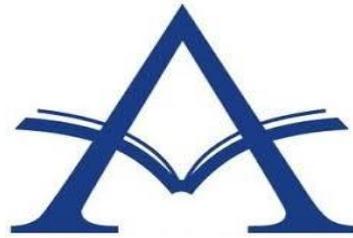


# **UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y  
GESTION DE EMPRESAS**



**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA  
EMPRESA COPIAS EXPRESS SAC EN SAN ISIDRO –  
LIMA - 2018**

**PARA OPTAR EL TITULO DE “LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y GESTION DE EMPRESAS”**

**INTEGRANTES:**

**FALCONI MINAYA, GINA MARIELLA  
GELDRES ALCANTARA, DAVID CESAR  
VALLE POMALAZA, NATALI ANDREA**

**ASESOR: Mg. WILFREDO PABLO, QUIROZ CRISTOBAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATEGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA, 2018**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COPIAS EXPRESS SAC EN SAN ISIDRO – LIMA – 2018”**

“Presentado a la Facultad de Ciencias Empresariales – Escuela Profesional De Administración y Gestión De Empresas, para optar el Título de Licenciado en Administración y Gestión de Empresas, en la Universidad Peruana de las Américas”.

**APROBADO POR:**

**Dr. CALLEGARI GALVAN, JUAN DE DIOS MEURIS**

-----  
**Presidente**

**CPC. LAVADO CANTURIN, BRAULIO EDILBERTO**

-----  
**Vocal**

**MG. VIDAURRE DIAZ, CEVERIANO**

-----  
**Secretario**

**FECHA: 11/05/2018**

## DEDICATORIA

A Dios, quién supo guiarnos en nuestras vidas, por darnos fortaleza y sabiduría para lograr nuestro objetivo.

A nuestros padres que estuvieron todo el tiempo apoyándonos, comprendiéndonos para realizar nuestro proyecto.

A nuestros maestros que nos apoyaron en esta etapa de nuestra vida, impulsándonos siempre a seguir adelante a pesar de los momentos difíciles, gracias a su dedicación y paciencia, por enriquecer nuestros conocimientos y a la experiencia obtenida en el desarrollo de nuestra carrera profesional.

## AGRADECIMIENTOS

Agradeciendo a Dios por darnos la existencia y la sabiduría para realizar nuestro trabajo de investigación que va dirigido con un gesto de reconocimiento a nuestros maestros quienes con su dedicación nos inculcaron sus enseñanzas del cual hoy podemos estar satisfechos por los conocimientos adquiridos y el poder plasmarlos en la vida cotidiana de un profesional.

A la Universidad Peruana de las Américas por darnos la oportunidad de estudiar en sus aulas obteniendo nuevos conocimientos y ser líderes profesionales.

A mis compañeros de aula que hemos compartido momentos agradables y malos con quienes hemos logrado formar un equipo muy unido que se fomentó desde inicio de nuestra carrera, por lo que estamos muy agradecidos a cada uno por ser parte de nuestra formación universitaria al intercambiar conocimientos.

## RESUMEN

El presente trabajo tiene el propósito de analizar el clima organizacional y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Copias Express en San Isidro.

A través de la investigación se analizará los diferentes aspectos que perjudican el clima organizacional, como la deficiencia en la comunicación, desmotivación y falta de liderazgo.

El clima organizacional es uno de los elementos significativos para la organización y que afecta de manera directa en el desempeño de colaboradores.

Abarca piezas como, el nivel de entendimiento del colaborador con la organización, la forma en que la agrupación se incorpora y laborar, el grado de confrontación.

El colaborador, además de tener carencias materiales, necesita experimentar que se encuentra en un entorno agradable para poder desempeñarse armoniosamente, los colaboradores de la empresa Copias Express pueden tener el talento para cubrir los requerimientos del oficio, pero si no se encuentra en un entorno de trabajo deseado, no alcanzaran su talento.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Productividad y Colaboradores.

## **ABSTRACT**

The purpose of this paper is to analyze the organizational climate and its influence on the productivity of the employees of the company Copias Express in San Isidro.

Through research, the different aspects that harm the organizational climate will be analyzed, such as communication deficiency, demotivation and lack of leadership.

The organizational climate is one of the significant elements for the organization and that directly affects the performance of collaborators.

It includes pieces such as, the level of understanding of the collaborator with the organization, the way in which the group is incorporated and to work, the degree of confrontation.

The collaborator, besides having material deficiencies, needs to experience that he is in a pleasant environment to be able to perform harmoniously, the collaborators of the company Copias Express may have the talent to cover the requirements of the trade, but if he is not in an environment of desired work, will not reach their talent.

Key Words: Organizational Climate, Productivity and Collaborators.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>CARATULA</b>	
<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS</b>	<b>vii</b>
<b>INTRODUCCION</b>	<b>viii</b>
<b>1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
Objetivo General	2
Objetivos Específicos	2
1.3. Casuística.	3
<b>2. MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	20
2.2. Bases teóricas	37
<b>3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>	<b>52</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>APENDICE</b>	

## INTRODUCCION

Según el ámbito de investigación: Administración de recursos humanos publicada por Francisco Gerardo Barroso Tanoira, (2014) sobre “Clima Laboral Y Productividad En Empresas Maquiladoras Textiles”. “Un Estudio De Calidad De Vida Laboral En El Sureste De México”. Podemos mencionar que el clima laboral en este estudio está asociado con la supervisión y el compromiso de los colaboradores, una adecuada comunicación interna para lograr una buena productividad y que busca de manera influyente que interactúen entre ellos con un dialogo fluido y logrando así la identificación con la empresa; cumpliendo con los objetivos por medio del liderazgo efectivo de los supervisores.

Se debe incentivar las capacitaciones constantes que ayuden a tener mejores conocimientos y mejorar la autoestima en los colaboradores.

Según la investigación publicada por Sonia Mañé Vernia, (abril, 2016), “Controvertidas formas de mejorar la productividad laboral – #Debate IEBS”, España menciona como mejorar la productividad hoy en día en las empresas.

Hoy en día las empresas están enfocándose en como brindarles las mejores condiciones a los colaboradores para una mejor productividad dentro de la empresa y cómo influye el clima organizacional dentro de la organización. Medir el clima organizacional nos permite conocer el grado de satisfacción de los colaboradores, el clima laboral se puede mejorar mediante técnicas como, reducir las horas de

trabajo de ocho a seis horas, oficinas dinámicas y agradables para un mejor desempeño laboral, la siesta dormilona que ayuda a estar con más ánimo, ser más creativos y tolerantes.

Hay empresas en el mundo que están ya practicando estas técnicas las cuales han tenido buenos resultados que se ven reflejados en el buen clima organizacional y una mejor productividad dentro de la organización.

En una investigación periodística del diario gestión publicada por Julio Lira Segura, Perú, (Julio-2015), "Liderazgo impacta en 70% en clima organizacional" podemos mencionar que hoy en día todas las empresas están considerando el clima laboral como parte fundamental de la organización, donde se mide la productividad mediante encuestas a los colaboradores, esta información permite tomar decisiones acertadas que ayudan a mejorar el clima organizacional.

Las empresas formales en el Perú ya están adoptando estas técnicas que ayudan a un mejor desempeño laboral, incentivando así el desarrollo personal, mediante capacitaciones, reconocimientos, incentivos y mejoras salariales.

El tener un buen clima organizacional ayuda a conocer mejor a los colaboradores y a ellos a comprometerse con la organización, por eso es importante que las organizaciones tengan los objetivos bien definidos y que tengan mediciones a corto y largo plazo.

En la Empresa Copias Express hemos observado que el clima organizacional en el área administrativa está siendo afectada por la falta de comunicación oportuna entre sus miembros, la falta de compromiso de los colaboradores y la ausencia de un liderazgo eficaz están afectando directamente la productividad del área, Es así que mediante esta investigación se busca conocer e identificar aquellas variables del Clima organizacional que debemos mejorar para desarrollar un buen Clima y por ende elevar la productividad.

#### NECESIDAD DE LA INVESTIGACION

El análisis del Clima Laboral nos permite detectar factores que entre si afectan la mejora de productividad de los colaboradores, en la mencionada Empresa Copias Express se observa que el área administrativa presenta problemas con la comunicación, lo que ocasiona un clima laboral inadecuado y desmotivación. Asimismo, se generan desacuerdos cuando se omiten procesos para dar una solución inmediata a un problema lo que ocasiona conflictos entre el personal.

#### IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

Para que la organización desempeñe eficazmente es importante que prevalece un clima organizacional agradable. Con este estudio se busca implementar estrategias que nos ayuden a contar con un ambiente óptimo, con un liderazgo eficaz, así los colaboradores de la organización serán leales, cumplirán los objetivos y metas trazadas de cada área, para una mayor rentabilidad a la organización

Cuando se evalúa el clima organizacional, se detectan los problemas que existen tanto de parte de los colaboradores como de la organización, lo que permite emplear medidas disciplinarias y fomentar un clima agradable que genere en los colaboradores motivación, liderazgo, colaboración, sentido de pertenencia.

## ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACION

En el primer capítulo se desarrollará el planteamiento del problema conformado por: la realidad problemática, la delimitación de la investigación, así como la formulación del problema y los objetivos establecidos, una casuística y por ende la justificación de la investigación.

En el segundo capítulo se mostrará el marco teórico: antecedentes y las bases teóricas que se desarrollan en esta investigación.

En el tercer capítulo se desarrollará la hipótesis de la investigación, sus variables, sub variables e indicadores.

