UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE VENTA DE COMBUSTIBLE GRUPO MELI S.A.C, PUCALLPA, 2022

Tesis para optar el título profesional de

ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

AIVOR JOSUÉ VÁSQUEZ FUCHS

ARAL CARLOS CAMPOS MACEDO

Pucallpa, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA: ESPECIALISTA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

Siendo las..8:00 AM...del día sábado 11 de noviembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Tony Hilton Saavedra Murga (Presidente), Mg. Wagner Wilde Cardenas Pezo (Miembro), y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE VENTA DE COMBUSTIBLE GRUPO MELI S.A.C, PUCALLPA, 2022"** por el/la/los Bachiller en Economía y Negocios Internacionales: **Aivor Josué Vásquez Fuchs y Aral Carlos Campos Macedo, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensora(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

.....APROBADO POR UNANIMIDAD.....

Siendo las..9:15 AM..del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga
Presidente

Mg. Wagner Wilde Cardenas Pezo
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali
SECRETARIO
PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Economista: Especialista en Negocios Internacionales.

Dr. Tony Hilton Saavedra Murga
Presidente

Mg. Wagner Wilde Cárdenas Pezo
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Asesor

Bach. Aivor Josué Vásquez Fuchs
Tesista

Bach. Aral Carlos Campos Macedo
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/0657-2023** .

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, queel trabajo académico de investigación, titulado:

"**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE VENTA DE COMBUSTIBLE GRUPO MELI S.A.C, PUCALLPA, 2022**"

Autor(es)	:	**VÁSQUEZ FUCHS, AIVOR JOSUÉ**
		CAMPOS MACEDO, ARAL CARLOS
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**
Asesor(a)	:	**Mg. PIZANGO ISUIZA, OLMEDO**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio URKUND/OURIGINAL, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 31/10/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Aiuor Josue Vasquez Fuchs

Autor de la tesis titulada : Clima Organizacional y su incidencia en la productividad de los Trabajadores de la empresa de venta de combustible Grupo Meli S.A.C Pucallpa, 2022 :

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables.

Escuela Profesional: Economia y Negocios Internacionales

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 11 / 2023

Email: aiuor954@gmail.com Firma: _____

Teléfono: 920466724 DNI: 70947507

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Aral Carlos Campos Macedo

Autor de la tesis titulada : Clima Organizacional y su Incidencia en la productividad de los Trabajadores de la empresa de venta de combustible Grupo Mali S.A.C., Pucallpa, 2022

Sustentada el año: 2023

Asesor(a): Mg. Olmedo Pizango Isuiza

Facultad: Ciencias Economicas, administrativas y contables

Escuela Profesional: Economia y Negocios Internacionales

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 11 / 11 / 23

Email: aral campos 20 @gmail.com Firma:

Teléfono: 976 221 250 DNI: 74458038

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y así tener la oportunidad de lograr mis metas profesionales y personales, a mi familia por brindarme su apoyo incondicional.

VÁSQUEZ FUCHS, AIVOR JOSUÉ.

A Dios por regalarme la vida y poder de lograr mis metas profesionales y personales, a mis amados padres por brindarme su apoyo incondicional.

CAMPOS MACEDO, ARAL CARLOS.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, a nuestros docentes, autoridades y todo el personal administrado de la Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales por bridarme las facilidades en el campo administrativo. A nuestro querido asesor de tesis, por su apoyo, paciencia y dedicación en el desarrollo de nuestra tesis de investigación. Los Autores.

INDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA ……vii
AGRADECIMIENTO ……viii
ÍNDICE DE CONTENIDO ……ix
ÍNDICE DE TABLAS ……xii
ÍNDICE DE FIGURAS ……xiv
RESUMEN ……xv
ABSTRACT ……xvi
INTRODUCCIÓN ……xvii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema……1
1.2. Formulación del problema……2
1.2.1 Problema general……2
1.2.2 Problemas específicos……2
1.3. Objetivos……3
1.3.1 Objetivo general……3
1.3.2 Objetivos específicos……3
1.4. Hipótesis……4
1.4.1 Hipótesis general……4
1.4.2 Hipótesis especificas……4
1.5. Variables ……4
1.6. Operacionalización de variables……5
1.7. Justificación e importancia……6
1.7.1. Justificación ……6
1.7.2. Importancia ……6

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema……7
2.1.1 Antecedentes internacionales……7

2.1.2 Antecedentes nacionales……...8
2.2. Bases teóricas……..10
2.2.1 Variable 1: Clima Organizacional……..…… ……..10
2.2.2 Variable 2: Productividad……...……...13
2.3. Definición de términos básicos..…….....16

CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de la investigación…….18
3.1.1 Diseño de investigación…… ……18
3.2. Población y muestra..……..19
3.2.1Población……..……19
3.2.2. Muestra …… ……19
3.2.3. Muestreo……..…… ……19
3.3. Instrumento de recolección de datos…… 19
3.4. Procedimiento de recolección de datos……..……20
3.5. Procesamiento de datos recolectados…..……...20
3.6. Tratamiento de datos…….20
3.7. Presentación de datos ..……20

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del trabajo de la investigación ……..…….21
4.2. Prueba de hipótesis…….. ……44
4.2.1. Prueba de normalidad ……..……44
4.3. Contraste de hipótesis ……..……46
4.3.1. Contraste de hipótesis general ..……..……..46
4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica N°1 ……..…….. 47
4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica N°2 ……..……48
4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica N°3 ……..……49

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones……..……..…….....51

5.2 Recomendaciones…….....52

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…….53

ANEXOS..…….....55

Anexo N° 1: Matriz de consistencia …….…….....55

Anexo N° 2: Instrumento de recolección de datos……..……..…… …….56

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables……5

Tabla 2. P1. El rendimiento que Ud. ejerce está influido por las relaciones con sus compañeros…… 21

Tabla 3. P2. Considera usted que el Clima organizacional es importante para la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa……..23

Tabla 4. P3. Considera necesario cambiar el trato que se brinda en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ……24

Tabla 5. P4. Considera Ud. que los actuales procesos productivos satisfacen las necesidades del mercado……..26

Tabla 6. P5. Cree Ud. que los Recursos de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa son eficientemente orientados …… 27

Tabla 7. P6. Cree Ud. que los resultados empresariales afectan su Rendimiento Laboral…… 29

Tabla 8. P7. Pienso que es importante recibir recompensas o estímulos al realizar un buen trabajo …… 30

Tabla 9. P8. Considero que en la organización trabajamos motivados para alcanzar las metas comunes ……32

Tabla 10. P9. Siento que la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades profesionales…… 33

Tabla 11. P10. Cree Ud. que las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en su desempeño ……..35

Tabla 12. P11. Mis opiniones son tomadas en cuenta en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa……36

Tabla 13. P12. La empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ayuda a fomentar el compañerismo y la unión entre los colabores……38

Tabla 14. P13. Las normas y procedimientos de la empresa benefician al clima organizacional……39

Tabla 15. P14. La estructura de la empresa facilita la comunicación entre todos……41

Tabla 16. P15. Los directivos realizan un adecuado control de las actividades que llevamos a cabo ……42

Tabla 17. Prueba de normalidad……44

Tabla 18. Interpretación de los valores del coeficiente Rho de Spearman…… …….45

Tabla 19. Nivel de correlación entre la variable 1 Clima organizacional y la variable 2 Productividad de los trabajadores ……46

Tabla 20. Nivel de correlación entre la dimensión Recompensa y la variable 2 productividad de los trabajadores…… 47

Tabla 21. Nivel de correlación entre la dimensión Relaciones y la variable 2 Productividad de los trabajadores…… 48

Tabla 22. Nivel de correlación entre la dimensión Estructura y la variable 2 Productividad de los trabajadores …… 49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 P1. El rendimiento que Ud. ejerce está influido por las relaciones con sus compañeros……..……22

Figura 2 P2. Considera usted que el Clima organizacional en importante para la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa …….....23

Figura 3 P3. P3. Considera necesario cambiar el trato que se brinda en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa…….……25

Figura 4 P4. Considera Ud. que los actuales procesos productivos satisfacen las necesidades del mercado.....26

Figura 5 P5. Cree Ud. que los Recursos de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa son eficientemente orientados …….....28

Figura 6 P6. Cree Ud. que los resultados empresariales afectan su Rendimiento Laboral……..……29

Figura 7 P7. Pienso que es importante recibir recompensas o estímulos al realizar un buen trabajo …….....31

Figura 8 P8. Considero que en la organización trabajamos motivados para alcanzar las metas comunes….....32

Figura 9 P9. Siento que la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades profesionales……..34

Figura 10 P10. Cree Ud. que las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en su desempeño ……..…….....35

Figura 11 P11. Mis opiniones son tomadas en cuenta en a empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa…….37

Figura 12 P12. La empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ayuda a fomentar el compañerismo y la unión entre los colaboradores ……38

Figura 13 P13. Las normas y procedimientos de la empresa benefician al clima organizacional……40

Figura 14. P14. La estructura de la empresa facilita la comunicación entre todos……41

Figura 15. P15. Los directivos realizan un adecuado control de las actividades que llevamos a cabo……...43

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, cuenta con una muestra de 40 trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento recojo de datos, el número de reactivos fue de con 15 ítems. Asimismo, la investigación tuvo como objetivo general determinar si el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022. En la tabla 19 se muestran los resultados de la prueba de hipótesis general mediante la estadística Rho de Spearman. Donde se obtuvo el siguiente resultado: El nivel de significancia del valor de p es 0,001 siendo inferior a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022. Puesto que la correlación de Spearman es de Rho=0, 886, confirmando la relación entre la variable 1 clima organizacional y la variable 2 productividad de los trabajadores es positiva y alta. Asimismo, los resultados de las pruebas de hipótesis especificas H1, H2 y H3 se muestran en las tablas 20, 21 y 22, concluyendo en cada una de ellas que las dimensiones recompensa, relaciones y estructura influye significativamente sobre la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

Palabras claves: Clima organizacional, recompensa y productividad en trabajadores

ABSTRACT

The present research is descriptive and correlational, with a non-experimental design, it has a sample of 40 workers from the fuel sales company MELI SAC group, Pucallpa, 2022, the survey technique was used and the questionnaire was collected as an instrument. of data, the number of items was 15 items. Likewise, the general objective of the research was to determine if the organizational climate affects the productivity of the workers of the fuel sales company MELI SAC group, Pucallpa, 2022. Table 19 shows the results of the general hypothesis test using Spearman's Rho statistic. Where the following result was obtained: The level of significance of the p value is 0.001, being less than 0.05, therefore, the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis (H1) is accepted, thus finding a significant relationship between the organizational climate and productivity. of the workers of the MELI SAC group fuel sales company, Pucallpa, 2022. Since the Spearman correlation is Rho=0.886, confirming the relationship between variable 1 organizational climate and variable 2 worker productivity is positive and high. Likewise, the results of the tests of specific hypotheses H1, H2 and H3 are shown in tables 20, 21 and 22, concluding in each of them that the reward, relationships and structure dimensions significantly influence the productivity of the company's workers. MELI SAC group fuel sales company, Pucallpa, 2022.

Keywords: Organizational climate, reward and productivity in workers

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título: Clima organizacional y su incidencia en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI S.A.C, Pucallpa, 2022.

La estructura de la investigación se ajusta al Reglamento de Grados y títulos de la FCEAyC-UNU que está constituida de la manera siguiente:

En el capítulo I, problemática con un enfoque cuantitativo, se plantean los problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, marco teórico, antecedentes internacional y nacional relacionadas al tema de investigación, bases teóricas, y las definiciones básicas de la investigación.

En el capítulo III, marco metodológico, que comprende el método de investigación, diseño, esquema, población y muestra, instrumento de recolección de datos y técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo IV, resultados y discusiones del trabajo de campo mediante tablas y figuras.

Capítulo V, se presentan las discusiones de resultados. Descripción y análisis de resultados de hipótesis

Conclusiones.
Sugerencia.
Anexos

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). En el primer trimestre de 2022, el comportamiento de la actividad económica de doce departamentos registró desenvolvimientos favorables, superiores a la economía nacional, que creció en 3,8%. Entre ellos, destacaron Ica (10,5%), Arequipa (8,2%), Cajamarca (5,8%) y Pasco (5,7%), debido a las actividades de minería, construcción, manufactura y transporte; igualmente, Loreto (9,7%) y Cusco (5,1%), impulsados por los subsectores hidrocarburos, transporte, comercio y agropecuario; asimismo, Tumbes (8,5%), Ucayali (5,3%), Lambayeque (5,0%), Huánuco (4,3%), Puno (4,0%) y Lima (3,9%), por incidencia de los sectores agropecuario, comercio y transporte.

