



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El clima laboral en la productividad de una empresa comercial de  
tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Giron Guzman, Jessica Elizabeth ([orcid.org/0000-0003-3695-6613](https://orcid.org/0000-0003-3695-6613))

**ASESOR:**

Dr. Burgos Bardales, Roger ([orcid.org/0000-0003-2149-0742](https://orcid.org/0000-0003-2149-0742))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

A Dios por permitirme terminar este trabajo con éxito, a mi familia por su tolerancia y por su apoyo constante e incondicional en cada uno de mis proyectos personales y profesionales, muchas gracias por su amor y por ser mi inspiración para continuar y concluir mi carrera.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a todas las personas que me permitieron desarrollar el presente trabajo mencionando especialmente a todos mis profesores que a lo largo de mi carrera colaboraron minuciosamente con sus recomendaciones, gracias infinitas a mi familia, sobre todo a mis hijos por entender mis tiempos, pero sobre todo por todo el amor que me demuestran siempre.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I INTRODUCCIÓN.....	1
II MARCO TEÓRICO .....	5
III METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo .....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5 Procedimientos.....	14
3.6 Métodos de análisis de datos .....	14
3.7 Aspectos éticos .....	14
IV RESULTADOS .....	16
V DISCUSION.....	24
VI.CONCLUSIONES.....	27
VII RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS .....	35

## Índice de tablas

Tabla 1: Listado de expertos.....	12
Tabla 2: Detalle de los recursos humanos.....	14
Tabla 3: Detalle de los recursos institucionales.....	14
Tabla 4: Presupuesto.....	15
Tabla 5: Detalle de gastos por la contratación de personal .....	16
Tabla 6: Gantt de trabajo de investigación.....	16

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022, se realizó un estudio cuantitativo de tipo aplicada, diseño no experimental y de alcance correlacionan causal. La población considerada está conformada por 139 colaboradores, después de recopilar sus respuestas se obtuvo como resultado el nivel bajo en el clima laboral del 45.3% y la variable dependiente productividad del 43.9%. Con un nivel de confianza del 99% se observó que el nivel de significancia (0.00)  $< 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.791, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables clima laboral y productividad.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, liderazgo.

## **Abstract**

The main objective of the present investigation was to determine the influence of the work environment on the productivity of a commercial company of technology and computer services in Lima, 2022, a quantitative study of the applied type, non-experimental design and causal correlate scope was carried out. The population considered is made up of 139 employees, after collecting their responses, the low level in the work environment of 45.3% and the dependent variable productivity of 43.9% were obtained as a result. With a confidence level of 99% we observe that the significance level  $(0.00) < 0.01$ , with a statistical value of Spearman's  $Rho = 0.791$ , we can say that there is a very strong positive correlation between the variables work environment and productivity.

**Keywords:** Work environment, productivity, communication, collaboration, leadership.

## I INTRODUCCIÓN

Una constante preocupación de las empresas es el enfoque de preservar un adecuado clima laboral con el fin de incrementar la motivación y bienestar de los colaboradores para lograr así el éxito y crecimiento de una empresa (Escuela de Administración de Negocios [ESAN], 2018). Se deduce que laborar en un buen ambiente mejora el entorno y así mismo el sentimiento de pertenencia y compromiso con la empresa que tiene que ver con la comunicación adecuada al final se vio reflejado en el logro de los objetivos planteados por la empresa, a mejor clima laboral mejor desempeño (Asan y Díaz, 2019), es por ello tomamos las variables de clima laboral y productividad para determinar el nivel de incidencia dentro de la empresa a investigar.

A nivel internacional, dentro de la Revista de Observatorio de Recursos Humanos [ORH], 2022 desarrollo un estudio sobre el clima laboral en España, solo el 27% indicó sentirse satisfecho con el trabajo que desempeña y conforme con el ambiente laboral situándose a la cola versus los países europeos que están en un 44%. En Cuba, Iglesias et al. (2018) mediante una revisión bibliográfica donde consideraron libros de texto, publicaciones y artículos 2001 al 2014 concluyeron que el tener claro el nivel de del clima laboral brindó data importante sobre de los procesos que establecen los comportamientos del personal, un trabajador que considera sus labores como carente de sentido o de poco aporte a la organización puede reaccionar con apatía, además detalla que el liderazgo está relacionado directamente a la gestión de dirección, la misma que se describe como el arte de hacer que las cosas sucedan, la misma que tiene influencia en las actividades del colaborador de manera positiva si se maneja adecuadamente. Paredes y Quiroz (2021) analizó la relación del desempeño con el clima laboral evidenciando como problemática la necesidad de asegurar un clima positivo, tomando en cuenta que el no tenerlo como prioridad dentro del plan estratégico podría impactar negativamente en el desempeño. Pilligua y Arteaga (2019) sugirieron que las organizaciones al margen del sector en el que se desempeñen, deben velar por mantener un clima laboral adecuado, pues la misma influye positivamente en sus resultados.

En el ámbito nacional la Escuela de Administración de Negocios ESAN (2019) en una encuesta realizada determinó que 8 de cada 10 colaboradores

considera que el clima laboral determina un factor fundamental en su desempeño. Además 9 de cada 10 colaboradores afirmó que si el clima laboral de la empresa fuera negativo terminaría renunciando. El Comercio (2018) resaltó en su artículo publicado que el mantener un clima laboral positivo es vital para una organización, caso contrario puede impactar negativamente en un 20% a la productividad. Además, Andina (2020) resalta que el 81% de los trabajadores en Perú considera muy importante el clima laboral, la mejora del clima laboral, tiene un impacto positivo en la reputación y afecta directa e inmediatamente en el rendimiento y motivación de los miembros de la empresa, incluyendo factores que tienen que ver con la calidad de vida , colaboración , reconocimiento , incentivos , horarios flexibles.

La empresa a estudiar cuenta con 13 sedes a nivel internacional incluyendo a Perú, siendo especialista en el rubro de servicios comerciales y atención al cliente, en este caso se observó decrecimiento en la productividad vs ventas en el mes de junio de 30% comparado con abril, se culminó como único mes en negativo, un margen para la cuenta anormal a la tendencia del mercado inclusive comparado con negocios similares dentro y fuera de la empresa ,esto nos obligó a redoblar esfuerzos en los demás meses para intentar recuperar el volumen de ventas mirando a un cierre anual positivo.

Las posibles causas que dieron lugar al problema planteado serian algunos cambios en esquema comisional con un enfoque de cumplimiento de 100% en meta de ventas, así como movimientos en jefaturas y líderes de tiendas como parte de la estrategia del canal, 40% de cambios estructurales en los últimos 3 meses, por ello es importante analizarlos. Una percepción negativa del clima en organizaciones se ve afectado por algunos factores que pueden impactar como la carencia de liderazgo, inexistencia de programas de incentivos, las condiciones deficientes en el ámbito de equipamiento, espacios, falta de plan de línea de carrera (Álvarez, 2020).

Por lo descrito, se realizó la formulación de la pregunta: ¿Cuál es la influencia del clima laboral en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima,2022?, de forma específica se planteó las siguientes preguntas: ¿Cuál es la influencia de la comunicación en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima,2022?, ¿Cuál es

la influencia de la colaboración en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima,2022?,¿Cuál es la influencia del liderazgo en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022?

Es por ello esta investigación se justificó según los criterios de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) por implicancias prácticas ya que permitió a la organización mejorar el ambiente en el cual se desempeñan los colaboradores, el fin es lograr implementar medidas adecuadas y que optimicen las condiciones de trabajo, además denota una justificación social ya que la empresa tomará decisiones óptimas para mitigar la realidad problemática. También se justificó por su utilidad metodológica porque se utilizó técnicas de investigación, mediante instrumentos para recolectar datos para su procesamiento y obtención de resultados.