Y en el cuarto capítulo se desarrolla las alternativas posibles de solución al problema aportando conclusiones y recomendaciones

## **1. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El clima organizacional en la última década se viene posicionando como un factor importante e influyente en el éxito de la organización. El medio empresarial que es cada vez más competitivo, viene desarrollando un conjunto de estrategias para generar un clima organizacional idóneo, que busca la satisfacción de los colaboradores mediante el desarrollo de habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales e inteligencia intelectual, contribuyendo así el éxito de las metas de la organización. Sin embargo, en la actualidad la mayoría de empresas presenta problemas internos que afectan el clima laboral, y en consecuencia, la productividad y desempeño laboral.

El área administrativa de la empresa Copias Express se encuentra ubicada en San Isidro y tiene varias sucursales en los diferentes distritos de Lima metropolitana. En los últimos años la empresa Copias Express presenta problemas en su área administrativa que afectan en gran medida el clima laboral, los principales problemas que observamos son: La mala comunicación interna, la desmotivación de los colaboradores y la baja productividad.

El objetivo principal de esta investigación es dar a conocer a quienes dirigen las organizaciones cuáles son los factores que afectan el clima laboral y que influyen negativamente en la productividad y logro de objetivos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro – Lima – 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿De qué modo el liderazgo empresarial influye en la motivación de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro?
- ¿De qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS en San Isidro?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

- Identificar de qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro – Lima – 2018.

#### **Objetivos Específicos**

- Determinar de qué modo el liderazgo empresarial influye en la motivación de los trabajadores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro.
- Determinar de qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa COPIAS EXPRESS en San Isidro.

### **1.3. Casuística.**

Copias Express se constituye el 09 de SETIEMBRE de 1996. Inicia su primera unidad de servicio en la calle Shell 469 – Miraflores. En el año 2006 se inicia una nueva etapa en Copias Express con el relanzamiento de su nueva imagen corporativa y nuevas líneas de servicio, desarrollando un alto nivel de fidelización con sus clientes internos y externos, promoviendo constantemente el potencial humano, la tecnología de punta y el servicio personalizado.

La empresa ofrece una diversidad de soluciones, productos y servicios digitales los cuales están divididos en cuatro líneas de negocios: Ploteos, Digitalización, copias e impresiones, Gigantografías.

El grupo Copex actualmente está conformado por 5 razones sociales: CopexCom SAC, Copex Digital SAC, Copy Line Import SAC, Copias Express SAC, Corporación Copias Express EIRL, desde las cuales opera con dos marcas importantes: Copias Express y Copy Line Digital.

Cuenta con 12 unidades de servicio:

- Panamá,
- Pardo,
- Conquistadores,
- Schell,

- Camino Real,
- Corpac,
- Angamos,
- Larco,
- Javier Prado,
- La Molina,
- Primavera,
- C.C. Camino Real

Los valores de Copias Express son: Compromiso, Respeto, Responsabilidad, Disciplina Organizacional.

Su MISION “Somos un equipo de profesionales comprometidos, especializados en brindar un servicio ágil y personalizado a nuestros clientes, en sus necesidades empresariales de diseño, reproducción y digitalización; con tecnología de punta y precios altamente competitivos”.

Su VISION “Ser reconocidos por nuestro grupo de interés como una empresa líder en servicios; que brinda Soluciones Integrales, en diseño, reproducción y digitalización; con un equipo humano integrado y Tecnología de Vanguardia”

En el área administrativa de la empresa Copias Express el ambiente organizacional se ve perjudicado por problemas como: mala comunicación interna, desmotivación de los colaboradores y la baja productividad.

Una vez al mes se reúnen la Gerencia General con los Gerentes de las áreas Comercial, Recursos Humanos y Finanzas para evaluar el avance y logros alcanzados durante ese periodo. En estas reuniones con frecuencia se toman decisiones que modifican políticas internas y/o de traslado de personal de un puesto a otro en las diferentes unidades, buscando el mejor desempeño del colaborador. Estos cambios son comunicados a los Administradores de tiendas para que ellos a su vez comuniquen al personal a su cargo (operadoras, diseñadores, cajeras).

El problema se presenta cuando esta información no es dada al personal administrativo: área contable, tesorería, control, créditos y cobranzas, publicidad, marketing, recepción, ocasionando confusión, malestar y conflictos. El desempeño laboral del área administrativa se ve afectado directamente por la falta de comunicación oportuna generando desmotivación y baja productividad.

CASO: El área de tesorería se encarga de administrar el efectivo de la empresa, a esta área llegan los requerimientos de efectivo desde las diferentes áreas como son: área de Logística (Almacén, Servicio Técnico, Infraestructura, distribución, Formato Ancho), área Comercial (Marketing y Publicidad), área de Recursos Humanos, Área de ventas (12 unidades de servicio) y de la misma área de Finanzas (Control, Créditos y cobranzas, Contabilidad y tesorería). Estos requerimientos de efectivo tienen un proceso a seguir, esto es:

- Los requerimientos son aprobados y confirmados por las Gerencias de las diferentes áreas (Finanzas, Comercial y RRHH).
- Se debe enviar un correo electrónico al área de tesorería explicando los motivos de la solicitud e indicar el monto exacto y la moneda (soles o dólares) del requerimiento.
- Se debe adjuntar una Cotización del proveedor cuando sea necesario.
- En todos los casos se debe incluir el número de cuenta bancaria a la cual se va a realizar la transferencia y/o deposito, si la cuenta de destino es de otro banco, se necesitan datos adicionales para realizar la transferencia esto es, numero de RUC y/o DNI y número de cuenta interbancaria.
- El área de tesorería una vez recibida toda la información procede con la ejecución de la transferencia y/o deposito.
- El área de tesorería envía un correo electrónico en respuesta a los requerimientos, confirmando el pago realizado y adjuntando el voucher de transferencia y/o deposito.

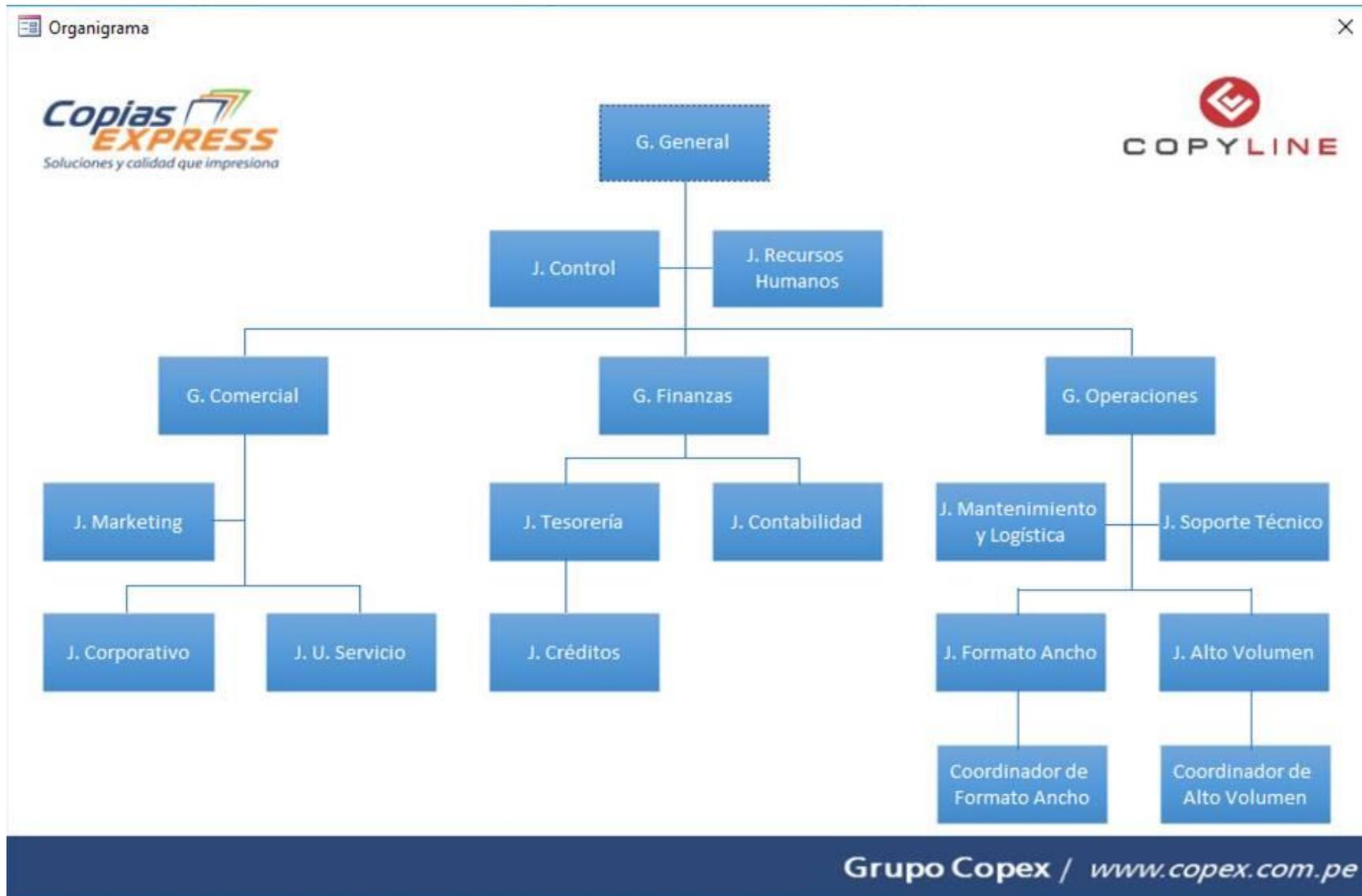
El área de tesorería realiza reembolsos semanales de caja chica a las diferentes unidades (doce en total), esto lo realiza mediante transferencia a la cuenta sueldo de la persona encargada de la administración de la unidad de servicio. En la última reunión realizada el día 5 de febrero del presente año se decidió intercambiar de lugar a dos administradoras con sus respectivas cajeras de las unidades de Larco y Camino Real:

- Karen Castro (administradora) y Leysi Vilca (cajera) de la unidad de Larco, fueron trasladadas a la unidad de Camino Real.
- Rosa Vílchez (administradora) y Anna Unocc (cajera) de la unidad de Camino Real fueron trasladadas a la unidad de Larco.