Asimismo, la producción nacional en el mes de abril 2022 registró un aumento de 3,69%, como resultado del incremento principalmente de los sectores: Alojamiento y Restaurantes, Transporte y Almacenamiento, Agropecuario, Manufactura, Construcción, Comercio y Telecomunicaciones. Sin embargo, otros sectores productivos mostraron contracción como Pesca, Minería e Hidrocarburos y Financiero y Seguros. Cabe señalar que este resultado tiene como base de comparación abril 2021, mes en que el indicador fue significativamente alto debido al rebote estadístico frente a abril 2020 con confinamiento total y suspensión temporal de la mayoría de actividades productivas, en el marco de la declaración del Estado de Emergencia Nacional por la presencia del Covid-19 en el país. Según principales componentes de la demanda interna, la inversión en construcción registró aumento de 4,90% y el consumo de los hogares, reflejado en las ventas al por menor, presentó una variación de 4,79%. Por otro lado, creció la demanda externa de

productos no tradicionales en 0,42%, entre ellos agropecuarios, textiles y mineros no metálicos. La producción nacional en el periodo enero-abril de 2022 ascendió a 3,80% y durante los últimos doce meses, mayo 2021-abril 2022 presentó un incremento de 9,88%. El índice desestacionalizado de la producción nacional de abril 2022 registró una variación de -0,98%, respecto al mes inmediato anterior. Como se evidencia en los reportes del INEI, se ve un incremento económico diferentes sectores de producción, la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa no es ajena a ello, por tal motivo de planteo el estudio titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE VENTA DE COMBUSTIBLE GRUPO MELI S.A.C, PUCALLPA, 2022.

1.2. Formulación del problema

En base a la problemática descrita párrafos anteriores, se propone la siguiente pregunta de investigación:

1.2.1. Problema General

¿De qué manera el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera las recompensas inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022?
- ¿De qué manera las relaciones inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022?

- ¿De qué manera la estructura incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar que el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar que las recompensas inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022
- Determinar que las relaciones inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022
- Determinar que la estructura incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

1.4.2. Hipótesis Especificas

- He1: Las recompensas inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022
- He2: Las relaciones inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022
- He3: La estructura incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

1.5. Variables

V1: Clima Organizacional.

Dimensiones:

D1: Recompensa

D2: Relaciones laborales

D3: Estructura

V2: Productividad.

Dimensiones:

D1: Factores individuales

D2: Factores organizacionales

D3: Factores resultados

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
Variable 1. **Clima organizacional**	Recompensa	• Remuneración • Capacitación	Ordinal: • No se cumple (1) • Se cumple en forma insuficiente (2) • Se cumple de forma aceptable (3) • Se cumple plenamente (4)	
	Relaciones laborales	• Liderazgo • Relaciones laborales		
	Estructura	• Definición de funciones • Estructura organizacional		
Variable 2 **Productividad**	Factores individuales	• Participación • Motivación	Ordinal: • Totalmente en desacuerdo (1) • En desacuerdo (2) • De acuerdo (3) • Totalmente de acuerdo (4)	
	Factores organizacionales	• Control • Planificación		
	Factores resultados	• Eficacia • Crecimiento		

Fuente: Elaboración propia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación Académica

Colabora con antecedentes de estudios afines e incentiva el interés a la investigación de los estudiantes de carreras afines.

1.7.2. Justificación Social

Es importante para determinar si el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

1.7.3. Justificación Práctica

Permite la aplicación de instrumentos de recolección de datos para lograr el análisis de incidencia entre clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

1.7.4. Importancia

El estudio busca determinar si el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022, para posteriormente realizar conclusiones y recomendaciones que servirán a dar solución o alternativas de solución a suceso similares.

CAPITULO II
MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del problema

Antecedentes internacionales

En la investigación de Rodríguez (2017) titulada “El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad en una Industria Productora de Plásticos”; una tesis elaborada para conseguir el título de Psicóloga Organizacional en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, podemos observar que tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y la productividad en los trabajadores del área de producción de una empresa de plásticos. Así mismo el método utilizado fue el descriptivo.

Su principal conclusión fue que los colaboradores del área de producción sienten que la dimensión relaciones es mala, la dimensión autorrealización la definen como promedio y la estabilidad o cambio como promedio, a partir de estos resultados se puede señalar que el clima organizacional no es favorable dentro de esta empresa. Así mismo se pudo observar que al llevar a cabo la correlación entre el clima organizacional y la productividad se concluyó que estas dos variables si presentan un grado de relación. Esta investigación tiene relación con la presente tesis debido a que también busca establecer que existe una relación entre el clima organizacional desfavorable con la baja producción.

En Ecuador Luzón (2013) realizó una tesis titulada Influencia del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, elaborada para optar el título profesional de licenciada en psicología industrial en la Universidad Central del

Ecuador, en cuya problemática se describe que la administración de personal deficiente causa el incumplimiento de objetivos planteados en la organización, además de un rendimiento laboral bajo, así como de insatisfacción de los trabajadores; situación que incentiva probar que el clima laboral incide positivamente en la variable de productividad del trabajador. La metodología de la investigación fue correlacional, para lo que se ha considerado un diseño no experimental donde se utilizó el método inductivo-deductivo, teniendo la participación de una muestra de 39 funcionarios administrativos de cinco agencias cooperativas. Los resultados; han evidenciado un alto nivel de productividad por parte de los trabajadores debido a la calidad del trabajo agregando valor a los resultados de los objetivos planteados, el alto nivel de responsabilidad de los trabajadores, el trabajo en equipo y la iniciativa que pueden mostrar para realizar mejoras en sus actividades, todo permitiendo lograr altos niveles de productividad en los trabajadores por lo que se logran los objetivos de la empresa de manera eficiente. Se concluye que la dificultad no se encuentra centrada en el clima organizativo, sin embargo, sí se centra en la administración del talento humano en la empresa.

Antecedentes nacionales

CAMPAÑA, S. (2004). La Reingeniería Organizacional en la Productividad de la empresa Mundo del Trofeo de la ciudad de Latacunga. De la Universidad Técnica de Ambato Facultad de Ciencias Administrativas quién llego a las siguientes conclusiones:

- La falta de técnicas y herramientas de medición de la productividad, ocasiona desinformación en cuanto a la relación de la combinación y utilización de los recursos para cumplir con los resultados deseados.

- El personal de la empresa manifiesta una necesidad imperante de cambio, que modifique la forma actual de realizar el trabajo, bajo un esquema de motivación para el personal, que se verá reflejado en la satisfacción de las necesidades del cliente externo.

Pérez Tenazoa & Rivera Cardoza (2013), evidencian que existe predominio del Nivel Medio (57.9%), por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. El autor de la tesis concluye recomendando que debe promover evaluaciones de Clima Organizacional anualmente, que se debe fortalecer sus políticas de motivación e incentivos a base de resultados de evaluaciones de desempeño, implementar programas de inducción al personal nuevo para que conozcan la historia de la empresa y se identifiquen con ella y fortalecer las relaciones entre el trabajador y el empleador a fin de afianzar el compromiso institucional.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Variable 1: Clima Organizacional

Definición. Alvarez Valverde (2001), Segredo Pérez & Reyes Miranda, (2004) y Mendez Alvarez, (2006) definen el clima organizacional como el conjunto de particularidades sobresalientes en el contexto interno en que maneja la organización, las cuales practican influencia sobre las directivas, creencias, valores y percepciones de los individuos, estableciendo su conducta y sus niveles de complacencia. Así mismo, Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar, & Giraldo, (2006) señalan, que “el clima organizacional es un fenómeno que agrupa las particularidades del ambiente físico que definen la personalidad de la institución y la distingue de otras”. Un buen clima o un mal clima organizacional, trae efectos ya sean negativos o positivos para la organización, definidos por la apreciación que las personas tienen de ella.

Así, las consecuencias positivas que se puede tener de un buen clima organizacional son: alta productividad laboral, la satisfacción, adaptación, la baja rotación y la innovación. Haciendo a la organización mucho más competente, por lo contrario, los efectos negativos de un mal clima son: inadaptación, poca innovación, la baja productividad y hasta perdidas socioeconómicas. Un clima organizacional apropiado beneficiará el desarrollo correcto de la organización y se conservará a la evolución y conformará ventajas competitivas para la empresa.

Según Vidaurre Ramirez (2009) a pesar de que los estudios del clima organizacional se encuentran enfocados a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan el comportamiento de los individuos en la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas siendo estas:

- Variables del ambiente físico; tales como espacio físico, consideraciones de ruido, calor, contaminación, instalaciones, maquinas, etc.
- Variables estructurales; tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilos de dirección.
- Variables del ambiente social; tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones.
- Variables personales; tales como aptitudes, actitudes, motivaciones y productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y stress.

2.2.2. Definición de las dimensiones de la variable clima organizacional.

1. Recompensa.

Según diccionario ABC. Una recompensa puede ser un premio, una compensación o la remuneración que se le entrega a alguien por haber ganado un concurso, por haber prestado un servicio especial, o por haber realizado una tarea, entre otras.

2. Relaciones laborales

Las relaciones laborales son los vínculos que se establecen en el ámbito del trabajo. Por lo general, hacen referencia a las relaciones entre el trabajo y el capital en el marco del proceso productivo.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que las relaciones laborales pueden ser individuales o colectivas. Las relaciones laborales individuales son las que un trabajador aislado establece con su empleador o su representante de forma directa. En cambio, las relaciones laborales colectivas son las que establece un sindicato en representación de los trabajadores con una empresa u organización patronal.

3. Estructura

Se entiende por estructura empresarial la organización que se dota a una empresa para funcionar. Cada compañía cuenta con una estructura organizacional que está alineada con sus necesidades y objetivos, a través de la cual organiza sus actividades, sus procesos y su funcionamiento en general.

La estructura empresarial es el marco a través del que se establecen:

- Los puestos de trabajo y los departamentos de la empresa.
- Los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad.
- La interacción entre los diferentes niveles, tanto el flujo de mando como el flujo de información.

2.2.3. Variable 2: Productividad

Definición. Según Quesnay (1846), es el precursor del concepto de productividad, definiéndolo como “la regla de conducta fundamental es conseguir la mayor satisfacción con el menor gasto o fatiga” (p.3), en este sentido producir más con los mismos insumos, producir más con menos insumos producir lo mismo con menos insumos. Martinez (2004).

La importancia que ha obtenido la concepción de productividad en el reciente contexto debido a que la insuficiencia de los países por usar de manera eficaz y racional los escasos recursos, incluso de conservar una estrecha conexión con el bienestar de la comunidad, en particular con los niveles reales de empleabilidad e ingresos a pesar de la medición parcial de la productividad. Según Blanquicett, González, Jiménez, Álvarez, & Cuadrado, Estudio interdisciplinario de su práctica en las pymes metalmecánicas en Cartagena. Es trascendental tener presente el efecto de los diferentes elementos como cambios en el capital per cápita, el manejo de la capacidad instalada, innovación tecnológica, al igual que las reformas de la escala de producción que agrandan el esfuerzo y valoración del trabajador respecto a su actividad empresarial y las relaciones laborales.

Schroeder (2002), señala que coexisten otros componentes que actúan en la productividad de cualquier organización, por lo cual estos hacen conexión con avances tecnológicos, cultura, marco legal, inversión, avances y desarrollo en investigación. Según las teorías más

importantes, se descubrieron dos elementos primordiales en la productividad de las compañías que son, el entorno y las características del trabajo:

- El entorno: los elementos que tienen conexión con el ambiente de una organización se pueden suponer incontrolables e inestables, ya que la dependencia que tienen con las circunstancias y hechos a nivel general que interfieren derechamente a la organización, se encierran: Leyes gubernamentales, alza y baja de divisas, problemas a nivel social y cultural, cambios tecnológicos, entre otras.
    - Características del Trabajo: la incorporación del personal apto y la capacidad de la organización por conservar y desarrollar las destrezas de los trabajadores es uno de los principios influyentes en la productividad de toda empresa, también este factor alude a la manera cómo actúan de manera recíproca los trabajadores, la forma en que se valora y retroalimenta su ejercicio en cuanto a las labores establecidas a su cargo y la forma como la organización implanta políticas que provoquen la motivación de los empleados a través de programas de incentivos y recompensas.