A partir de ello se planteó el objetivo general: Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima,2022, para lograrlo se definieron los siguientes objetivos específicos:

Identificar el nivel del clima laboral en una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022.

Identificar el nivel de la productividad en una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022.

Establecer la influencia de las dimensiones del clima laboral en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informativos en Lima, 2022.

La hipótesis general planteada en esta investigación expresó que el clima laboral tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima ,2022. Así mismo se plantearon las siguientes hipótesis específica: La comunicación tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022, la colaboración tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima ,2022 y el liderazgo tienen influencia de manera significativa

en la productividad en una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022.

## II MARCO TEÓRICO

En una investigación realizada por Álvarez (2021) en 15 empresas peruanas del rubro comercial se analizó la relación de la gestión de recursos humanos y la productividad laboral, se aplicó como instrumento un cuestionario aplicado a 30 colaboradores, los resultados según los cuestionarios aplicados son 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), 0,325 se acepta entonces la hipótesis afirmativa y se rechaza la hipótesis nula, por ende se demuestra que la relación de gestión de recursos humanos y productividad laboral en las empresas de rubro comercial en el Perú es significativa, por ende se recomienda hacer zoom en la gestión de recursos humanos aplicando métodos que incluye motivación para lograr un adecuado clima laboral.

Alcarráz (2021) en su tesis para obtener el grado de maestría en administración de negocios, analizó la relación del liderazgo con la satisfacción laboral en una compañía de servicios en Lima con la intención de profundizar sobre la percepción de los colaboradores en cuanto a la problemática planteada de atender las insuficiencias identificadas en el ámbito laboral y mejorar el estilo de liderazgo, se utilizó como instrumento la encuesta que constaba de 25 ítems sobre liderazgo y 36 ítems sobre satisfacción laboral, aplicándose a una población conformada por 72 colaboradores usando la prueba de Rho Spearman para analizar la relación de las variables, como resultado se obtuvo una correlación moderada de 0,474 y p-valor 0,000, esto quiere decir que a mayor liderazgo existirá una mayor satisfacción en el entorno laboral, es por ello se recomienda que las empresas difundan el liderazgo transformacional ya que potenciara el entorno laboral sus actividades y por ende la satisfacción y el desempeño.

Salvatierra (2019) analizó la satisfacción laboral y la influencia en la productividad, en un estudio de tipo no experimental, correlacional causal, se usó como instrumento el cuestionario siendo el mismo aplicado a 70 colaboradores que se consideraron como muestra, se consiguió como resultado que existe una relación causal considerable entre ambas variables, el resultado fue validado a través del coeficiente de correlación de Spearman de 0.848 por ende se concluye que la productividad de la empresa será elevada por la influencia directa de la satisfacción laboral. he utilizó el alfa de Crombach del programa estadístico SPSS versión 24, con el fin de obtener la confiabilidad de cada instrumento; cuyos

resultados fueron: 0,889 para la variable Comunicación interna y 0,948 para la variable productividad laboral. Al evaluar la relación entre las variables, se utilizó el coeficiente de correlación por rangos rho de Spearman, finalmente concluyendo que existe relación significativa y directa entre la percepción de la comunicación interna y productividad laboral. Lo que fue demostrado con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = 0,564\*\*).

En un estudio realizado por Prada et al (2020) en una empresa de tecnología en Bogotá, Colombia se demostró que existe relación del clima laboral en la productividad, el enfoque fue mixto, abordando aspectos relacionados con la investigación cualitativa y cuantitativa y se aplicó un cuestionario de 30 preguntas mediante escala tipo Likert de 6 ítems a 162 empleados de todos los niveles jerárquicos, la muestra tomada demostró además que la mayoría de individuos se encuentran en niveles altos del clima laboral, por cuanto denota que los colaboradores perciben que es totalmente posible la consecución de logros que la empresa establece.

Según López y Castiblanco (2021) en una investigación enfocada en una empresa de tecnología y consultoría en Chile se propuso como objetivo principal definir como incide el clima laboral en la productividad, se aplicó un enfoque cuantitativo, empleando como instrumento la encuesta, como resultado principal se pudo evidenciar que el clima laboral es favorable ya que se obtuvo un resultado general de clima de 74% que se traduce en un estado favorable, esto evidenciaría que la empresa cuenta con un clima positivo sin embargo hay oportunidad para mejorar aspectos que logren el incremento de productividad, dicho resultado demuestra que la organización cuenta un clima laboral positivo que nace a partir del sentir de sus trabajadores, pero se evidencia oportunidad para mejorar aspectos como línea de carrera, confianza, comunicación interna.

Asimismo, un estudio efectuado por Abdul et al. (2018), cuyo propósito fue conocer la influencia del clima laboral en la productividad en colaboradores de una organización de Yakarta. El estudio fue cuantitativo, donde se empleó el método asociativo de correlación causal para indagar la correlación e influencia entre las variables independientes, la muestra fue de 30 empleados de PT Indosat en Subestación Garut seleccionados mediante un muestreo censal, a los que se les aplicó como instrumento un cuestionario. Los resultados señalan que, existe la

cantidad constante de 3.169, entendida como la productividad que puede verse influenciada por la motivación del empleado debido al clima laboral de la organización. Concluyendo que la productividad laboral está influenciada por la motivación, puesto que el colaborador que presenta una alta motivación es fundamental para construir el espíritu del colaborador en la organización.

Adicionalmente, la investigación realizada por Laseinde et al. (2020), cuya finalidad fue indagar el efecto del clima laboral en la productividad de los estudiantes y el personal en las universidades nigerianas. El estudio fue cuantitativo, no experimental; la muestra considerada fue de 347 empleados que se encuestaron mediante un cuestionario. Los resultados obtenidos demuestran que, existe una relación significativa entre la productividad y el ambiente externo en  $0.000 < 0.05$ , comprobada con el estadígrafo chi-cuadrado. Se concluyó que la escasa financiación, las debilidades en la formación respecto a la utilización de las instalaciones educativas, la falta de motivación, entre otros aspectos, han obstaculizado o pueden obstaculizar la productividad en las universidades nigerianas.

Por ultimo, Alarcón et al. (2021), realizaron un estudio que fijó como objetivo establecer el efecto del clima laboral sobre la productividad y la satisfacción laboral de los empleados. El estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo; la muestra considerada fue de 312 empleados de Quezon City elegidos mediante el muestreo por conveniencia, encuestados mediante el cuestionario; el estudio transitó en las dimensiones: el ambiente físico seguridad ocupacional, salud ocupacional y tecnología/equipo adecuado. El estudio reveló que el clima laboral influye en la productividad de los empleados, comprobada con el chi-cuadrado, siendo significativo con  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . Concluyendo que, el clima laboral se relaciona positivamente con la productividad y la satisfacción laboral de los empleados estudiados.

El clima laboral es la forma en que el colaborador percibe su aporte a la empresa, además de su satisfacción y productividad teniendo en cuenta el ambiente físico y entorno en el que se desarrolla laboralmente, además se sugiere que la comunicación interna debe ser mediante sistema abierto esto quiere decir que no se debe restringir por orden jerárquico si no de manera horizontal, así es como los colaboradores conocerán claramente los objetivos que persigue la

empresa, además la colaboración se define como el grado de madurez para comunicarse , confianza, compañerismo , siendo estos factores fundamentales para un ambiente interno siendo factores que inciden en las relaciones humanas dentro de la empresa siendo percibidas por los clientes. (Pilligua y Arteaga, 2019). También el clima laboral se definió como un indicador de cómo los colaboradores observan y sienten los aspectos implícitos en la empresa a la que pertenecen y cómo influye esta percepción en su gestión diaria y el logro de objetivos, la idea es que cada colaborador pueda sentirse confortable y satisfecho en su ambiente laboral y de esta manera le permita entregar un rendimiento óptimo en su día a día (López y Castiblanco, 2021).