Esta información no llegó al área de tesorería, por lo que la tesorera transfirió los reembolsos de caja chica como normalmente lo hacía, esto es:

- El reembolso de Larco se transfirió a Karen Castro y
- El reembolso de Camino Real se transfirió a Rosa Vílchez.

Lo que generó malestar en dichas unidades ya que los montos no correspondían a sus unidades, y se tuvo que pedir los reembolsos y volver a realizar las transferencias, esto ocasionó una demora excesiva con el recupero de sus cajas. Así mismo, generó malestar en la tesorera ya que su jefe inmediato, el Gerente de Finanzas no le informó de manera oportuna de los cambios realizados.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

#### **Conclusiones**

Según Diana Elizabeth Uría Calderón De acuerdo con los objetivos establecidos y los resultados conseguidos en medio del avance de las secciones anteriores de este trabajo de exploración, se pueden extraer los siguientes extremos:

- Existe una contradicción con respecto a los trabajadores en cuanto a la atmósfera autoritaria en Andelas Cía. Ltda
- La ejecución del trabajo de los colaboradores se ve influida en gran medida por la toma de la iniciativa despótica, ya que mantiene el compromiso de los nuevos pensamientos y los reprime absolutamente para que mejoren su trabajo diario.
- Hay desmotivación en los trabajadores debido a la falta de reconocimiento por la labor que realizan por parte de los directores.
- Los marcos de correspondencia que están ahora conectados en la empresa son formales y se mantiene el estilo progresivo, lo que mantiene en vilo los lazos entre supervisores y especialistas.

- La cooperación no empodera, provoca una ausencia de fraternidad e interés en los ejercicios empresariales, lo que finalmente influye en la ausencia de un deber jerárquico.

- Los administradores señalan que la ejecución de las labores de sus trabajadores está en un nivel medio y no es lo que esperaban para el cumplimiento de los objetivos jerárquicos.

- Es importante desglosar y proponer opciones que permitan mejorar la atmósfera jerárquica actual y que se sumen a la expansión de la ejecución laboral de los colaboradores de Andelas Cía. Ltda

#### Propuestas

- Aplicar el estilo de autoridad basado en el voto para respaldar una cooperación más prominente de los profesionales y así reforzar las conexiones relacionales entre los jefes y los trabajadores.

- Instar continuamente a los especialistas a que los insten a mejorar su ejecución laboral, ya que obtendrán el reconocimiento fundamental después de haber obtenido excelentes resultados.

- Aplique el modelo de correspondencia multidireccional en la empresa, todo junto para que sus mensajes lleguen a su interlocutor en una correspondencia de

entrada inmediata y clara y abierta dará a los especialistas la confianza de dar nuevos planes a la asociación.

- Forme conjuntos de trabajo y empresas representativas más pequeñas de las esperadas hacia cada una de ellas, a fin de tener una mayor conciencia de las expectativas de los restante en sus individuos, al formar un grupo, cultivar la amistad y hacer una faena jerárquica más notable.

- Fomentar una diferencia en la actitud de los jefes para cambiar la impresión negativa de los colaboradores y transformarlos en una calidad para la organización que afecte positivamente a la ejecución aboral.

- La estimación continua de la atmósfera jerárquica ayudará a los administradores a mantenerse informados de la opinión de sus trabajadores, reconocer las deficiencias y hacer los correctivos esenciales en el instante ideal.

- Implementar un programa de cambio de la atmósfera jerárquica que contiene ejercicios para mejorar todos los aspectos de vista que lo incluyen, por ejemplo, administración, inspiración, correspondencia y correspondencia, lo que aprueba a la empresa a lograr mejores resultados en la realización de sus especialistas, ya que una zona de labor decente insta a las individuos a trabajar mejor (**Diana Elizabeth Uría Calderón ,2011**).

## **Conclusiones**

Según el enfoque de Alex Javier Zans Castellón Después de analizar los resultados, se resolvieron los extremos acompañantes:

1) El Clima Organizacional presente en el FAREM, es la esperanza en un grado más notable, que es el juicio por la cual se piensa que es Medio favorable y desfavorable, siendo la autoridad ensayada mínimamente participativa, sin entusiasmo por mantener una atmósfera autoritaria decente en el grupo de trabajo

2) Se reconoce que el desempeño de la labor, que se origina en la Facultad, es baja, a desconsuelo de que las diligencias se completan y ejecutan en el período requerido, donde el liderazgo básico se realiza en un grado sustancial en una premisa individual, sin un arreglo preparatorio.

3) El personal educador y administrativo de la facultad de trabajo considera que el cambio de este clima organizacional afectaría positivamente el rendimiento laboral y las conexiones relacionales, les haría sentir conforme en el centro de trabajo, por lo cual consideran que se desplegó.

## **Propuestas**

Los expertos, jefe, a cargo de las zonas deben trabajar para agregar para conseguir una buena atmósfera de autoridad, ideal, y lograr los horizontes de euforia y energía, fervor y orgullo.

Las reuniones deben establecerse para siempre, sintonizando evaluaciones y recomendaciones de la red de universidades, que han de ser dirigidas por los pioneros y transformadas en propuestas en los comités de la facultad.

En la asignación, consideración y solicitud de los trabajadores debe ganarse un sentido de valor, ajustado y objetivo, en correspondencia con las capacidades y responsabilidades del puesto.

Fortifique la correspondencia duradera, utilizando los canales adecuados, para garantizar que los datos se agreguen al liderazgo básico de forma adecuada. Estandarice la cooperación en todas las áreas del personal.

Los jefes de zona, jefes y autoridades de la facultad deberían ser transitables para recibir comentarios. En la facultad debería potenciar, dar energía al talento imaginativo y creativo, y percibir el trabajo realizado, teniendo en cuenta el límite, el reclamo de la fama, el avance, el cambio generacional, para los avances institucionales.

Para estirar a diferentes aspectos de vista, la calidad en la asignación de los colaboradores en las direcciones y formalidades institucionales.

Incrementar la realización de la labor en el personal, despertar y crear una situación útil para la rentabilidad, en gran medida abstenerse de decidirse por opciones singulares y fortalecer el liderazgo básico agregado.

Prepárese y conecte un método de preparación institucional completo.

Desarrollar excelentes conexiones relacionales, fomentando la consideración compartida entre los asociados.

Los especialistas, a cargo de regiones, jefes y trabajadores de personal, deben sumarse al cambio de la atmósfera jerárquica, buscar impactar de manera enfática el desempeño laboral de los especialistas **(Alex Javier Zans Castellón, 2017)**.

### **Conclusiones**

Las causas más comunes de las ausencias en los agentes telefónicos de “Call Center” son los estudios, esto se debe a que la totalidad de los sujetos que trabajan en “Call Center” son estudiantes, y muchas veces se presentan exámenes o tareas de último momento, otra causa importante es el transporte, para este punto asimismo es típico considerar la distancia de la vivienda del colaborador a su labor y el horario que asiste, así mismo están las ausencias causadas por enfermedad, propia o de cierto allegado (hijo, madre etc.) y las causadas por otro empleo.

- Los Call Centers manejan movimientos en un lapso de 5 a 8 horas, lo que demuestra que los especialistas telefónicos invierten extensos tramos de energía en una postura similar, lo que consigue herir al compañero de equipo, ya que permanecen situados el 100% del tiempo que permanecen en su actividad, en pequeñas áreas de escritorio, aceptar o emitir llamada tras llamada, esto puede

causar problemas de audición, visual, agotamiento (trabajador consumido) por la labor normal.

- Los días que más faltan al personal son las ocasiones, los fines de la semana, coincidiendo con los días en cual se reserva más personal

- El mejor efecto creado por la falla de apariencia en las estructuras de Call Center es la desprendimiento de llamadas cordiales o cercanas, que resultan en eficiencia y desgracias importantes relacionadas con el dinero, y también individuos que, en cuestión de que toquen base en movimiento, estén influenciados por ausentismo escolar de sus asociados en la reanimación del compromiso y su turno resultan ser más largos, causando desgaste adicional por la excesivas llamadas.

- Debido a la naturaleza de trabajar por turnos, los agentes telefónicos dividen su tiempo realizando otras actividades entre las que destacan los estudios, deportes y otro empleo en un mismo grado de importancia al trabajo realizado en el Call Center.

### **Recomendaciones**

- Que las empresas de Call Center desarrollen algunos movimientos, que poseen un lapso normal de cuatro horas, según los causales de la indagación la totalidad de los agentes que laboran en los Call center son estudiantes universitarios se

pueden ofrecer turnos de 4 horas para los estudiantes y turnos de 6 – 8 horas para los trabajadores que no estudian.