2.2.4. Definición de las dimensione de la variable productividad

1. Factores Individuales

Los factores personales de la productividad son aquellos relacionados directamente con el trabajador, su personalidad y su entorno tanto profesional como personal.

Los factores individuales están referidos a las personas como individuos con necesidades que satisfacer, es decir, sus variables están relacionadas con los procesos psicológicos del individuo o aspectos internos de la persona, en cómo percibe lo que le pasa y cómo reacciona ante los estímulos del entorno.

Los factores individuales son observados a través del absentismo, la internacionalización de objetivos, participación, motivación, satisfacción en el trabajo y rotación Cequea & Nuñez (2011).

2. Factores organizacionales

- Son aquellos elementos propios de la estructura, jerarquía y organización de la empresa que pueden influir en la aparición de riesgos, o bien mitigarlos.
- Son aquellos relacionados a los procesos de la organización, son procesos que han sido previstos previamente y que tienen influencia sobre los colaboradores (procesos psicosociales). Estos son: la estabilidad, las habilidades gerenciales, la formación y el desarrollo, la internalización de los objetivos, el énfasis en el logro, la flexibilidad y adaptación, la gestión de la información y la comunicación, la planificación, la accidentalidad y el control.

3. Factores resultados

Los factores resultados están relacionados a la productividad de una empresa y a los resultados arduos de la organización y/o empresa. Los factores de organización que conlleva a buenos resultados son: la eficiencia, la producción y el crecimiento

2.3. Definición de términos básicos

- **Comunicación**

La comunicación dentro de las organizaciones debe ser mediante sistema abierto, significa que, no debe ser restringida por la estructura jerárquica de nivel descendente sino en forma horizontal, de esta forma, los trabajadores conocerán los objetivos que persigue la empresa, las necesidades y los logros obtenidos. La comunicación, es el arte de influir en los individuos, ejercer un poder o credibilidad y de cierto modo, tener autoridad para liderar. El individuo que sea un buen comunicador, reúne la característica de carismático, llega a los demás y logra que estos cambien de opinión, Ribeiro (1998).

- **Colaboración**

En este factor, se evalúa el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse, el grado de colaboración y compañerismo existente, y la confianza, siendo factores que suman importancia en el buen ambiente de trabajo, del cual se tiene como resultado, la calidad de las relaciones humanas dentro de la empresa, que será percibida por los clientes.

- **Liderazgo**

El liderazgo tiene sus teorías o enfoques, algunos de ellos muy precisos, pero en el fondo son una transformación para la empresa u organización; el liderazgo en sí, involucra al personal que dirige y aquellos que tienen responsabilidades en cada área. Del nivel de liderazgo, se puede lograr resultados precisos en corto plazo. El autor Maxwell (2013), reconoce la singularidad en cada individuo, de forma que no requiera tener a su lado personas solícitas, que lo hagan permanecer bien como líder.

- **Satisfacción**

La satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Probablemente, el empleado que se encuentre dentro de un ambiente agradable en la organización, que sus directivos reconozcan su trabajo y que lo incentiven a seguir mejorando mediante ascensos u otro tipo de motivaciones, generará satisfacción personal. La satisfacción laboral, entonces, es un tema candente dentro de las organizaciones, los trabajadores no lo manifiestan abiertamente, cuando no se encuentra satisfechos o si lo hacen, empiezan a reducir su productividad, ante ello Sánchez & García (2017) sostienen que, los directivos deben propiciar una relación sana entre la administración y sus trabajadores, satisfaciendo ambas partes, siendo un factor de ganar–ganar.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

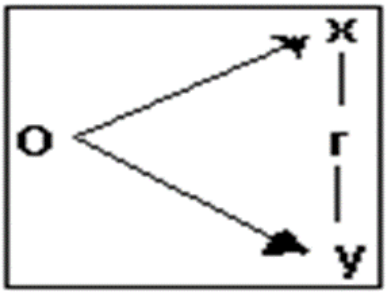
3.1. Método de investigación

Método descriptiva y correlacional. De acuerdo a. **Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 60),** publicado por Tesis de investigación (2015), consiste en indicar todas las características del objeto de estudio.

3.1.1. Diseño de la Investigación

Descriptivo transeccional correlacional según **Hernandez et al., (1998), publicado por Heredia (2014)**. No experimental debido a que no se realiza ningún experimento, se observa la realidad y analiza la situación problemática, y transversal porque los datos fueron recogidos en un solo tiempo.

El esquema referido por **Barrientos (2005)** fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = **Variable 1: Clima Organizacional**

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = **Variable 2: Productividad**

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio.

La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

3.2.2. Muestra

Según Tamayo y Tamayo (2012), afirma que la muestra “es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

La muestra estuvo conformada por el total de la poblacion, 40 trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

3.2.3. Muestreo

No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio fue censal.

3.3. Instrumento de recolección de datos

Mediante la técnica de encuesta, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas y de acuerdo a **Normas APA (2017),** (p.96).

La encuesta fue dirigida a 40 los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022, con la finalidad de medir la relación entre la variable clima organizacional y productividad.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se aplico el cuestionario a los 40 trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022, de acuerdo **Hernández, Fernández, & Baptista, (2010)**, el cuestionario se facilitó verdaderamente a los clientes, quienes lo respondieron de forma verídica.

3.4.1. Procesamiento de datos recolectados

Posterior a la aplicación del instrumento se procedió al conteo de las respuestas, mediante tablas de frecuencias y gráficos estadísticos se representaron los datos obtenidos, que fue a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 25.

Finalmente, se ejecutó la prueba de hipótesis y objetivos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.5. Tratamiento de los datos

Los datos fueron procesados y analizados mediante:

- El Software Estadístico SPSS 25.0.

3.6. Presentación de datos

La información obtenida del estudio se presentó mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos e interpretados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados de la investigación

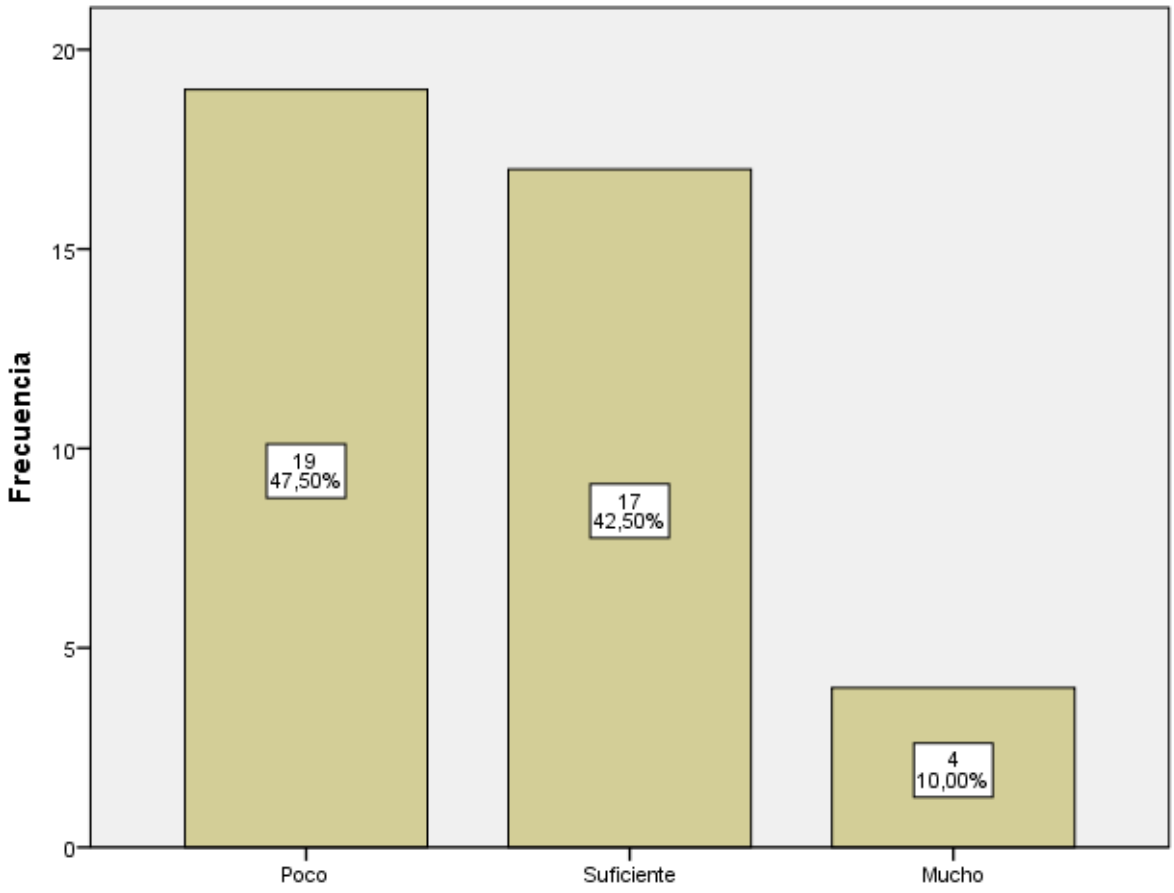
Tabla 2.

P1. El rendimiento que Ud. ejerce está influido por las relaciones con sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	19	47,5	47,5	47,5
	Suficiente	17	42,5	42,5	90,0
	Mucho	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 1. P1. El rendimiento que Ud. ejerce está influido por las relaciones con sus compañeros.



Fuente: Tabla N 2

Interpretación:

Según figura 1 y de acuerdo a la pregunta. El rendimiento que Ud. ejerce está influido por las relaciones con sus compañeros, del total de trabajadores respondieron que: el 47,5% afirma que la influencia es poco, el 42,5% suficiente, mientras que el 10% mucho.

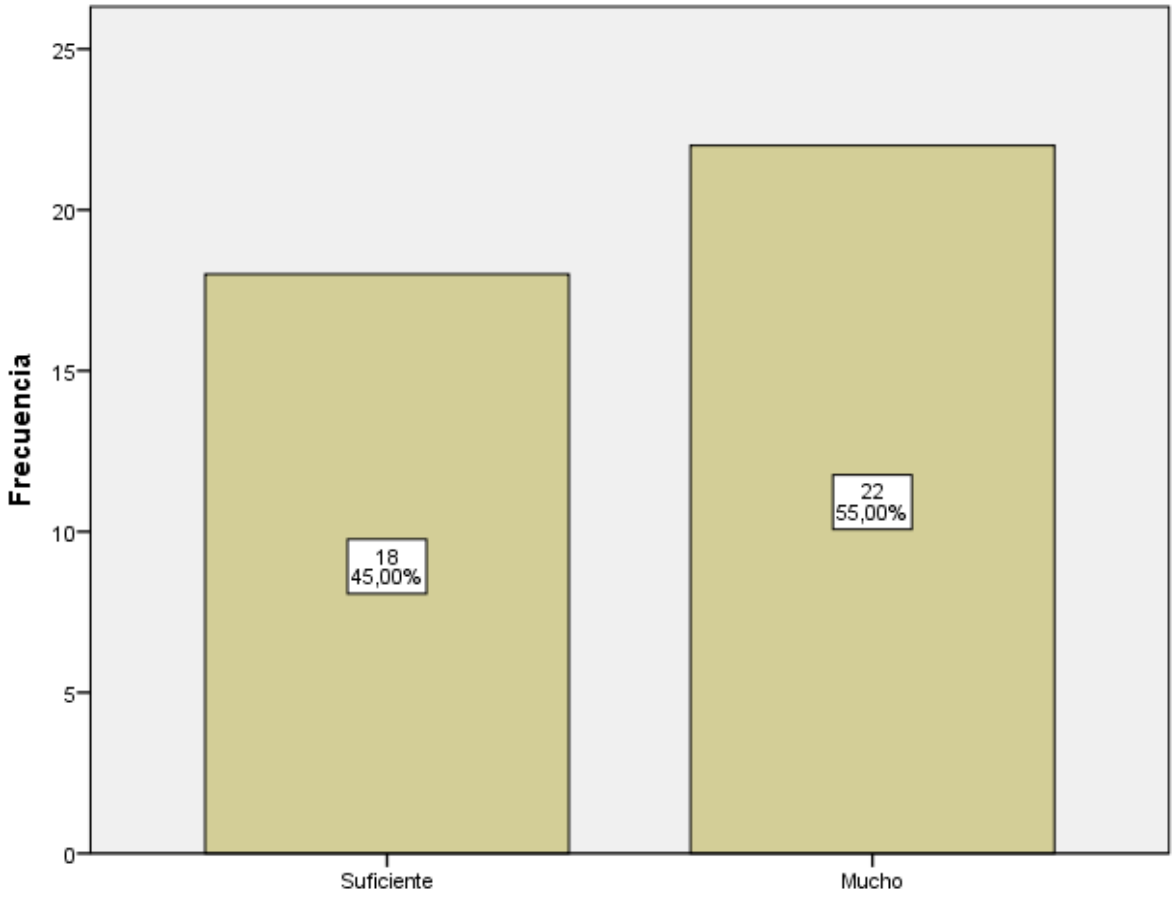
Tabla 3.