Además, el clima laboral se enfoca al contexto ambiental y la relación con los colaboradores y la empresa, así mismo se asimila con el grado de motivación que reciben los ellos, siendo muy favorable cuando se le otorga la satisfacción de las necesidades profesionales y la proyección valorativa de los miembros dando como resultado una gestión positiva Chiavenato (2000). También el clima laboral se basa en la percepción de los trabajadores de su entorno, diversos estudios intentan identificar los diversos elementos que tienen injerencia en la percepción del clima (Ramos y Tejera, 2017).

El clima laboral puede tener efectos en la capacidad, producción y satisfacción para realizar las labores de la organización (Johnson et al., 2021) además el clima laboral, el liderazgo y la motivación influyen en la configuración de la productividad en general dentro de la organización (Djazilan y Arifin, 2022), también el ambiente de trabajo confortable y propicio impulsará el rendimiento de los empleados, por lo cual, impulsará el desempeño adecuado de la organización (Ikechukwu et al., 2019).

La variable de productividad es definida como la gestión del conocimiento que se ajusta en función a los parámetros de eficacia y con la idea de impactar de manera positiva en la empresa y el rendimiento de los empleados que va de la mano con la visión empresarial que respalda el análisis de la cantidad de recursos bienes y/o servicios que se forjan en un proceso y determinado tiempo en relación a las metas trazadas y según los resultados se pueden adoptar decisiones oportunas, objetivas y reales por (Urgiles et al., 2019). Asimismo la productividad se define como la capacidad que poseen las organizaciones para satisfacer las

necesidades detectadas de los consumidores y adaptarse a los cambios que demande el entorno (Fontalvo et al., 2018), también la productividad constituye una medida de logro de las metas precisadas por una organización y es un medio fundamental para monitorear la mejora para que los propósitos de la organización puedan lograrse de forma eficaz (Sari et al., 2020), además la productividad es el hecho de realizar actividades empresariales en el tiempo establecido y con la utilización de los recursos (Montes de Oca y Pulla, 2019).

La productividad también se define como el alcance de metas definidas en un tiempo establecido, logrando así un desempeño eficiente dentro de la empresa, es importante actualmente y a raíz de los cambios en el mercado laboral estar a la vanguardia de la transformación, esto implica las tendencias que enfocan de manera prioritaria la productividad pero basada en variables que priorizan el talento humano y su desarrollo (Hinojo et al., 2020), podemos resaltar también que la productividad abre puertas a los países para aspirar a mejores condiciones de vida, mejorar el futuro de su población y reducir problemas sociales (Ramirez et al., 2012), además la productividad constituye el esfuerzo para producir con el menor esfuerzo mediante la integración de equipos, materiales y de la mano de obra (Edo y Nwosu 2018).

El deseo de cualquier organización es poder lograr sus objetivos a corto y largo plazo; por tanto, la productividad tiene un rol importante en el logro de los objetivos, debido que permite la mejora en el desempeño de los colaboradores incrementando la rentabilidad de la organización (Dangol ,2020).La necesidad de mejorar la productividad en los trabajadores, la organización requiere de mayor esfuerzo para estimular la motivación de los colaboradores, que cada vez es más importante debido a la transición digital que se está generando en las economías tecnológicamente avanzadas (Leitão et al., 2021). Es por ello, que el ambiente interno generado por la empresa puede afectar a los trabajadores en el desarrollo de sus labores dentro de la misma, convirtiéndose en uno de los factores que inciden en establecer la productividad de los empleados (Valianti & Hamzah, 2022); en consecuencia, el ambiente laboral constituye uno de los elementos que influyen en la productividad, siendo variables externas a las personas, tanto físicas como no físicas dentro de la organización (Kardika & Mujiati, 2022).

Según Bravo y Damián (2021) la variable clima laboral cuenta con 3 dimensiones: a) clima organizacional, que es el medio ambiente en el que los colaboradores desarrollan las actividades diarias, b) clima psicológico que se define como la percepción de cada integrante de la empresa en este sentido cada individuo es mencionado como un agente dinámico para la creación de percepciones diversas, y c) cultura organizacional que es la forma en la que existen significados percibidos por los integrantes de una empresa que son los que marcan su originalidad y diferencia con otras organizaciones.

Por otro lado, Pilligua y Arteaga (2019) consideró para la variable del clima laboral las siguientes dimensiones: a) La comunicación, es el arte de influir, liderar y ejercer credibilidad o poder en los individuos, b) La colaboración, es el grado de madurez con respecto a la comunicación lograr un objetivo dentro de la empresa, c) Liderazgo, el nivel que desarrolla cada individuo para influir en el logro de objetivos, esto engloba a todo el personal que tienen roles y que tienen diversas responsabilidades en áreas específicas, la idea es trabajar de acuerdo al liderazgo transformacional para obtener resultados positivos.

Las dimensiones según Fontalvo et al. (2018) para la variable productividad serían: a) La efectividad, que es la capacidad que tiene la organización para alcanzar las metas esperadas. b) La eficacia se define como el nivel de los resultados alcanzados y los recursos utilizados para lograrlos. Además, León (2019) considera las siguientes dimensiones para la variable de productividad: a) La eficiencia que quiere decir gestionar y velar por el uso adecuado de los recursos proporcionados por la organización, b) La efectividad, se relaciona con el grado de éxito de los resultados obtenidos, se deduce que han logrado los resultados esperados y c) La eficacia: está relacionada con las actividades que permiten lograr las metas trazadas.

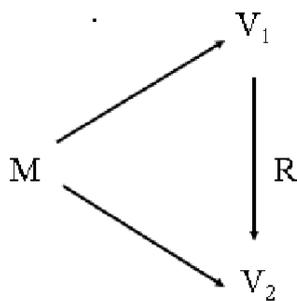
Se tomó como autores base a Pilligua y Arteaga (2019) y a Fontalvo et al. (2018) de las variables clima laboral y productividad respectivamente por la relevancia de sus dimensiones y los aportes realizados en cada una de las variables que tienen relación con lo que se necesita analizar en este proyecto de investigación.

### III METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación realizada fue de tipo aplicada, porque buscó la resolución de problemas ante situaciones prácticas. El diseño se dió de forma no experimental donde no se manipularon ninguna de las dos variables, transversal por que la medición de las mismas se realizó en un tiempo único. Por tener el alcance explicativo, el fin de la investigación fue determinar las posibles causas de la situación problemática, cuyo sentido de entendimiento es característica propia de una estructura ordenada (Hernández y Mendoza 2018).

Esquema correlacional causal



M: Muestra de los colaboradores

V1: Variable independiente clima laboral.

V2: Variable dependiente productividad.

R: Correlación de ambas variables

#### 3.2 Variables y operacionalización

**Variable Independiente:** Clima laboral, es la forma en que el colaborador percibe su desempeño, satisfacción y productividad teniendo en cuenta el ambiente físico y entorno en el que se desarrolla laboralmente influyendo así en la satisfacción personal y la productividad (Pilligua y Arteaga, 2019).