- “Determinar un tiempo prudencial de intermedio entre cada turno, con la finalidad de que el agente telefónico no pase más de ocho horas realizando un trabajo rutinario que le genere stress y que afecte la calidad del servicio, durante este tiempo el agente puede realizar una serie de los ejercicios de estiramiento, incluidos en la propuesta.
- Proporcionar transporte al personal que tiene turnos noche y de madrugada, establecer una ruta para recoger y dejar al personal en sus viviendas, esto evitara que los colaboradores que vivan lejos sean los últimos en entregar llegando muchas veces hasta tres horas después del salir del turno.
- Contratar personal que satisfaga los requisitos de reclutamiento, selección y contratación, ubicando al colaborador que residan cerca del perímetro de la ubicación del Call Center lo cual reduce las ausencias por no tener transporte.
- Mantener una revisión constante del mobiliario y equipo (sillas, cubículos, auriculares, computadoras etc.) con el fin de evitar lesiones musculares, problemas auditivos y visuales etc.
- Llevar control estadístico de las ausencias del agente por género (masculino/femenino y motivo) con el fin de determinar cuál es que más se ausenta, lo cual ayudaría a definir mejores estrategias de contratación y retención” **(Edwin Leonel Lemus Urbina, 2011).**

## Conclusiones

De acuerdo a Yolanda Olvera Zapata con el examen de las consecuencias del examen con respecto a la investigación de la inspiración y su efecto en la ejecución del trabajo, se resuelven los fines que se acompañan:

- Los factores fundamentales que impactan la ejecución son aquellos que aluden al lugar de trabajo, y estos son Trabajo en equipo y Seguridad e Higiene ambos se consideran componentes operativos y que dentro de la inspiración son una parte de lo externo.

- Las variables motivacionales de mayor impacto en la facultad son el pago que es un factor externo y el reconocimiento que es una chispa natural, la forma preferida de adquirir represalias es el deseo, estas influyen en la ejecución del trabajo del personal regulador del negocio territorio de la organización de desarrollo Furoiani.

- Las consecuencias de las evaluaciones de ejecución revelan que la mitad obtuvo un puntaje valioso, dentro de esta reunión hay 15 representantes de la empresa Napoli y 4 de Ciudad Santiago, mientras que la otra mitad del encuentro evaluado obtuvo un puntaje constante, en el que hay 19 trabajadores de Ciudad Santiago.

- Los trabajadores de la zona de negocios obtienen las mismas ventajas monetarias (premios, premios, comisión%, preparación, entre otros), pero en los no

financieros hay algunas ventajas que obtienen los representantes de la empresa Napoli y los de la ciudad de Santiago no lo hace, por lo que hay individualidad. La organización Furoiani Obras y Proyectos hace un atractivo marco de reconocimiento relacionado con el dinero, sin embargo, no solo les gusta ser percibidos como tales, sino también a través de un reconocimiento no monetario que les otorga distinción individual y experta.

- Hacer un examen de los elementos considerados esenciales por el profesorado general, y su asociación con las evaluaciones obtenidas en las evaluaciones de ejecución demostraron que existe un impacto negativo entre los componentes motivacionales de los representantes y su ejecución laboral.

- Además, podemos descubrir que, como lo indica la publicación más reciente sobre el ambiente de trabajo en la empresa Ciudad Santiago, las suposiciones del personal acerca de los elementos motivacionales no se están cumpliendo.

### Sugerencias

Con un objetivo final específico para mejorar y, mientras tanto, mantener la inspiración de los especialistas y que esto influya en la ejecución de sus obligaciones, se realizan las siguientes sugerencias:

- Capacitar a los directores en conexiones relacionales, correspondencia poderosa, administración enfática y construcción de paz, y en todo lo que se agrega a la mejora del lugar de trabajo.

- Capacitar a los representantes para fortalecer las conexiones relacionales, la correspondencia convincente y la cooperación.

- Implementar diseños de fuerza motivadores, diferentes y atractivos para el personal, tanto monetarios como no financieros, como comisiones por escalas, recompensas por consistencia con planes de gastos trimestrales y anuales, el trabajador del mes, reconocimiento al grupo con ofertas más altas, diseños vocacionales, subvenciones o financiamiento de estudios, restauración y protección contra desastres, entre otros.

- Coloque una propuesta que limite los lugares de trabajo de consideración de cada empresa.

- Mejorar los estados de trabajo de la facultad de la empresa de la ciudad de Santiago, tanto física, monetaria y social, lo que dará una situación agradable para el personal para trabajar.

- Promover dentro de la cultura autorizada la convicción de que los esfuerzos realizados por los representantes se percibirán a través de remuneraciones según

sus deseos, y que el efecto posterior de una evaluación de ejecución decente da como resultado premios jerárquicos.

- Establecer técnicas que permitan ofrecer fortaleza en los empleos en la asociación.

- Finalmente, se recomienda realizar una evaluación anual sobre los niveles de inspiración característica y extraña de los especialistas y su ejecución laboral **(Yolanda Olvera Zapata, 2013)**.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

#### **Conclusiones**

Según tesis de Liliana Ancasi se da aspectos como:

PRIMERO: El ambiente de trabajo de la Compañía Productora del Parque Industrial no es grande, ya que las condiciones ecológicas y partes de la ergonomía no son positivas para los trabajadores.

SEGUNDO: En la empresa, los especialistas no tienen el cumplimiento del trabajo, ya que no ven que su trabajo se perciba y no hay grandes compensaciones o motivadores.

TERCERO: El conocimiento emocional no se crea entre los trabajadores, a pesar de lo que se podría esperar, en algunos especialistas presentan "entusiasta no

aparición" por la cual los representantes permanecen en la organización, pero están desaparecidos.

CUARTO: La organización no crea ejercicios de manejabilidad, su centro principal es la generación.

QUINTO: Las conexiones que existen entre los gerentes y especialistas necesitan una gran correspondencia, no hay compasión del supervisor para el trabajador. La asociación solicita a través de sus gerentes o jefes, una estricta consistencia con las capacidades, lo que hace que el peso operacional de los especialistas desestime el capital humano.

SEXTO: La observación en la ejecución de los empleos que tienen los especialistas de la empresa: necesitan inspiración, están constreñidos en sus pensamientos, a veces traen descuido, no hay responsabilidad, también intentan esfuerzos extra, y es posible que no quieran permanecer en sus ocupaciones.

### **Recomendaciones**

PRIMERO: Para mejorar las condiciones naturales, ajustando una iridiscencia superior y un espacio para la mejora de sus diversas ocupaciones de los trabajadores, por lo tanto, agilizando la condición física y mental de los especialistas.

SEGUNDO: Para mejorar las conexiones, es importante mejorar la correspondencia en la organización, se propone el avance de la correspondencia interna, una realidad que acelerará su mejora en el trabajo.

Que el gerente puede escuchar al especialista, puede transmitir los destinos, los objetivos de la organización.

TERCERO: Es esencial la inspiración de los trabajadores, a la luz del hecho de que en el caso de que se sientan felices con el trabajo que hacen, tendrán la capacidad de mejorar su trabajo, por lo tanto, es importante estimar el trabajo que cada uno crea, se propone dar afirmaciones: presentando al mejor especialista abiertamente, dando una bendición corporativa, esto está conectado por lo que el obrero pueda requerir.

CUARTO: Para un cumplimiento superior del obrero, es importante tratar de dar grandes compensaciones, siendo estas justas y también se considera vital para mejorar los impulsos.

QUINTO: Para mejorar el avance de la visión entusiasta entre los especialistas, se recomienda; permitir imaginación y actividades.

Además, tienen la capacidad de tener mejores respuestas para los enfrentamientos.

SEXTO: Confiamos en que es vital avanzar en la preparación de la autoridad, especialmente para los gerentes y jefes (**Liliana Ancasi Tribiños, 2014**).

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Respecto al objetivo general (Establecimiento de relación) ubicamos el extremo acompañante:

- Es evidente que no existe un impacto notable entre el ambiente autoritario y la ejecución laboral del personal del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; Como aparece la hipótesis lógica elegida en nuestro sistema hipotético, una atmósfera jerárquica suficiente toma la ejecución del trabajo de los educadores como uno solo. Está claro los destinos de la organización instructiva, el tratamiento del instructor y el aprendizaje fundamental para los suplentes, y además la mejora de un estilo de administración del jefe para la consecución de los objetivos. El nivel de Clima Organizacional, con respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo de Talento es bajo ( $r = 0.117$ ).

En cuanto al objetivo principal (clima organizacional) ubicamos los extremos que lo acompañan:

- El tipo de Clima Organizacional existente entre la Llanura Docente del Consorcio Educativo de Talento, es el dictador, que depende de una disposición de tiranía explotadora. Debería notarse que este tipo de ambiente es horrible, con el argumento de que no crees en tus trabajadores, siendo básico en una asociación,

donde el suplente es el perjudicado. En este tipo de atmósfera, la mayoría de las elecciones se toman en el punto más alto de la asociación y se apropian de una capacidad de caída en picado sencilla. Los representantes deben trabajar dentro de un ambiente de temor, disciplina, peligros, de vez en cuando remunera, y la satisfacción de las necesidades se mantiene en los niveles mentales y de bienestar.

- Para el personal del Consorcio Educativo Talent, es vital prepararse para escalar diferentes puestos, sin embargo, no se distribuyen en las oficinas vitales, en igualdad de condiciones, se preparan constantemente solos. En la actualidad, en caso de que nos centremos en las cualidades y los estándares, podemos afirmar que son muy claros y de la mayor importancia para los especialistas, pero cambian cuando es excepcionalmente esencial.

- El personal instructivo del Consorcio Educativo de Talentos no tiene muchas oportunidades de participar en los ejercicios de distracción, ya que pocos son resueltos por esta Institución Educativa. Del mismo modo, los educadores reciben felicitaciones de los ejecutivos con respecto a su ejecución.

- Para que haya una atmósfera decente dentro de la asociación, es importante que los educadores del Consorcio Educativo de Talento se apoyen mutuamente, ya que la ayuda entre los socios antiguos y nuevos es generalmente baja. En cualquier caso, entre compañeros duraderos de diversos grados de formación, el tratamiento es excelente, a pesar de que rara vez expresan honestamente lo que piensan, tanto de los procedimientos como de la asociación en sí.