P2. Considera usted que el Clima organizacional es importante para la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	18	45,0	45,0	45,0
	Mucho	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 2. P2. Considera usted que el Clima organizacional en importante para la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa.



Fuente: Tabla N 3

Interpretación:

Según figura 2 y de acuerdo a la pregunta**. Considera usted que el Clima organizacional en importante para la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa**, del total de trabajadores respondieron que: el 45% afirma que es suficiente, el 55% mucho.

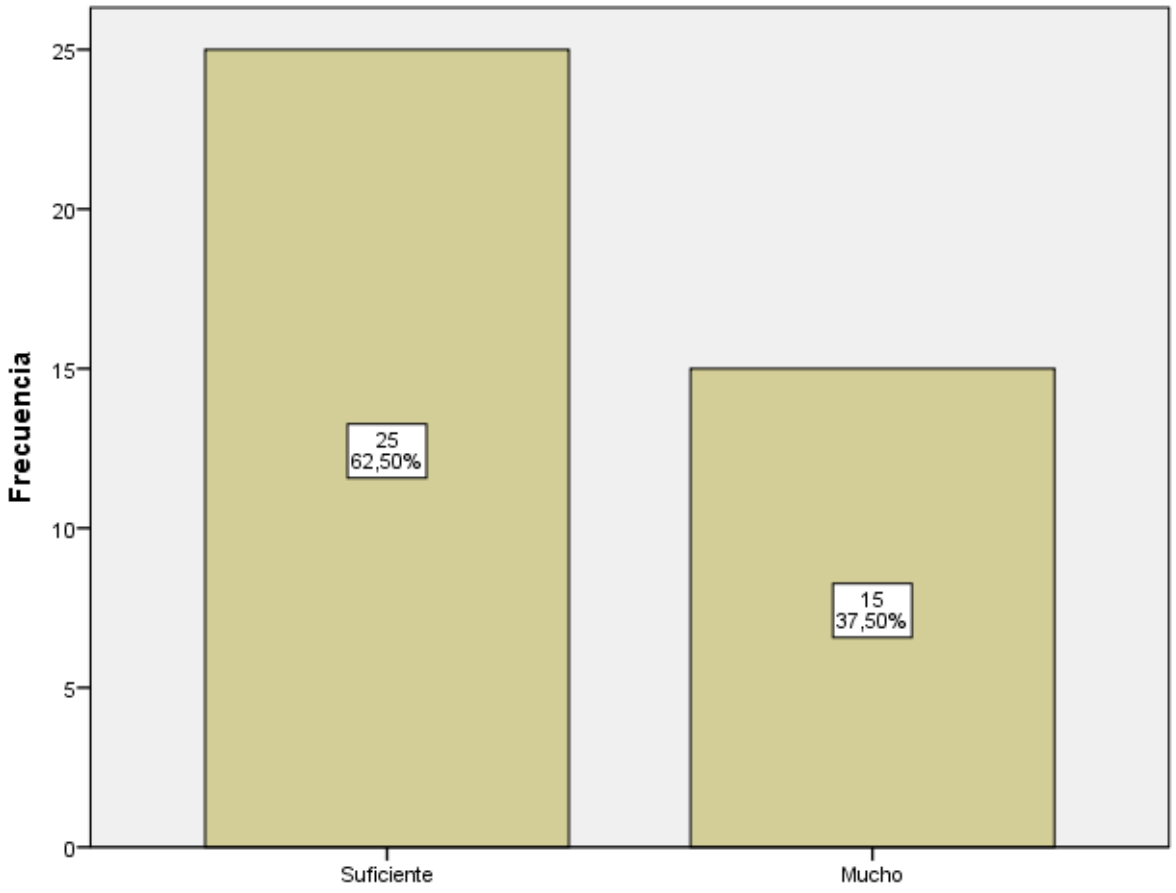
Tabla 4.

P3. Considera necesario cambiar el trato que se brinda en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	25	62,5	62,5	62,5
	Mucho	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 3. P3. Considera necesario cambiar el trato que se brinda en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa.



Fuente: Tabla N 4

Interpretación:

Según figura 3 y de acuerdo a la pregunta**. Considera necesario cambiar el trato que se brinda en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa**, del total de trabajadores respondieron que: el 62,5% afirma que es suficiente, el 37,5% mucho.

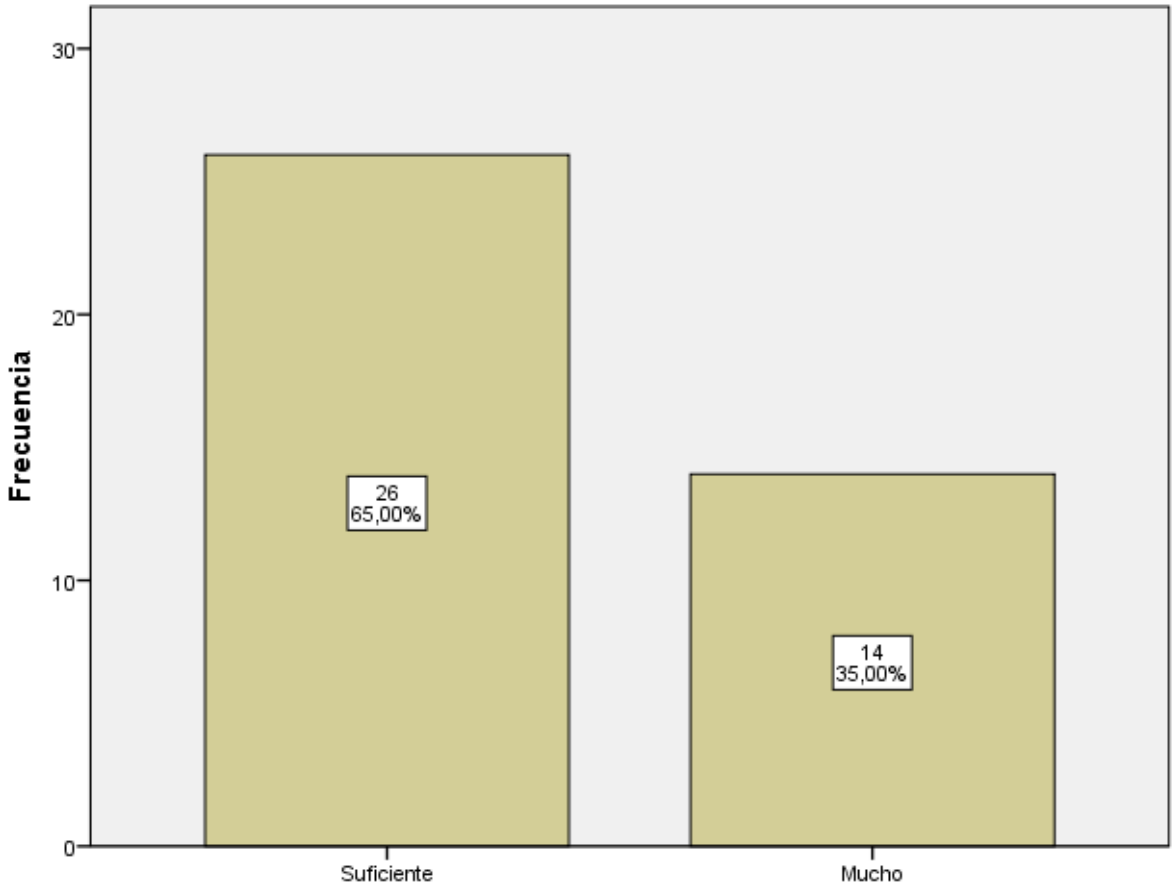
Tabla 5.

P4. Considera Ud. que los actuales procesos productivos satisfacen las necesidades del mercado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	26	65,0	65,0	65,0
	Mucho	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 4. P4. Considera Ud. que los actuales procesos productivos satisfacen las necesidades del mercado.



Fuente: Tabla N 5

Interpretación:

Según figura 4 y de acuerdo a la pregunta**. Considera Ud. que los actuales procesos productivos satisfacen las necesidades del mercado**, del total de trabajadores respondieron que: el 65% afirma que es suficiente, el 14% mucho.

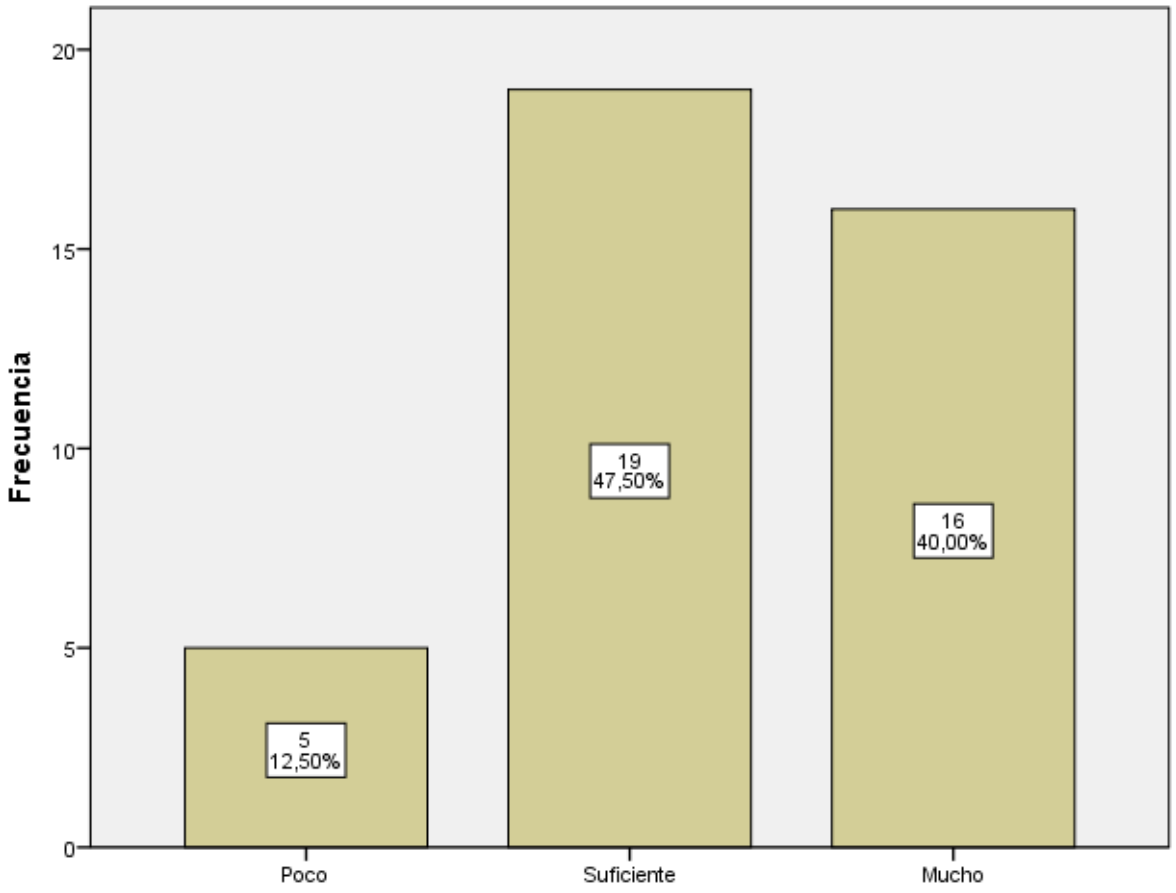
Tabla 6.

P5. Cree Ud. que los Recursos de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa son eficientemente orientados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	5	12,5	12,5	12,5
	Suficiente	19	47,5	47,5	60,0
	Mucho	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 5. P5. Cree Ud. que los Recursos de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa son eficientemente orientados.