**Operacionalización de la variable:** Se considera las dimensiones de Pilligua (2019) la que se divide en 3 dimensiones que son comunicación, colaboración y liderazgo, el instrumento es un cuestionario donde se han definido 20 ítems, se utilizará la escala ordinal.

Pilligua y Arteaga (2019) consideró para la variable del clima laboral las siguientes dimensiones: a) La comunicación, es el arte de influir ,liderar y ejercer credibilidad o poder en los individuos, b) La colaboración, es el grado de madurez con respecto a la comunicación lograr un objetivo dentro de la empresa, c)

Liderazgo, el nivel que desarrolla cada individuo para influir en el logro de objetivos, esto engloba a todo el personal que tienen roles y que tienen diversas responsabilidades en áreas específicas, la idea es trabajar de acuerdo al liderazgo transformacional para obtener resultados positivos.

**Variable Dependiente:** Productividad se define como la capacidad de satisfacer las necesidades de los consumidores y adaptarse a los cambios que demanden las organizaciones (Fontalvo et al., 2018).

**Operacionalización de la variable:** Se consideró las dimensiones de Fontalvo et al. (2018) que son efectividad y eficacia, para medir ambas dimensiones se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario donde se han considerado 12 ítems, se utilizará la escala tipo Likert.

Las dimensiones según Fontalvo et al. (2018) para la variable productividad serían: a) La efectividad, que es la capacidad que tiene la organización para alcanzar las metas esperadas. b) La eficacia se define como el nivel de los resultados alcanzados y los recursos utilizados para lograrlos.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población en un estudio se conformó por individuos de un lugar y espacio específico (Hernández et al., 2014). Para fines de la investigación dicha población estuvo conformada por 217 colaboradores del área de ventas y administrativo de la empresa de rubro comercial, de tecnología y servicios de Lima, cuyos criterios de inclusión consideró a colaboradores que contaban con más de 6 meses en la empresa y hayan formado parte de una encuesta de clima laboral y se excluyeron a los colaboradores cuyos horarios hayan sido rotativos, hayan tenido alguna dificultad en el acceso al cuestionario por medio por la inestabilidad de conectividad digital, y poca disponibilidad según tareas adicionales asignadas.

Asimismo, conociendo que la muestra es el subgrupo o subconjunto representativo de la población (Hernández et al., 2014). Se determinó al colaborador del área administrativa y el de ventas de la empresa comercial de servicios y tecnología de Lima como la unidad de análisis para la recolección de los datos dentro de la investigación, en este caso fueron 139 colaboradores quienes cumplen con los criterios de inclusión y exclusión establecidos en esta, se delimitó la muestra mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde todo el universo de la población tuvo oportunidad de ser elegido, cuyo cálculo

se realizó mediante la fórmula de población finita, donde se conoce el tamaño de la población, asegurando un margen de error como máximo del 7% y nivel de confianza adecuado del 95%.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se aplicó es la encuesta que se es una estrategia de investigación que se basa en una población específica tomando en cuenta sus declaraciones verbales u opiniones sobre un tema en específico (Hechevarria, 2012). El instrumento que se usó es un cuestionario compuesto por preguntas las cuales fueron obtenidas de los indicadores (Hechevarria, 2012). Se midió mediante una escala de tipo Likert, esto ayudó a recolectar datos para realizar el estudio de las variables clima laboral y productividad, donde se consignarán 32 preguntas en total, 20 para el clima laboral considerando las siguientes dimensiones: comunicación, colaboración y liderazgo y 12 preguntas para la variable productividad donde se consideró como dimensiones efectividad y eficacia.

La validez de los instrumentos elaborados para el análisis de las variables se realizó mediante juicio de tres expertos quienes revisaron ambos cuestionarios para su posterior aprobación, ellos validaron si cada ítem posee en los criterios necesarios para su aplicación y aporte a la investigación.

**Tabla 1**

Listado de expertos

Experto	Especialidad
Mg. Edison Ramos Moreno	Magister en gestión pública
Mg. Eucaris del Carmen Agüero Corzo	Magister en Educación, Mención: Educación Superior
Mg. Roberto Carlos Dávila Moran	Magister en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano

La investigación aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar el nivel de consistencia de los instrumentos, realizando una prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa.

**Tabla 2**

Coeficiente de Alfa de Cronbach en los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
Cuestionario clima laboral	0,951	Bueno
Cuestionario productividad	0,935	Bueno

### 3.5 Procedimientos

Se inició el proceso determinando el problema que rige la presente investigación, se verificó factores y realidades en el objetivo de estudio donde se relacionó las variables a estudiar, seguido se construyó el marco teórico recurriendo a la revisión bibliográfica considerando fuentes primarias y secundarias plasmando definiciones y teorías sobresalientes de las dos variables, seguido se realiza el proceso de recolección de la información de la muestra para realizar el análisis y obtener los resultados que a la vez fueron comparados con resultados de investigaciones consideradas en las teorías y antecedentes; además se solicitó el permiso a la empresa en estudio para luego considerar el aspecto administrativo tomando en cuenta el presupuesto calculado.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Los resultados de la investigación fueron analizados mediante estadísticos descriptivos para hallar las tablas de distribución de frecuencias de acuerdo a la escala ordinal planteadas en cada instrumento de medición. Asimismo, para determinar la normalidad se aplicó la prueba de Kolmogorov, y para obtener el coeficiente de causalidad o incidencia se utilizó la estadística inferencial aplicando el modelo de la prueba no paramétrica de regresión logística ordinal. Los datos fueron procesados mediante el software de Excel de Microsoft® y IBMSPSS® V26.

### 3.7 Aspectos éticos

Se utilizó la Norma Apa versión 7, así mismo los autores que realizaron investigaciones previas respaldando nuestro proyecto fueron citados y debidamente referenciados. Se tomó en cuenta el código de ética de la Universidad Cesar Vallejo publicada el 19 de julio del año 2022, nro.0470-2022/UCV, que regula las normas que promueven las buenas prácticas con principios éticos promoviendo la honestidad y responsabilidad de los investigadores bajo los principios generales de integridad científica resaltando ser integro en las actividades de gestión e

investigación científica, tener en cuenta la honestidad intelectual en cada aspecto de la investigación científica realizada, ser objetivo e imparcial en las relaciones profesionales y laborales, mantener la veracidad, responsabilidad y justicia en la difusión y ejecución de los resultados de la investigación, ser transparente y se debe actuar sin conflicto de intereses, velar por la autonomía dado que las personas que colaboren con esta investigación deben ser libres de elegir si se retiran o continúan participando de la investigación sin presiones y en el momento que consideren oportuno.

Ser cuidadoso con el medio ambiente y biodiversidad, velando por el respeto de los seres vivos, cuidado de la naturaleza y ecosistema en general, ser íntegros, considerando que el ser humano está por encima de la ciencia al margen del estatus social, de la procedencia o cualquier característica, ser equitativo con los participantes del proyecto de investigación sin excluir a nadie, respetar la propiedad intelectual evitando el plagio total o parcial, respetando siempre los derechos de la propiedad intelectual de otros investigadores, respeto a la privacidad de la información recolectada, custodiando dicha información de manera segura cuidando la identidad y opiniones de los participantes, mantener la independencia de la investigación con autonomía y sin obedecer a conflicto de intereses o subordinación alguna.