- Con respecto a la vestimenta, los educadores expresaron que deberían ir con prendas formales, sin embargo, se notó que algunos van al Consorcio Educativo de Talento con prendas que no son del uniforme concurrente. Por lo tanto, también se hace referencia a que los instructores no están contentos con las oficinas del establecimiento, por lo que los organizadores están en malas condiciones, divisores demacradas, además de otras cosas.

En cuanto al objetivo principal (Clima Organizacional) ubicamos las sugerencias que lo acompañan:

- Con respecto a las técnicas para la dirección, la administración del Consorcio Educativo Talent debe mantener una relación de asombrosa certeza con toda su fuerza de trabajo, tutores y 87 suplentes en general. Con respecto a esto, se prescribe que no sea de escalada o caída, sino de forma paralela.

Que no hay flexión o derrame. Con respecto a los poderes de motivación, se sugiere que la familia institucional despierte interés, cambio de estrategias de trabajo y evaluación de la ejecución. Se prescribe al Consorcio Educativo, que en el proceso de liderazgo básico todas las reuniones están muy coordinadas y en todos los niveles.

- La preparación para los instructores del Talent Educational Consortium es básica, a través de ella será concebible construir mejores relaciones humanas, una mezcla en grupos de trabajo, una administración satisfactoria de preocupaciones incluso

con condiciones aleatorias, además de otras cosas. Este tipo de preparación se ha ido para todo el personal y su función principal es mejorar a las personas a los individuos de una organización, como individuos de una red en particular.

- En esta asociación, es importante completar diferentes ejercicios, por ejemplo, recreaciones, deportes, ejercicios sociales, manuales, ritmos, escalada, actividades al aire libre y turismo biológico.

- La cooperación de los instructores en el reconocimiento de los ejercicios recreativos contribuye extraordinariamente a su autopreparación, ellos descubrirán cómo crecer, expresarán abiertamente su anhelo de cambio constante en sus ejercicios escolares cotidianos, incrementarán su percepción y experiencia. • Mejorar las conexiones relacionales y crear obligaciones de confianza entre colegas; viejo, nuevo y personal administrativo, es en gran medida esencial que se realicen ejercicios recreativos, en los que puedan buscar reclamos de fama, tipo de puestos. En esta parte los grupos de especialistas pueden reforzarse, aquí se pueden otorgar premios emblemáticos.

Por otra parte, también es importante percibir al mejor educador, la mejor mano derecha, el mejor instructor de movimientos; Una vez elegidos, pueden ser compensados con una cena en la que cada uno de sus socios del Consorcio Educativo Talent se interese. Esta sería una oportunidad increíble para ampliar sus conexiones de expertos.

- Para que no haya cargas al usar el uniforme del Consorcio Educativo de Talentos, es esencial que los ejecutivos den la obligación a sus educadores, para esto, los iniciales para exhibir ese orden actuarían naturalmente, con esto los instructores se sentirán obligados a ir al Consorcio Educativo vestimenta formalmente formal. Cabe señalar que en este segmento no se espera que moleste al educador, sin embargo, los tutores y la población en general también toman una imagen decente de la asociación. En caso de que no acepten las estipulaciones en estas líneas, los jefes deben tomar medidas excepcionales con los educadores.

En cuanto al segundo objetivo (Desempeño organizacional) ubicamos los extremos que lo acompañan:

- Al conocer los efectos posteriores de los estudios en los instructores del Talent Educational Consortium, podemos dar fe de que el nivel de ejecución del trabajo es el adecuado, es decir, se ajustan a lo que se requiere para ejercer profesionalmente el trabajo educativo. Lo rescatable de estos maestros es que a pesar de no estar en una organización donde se crea una atmósfera autoritaria decente, no lo ven como una obstrucción para seguir creando con regularidad sus ejercicios escolares de cualquier Institución Educativa.

- Luego de conocer las consecuencias de este examen, consideramos que el tercer objetivo de la evaluación de la ejecución, según lo indicado por Chiavenato, no se está cumpliendo, ya que el Consorcio 89 Educativo Talentos y la población en general que dirige esta asociación no están dando desarrollo y mejora

oportunidades para cada uno de los individuos de la asociación, (educadores y asistentes), considerando, desde una perspectiva, los destinos autorizados y, por otro, los objetivos individuales.

- Muchas instituciones educativas confían en que, para enmarcar un grupo de trabajo competente, es suficiente contratar a las personas que tienen el mejor plan de estudios o tienen las cosas necesarias para el puesto que realizarán. Eso no es válido. Es fundamental hacer una estimación coherente de la ejecución de especialistas una vez que se alistan. Ahora inferimos que el personal que muestra el Talent Educational Consortium no está siendo evaluado de manera efectiva en cuanto a la ejecución de su trabajo.

En cuanto al segundo objetivo (Desempeño organizacional) ubicamos las propuestas que lo acompañan:

- Es crítico que la administración del Consorcio Educativo de Talento trabaje con el personal de capacitación, para lograr el nivel principal con respecto a la ejecución del trabajo. Se presenta este nivel, aquí la ejecución del instructor sobrepasa lo que es normal con el puntero, en su mayor parte mostrada por una amplia colección de prácticas con respecto a lo que se está evaluando, o como resultado de la prodigalidad educativa. Para esto, los jefes deben aceptar numerosas obligaciones, entre ellas apostar por preparar continuamente a sus educadores, descubrir qué programas de capacitación de instructores están adelantando el Ministerio de

Educación, avanzar en la reconciliación entre los individuos de esa asociación, entre otras cosas.

- La parte de administración del Consorcio Educativo de Talento debe considerar la naturaleza de los educadores en su asociación, y ver quién tiene realmente el derecho de superar las expectativas y desarrollarse en el campo individual y experto. Al tener esto inconfundible, la organización debe dar las mejores oficinas a los instructores para que conozcan sus destinos. Deberíamos permitir el tratamiento de los recursos humanos como una ventaja vital de la organización, y cuya eficiencia puede ser suficiente.

- La Junta Directiva del Consorcio Educativo Talent está prescrita para comenzar a evaluar la ejecución del trabajo de sus educadores. Para esto, será fundamental dirigir un estudio trimestral, que se transmitirá a los estudiantes con el objetivo de que puedan expresar sus sentimientos y cómo están actuando sus educadores en el campo escolar. El estudio también debe ser terminado por los tutores, para evaluar a los educadores de sus hijos. Las consecuencias de las revisiones ayudarán a los jefes a ver en caso de que sea práctico seguir dependiendo de las administraciones de los educadores a los que se hace referencia (**Luis Alberto Panta Rivadeneira, 2015**).

### **Conclusiones**

- en cuanto a la organización, se resolvió que la organización tiene un proceso de liderazgo básico unificado por los jefes, distinguiendo los problemas, decidiendo

los criterios y evaluando la elección realizada, sin embargo, incluyendo los sentimientos y propuestas del personal, como lo indica el territorio. Además, la asociación es razonable para la disposición de los diseños de trabajo, a pesar del hecho de que no existe una división de organización formalmente caracterizada, la organización se utiliza a la luz de objetivos genuinos y cuantificables, la organización vital no está conectada, sin embargo hay componentes clave para el avance de la misma.

- En cuanto a la asociación, es evidente que la gran mayoría de los representantes conocen la misión, la visión, los objetivos, los valores y el perfil jerárquico de la organización, donde las oficinas y puestos se caracterizan claramente, actuando una gran correspondencia entre los territorios de trabajo y para los de afuera, hay manuales actualizados de la capacidad y los sistemas están en ejecución, a pesar de tener innovaciones de vanguardia y aporta las contribuciones esenciales a los representantes, cuenta con un personal calificado y concentrado, adquirido del procedimiento de inscripción y elección de facultad, que es refrescante a pesar del hecho de que no hay una oficina de recursos humanos considerada, el espacio físico y las regiones de trabajo están muy diseminadas.

- En cuanto a la administración, se obtuvieron resultados extremadamente aceptables, ya que no hubo problemas de conducta jerárquica, hay grupos de trabajo realizados, estimulados y relacionados con la organización y hay pioneros que facilitan y administran los ejercicios, el personal se retira en la zona de negocios

que son excepcionalmente visitados, lo que crea cierta vulnerabilidad con respecto a los objetivos, los objetivos y los diseños de trabajo preestablecidos.

- El componente de control terminó estando disponible en la gran mayoría de los procedimientos regulatorios, relacionados con dinero, teneduría de libros, uso e información de la asociación, a pesar de que las técnicas, los marcos o los sistemas de control no son accesibles para visualizar o resolver problemas después de Ellos pasan

- Con respecto a la eficiencia del trabajo, la viabilidad de la asociación construye un trabajo organizado con bastante frecuencia para el cumplimiento de su objetivo principal, observando continuamente la manera en que define sus objetivos, los indicadores que permitirán estimar los objetivos y el nivel de consistencia con ellos Por otro lado, los datos de entrada que se consideran para el enfoque de cambio interno se consideran adicionalmente como una parte principal.

- Con respecto a la relación entre administración administrativa y rentabilidad laboral, el dominio de la asociación a menudo preocupado por la introducción de un lugar de trabajo suficiente y un transporte ideal de oficinas para permitir el mejor avance posible de los ejercicios, mejorar el mejor enfoque para utilizar los activos de la organización y el escaneo para el gasto - proporción de resultados; Asimismo, se considera que la asociación con frecuencia muestra preocupación por conocer la impresión de los clientes sobre el beneficio ofrecido, la búsqueda de ajustes en cuanto a los ajustes en la metodología de trabajo, analiza continuamente la

satisfacción de la misión y la condición que lo abarca con la expectativa de mejorar su técnica, confiadamente busca conocer su notoriedad ajustándose a los nuevos avances y potenciando la mejora del desarrollo.