Fuente: Tabla N 6

Interpretación:

Según figura 5 y de acuerdo a la pregunta**. Cree Ud. que los Recursos de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa son eficientemente orientados**, del total de trabajadores respondieron que: el 12,5% afirma que es poco, el 47,5% suficiente y el 40% mucho.

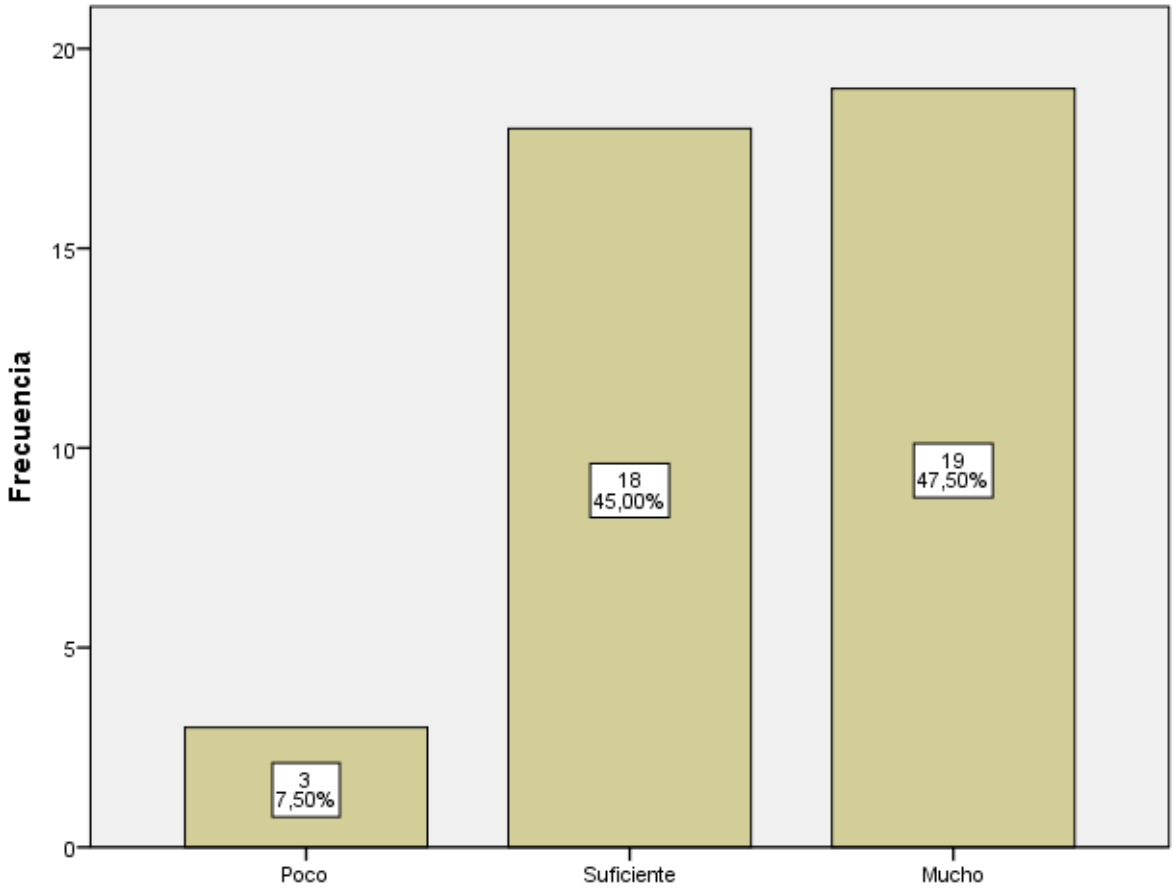
Tabla 7.

P6. Cree Ud. que los resultados empresariales afectan su Rendimiento Laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	3	7,5	7,5	7,5
	Suficiente	18	45,0	45,0	52,5
	Mucho	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 6. P6. Cree Ud. que los resultados empresariales afectan su Rendimiento Laboral.



Fuente: Tabla N 7

Interpretación:

Según figura 6 y de acuerdo a la pregunta**. Cree Ud. que los resultados empresariales afectan su Rendimiento Laboral**, del total de trabajadores respondieron que: el 7,5% afirma que es poco, el 45% suficiente, el 47,5% mucho.

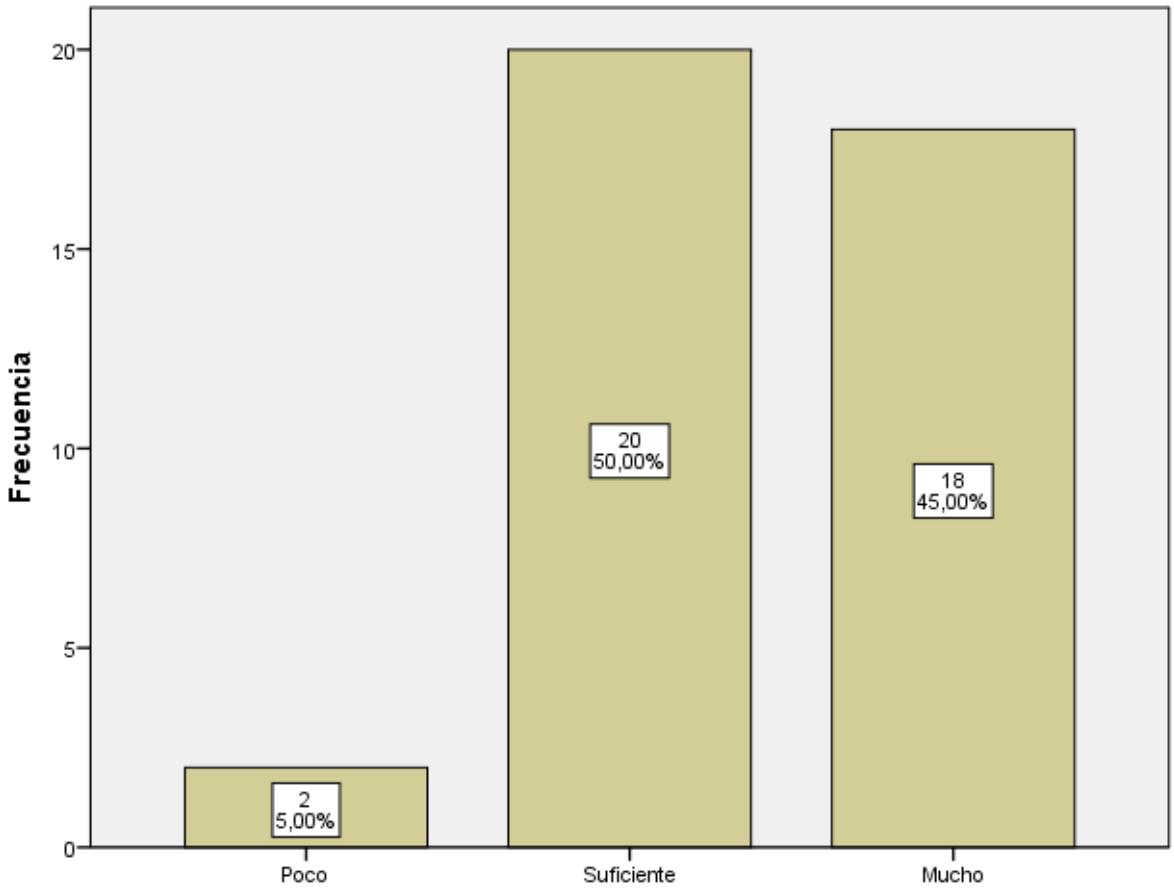
Tabla 8.

P7. Pienso que es importante recibir recompensas o estímulos al realizar un buen trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	5,0	5,0	5,0
	Suficiente	20	50,0	50,0	55,0
	Mucho	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 7. P7. Pienso que es importante recibir recompensas o estímulos al realizar un buen trabajo



Fuente: Tabla N 8

Interpretación:

Según figura 7 y de acuerdo a la pregunta**. Pienso que es importante recibir recompensas o estímulos al realizar un buen trabajo**, del total de trabajadores respondieron que: el 5% afirma que es poco, el 50% suficiente, el 45% mucho.

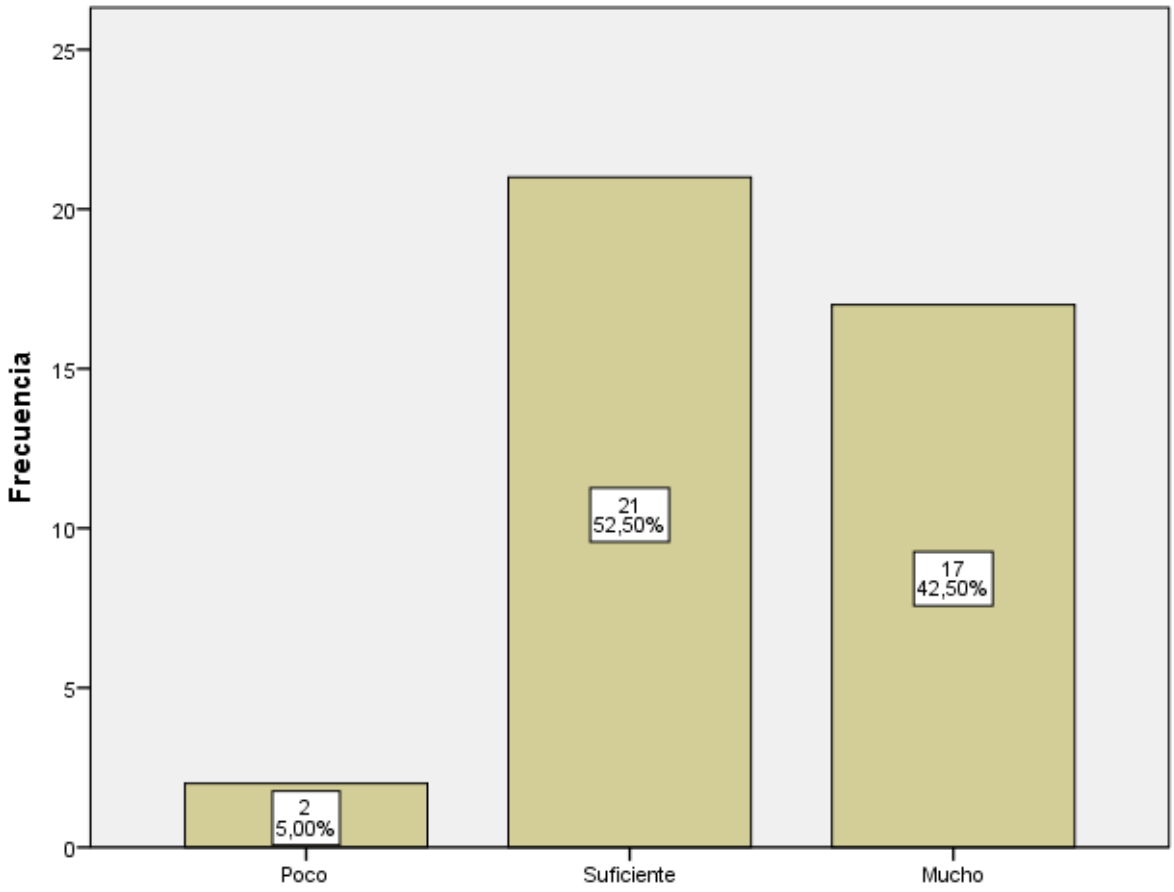
Tabla 9.

P8. Considero que en la organización trabajamos motivados para alcanzar las metas comunes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	5,0	5,0	5,0
	Suficiente	21	52,5	52,5	57,5
	Mucho	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 8. P8. Considero que en la organización trabajamos motivados para alcanzar las metas comunes



Fuente: Tabla N 9

Interpretación:

Según figura 8 y de acuerdo a la pregunta**. Considero que en la organización trabajamos motivados para alcanzar las metas comunes**, del total de trabajadores respondieron que: el 5% afirma que es poco, el 52,5% suficiente, el 42,5% mucho.