## IV RESULTADOS

Habiéndose aplicado los instrumentos se obtienen los siguientes resultados

### 4.1 Resultados descriptivos

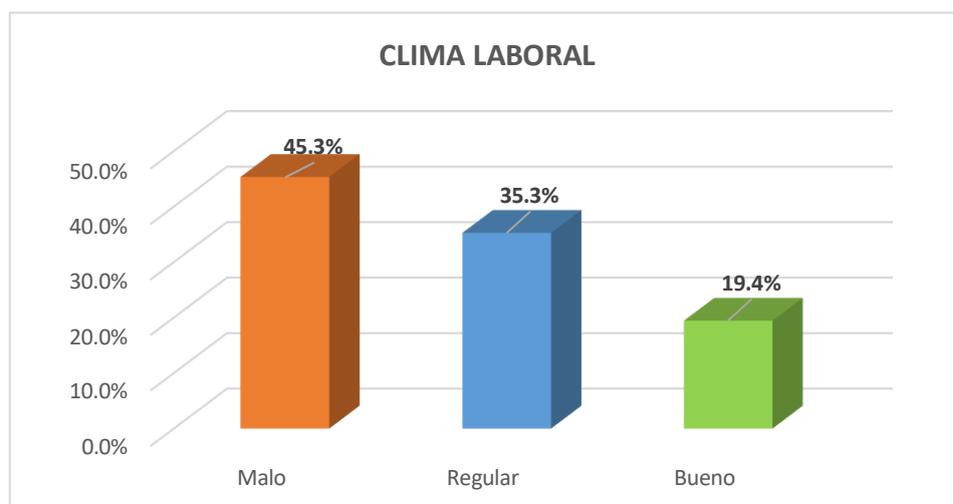
**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel del clima laboral en una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022.

**Tabla 1**

*Resultado de distribución de los colaboradores según el nivel de clima laboral de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos.*

CLIMA LABORAL	Frecuencia	Porcentaje
Malo	63	45.3%
Regular	49	35.3%
Bueno	27	19.4%
Total	139	100.0%

**Fuente:** Base de datos en el spss.



**Figura 1:** Distribución porcentual de clima laboral

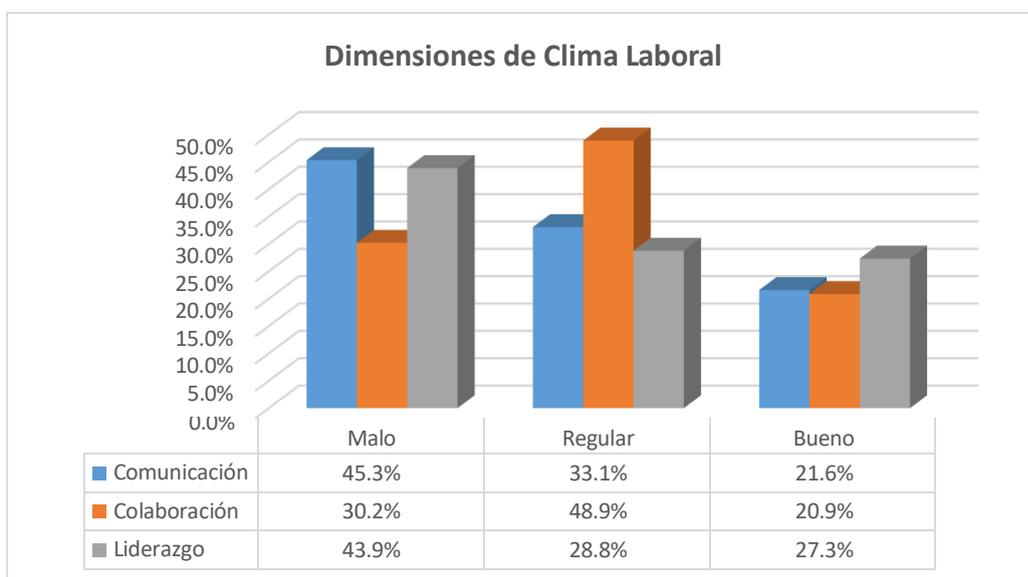
En la tabla 1 referente a la variable clima laboral es percibida por los colaboradores en un nivel Malo que representa el 45.3% (63), el 35.3% (49) de los colaboradores lo califican en el nivel Regular, mientras que el 19.4% (27) de los colaboradores lo califican en el nivel Bueno.

**Tabla 2**

*Resultado de distribución de los colaboradores según el nivel de las dimensiones de clima laboral de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos.*

Niveles	Comunicación		Colaboración		Liderazgo	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
	a	e	a	e	a	e
Malo	63	45.3%	42	30.2%	61	43.9%
Regular	46	33.1%	68	48.9%	40	28.8%
Bueno	30	21.6%	29	20.9%	38	27.3%
Total	139	100.0%	139	100.0%	139	100.0%

**Fuente:** Base de datos en el spss.



**Figura 2:** Dimensiones de Clima Laboral

Se visualiza en la tabla 2 referente a la dimensión comunicación es percibida por los colaboradores en un nivel Malo que representa el 45.3% (63), la dimensión colaboración es percibida por los colaboradores en un nivel Regular que representa el 48.9% (68), mientras que el 43.9% (61) de los colaboradores califican a la dimensión liderazgo en el nivel Malo.

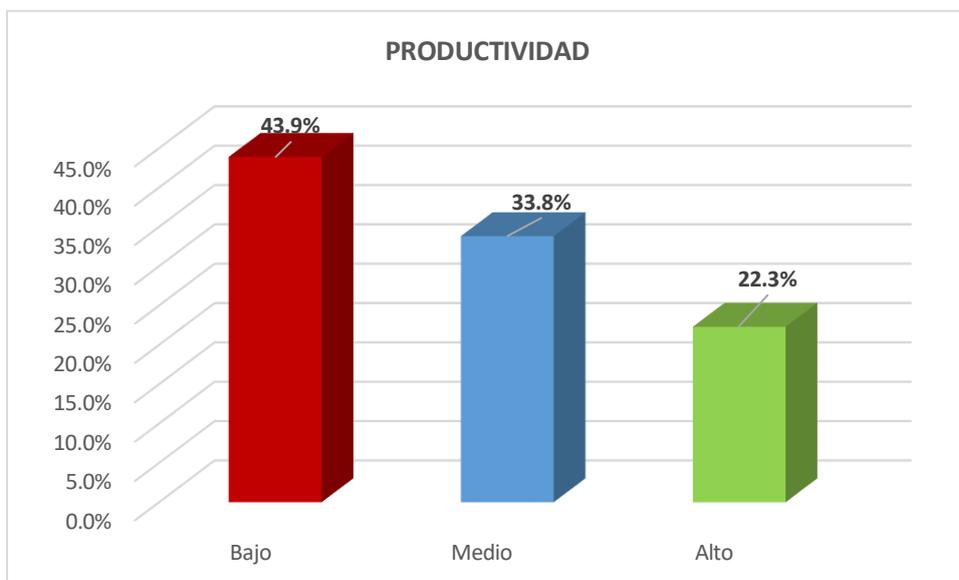
**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de la productividad en una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022.

**Tabla 3**

*Resultado de distribución de los colaboradores según el nivel de productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos.*

PRODUCTIVIDAD	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	43.9%
Medio	47	33.8%
Alto	31	22.3%
Total	139	100.0%

**Fuente:** Base de datos en el spss.



**Figura 3:** Distribución porcentual de productividad

Observamos en la tabla 3 referente a la variable productividad es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 43.9% (61), el 33.8% (47) de los colaboradores lo califican en el nivel Medio, mientras que el 22.3% (31) de los colaboradores lo califican en el nivel Alto.

