muestra una lista de afirmaciones, Ud. Debe indicar con que intensidad se identifica con una de las opciones ofrecidas, marque sus respuestas escribiendo un aspa (X).

Pregunta filtro:

	Mujer	Varón
Sexo:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Mayor de 3 meses	Menor de 3 meses
Antigüedad laboral:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nivel de educación: \_\_\_\_\_

## VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

		Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
<b>DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN</b>						
1.	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2.	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3.	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4.	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
6.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
7.	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
8.	La empresa promueve el desarrollo personal.					
9.	Se promueve la creación de ideas creativas o innovadoras.					
10.	Se reconocen los logros en el trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>						
11.	Se sienten comprometido con el éxito de la organización.					
12.	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13.	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
14.	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
15.	En la empresa, se hacen mejor las cosas cada día.					
16.	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17.	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18.	Los productos de la organización son motivo de orgullo personal.					
19.	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
20.	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					

<b>DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN</b>						
21.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
22.	En la organización, la información fluye adecuadamente.					
23.	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
24.	Existen suficientes canales de comunicación.					
25.	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
26.	En la organización, se afrontan y superar los obstáculos.					
27.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
28.	El supervisor escucha los planeamientos que se le hacen.					
29.	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
30.	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
<b>DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES</b>						
31.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
32.	Los objetivos de trabajo son retadores.					
33.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
34.	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
35.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
36.	Existe buena administración de los recursos.					
37.	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
38.	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
39.	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
40.	La remuneración está de acuerdo al desempeño y a los logros.					

## VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD LABORAL

		Totalmente desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente desacuerdo (5)
<b>DIMENSIÓN: FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO</b>						
41.	Los conocimientos impartidos por parte de los jefes contribuyen a un mejor desempeño en su trabajo.					
42.	Su puesto de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos en el día a día.					
43.	La organización se preocupa constantemente por la capacitación de los colaboradores.					
44.	En el último mes, la empresa ha realizado capacitaciones					
45.	Antes de la pandemia, la empresa realizaba capacitaciones permanentes					
46.	Ha desarrollado nuevas habilidades a lo largo de su permanencia en la empresa.					
<b>DIMENSIÓN: EFICACIA</b>						
47.	Para usted, cree que la empresa ha logrado los resultados esperados durante el año.					
48.	En qué medida cree usted que la pandemia ha evitado lograr los resultados esperados.					
49.	Se siguen los procedimientos de calidad del producto cumpliendo las expectativas de los clientes.					
50.	Se trabaja de manera ordenada en cada una de las áreas de la empresa.					
51.	Existe una adecuada planificación para alcanzar las metas de manera eficaz en la empresa.					
52.	Antes de la pandemia, cumplir con las metas de la empresa era un resultado positivo constante.					
<b>DIMENSIÓN: TIEMPO DE TRABAJO</b>						
53.	Se realiza un empleo óptimo de los recursos en su trabajo.					
54.	De los recursos desperdiciados, como parte la optimización de recursos existe alguna forma de reusar esta retacería.					
55.	Se cumplen con los tiempos de producción en la empresa.					

56.	Existe una programación diaria para cumplir con la producción del producto final.					
57.	Existe una programación semanal para cumplir con la producción del producto final.					
58.	Existe una programación mensual para cumplir con la producción del producto final.					
59.	Existen tiempos muertos durante el desarrollo de las labores en la empresa.					
60.	De acuerdo a su respuesta anterior (Si respondió SÍ), ¿Cuánto tiempo muerto se da dentro del desarrollo del proceso diario? (Expresado en minutos					
61.	Los implementos tecnológicos (maquinaria) contribuyen a agilizar la producción de la empresa.					