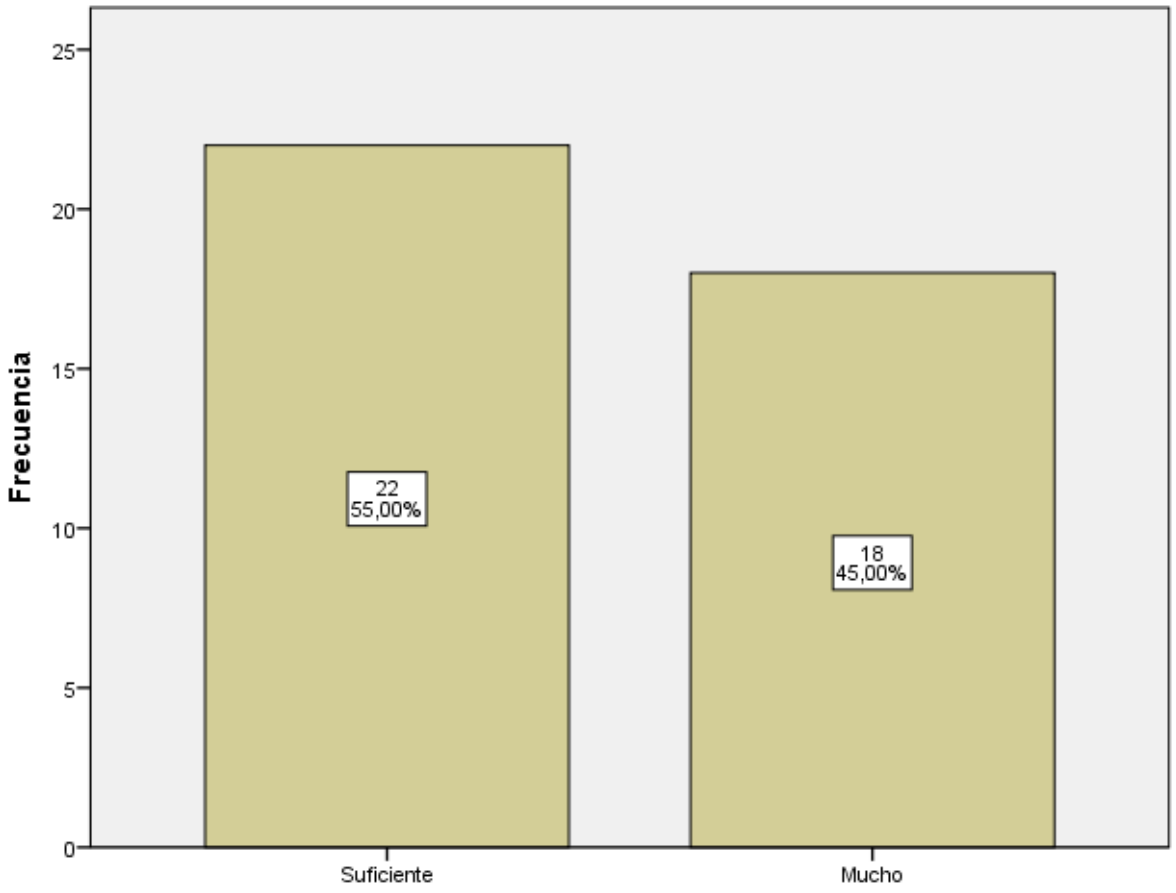
Tabla 10.

P9. Siento que la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	22	55,0	55,0	55,0
	Mucho	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 9. P9. Siento que la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades profesionales



Fuente: Tabla N 10

Interpretación:

Según figura 9 y de acuerdo a la pregunta**. Siento que la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades profesionales**, del total de trabajadores respondieron que: el 55% afirma que es suficiente, el 45% mucho.

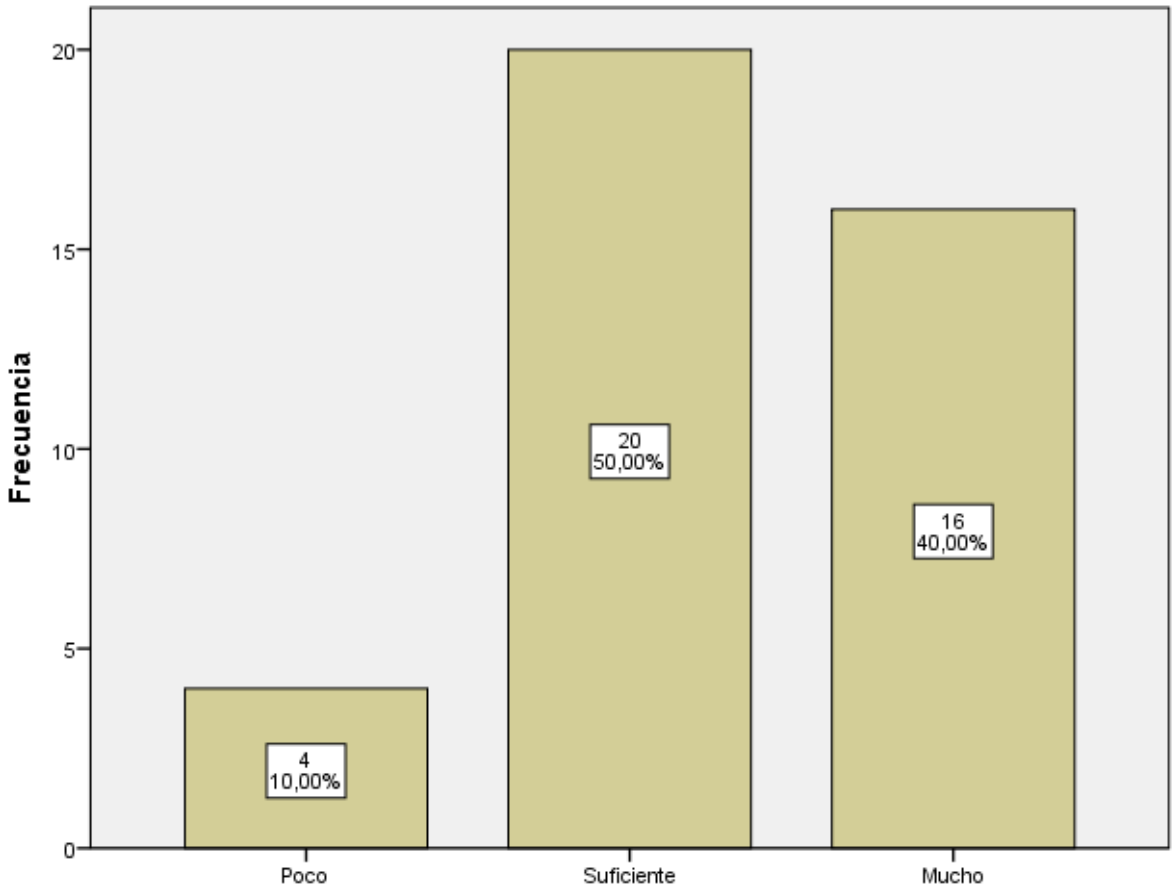
Tabla 11.

P10. Cree Ud. que las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en su desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	10,0	10,0	10,0
	Suficiente	20	50,0	50,0	60,0
	Mucho	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 10. P10. Cree Ud. que las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en su desempeño



Fuente: Tabla N 11

Interpretación:

Según figura 10 y de acuerdo a la pregunta**. Cree Ud. que las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en su desempeño**, del total de trabajadores respondieron que: el 10% afirma que es poco, el 50% suficiente, el 40% mucho.

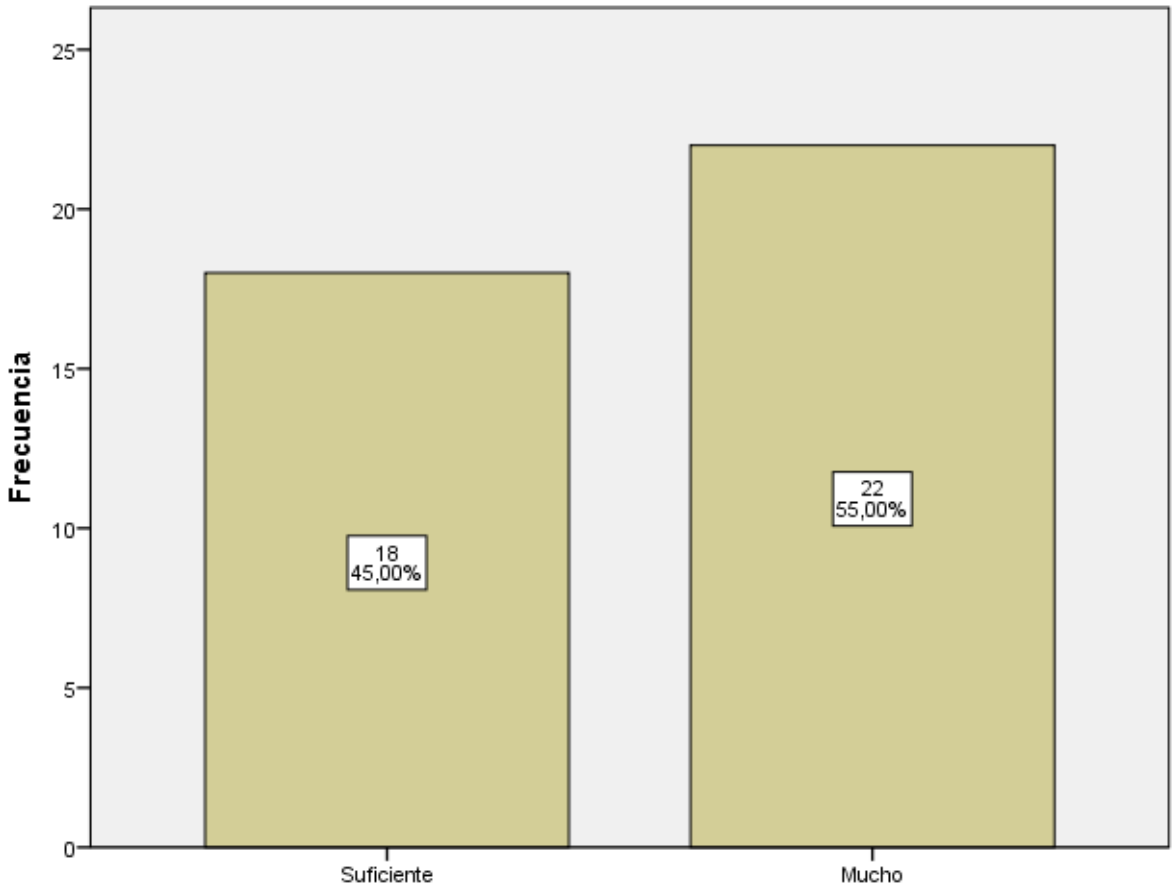
Tabla 12.

P11. Mis opiniones son tomadas en cuenta en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	18	45,0	45,0	45,0
	Mucho	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 11. P11. Mis opiniones son tomadas en cuenta en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa



Fuente: Tabla N 12

Interpretación:

Según figura 12 y de acuerdo a la pregunta**. Mis opiniones son tomadas en cuenta en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa**, del total de trabajadores respondieron que: el 45% afirma que es suficiente, el 55% mucho.

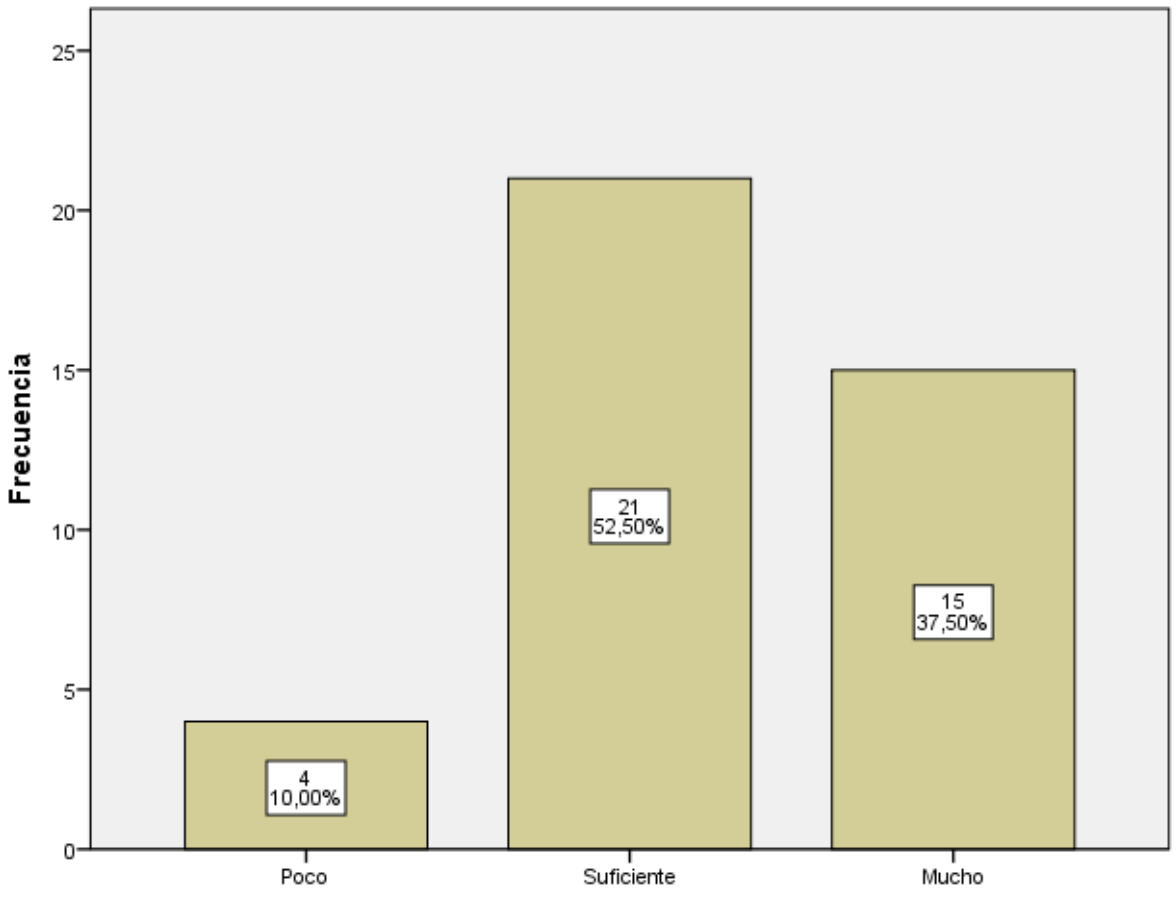
Tabla 13.