### Sugerencias

- Estudie la posibilidad de supervisar bajo las metodologías actuales de administración, donde el liderazgo básico no está concentrado solo por los directores, y además abrir una oficina de arreglos, con el objetivo de que los planes sean más exitosos.

- Considere la posibilidad de actualizar y fusionar los informes de la administración, presentando consistentemente el nivel de asociación de la organización en todas las oficinas, para que los representantes trabajen y creen de manera eficiente.

- Establecer suficientes medidas de administración o marcos que construyan los canales de adaptación a través de un transporte decente del trabajo, para lo cual se debe considerar la cadena de niveles de mando de las asociaciones, para mantener una distancia estratégica de la introducción de cuestiones, en las divisiones distintivas.

- Continuar con los marcos de control suficientes en las diversas regiones de la asociación, aplicando enfoques, reglas, reglas, etc., en el caso de que sea

concebible hacer un consejo que esté a cargo de los ejercicios y empresas relacionadas relacionadas con eso. De la misma manera, delinear un marco de control de costos y establecer ejemplos formalmente compuestos para decidir los ingresos netos y desarrollar mejores enfoques de control y seguridad en los alrededores.

- Debe buscar enfoques para mejorar la viabilidad para lograr la consistencia con la impresión de continuamente, la construcción de sus ejercicios constantemente, para lograr la consistencia con las reglas clave por completo o más para incluir a la totalidad del individuo
- Debe buscar enfoques para mejorar la adecuación para lograr la consistencia con la impresión de que continuamente, construyendo sus ejercicios sin cesar, para lograr la consistencia con las reglas clave por completo o más para incluir a todo el personal, lo que permitirá tener un nivel decente nivel de eficiencia.
- Aplicar el Análisis Administrativo de Gestión ocasionalmente, universalmente o por oficinas, como un instrumento de control interno que se suma para distinguir y obtener los arreglos oportunos, establecer mejores indicadores para cuantificar la productividad en la utilización de activos y en los resultados frente a los costos, logrando una gestión satisfactoria marcos que se ajustan a las necesidades interiores (**Banda Fernández, Jans Jerry y Silva Rengifo, Vanessa, 2016**).

## Conclusión

- Según el nivel de aprendizaje sobre "Proceso rápido", el personal jurisdiccional indica deficiencias con respecto a la información de los objetivos institucionales a la luz del hecho de que el 41% demuestra un nivel horrible, y solo el 14% presenta un nivel excelente a la vista del informe del examen conectado
- El nivel de rentabilidad antes de la preparación de "Proceso rápido" mantiene un nivel bajo, a la luz del hecho de que la viabilidad y productividad de los procedimientos legales no funciona como una sola con la recopilación de casos y procedimientos legales.
- El nivel de aprendizaje después del uso de la preparación demuestra un incremento significativo que el 31% de los trabajadores demuestran un nivel excelente, junto con un 18% en un nivel excelente y suficiente.
- La productividad después de la utilización del plan de preparación ha logrado un nivel de adecuación y viabilidad con respecto a la velocidad de los procedimientos legales que ocurren dentro de un tiempo específico.
- Se cierra con base en la prueba T de Student, ya que la estimación de la T es más notable que la estimación de la T prohibida, se resuelve que está en el área de desecho de la  $H_0$ . Se reconoce la teoría del examen planteada en  $H_1$ , siendo la acompañante: la preparación a la fuerza de trabajo jurisdiccional en "Proceso

rápido", impacta por completo en la eficiencia laboral de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede de Moyobamba, a partir de enero a julio de 2016.

### Sugerencias

- A nivel legal, la preparación de la fuerza de trabajo debe proceder en el "Proceso rápido" para seguir mejorando la eficiencia laboral de la Corte Superior de Justicia de San Martín y los tribunales alternativos de la Rama Judicial.
- La preparación progresiva y constante debe completarse en las partes de la ley en todos los tribunales del Poder Judicial, teniendo en cuenta el objetivo final de mejorar siempre el nivel de información de los administradores de equidad.
- Con respecto a las actividades del Ministerio Público, en el caso de la investigación, prescribimos el examen de por qué los investigadores en su mayoría documentan una acusación y no eligen el rechazo del caso ya que no han obtenido los componentes adecuados de convicción en el medio de la etapa de la carretera para mostrar de manera confiable la comisión de la manifestación criminal y / o la conexión de los denunciados con la misma, una capacitación que produce la superflua sobrecarga de la asamblea mecánica legal.
- a fin de seguir ejecutando cambios de procedimiento que permitan el funcionamiento ideal y oportuno de la equidad en la nación, debe habilitarse la

Rama Judicial, con el objetivo de que sea monetariamente libre y pueda satisfacer sus necesidades gerenciales.

- Se prescribe recomendar a la Comisión Permanente de Capacitación de la Corte Superior de Justicia de San Martín, ampliar los tiempos de preparación, para que haya mayor dinamismo y cooperación de los trabajadores jurisdiccionales (**John Hemingway García Navarro, 2016**).

## 2.2. Bases teóricas

### **Clima organizacional**

Según lo mencionado por Luc Brunet en su Libro El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Capítulo 4, pag.54, sobre las causas y efectos del clima organizacional, el clima organizacional está compuesto por numerosas variables que están en constante interacción, por lo que a veces se dificulta estudiarlas de manera separada, esto hace que la investigación resulte compleja.

Respecto al tamaño y dimensión de la organización, afirma que, en las grandes organizaciones, los colaboradores son más numerosos, por lo que existe mayor posibilidad de que el clima se caracterice por la alineación, la conformidad y la falta de compromiso, donde los empleados se sienten fácilmente reemplazables y consideran que el clima de la organización es frío. De acuerdo con estos resultados, el clima organizacional está considerablemente influenciado por el tamaño de la organización. Por lo tanto, cuanto más grande es la organización, mayor es el efecto sobre el proceso social dentro de la organización, es decir, las relaciones entre los colaboradores se vuelven rutinarias, formalizadas y muchas veces escasas debido a la especialización de tareas.

Asimismo, las empresas centralizadas y a la vez fuertemente empoderadas son propensas a producir ambientes cerrados, autoritarios, rígidos y helados,

lo que impide la manifestación imaginativa de sus empleados. Es importante mencionar que las empresas con visión poseen casi siempre ambientes abiertos, participativos y cálidos.

Las políticas y reglamentos de una organización también tienen impacto en la percepción de los colaboradores respecto al clima organizacional, estas políticas y reglamentos delimitan el margen sobre el cual el colaborador puede desarrollar su labor, por lo que, si estas políticas y reglamentos limitan demasiado el comportamiento del colaborador, este se sentirá oprimido, lo que repercute en una baja de la productividad, alta tasa de rotación y ausentismo.

Desde hace varios años se evidencia el poder que tiene el clima organizacional con el éxito de los programas APO (Administración por objetivos), este programa tuvo mucha popularidad a en el final de los años sesenta y inicios de los años setenta. La APO consiste en hacer que el empleado sea más participativo y alcance sus objetivos de productividad. Esta técnica normalmente influye de manera positiva en el colaborador, despierta la motivación lo que lo hace ser más eficiente y responsable. Este sistema también permite desarrollar un excelente sistema de comunicación entre los superiores y sus subordinados, desarrollando un sentimiento de implicación de todos los miembros de la organización.

Hace varios años apareció en Estados Unidos la implantación de círculos de calidad en las empresas. Los círculos de calidad están conformados por un

grupo de colaboradores con formación técnica y administrativa, que de manera voluntaria se reúnen cada cierto periodo bajo la dirección de un superior para identificar, analizar y solucionar los problemas suscitados en determinada unidad. Esta técnica permite desarrollar un clima de participación y colaboración entre la organización y sus colaboradores.

El clima organizacional también puede definirse en función del poder que utilizan los líderes o directores de la empresa. En un clima autoritario se utilizan castigos y recompensas para controlar a los colaboradores, mientras que en un clima participativo el superior ejerce un tipo de poder que le permite tener una imagen de jefe de equipo muy diestro y preocupado por las relaciones interpersonales con sus colaboradores.

La satisfacción y el rendimiento de los colaboradores también se ven afectados por el clima organizacional. Es indiscutible que un clima que permite al colaborador desarrollarse y alcanzar plenitud personal, generara satisfacción y motivación por alcanzar los objetivos y como consecuencia su productividad se elevara. También es importante mencionar que el estilo de liderazgo superior inmediato y el comportamiento del grupo influyen directamente en la percepción del clima.

Según lo mencionado por Idalberto Chiavenato (2009) en su libro: *Comportamiento Organizacional*. Nos dice: “La comunicación organizacional es el proceso mediante el cual las personas intercambian información en una

organización. Algunas comunicaciones fluyen por la estructura formal y la informal; otras bajan o suben a lo largo de niveles jerárquicos, mientras algunas más se mueven en dirección lateral u horizontal” (pag.321), podemos mencionar que comunicación en la actualidad es muy importante dentro de una organización, y debe ser frontal y abierta para mejorar el clima laboral en determinada área de trabajo.

A su vez mediante la comunicación podemos definir los problemas existentes, darle solución al problema de comunicación entre colaboradores y los líderes, así generando estabilidad dentro de la organización para poder tomar óptimas decisiones, logrando los objetivos a corto y largo plazo en la organización.

Según menciona que los líderes de cada organización deben mejorar su comunicación; deben tener la capacidad para codificar y decodificar la información de sus colaboradores.

Existen varias técnicas de comunicación como: acompañamiento, retroalimentación, empatía, repetición, lenguaje sencillo, escuchar atentamente, propiciar a confianza mutua y crear oportunidades.