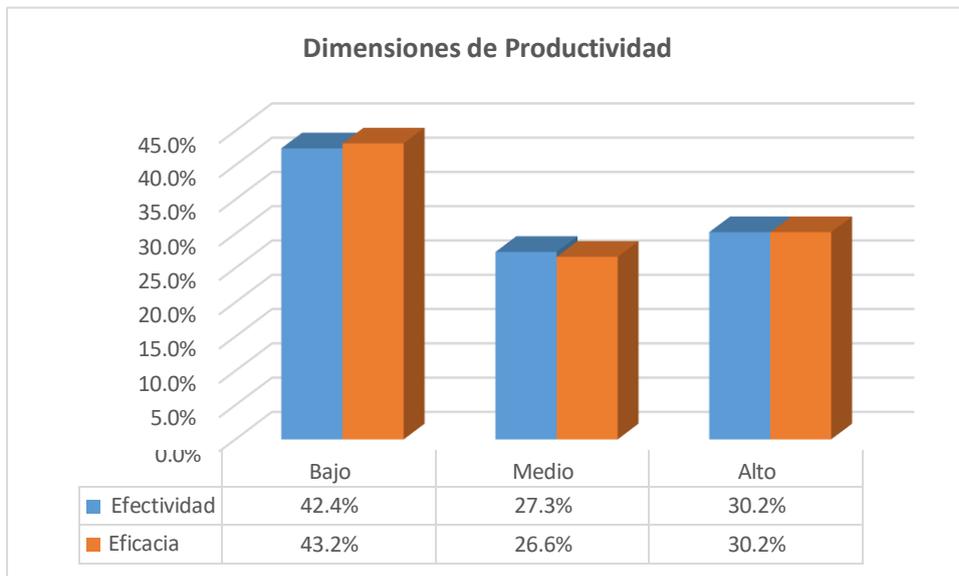
**Tabla 4**

*Resultado de distribución de los colaboradores según el nivel de las dimensiones de productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos.*

Niveles	Efectividad		Eficacia	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	59	42.4%	60	43.2%
Medio	38	27.3%	37	26.6%
Alto	42	30.2%	42	30.2%

Total	139	100.0%	139	100.0%
-------	-----	--------	-----	--------

Fuente: Base de datos en el spss



**Figura 4:** Dimensiones de Productividad

Se aprecia en la tabla 4 referente a la dimensión efectividad es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 42.4% (59), mientras que el 43.2% (60) de los colaboradores califican a la dimensión eficacia en el nivel Bajo.

#### 4.2 Resultados inferenciales:

**Objetivo específico 3:** Establecer la influencia de la dimensión comunicación en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informativos en Lima, 2023.

**H1:** La comunicación tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad entre la dimensión comunicación y productividad*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	0,287	139	0,000	0,775	139	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,279	139	0,000	0,779	139	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia

En la tabla 5 podemos observar que la dimensión comunicación y la variable productividad cuenta con un  $(p=0,000) < 0,05$ ; por tanto, se rechaza la  $H_0$ , es decir que los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para poder hallar la relación entre la dimensión y la variable se aplicará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión comunicación y productividad*

		Correlaciones	PRODUCTIVIDAD
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Comunicación</b>	Coeficiente de correlación	,775**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

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

**Nota:** Elaboración propia

La tabla 6 indica que con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = **0.775**, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación y la variable productividad.

**Objetivo específico 4:** Establecer la influencia de la dimensión colaboración en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informativos en Lima, 2023.

**H1:** La colaboración tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022

**Tabla 7**

*Pruebas de normalidad entre la dimensión colaboración y productividad*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Colaboración	0,250	139	0,000	0,805	139	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,279	139	0,000	0,779	139	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia

En la tabla 7 podemos observar que la dimensión colaboración y la variable productividad cuenta con un  $(p=0,000) < 0,05$ ; por tanto, se rechaza la  $H_0$ , es decir que los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para poder

hallar la relación entre la dimensión y la variable se aplicará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión colaboración y productividad*

		Correlaciones	PRODUCTIVIDAD
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Colaboración</b>	Coeficiente de correlación	,623**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

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

**Nota:** Elaboración propia

La tabla 8 indica que con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) <0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = **0.623**, podemos decir que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión colaboración y la variable productividad.

**Objetivo específico 5:** Establecer la influencia de la dimensión liderazgo en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informativos en Lima, 2023.

**H1:** El liderazgo tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 203

**Tabla 9**

*Pruebas de normalidad entre la dimensión liderazgo y productividad*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Liderazgo	0,281	139	0,000	0,771	139	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,279	139	0,000	0,779	139	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia

En la tabla 9 podemos observar que la dimensión liderazgo y la variable productividad cuenta con un ( $p=0,000$ ) < 0,05; por tanto, se rechaza la  $H_0$ , es decir que los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para poder hallar la relación entre la dimensión y la variable se aplicará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

**Tabla 10***Correlación entre la dimensión liderazgo y productividad*

		Correlaciones	PRODUCTIVIDAD
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Liderazgo</b>	Coeficiente de correlación	,797**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

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

**Nota:** Elaboración propia

La tabla 10 indica que con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00) <0.01, con un valor estadístico de Rho de Spearman = **0.797**, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión liderazgo y la variable productividad.

**Objetivo General:** Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022

**H1:** El clima laboral tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima ,2022

**Tabla 11***Pruebas de normalidad entre el clima laboral y productividad*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA LABORAL	0,287	139	0,000	0,776	139	0,000
PRODUCTIVIDAD	0,279	139	0,000	0,779	139	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Nota:** Elaboración propia

En la tabla 11 podemos observar que las variables cuentan con un (p=0,000) < 0,05; por tanto, se rechaza la Ho, es decir que los datos no siguen una distribución normal, lo que significa que para poder hallar la relación entre las variables se aplicará la prueba no paramétrica del estadístico de Rho de Spearman.

**Tabla 12***Correlación entre clima laboral y productividad*

<b>Correlaciones</b>		<b>PRODUCTIVIDAD</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>CLIMA LABORAL</b>	Coeficiente de correlación	,791**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	139

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

**Nota:** Elaboración propia

La tabla 12 indica que con un nivel de confianza del 99% observamos que el nivel de significancia (0.00)  $< 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = **0.791**, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables clima laboral y productividad. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación es decir que el clima laboral tiene influencia de forma significativa en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima ,2022.

## V DISCUSIÓN

En la investigación se planteó el primer objetivo Identificar el nivel del clima laboral en una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022, Según Lopez y Castiblanco (2021) un clima laboral positivo nace a partir del sentir se sus colaboradores, es importante tener en cuenta los aspectos de confianza, línea de carrera y comunicación interna. En la presente investigación referente a la variable clima laboral es percibida por los colaboradores en un nivel Malo que representa el 45.3% esto se daría al haberse dado de manera constante cambios en el esquema de comisiones y a la vez en la estructura de los mandos medios. En una encuesta realizada por ESAN (2019) determino que 8 de cada 10 colaboradores considera que el clima laboral determina un factor fundamental en su desempeño, además 9 de cada 10 terminaría renunciando si el clima fuera negativo, es por ello y dada la importancia del clima laboral es necesario implementar un plan de acción estructurado para mejorar el clima laboral dentro de la empresa

El segundo objetivo específico fue identificar el nivel de la productividad en una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022, según Andul et.al. (2018) la productividad se ve influenciada por la motivación del empleado que va de la mano con el clima de la organización, por ende, es importante conocer el nivel de productividad de cada organización, en el caso de la empresa estudiada la variable productividad es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 43.9%, esto sería consecuencia del manejo inadecuado del clima laboral. El Comercio (2018) resalta en su artículo publicado que la productividad se ve afectada en un 20% de manera negativa por un mal manejo de la organización, incide directamente en el rendimiento de los colaboradores, dado esto podemos considerar que es crucial conocer el nivel de productividad y los factores que inciden en ella, va a depender de cada organización las dimensiones principales para tener en cuenta.