P12. La empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ayuda a fomentar el compañerismo y la unión entre los colaboradores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	4	10,0	10,0	10,0
	Suficiente	21	52,5	52,5	62,5
	Mucho	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 12. P12. La empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ayuda a fomentar el compañerismo y la unión entre los colaboradores



Fuente: Tabla N 13

Interpretación:

Según figura 12 y de acuerdo a la pregunta**. La empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ayuda a fomentar el compañerismo y la unión entre los colaboradores**, del total de trabajadores respondieron que: el 10% afirma que es poco, el 52,5% suficiente, el 37,5% mucho.

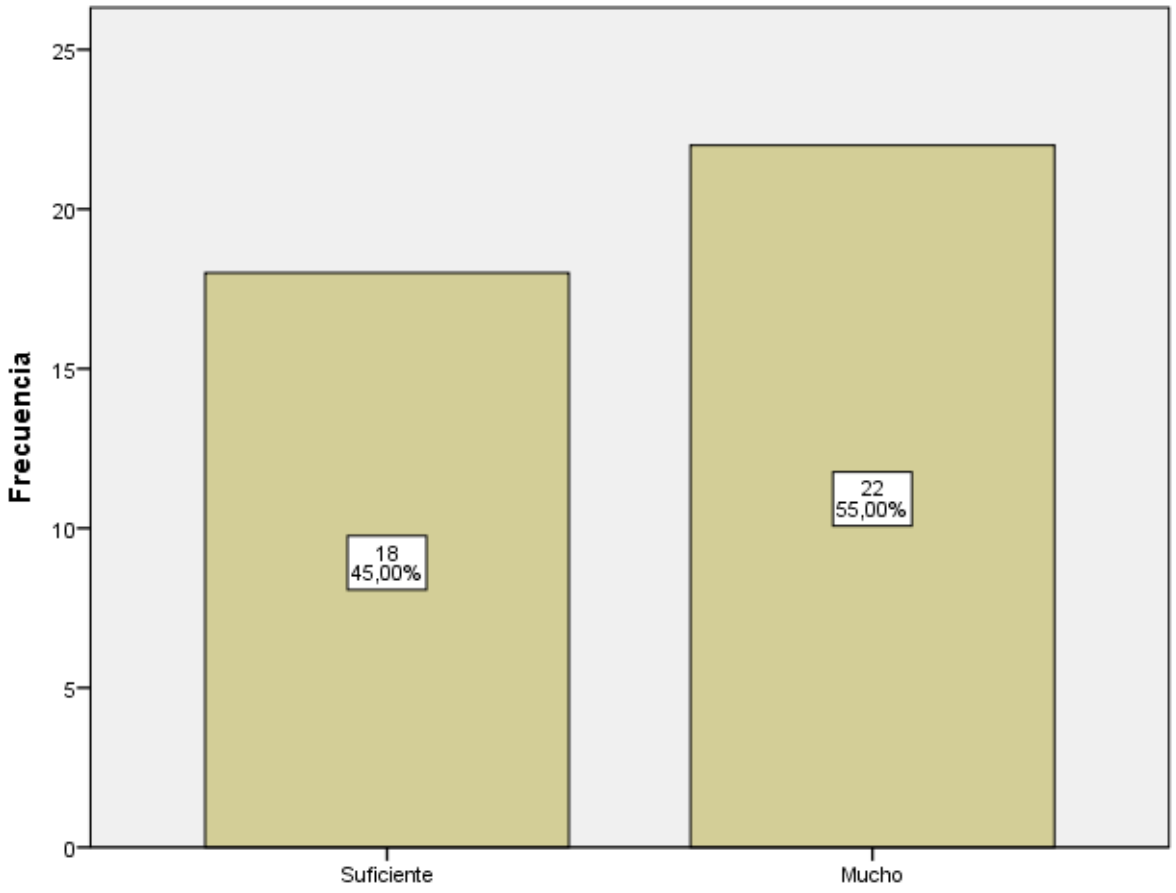
Tabla 14.

P13. Las normas y procedimientos de la empresa benefician al clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	18	45,0	45,0	45,0
	Mucho	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 13. P13. Las normas y procedimientos de la empresa benefician al clima organizacional



Fuente: Tabla N 14

Interpretación:

Según figura 13 y de acuerdo a la pregunta**. Las normas y procedimientos de la empresa benefician al clima organizacional**, del total de trabajadores respondieron que: el 18% afirma que es suficiente, el 55% mucho.

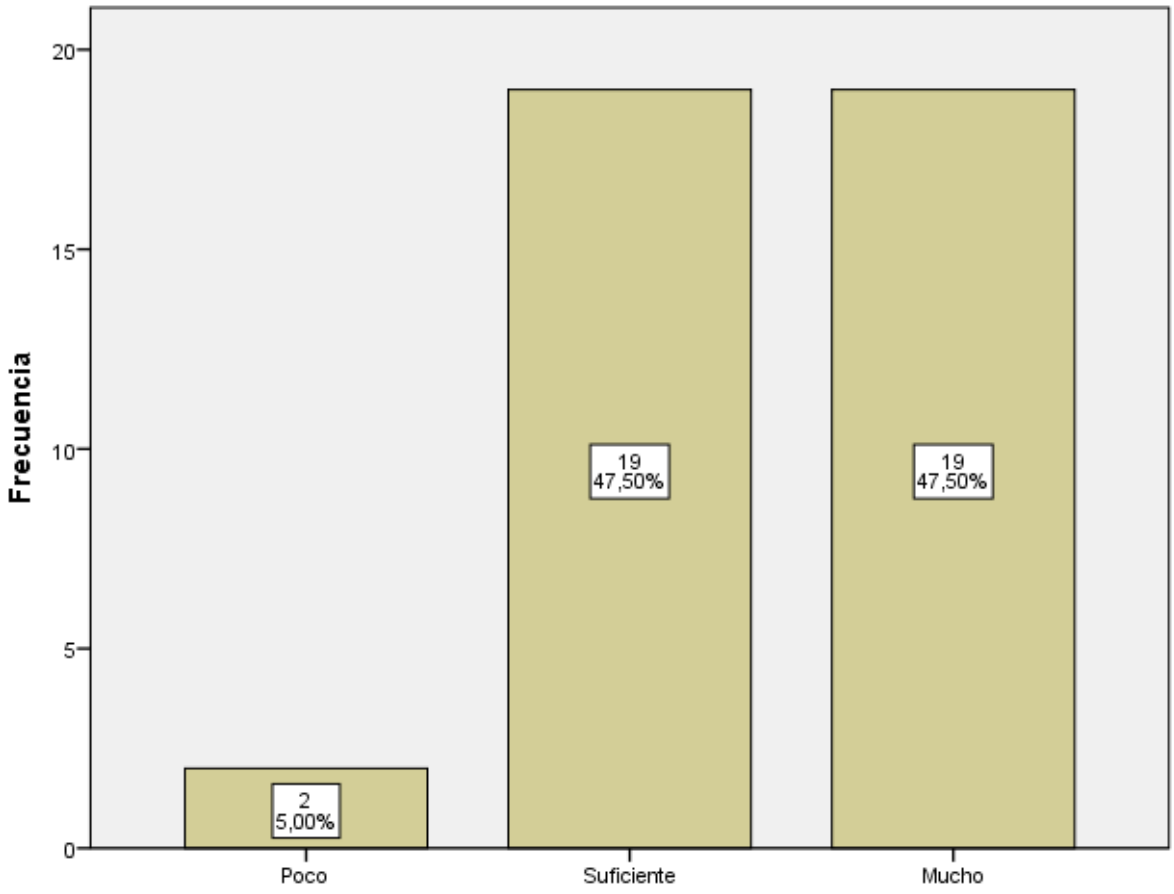
Tabla 15.

P14. La estructura de la empresa facilita la comunicación entre todos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	5,0	5,0	5,0
	Suficiente	19	47,5	47,5	52,5
	Mucho	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 14. P14. La estructura de la empresa facilita la comunicación entre todos



Fuente: Tabla N 15

Interpretación:

Según figura 14 y de acuerdo a la pregunta**. La estructura de la empresa facilita la comunicación entre todos**, del total de trabajadores respondieron que: el 5% afirma que es poco, el 47,5% suficiente, el 47,5% mucho.

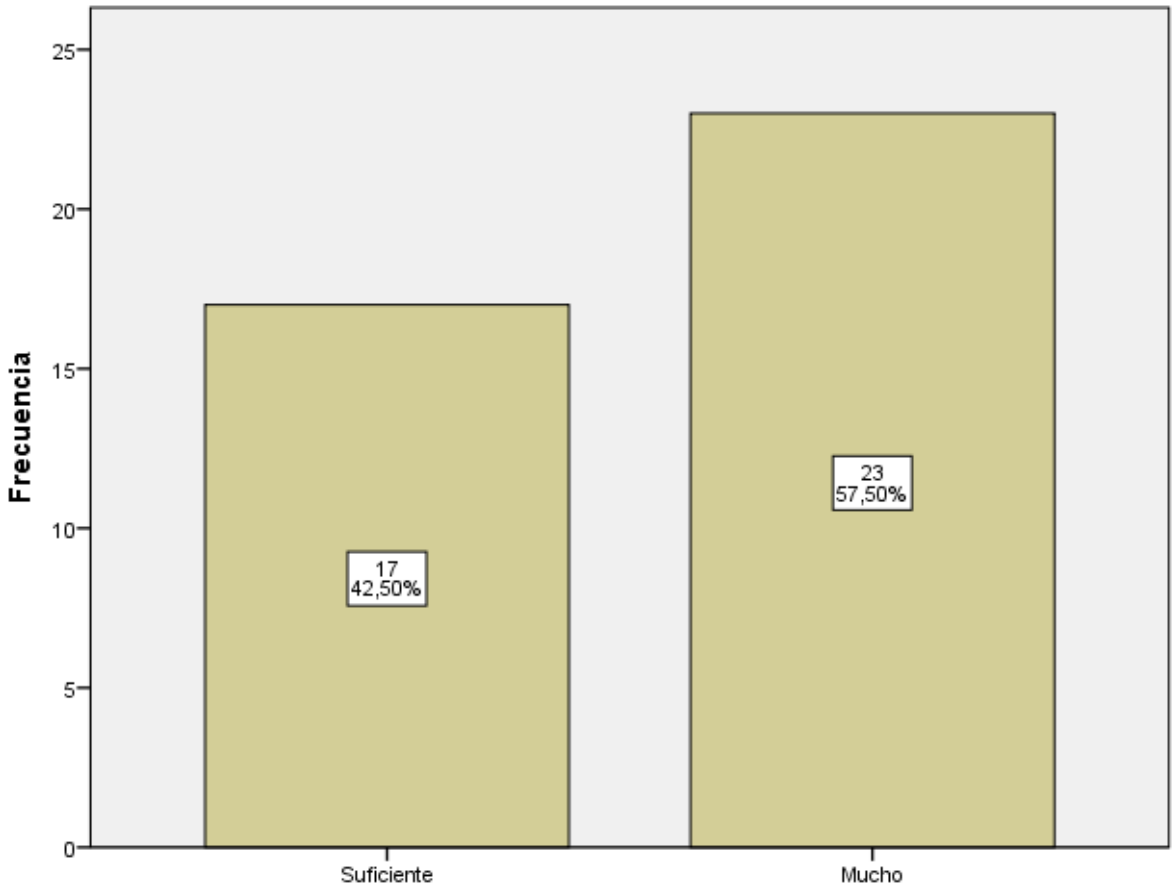
Tabla 16.