Según menciona que las organizaciones utilizan los equipos para enfrentar los problemas que se presentan, para ello, requieren un flujo libre de comunicación e información en todas las direcciones. El trabajo en equipo

requiere de mucha comunicación para un buen clima organizacional entre los colaboradores. En una red centralizada es un líder, con él se comunica, es el que toma las decisiones y ofrece soluciones rápidas a problemas simples. En una red descentralizada los colaboradores se comunican entre sí hasta llegar a un consenso y resuelve problemas más complejos dentro de la organización. (Idalberto Chiavenato).

### **Productividad**

Según lo mencionado por Griffin y Moorhead, en su novena edición de su libro comportamiento organizacional Cp. 5 pg. 118, sobre el desempeño y la motivación enfocada de cómo esta influirá en la productividad laboral de los colaboradores.

Podemos mencionar que cada organización tiene una realidad diferente, por su parte los gerentes deben tener una visión de futuro dentro de la organización la cual debe tener en cuenta como desarrollar métodos de influencia que ayuden al crecimiento sostenido de la organización , basándose en conceptos que ayudan a mejora las necesidades de la empresa como la motivación en los colaboradores que puedan desarrollar un buen clima organizacional lo cual conlleva a tener mejores oportunidades de crecimiento dentro de la organización.

La motivación influye en la productividad, ya sea por el comportamiento de los colaboradores o por las procesos que ayudan a desarrollar el desempeño

laboral y estos a la misma vez ayudan mejorar la situación de los colaboradores mediante incentivos, reconocimientos, bonos, un mejor cargo laboral lo cual genera un potencial de motivación en la organización que influye en la productividad de la empresa para poder medir la eficiencia de los colaboradores dentro de la organización y así generar mejor rentabilidad.

La productividad se basa en un buen clima laboral dentro de cualquier organización, mediante los diferentes procesos que deben definir los gerentes para poder establecer los mecanismos de cómo liderar ente la productividad y la motivación todo estos procesos que hoy están bien definidos en empresas que son líderes en el mercado desarrollando las mejoras de desempeño organizacional dentro de la producción para un mejor beneficio hacia cualquier organización que tenga como prioridad los valores corporativos como el trabajo en equipo.

Así mismo podemos tener en cuenta que el Clima organizacional y su intermediación en la productividad están basado en aquellas teorías de procesos los cuales son:

### **Diseño de puestos**

“Es una forma en que las organizaciones definen y estructuran los puestos.”  
(Griffin y Moorhead, 2010).

Lo anterior podemos mencionar que es fundamental dentro de las organizaciones ya que la motivación, satisfacción y el buen desempeño influirá en una mejor productividad y que esta debe ser bien dirigida para que no pueda haber obstáculos entre colaboradores y la organización.

### **Especialización del puesto**

“Como lo argumenta la administración científica, puede ayudar a mejorar la eficiencia, pero también promover la monotonía y el aburrimiento.” (Griffin y Moorhead, 2010).

Podemos mencionar que hoy en día podemos apoyarnos de una forma eficiente, racional y practica en la especialización de puestos ya que influye en la productividad al maximizar no descuidando la motivación de los colaboradores los cuales deben estar motivados dejando de lado el aburrimiento y no permitiendo que la productividad se detenga.

### **La rotación de puestos**

“Es mover a los trabajadores de forma sistemática de un puesto a otro en un intento por minimizar la monotonía y el aburrimiento.” (Griffin y Moorhead, 2010)

Según la perspectiva en la productividad podemos enunciar la sistemática de un puesto a otro con objetivo que los colaboradores estén relacionado con diferentes áreas, que ayudarán a tener un mejor desempeño en la realización de sus actividades dentro de la organización y no perjudicando las tareas

encargadas las cuáles serán las mismas según el puesto establecido por las áreas. “La especialización del puesto ha sido un método común para estructurar los puestos por más de cien años”,(pag.121),podemos mencionar que esta teoría se adapta en todas las empresas manufactureras las cuales tiene a cargo personal en diferentes áreas y que a pesar de los años se mantiene en vigencia la cual queda demostrado que es un proceso importante de como clima laboral interviene en la productividad de los trabajadores ,también es cierto que los tiempos cambian y es por ese motivo que el desempeño laboral está siendo prioridad para las áreas dentro de las organizaciones que buscan cambiar la dinámica de la productividad enfocada a tener mejores resultados de rentabilidad para organización.

Sin bien es cierto las características del puesto según “La teoría de las características del puesto es un importante modelo contemporáneo de como diseñar los puestos. Al utilizar cinco características centrales de los puestos, los gerentes pueden mejorar tres estados psicológicos críticos. Estos estados a su vez pueden mejorar una diversidad de resultados personales y de trabajo. Las diferencias individuales también afectan la forma en que las características del puesto afectan a las personas.”

Como diferentes tipos de habilidades, originalidad de la tarea, la importancia de la tarea, autonomía, retroalimentación, esto muestra que todos factores en clima organizacional afectan indirecta o directamente al colaborador y que influye en la productividad de la organización, para que pueda haber un buen

desempeño de productividad tenemos las variantes antes ya mencionadas que son el soporte emocional de la productividad.

La cooperación de los empleados, que estimula un buen clima laboral es muy trascendental y se ha ganado un voto importante en las decisiones dentro de la organización.

Al tener más motivación en el aspecto productivo mediante promociones o reconocimientos, han quedado satisfechos las metas y objetivos alcanzados a corto y largo plazo, por tener en claro el tipo de motivación que debe tener la participación de los colaboradores dentro y fuera de la organización, ya que los colaboradores son el filtro principal de actividad productiva la cual se ve reflejada en eficiencia de cada actividad , ya sea de diferentes características ya que la toma de decisiones ante un clima no hostil dentro de la organización puede marcar la diferencia en los departamentos de la organización que es vital dentro de las organizaciones.

Según lo referido por Joseph Prokopenko, 1989 (Pág. 290) “La participación en las relaciones laborales puede ser una buena oportunidad para aprender cómo se puede influir en la cultura de la productividad y en los esfuerzos de organización”.

Podemos mencionar que al haber una motivación adecuada dentro de la productividad habrá un mejor desempeño laboral la cual es algo positivo en

cuanto al buen clima organizacional entre la gestión empresarial y los colaboradores que son el eje de toda actividad.

En toda organización hay lazos laborales muy definidos los cuales han demostrado que existe una mejor productividad lo cual hace posible los controles prácticos que conllevan a una mejor integración ,los colaboradores a su vez definan cual es la mejor opción al llegar a una empresa que le brinda las condiciones y un buen clima laboral óptimo para desarrollar mejores habilidades, rendimientos mediante sus conocimientos y que implique a una mejor productividad mediante una mejor capacidad de estar bien motivado pueden generar una mayor rentabilidad en la organización.

### **Definición de términos básicos**

1. **AMBIENTE LABORAL:** es una medida de la naturaleza de la vida laboral y afecta la rentabilidad y el avance de la capacidad humana de una sustancia. Como la disposición de discernimientos compartidos que abren los mercenarios crea en conexión con los atributos de su sustancia.
2. **AUSENTISMO LABORAL:** La incapacidad temporal del trabajador imposibilitado de poder trabajar por una enfermedad o accidente, ya sea o no por trabajo.

3. **AUTORITARIO:** Es la que impone su autoridad de una manera represiva y agresiva sobre sus trabajadores, el único que tiene voz de mando es el que tiene el poder como gerente y los subordinados tienen que acatar a las órdenes.
4. **CAPACIDAD:** Son los variables que tratan la condición tanto física y emocionalmente a un trabajador, por lo cual que esto determina el desarrollo de su potencial físico y mental y permite realizar con éxitos sus objetivos.
5. **CLIMA ORGANIZACIONAL:** Cuando los colaboradores de una organización están motivados, se genera un buen ambiente entre las diferentes áreas.
6. **COMPORTAMIENTO:** Es el ejercicio de la autonomía personal, de la posesión de una capacidad para controlar sus acciones, y esto es contribuido por un reconocimiento previo.
7. **COMPROMISO:** Surge cuando un hombre hace especulaciones para mantener intereses específicos, se mantiene con una línea de actividad predecible. La responsabilidad jerárquica es la calidad con la que un individuo se relaciona con una asociación específica y su inclusión en ella.

8. **COMUNICACIÓN:** Un proceso del cual una persona se pone en contacto para transmitir un mensaje, esto espera una respuesta, opinión o conducta y que este mensaje debe ser comprendida como veraz.
9. **CONFLICTO:** Es la comunicación de individuos asociados que ven artículos incongruentes y obstrucción compartida en el logro de esos objetivos.
10. **DESEMPEÑO:** Es cumplir una tarea o actividad que sea encomendada por la organización para su cumplimiento de sus objetivos.
11. **EFICIENCIA:** Utilización correcta de los recursos de la organización para alcanzar el objetivo con éxito.
12. **ENTORNO:** Son aquellos elementos externos al individuo y que están relacionados estrechamente con ella, y por lo tanto tiene influencia directa.
13. **EVALUACION:** Es un concepto amplio que medir o valorar la competencia o el dominio de la lengua, toda medición o valoración es una forma de evaluación. Se consideran fundamentales en cualquier análisis de la evaluación: la validez, la fiabilidad y la viabilidad.
14. **GESTION EMPRESARIAL:** El camino hacia la organización, clasificación, coordinación, coordinación y control de los activos de una asociación, a fin de obtener la mayor ventaja o alcanzar sus objetivos. Además, es la

disposición de las capacidades o procedimientos fundamentales, que afectan positivamente la adecuación y eficacia de la acción realizada en la asociación.