El tercer objetivo específico fue establecer la influencia de la dimensión comunicación en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informativos en Lima, 2023. Según Pilligua y Arteaga (2019) la comunicación interna debe ser mediante sistema abierto esto quiere decir que no se debe restringir por orden jerárquico si no de manera horizontal, así es como los

colaboradores conocerán claramente los objetivos que persigue la empresa. En la presente investigación se observa que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.775, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación y la variable productividad. Asan y Diaz (2019) indican que el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa que parte de la adecuada comunicación infieren positivamente en el desempeño. Por ende, consideramos que la comunicación es un factor fundamental para lograr un óptimo desempeño dentro de la organización.

El cuarto objetivo establecer la influencia de la dimensión colaboración en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informativos en Lima, 2023. También Pilligua y Arteaga (2019) menciona a la colaboración como el grado de madurez para comunicarse, confianza, compañerismo, siendo estos factores fundamentales para un ambiente interno siendo factores que inciden en las relaciones humanas dentro de la empresa siendo percibidas por los clientes. En la investigación desarrollada observamos que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.623, podemos decir que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión colaboración y la variable productividad. Andina (2020) resalta que el 81% de los trabajadores en Perú considera muy importante el clima laboral, tiene un impacto positivo en la reputación y afecta directa e inmediatamente en el rendimiento y motivación de los miembros de la empresa, incluyendo factores que tienen que ver con la calidad de vida, colaboración, reconocimiento, incentivos, horarios flexibles. Es por ello que dentro de las variables consideradas la comunicación se considera importante para lograr la satisfacción interna y desarrollo personal y empresarial.

El quinto objetivo establecer la influencia de la dimensión liderazgo en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022. Según Alcarraz (2021) a mayor liderazgo existiría mayor satisfacción en el entorno laboral, por ello recomienda la difusión del liderazgo transformacional ya que potenciara el entorno de los colaboradores así por ende el desempeño y satisfacción. En la presente investigación observamos que el nivel de significancia  $(0.00) < 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.797, por ende decimos que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión liderazgo y la variable productividad. Iglesias et al. (2018) en su

estudio realizado detalla que el liderazgo está relacionado directamente a la gestión de dirección, la misma que se describe como el arte de hacer que las cosas sucedan, la misma que tiene influencia en las actividades del colaborador de manera positiva si se maneja adecuadamente. Se considera entonces que el estilo y nivel de liderazgo incide en la productividad del individuo, el tipo de gestión en cuanto a esta dimensión va a marcar el rendimiento y por ende la productividad del colaborador.

Objetivo General: Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de una empresa de rubro comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022. Según Salvatierra (2019) concluye que la productividad de la empresa será elevada por la influencia directa de la satisfacción laboral. En la presente investigación real tenemos como resultado el nivel de significancia (0.00)  $<0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.791, podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables clima laboral y productividad. En el estudio realizado por Pilligua y Arteaga (2019) sugirieron que las organizaciones al margen del sector que desempeñen deben velar por mantener un buen clima laboral, pues esta incide directamente en los resultados. Se encuentra similitud con los resultados hallados observando que existe influencia del clima laboral en la productividad, la misma que debe ser base de la filosofía de la empresa para lograr un resultado óptimo.

## VI CONCLUSIONES

Podemos decir que existe una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables demostrando así la influencia del clima laboral en la productividad, la misma que debe ser base de la filosofía de la empresa para lograr un resultado óptimo.

Referente a la variable clima laboral es percibida por los colaboradores en un nivel Malo que representa el 45.3% esto se daría al haberse dado de manera constante cambios en el esquema de comisiones y a la vez en la estructura de los mandos medios.

La variable productividad es percibida por los colaboradores en un nivel Bajo que representa el 43.9%, esto sería consecuencia del manejo inadecuado del clima laboral.

Existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión comunicación y la variable productividad, se observa que el nivel de significancia (0.00)  $< 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.775.

Existe una correlación positiva considerable entre la dimensión colaboración y la variable productividad, se observa un nivel de significancia (0.00)  $< 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.623.

Existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión liderazgo y la variable productividad. observamos que el nivel de significancia (0.00)  $< 0.01$ , con un valor estadístico de Rho de Spearman = 0.797.

## **VI RECOMENDACIONES**

Habiendo analizado los resultados de esta investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

El clima laboral debe estar enfocado en mejorar considerablemente el liderazgo y la comunicación dentro de la empresa se recomienda involucramiento de todos los roles para lograr este objetivo.

En cuanto a la colaboración hay aun oportunidad de llevarlo a un nivel óptimo, esto ira de la mano con fomentar las acciones de mejora y hacerlos participe del cambio de acuerdo a las políticas que se implementaran para lograr el objetivo

Se sugiere evaluación recurrente del clima laboral en cada una de las áreas además evaluar la productividad para medir el impacto de las acciones implementadas.

Referente a la comunicación se sugiere viralizar los boletines internos e incluir en las reuniones semanales o mensuales las novedades en cuanto a información de la empresa.

El liderazgo debe ser potenciado con talleres internos enfocados en el trabajo en equipo y potenciar habilidades blandas, incluyendo a primera y segunda línea.

## REFERENCIAS

- Abdul, A., Hermina, T., & Al Kautsar, M. (2018). La Influencia de la Motivación Interna y el Ambiente de Trabajo en la Productividad de los Empleados. *KnE Ciencias Sociales*, 3(10).  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3424>
- Alarcón, A., Arzaga, L., Baguio, L., Sanvictores, M., & Platon, J. (2021). The impact of work environment on the productivity and job satisfaction of the employees in BPO companies in Quezon City. *Business and Management*, 13(1), 125-143. <https://doi.org/https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-work-environment-on-productivity-job/docview/2478619138/se-2>
- Alcarraz, I. (2021). *Liderazgo directivo y la satisfacción laboral de trabajadores de una empresa del sector de servicios, Lima, 2021*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]Repositorio UCV:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bistream/handle/20.500.12692/71089/Alcarraz\\_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bistream/handle/20.500.12692/71089/Alcarraz_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarez, I. (2020). *Liderazgo directivo y clima organizacional en la Institución Educativa Alfredo*. [Tesis de Maestría Universidad San Ignacio de Loyola] Repositorio USIL:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42758/Alvarez\\_AIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42758/Alvarez_AIJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alvarez-Panta, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *Cienciamatria*, 7(2), 902-915. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i2.562>
- AMEDIRH. (2021 de Enero de 2021). *Amedirh Blog de RR HH*.  
<https://www.amedirh.com.mx/blogrh/recursos-humanos/como-crear-un-buen-ambiente-laboral/>
- Andina Agencia Peruana de Noticias. (01 de Agosto de 2020). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Andina Web site: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-7226>