P15. Los directivos realizan un adecuado control de las actividades que llevamos a cabo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Suficiente	17	42,5	42,5	42,5
	Mucho	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 15. P15. Los directivos realizan un adecuado control de las actividades que llevamos a cabo



Fuente: Tabla N 16

Interpretación:

Según figura 15 y de acuerdo a la pregunta**. Los directivos realizan un adecuado control de las actividades que llevamos a cabo**, del total de trabajadores respondieron que: el 5% afirma que es poco, el 42,5% suficiente, el 57,5% mucho.

4.2. Prueba de hipótesis

El contraste de las hipótesis del estudio, se desarrolló mediante los datos recogidos de la muestra, los que al someterse a una prueba estadística de contraste de hipótesis permitieron extrapolar los resultados y poder realizar inferencias evaluando así la confiabilidad de la correlación de las variables y sus respectivas dimensiones, teniendo en cuenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, de tal modo, se hizo la prueba para verificar la normalidad de los datos y poder seleccionar el modelo estadístico a emplear en la investigación.

4.2.1. Prueba de normalidad

Se procede a realizar la normalidad de la población tomando en cuenta lo siguiente.

a) La significancia establecida es 5% o 0,05
b) Si valor p > 0,05 se tendrá una distribución normal y
c) Si valor p < 0,05 no se tiene una distribución normal por lo que se infiere que estamos ante una distribución no paramétrica.

Tabla 17

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Clima Organizacional	,976	40	,023
Variable 2: Productividad	,972	40	,031

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

Tabla 17, la prueba de normalidad para las variables clima organizacional y productividad, según los grados de libertad de 40, la prueba de normalidad Shapiro – Wilk da un valor de significativo de 0.023 y 0.031<0.05, por lo tanto, la hipótesis es una distribución no paramétrica. Aplicando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis.

Tabla 18

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa “perfecta”
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa “muy alta”
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa “alta”
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa “moderada”
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa “baja”
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa “muy baja”
0	“Nula”
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva “muy baja”
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva “baja”
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva “moderada”
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva “alta”
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva “muy alta”
1	Positiva “perfecta”

Fuente: Hernández et al., (2014)

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

H1: El clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

H0: El clima organizacional no incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

Tabla 19

Nivel de correlación entre la variable 1 Clima organizacional *y la variable 2* Productividad de los trabajadores

Correlaciones

			Variable 1: Clima Organizacional	Variable 2: Productividad
Rho de Spearman	Variable 1: Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,886
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Variable 2: Productividad	Coeficiente de correlación	, 886	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

Tabla 19, se observa el valor de p es 0,001 siendo inferior a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad de los

trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022. Puesto que la correlación de Spearman es de Rho=0, 886, confirmando la relación entre la variable 1 clima organizacional y la variable 2 productividad de los trabajadores es positiva y alta.

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica N°1

H0: No existe relación significativa entre la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la recompensa y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

Tabla 20

Nivel de correlación entre la dimensión Recompensa y la variable 2 Productividad de los trabajadores

Correlaciones

			Dimensión Recompensa	Variable 2: Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	Dimensión: Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,968
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Variable 2: Productividad de los trabajadores	Coeficiente de correlación	, 968	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

Tabla 20, la relación entre la dimensión: Recompensa y la variable 2: Productividad de los trabajadores, el Rho de Spearman es 0, 968 indicando una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de p = 0,000 < 0,05; en suma, se aceptó la hipótesis alterna (H1), concluye que la recompensa incide sobre la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica N°2

H0: No existe relación significativa entre las relaciones y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

H1: Existe relación significativa entre las relaciones y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

Tabla 21

Nivel de correlación entre la dimensión Relaciones y la variable 2 Productividad de los trabajadores

Correlaciones

			Dimensión: Relaciones	Variable 2: Productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	Dimensión: Relaciones	Coeficiente de correlación	1,000	,892
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Variable 2: Productividad de los trabajadores	Coeficiente de correlación	, 892	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

Tabla 21, la relación entre la dimensión: Relaciones y la variable 2: Productividad de los trabajadores, el Rho de Spearman es 0, 892 indicando una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de p = 0,001 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H2), concluyendo que las Relaciones incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica N°3

H0: No existe relación significativa entre la estructura y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

H1: Existe relación significativa entre la estructura y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

Tabla 22

Nivel de correlación entre la dimensión Estructura y la variable 2 Productividad de los trabajadores

Correlaciones

			Dimensión Estructura	Variable 2: productividad de los trabajadores
Rho de Spearman	Dimensión Estructura	Coeficiente de correlación	1,000	,987
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Variable 2: productividad de los trabajadores	Coeficiente de correlación	, 987	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

Tabla 22, la relación entre la dimensión Estructura y la variable 2: Productividad de los trabajadores, el Rho de Spearman es 0,987 mostrando una correlación positiva alta, por lo que el nivel de significancia es p = 0,001 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H3), concluyendo que la estructura si influye sobre la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se concluye según los resultados de la tabla 19. Nivel de correlación entre la variable 1 Clima organizacional y la variable 2 Productividad de los trabajadores. El nivel de significancia de p es 0,001 siendo inferior a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022. Puesto que la correlación de Spearman es de Rho=0, 886, confirmando la relación entre la variable 1 clima organizacional y la variable 2 productividad de los trabajadores es positiva y alta.

Asimismo, en la tabla 20, la relación entre la dimensión: Recompensa y la variable 2: Productividad de los trabajadores, el Rho de Spearman es 0, 968 indicando una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de $p = 0,000 < 0,05$; en suma, se aceptó la hipótesis alterna (H1), concluye que la recompensa incide sobre la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

En la tabla 21, la relación entre la dimensión: Relaciones y la variable 2: Productividad de los trabajadores, el Rho de Spearman es 0, 892 indicando una correlación positiva alta, con un nivel de significancia de $p = 0,001 < 0,05$; aceptando la hipótesis alterna (H2), concluyendo que las Relaciones incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

Por último, en la tabla 21, la relación entre la dimensión Estructura y la variable 2: Productividad de los trabajadores, el Rho de Spearman es 0,987 mostrando una correlación positiva alta, por lo que el nivel de significancia es p = 0,001 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H3), concluyendo que la estructura si influye sobre la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda a los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 realizar jornadas informativas, sensibilización y/o capacitación referente a la importancia del clima organizacional en la productividad de una empresa.

Tomar la referencia de los resultados estadísticos del estudio, toda vez que según ellos nos indica que el clima organizacional influye de manera importante en el desempeño de los empleados, pues tiene un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los empleados a nivel individual

Por último, realizar periódicamente la aplicación de instrumentos (cuestionarios) que a la empresa le permita recoger información relevante referente a dificultades en productividad de la empresa, esa información le permitirá a la empresa tomar decisiones en mejora de empresa, así minimizar las brechas que dificulten la productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Rodríguez, Y. (2017). El Clima Organizacional y su Relación con la Productividad en una Industria Productora de Plásticos. (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.

Luzón, G. (2013). Como influye el clima organizacional en la productividad de los trabajadores de las sucursales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle. Obtenido de http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2759.

Campaña, S. (2004). La Reingeniería Organizacional en la Productividad de la empresa Mundo del Trofeo de la ciudad de Latacunga. Perú: Universidad Técnica de Ambato

Tenazoa & Rivera Cardoza (2013). Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana. Perú

Álvarez Valverde S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Vidaurre Ramírez R. B. (2009). Diagnóstico del clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones de el salvador. El salvador.

Quesnay F. (1846). Dialogues sur le commerce et les travaux des artisans, en Physicrates, ed. por.

Schroeder R. (2002). Administración de operaciones. 2ª. México: McGraw Hill Interamericana.

Cequea y Núñez (2011). "Los factores humanos que inciden en la productividad y sus dimensiones". Actas del 4th International Conference on Industrial Engineering

and Industrial Management. XIV Congreso de Ingeniería de Organización, San Sebastián, España, 08-10 de septiembre de (2010), pp 2042-2052.

Ribeiro, L. (1998). La comunicación eficaz: Transforme su vida personal y profesional. Barcelona: Urano.

Maxwell, J. C. (2013). Liderazgo eficaz, como influir en los demás. Miami: Editorial Vida.

Sánchez & García. (2 de Junio de 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Universidad Tecnológica de Pereira, XXII (22).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). Metodología de la Investigación (Vol. 6ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Hernández Sampieri, R. y CORTÉS, B. (1988). Metodología de la Investigación. México, DF: Universidad Anáhuac. Cuadernos del CIC, vol. 3.

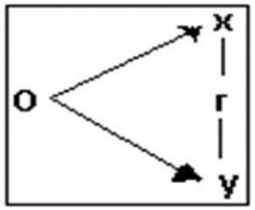
Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (Vol. 4ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Hernández, Fernández, & Baptista, 2010. Metodología de la Investigación (Vol. 7ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ANEXOS

Matriz de consistencia

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE VENTA DE COMBUSTIBLE GRUPO MELI S.A.C, PUCALLPA, 2022"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022? **PROBLEMASESPECÍFICOS** 1. ¿De qué manera las recompensas inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022? 2. ¿De qué manera las relaciones inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022? 3. ¿De qué manera la estructura incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar que el clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** 1. Determinar que las recompensas inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 2. Determinar que las relaciones inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 3. Determinar que la estructura incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022	**HIPÓTESIS GENERAL** El clima organizacional incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** 1. Las recompensas inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 2. Las relaciones inciden en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022 3. La estructura incide en la productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022	**DISEÑO** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **ESQUEMA**  Donde: M = Muestra r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio. X=V1 = Clima organizacional Y=V2 = Productividad	**VARIABLE 1:** Clima organizacional Dimensiones: ✞ Recompensa ✞ Relaciones laborales ✞ Estructura **VARIABLE 2:** Productividad **Dimensiones:** ✞ Factores individuales ✞ Factores organizacionales ✞ Factores resultados

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de medición de la variable clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022

Finalidad: Estimado(a) cliente el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger la opinión sobre el clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de
Likert:

1: Poco	**2: Regular**	**3: Mucho**	**4: Siempre**

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems y/o reactivos relacionados al clima organizacional y productividad de los trabajadores de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa, 2022.	Puntuación			
		1	2	3	4
V1. Clima organizacional					
01	¿El rendimiento que Ud. ejerce está influido por las relaciones con sus compañeros?				
02	¿Considera usted que el Clima organizacional en importante para la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa?				
03	¿Considera necesario cambiar el trato que se brinda en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa?				
V2. Productividad					
04	¿Considera Ud. que los actuales procesos productivos satisfacen las necesidades del mercado?				
05	¿Cree Ud. que los Recursos de la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa son eficientemente orientados?				
06	¿Cree Ud. que los resultados empresariales afectan su Rendimiento Laboral?				
Variable 1. Dimensión 1: Recompensa					
07	¿Pienso que es importante recibir recompensas o estímulos al realizar un buen trabajo?				
08	¿Considero que en la organización trabajamos motivados para alcanzar las metas comunes?				
09	¿Siento que la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades profesionales?				
Variable 1. Dimensión 2: Relaciones					
10	¿Cree Ud. que las relaciones con los compañeros de trabajo influyen en su desempeño?				
11	¿Mis opiniones son tomadas en cuenta en la empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa?				
12	¿La empresa de venta de combustible grupo MELI SAC, Pucallpa ayuda a fomentar el compañerismo y la unión entre los colaboradores?				
Variable 1. Dimensión 3: Estructura					
10	¿Las normas y procedimientos de la empresa benefician al clima organizacional?				
14	¿La estructura de la empresa facilita la comunicación entre todos?				
15	¿Los directivos realizan un adecuado control de las actividades que llevamos a cabo?				

Muchas gracias por su participación…