15. **HABILIDADES:** la capacidad adquirida por el hombre para utilizar sus conocimientos y propensiones tanto durante el tiempo invertido como en la acción hipotética y viable.
16. **IMPLEMENTACION:** la manera de guiar a la empresa para que continúe según las razones, enfoques y técnicas. Además, la utilización de aparatos administrativos y autorizados para lograr los resultados vitales.
17. **INTEGRACION:** Es unir o juntar a una persona que se encuentra aislada del grupo, sin importar raza, sexo y religión.
18. **LIDERAZGO:** Estado de un pionero o ejercicio de sus ejercicios. Calidad inigualable en el sentido de que esta organización, un elemento o una parte monetaria dentro de su título.
19. **MOTIVACION:** esas variables son adecuadas para incitar, mantener y coordinar la conducta hacia un objetivo.
20. **NECESIDAD:** Es aquella falta de algo que afecta directamente al comportamiento para poder sobrevivir y satisfacer las necesidades.

21. PARTICIPACION: Hace referencia a la actividad y el impacto de interesarse, es decir, puede incluir la toma o la recopilación de parte de algo, compartir algo, ofrecer noticias a alguien sobre algo.
22. PROCESO: Es una agrupación de pasos orquestados con algún tipo de justificación que se enfoca en lograr algún resultado particular.
23. PRODUCTIVIDAD: es un indicador que refleja qué tan bien se están utilizando los activos de una economía en la creación de mercancías y empresas. La rentabilidad de un hombre en el trabajo es una medida de su adecuación en relación con su competencia.
24. RESPONSABILIDAD: es una excelencia que se puede ver en uno mismo o en el prójimo. Se dice que un hombre es confiable cuando, consciente de sus actividades, se da cuenta de que son la razón inmediata o tortuosa para una ocasión, para la cual es concebible que sea imputable, e incluso puede reaccionar para esas demostraciones, si es importante.
25. RETROALIMENTACION: es un procedimiento mediante el cual un marco, puede ser de cualquier tipo, obtiene vitalidad dada independientemente de cualquier otra persona para garantizar su actividad.

26. SATISFACCION: como el nivel del temperamento de un hombre que resulta de contrastar la ejecución aparente de un elemento o administración con sus deseos.

### **3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

Para fomentar un óptimo ambiente organizacional, tenemos que tener en cuenta varios elementos que debemos promover dentro de las organizaciones, ya que la creación de un clima laboral agradable favorece tanto a los resultados de la empresa como al bienestar emocional de los colaboradores que laboran en ella.

Uno de los grandes problemas que presenta la empresa Copias Express son los errores en el desarrollo, la falta de comunicación y el déficit de medios de información, provocando desconcierto y desinformación entre los colaboradores de la empresa, lo cual afecta directamente en el desarrollo tanto individual como grupal. Por lo que es necesario implementar un plan de gestión formal de la comunicación dentro de la empresa, esto le permitirá compartir sus valores, visión y objetivos entre sus colaboradores.

La estrategia de comunicación debe ser bidireccional, los métodos tradicionales como las carteleras informativas, los folletos y las conferencias informativas son correctos para alcanzar nuestras metas, nos podemos respaldar en otros mecanismos como una oficina de una red interna de comunicación o intranet

Otro de los problemas encontrados en la empresa Copias Express es la desmotivación y la baja productividad. Para ello deberíamos buscar una autoridad concentrada en la inspiración que nos prometa un grupo enfocado en los objetivos de la organización, un pionero para obtener un grupo motivado debe decidir los

deseos de sus supervisados lo que le permitirá llevar a su grupo al cumplimiento de sus necesidades . En este momento, los sectores empresariales son competitivos hasta el punto de que es progresivamente esencial contar con grupos de trabajo efectivos y propulsados, por lo tanto, la capacidad de inspirar al grupo y el estilo de administración asumen un papel fundamental en el logro de ese objetivo.

## CONCLUSIONES

- En el área administrativa de la empresa Copias Express, existe un clima laboral no adecuado que repercuten el desempeño de los colaboradores.
- La ausencia de liderazgo en el área administrativa de la empresa Copias Express no promueve el trabajo en equipo, lo que dificulta el logro de objetivos y debilita las relaciones interpersonales al interior de ella.
- La comunicación en el área administrativa de la empresa Copias Express no es oportuna y fluida lo que ocasiona conflictos permanentes entre los colaboradores afectando el clima laboral.
- El rendimiento de los colaboradores de la organización Copias Express se ve perjudicada por la falta de motivación y reconocimiento de logros.
- El desempeño laboral del área de finanzas se ve perjudicada directamente por el déficit de comunicación por parte de la Gerencia de Finanzas.

## RECOMENDACIONES

- Implementar en la empresa Copias Express un clima organizacional abierto y participativo, permitiendo a los colaboradores desenvolverse en un espacio donde puedan ser creativos y generar ideas que aporten soluciones eficientes en el proceso que desarrollan en la organización.
- Iniciar un tipo de liderazgo democrático que logre la integración de los colaboradores, que promueva la participación, el entusiasmo y la implicación mejorando las relaciones interpersonales.
- Generar políticas en las se determine que toda decisión de cambio en las mismas o en la estructura de la organización deben ser comunicados de manera oportuna e inmediata, a todos los colaboradores del área administrativa de la empresa Copias Express.
- Implementar estrategias de motivación como la capacitación, el reconocimiento y aumento de salario, lo que mantendrá al colaborador motivado y por ende mejorará la productividad.
- Establecer que la Gerencia de Finanzas genere una comunicación fluida y oportuna con las diferentes áreas a su cargo, lo que mejorara en gran medida el desempeño laboral del área.

## REFERENCIAS

Liliana Ancasi Tribiños (2014), Tesis: Dimensiones del Clima Laboral de una empresa de Producción del Parque Industrial de Arequipa, 2013, presentada por la Universidad Católica de Santa María, Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades – Programa Profesional de Comunicación Social, para optar el Título Profesional de Licenciada en Comunicación Social.

Luis Alberto Panta Rivadeneira (2015), Tesis. Análisis del Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de la Plana docente del Consorcio Educativo talentos de la Ciudad de Chiclayo, presentada por la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo escuela, para optar el grado de administración de empresa.

Diana Elizabeth Uría Calderón (2011), Tesis: El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de Andelas Cia. LTDA. De la Ciudad de Ambato - Ecuador, presentada por La Universidad Técnica de Ambato – Facultad de Ciencias Administrativas, para optar por el Título de Ingeniería de Empresas.

Alex Javier Zans Castellón (2017), Tesis. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la

Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN– Managua en el período 2016, presentada por la Universidad Autónoma de Nicaragua Managua facultad regional multidisciplinaria Matagalpa, para optar el grado de administración de empresa.

Edwin Leonel Lemus Urbina (2011) Tesis: Causas que originan el Ausentismo Laboral y su impacto en la Productividad del Trabajo en las empresas de Call Center con más de 50 colaboradores ubicados en las zonas 10 y 13, presentado por la Universidad de San Carlos de Guatemala – Facultad de Ciencias Económicas, para optar el grado de Maestría en Administración de Recursos Humanos.

Yolanda Olvera Zapata (2013), Tesis: Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos, presentada por la Universidad de Guayaquil - Facultad de Ciencias Psicológicas, Para optar por el Título de Psicóloga Industrial.

Banda Fernández, Jans Jerry y Silva Rengifo, Vanessa (2016), Tesis: La Gestión Administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omega Cosnstructor's Building CO SAC. De la ciudad de Tarapoto, en el año 2014, presentada por la Universidad Nacional de San Martín – Facultad de Ciencias Económicas – Escuela Académico Profesional de Administración, para optar el Título de Licenciado en Administración.

John Hemingway García Navarro (2016), Tesis: Capacitación en proceso inmediato y su influencia en la productividad laboral del personal jurisdiccional de la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Moyobamba, de enero a julio del 2016, presentada por la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el grado académico de maestro en gestión pública.

Luc Brunet (1987), Libro. El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, diagnóstico y consecuencias.

Griffin y Moorhead (2010), Libro. Comportamiento Organizacional.

Idalberto Chiavenato (2009), Libro Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones, segunda edición.

Joseph Prokopenko (1989), Manual Práctico La Gestión de la Productividad primera edición.

## APENDICE

**APENDICE N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COPIAS EXPRESS SAC EN SAN ISIDRO – LIMA - 2018**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES, SUB-VARIABLES E INDICADORES</b>
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro – Lima – 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿De qué modo el liderazgo empresarial influye en la motivación de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro?</p> <p>¿De qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS en San Isidro?999</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Identificar de qué manera el clima organizacional influye en la productividad de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC en San Isidro – Lima – 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Determinar de qué modo el liderazgo empresarial influye en la motivación de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC EN San Isidro – Lima – 2018.</p> <p>Determinar de qué manera la comunicación efectiva influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS en San Isidro.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>El clima organizacional podría influir en la productividad de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC, en San Isidro – Lima – 2018</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA N-1</p> <p>El liderazgo empresarial podría influir en la motivación de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC, en San Isidro Lima – 2018.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA N-2</p> <p>La comunicación efectiva podría influir en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa COPIAS EXPRESS SAC, en San Isidro Lima – 2018.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>X= CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p><b>Sub-variables:</b></p> <p>X1= LIDERAZGO EMPRESARIAL X2= COMUNICACIÓN EFECTIVA</p> <p>Indicadores: X 1.1. GRADO DE EFECTIVIDAD DEL LIDERAZO EMPRESARIAL X 2.1. NIVEL DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.</p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p>Y = PRODUCTIVIDAD</p> <p><b>Sub-variables:</b></p> <p>Y1 = MOTIVACION Y2 = DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Indicadores: Y 1.1. NIVEL DE MOTIVACION Y 2.1. NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL</p>