- Azan I, D. M. (2019). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur SAC-2018*. [Tesis de Pregrado Universidad Peruana Union] Repositorio Upeu: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1760>
- Bravo, R., & Damian, E. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *Revista Científica de Psicología*, 10(2), 1-19. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i2.232>
- Cabrera, L. (2020). Relación de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa distribuidora de abarrotes - Jaén. *Renati Sunedu*. <https://doi.org/20.500.12423/2656>
- Camejo, A., & Cejas, M. (2009). Responsabilidad social: factor clave de la gestión de los recursos humanos en las organizaciones del siglo XXI. *Nómadas. Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 21(1). <https://doi.org/18111521008>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mac GrawHill.
- Dangol, P. (2020). An Analysis of Factors Improving Productivity at Work. *Quantitative Economics and Management Studies*, 1(4), 268-274. <https://doi.org/https://doi.org/10.35877/454RI.qems200>
- Djazilan, M., & Arifin, S. (2022). Análisis de los Factores que Afectan la Productividad Laboral de los Empleados. *Revista internacional de ciencia, gestión, ingeniería y tecnología de servicios*, 2(2), 65–69. <http://ejournalisse.com/index.php/isse/article/view/26>
- Edo, B., & Nwosu, I. (2018). Clima laboral y productividad de los docentes en las escuelas secundarias de Port-Harcourt Metropolis. *International Journal of Innovative Psychology & Social Development*, 6(4), 39-49. <http://seahipaj.org/journals-ci/dec-2018/IJIPSD/full/IJIPSD-D-5-2018.pdf>
- El Comercio. (06 de Setiembre de 2018). *Productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral. Productividad de colaboradores cae hasta 20% por mal clima laboral*. El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/productividad-colaboradores-cae-20-ma>

- ESAN. (07 de Mayo de 2018). *Conexiones esan*. Estrategias para obtener un buen clima laboral. Conexión e <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/estrategias-para-obtener-un-buen-clima-laboral>
- ESAN. (02 de Setiembre de 2019). *Clima laboral:¿ qué impacto tiene en las empresas?* Conexión Esan: Conexión esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas>
- Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Scielo*, 6(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Hechevarria, S. (2012). *Diferencias entre cuestionario y encuesta*. Universidad Virtual de Salud: <http://uvsfajardo.sld.cu/diferencia-entre-cuestionario-y-encuesta>
- Hernandes-Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). En *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). En *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Revista Unal*, 30(76), 51-62. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>
- Hurtado, J. G. (2016). *Relación entre Clima y Productividad Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]: <https://hdl.handle.net/20500.12692/36310>
- Iglesias, A., Torres, J., & Rodriguez, F. (2018). *Un acercamiento al clima organizacional*. *Revista Cubana de Enfermería*: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257>
- Ikechukwu, N., Achori, T., Stanley, E., & Okechukwu, A. (2019). Work environment as a tool for improving Employees performance and organizational productivity. *International Journal of Applied Research*, 5(8), 241-247. [https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Ake-Okechukwu/publication/345855893\\_Impact\\_Factor\\_52\\_IJAR/links/5fafa69a92851cf24cce441b/Impact-Factor-52-IJAR.pdf](https://doi.org/https://www.researchgate.net/profile/Ake-Okechukwu/publication/345855893_Impact_Factor_52_IJAR/links/5fafa69a92851cf24cce441b/Impact-Factor-52-IJAR.pdf)

- Johnson, B., Zimmermann, T., & Bird, C. (2021). The Effect of Work Environments on Productivity and Satisfaction of Software Engineers. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 47(4), 736-757. <https://doi.org/10.1109/TSE.2019.2903053>
- Kardika, N., & Mujiati, W. (2022). The Effect of Compensation, Work Environment, and Work Motivation on Employee Productivity. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 212-215. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1310>
- Laseinde, T., Oluwafemi, I., Pretorius, J., & Oluwafemi, J. (2020). The Impact of Work Environment in Concurrence to Productivity in Higher Institutions. *Advances in Social and Occupational Ergonomics*. Springer, Cham, 970. [https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-20145-6\\_31](https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-030-20145-6_31)
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2021). Quality of Work Life and Contribution to Productivity: Assessing the Moderator Effects of Burnout Syndrome. *International Journal Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1-20. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/ijerph18052425>
- Leon, L. (19 de Febrero de 2019). *Compromiso organizacional y su relación con la Productividad laboral en la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto en el año 2016*. [Tesis de Mestria Universidad Nacional de San Martín]: <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3169/MAEST.%20GEST.%20EMP.%20-%20Leyder%20Le%c3%b3n%20Suarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, N., & Castiblanco, K. (Julio de 2021). *Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Union Soluciones S.A.S*. Revista Chilena de Economía y Sociedad: <https://rches.utem.cl/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- Montes de Oca, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas contemporaneos*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1191>

- ORH. (01 de Noviembre de 2022). *Observatorio de Recursos Humanos*.  
<https://www.observatoriorh.com/orh-posts/solo-el-9-de-los-espanoles-se-siente-satisfecho-con-su-trabajo-frente-al-14-de-los-europeos.html>
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Scielo*, 1(46). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltd. *Cuadernos Latinoamericanos de Administracion*, 15(28).  
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral. *Revista Espacios*, 41(45).  
<https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Ramirez, O., Patino, J., & Cuellar, M. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. Computación y Sistemas. *Scielo*, 43(3), 1305-1312. <https://doi.org/10.13053/CYS-24-3-3489>
- Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Revista de accion Psicologica*, 14(2), 225-239.  
<https://doi.org/10.5944/ap.14.1.17046>
- Salvatierra, E. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo]:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sari, L., Ahmad, A., & Abdulbasah, A. (2020). Improving Productivity through Work Environment, Training, Health and Safety. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 13(3), 357-370.  
[https://www.ijicc.net/images/vol\\_13/Iss\\_3/13351\\_Siregar\\_2020\\_E\\_R.pdf](https://www.ijicc.net/images/vol_13/Iss_3/13351_Siregar_2020_E_R.pdf)
- Urgilés, S., Erazo, J., & C, N. (2019). El coaching y la productividad laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa Biblián Ltda. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 408-435.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.463>
- Valianti, R., & Hamzah, S. (2022). Conflict Analysis and Work Environment on Employee Productivity at the PP-PA Office of South Sumatera Province.

*JMKSP*,

7(1),

141-153.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31851/jmksp.v7i1.6997>

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

Tabla 1

*Matriz de operacionalización de la variable clima laboral*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Clima laboral	Es la forma en que el colaborador percibe su desempeño, satisfacción y productividad teniendo en cuenta el ambiente físico y entorno en el que se desarrolla laboralmente influyendo así en la productividad y satisfacción personal (Pilligua y Arteaga, 2019).	La variable tiene como muestra a 103 personas, se consideró las dimensiones de Pilligua (2019) para medirla se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 20 ítems, se utilizará la escala tipo Likert.	Comunicación	Normativa de la empresa. Información sobre Funciones y procesos. Información básica de la empresa. <u>Situación general de la empresa</u>	Ordinal
			Colaboración	<u>Colaboración entre compañeros. Calidez. Buen ambiente de trabajo</u>	
			Liderazgo	Relación con los cargos inmediatos superiores. Actitudes y aptitudes de los jefes. <u>Gestión de los jefes</u>	

Fuente: López y Castiblanco (2019) adaptado por Girón (2022)

Tabla 2

*Matriz de operacionalización de la variable productividad*

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA MEDICION
Productividad	La capacidad de satisfacer necesidades de los consumidores y adaptarse a los cambios que demanden las organizaciones Fontalvo et al. (2018).	La variable tiene como muestra a 103 personas, se consideró las dimensiones de Fontalvo et al. (2018) para medirla se aplicará la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 12 items, se utilizará la escala tipo Likert.	Efectividad	Planificación de objetivos. Evaluación recurrente. Cumplimiento de objetivos.	Ordinal
			Eficacia	Cumplir objetivos con menos recursos. Tiempo para desarrollar potenciales. Resultados alcanzados	

Fuente: (Hurtado, 2016) adaptado por Girón (2022)

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario para la variable Clima laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", **considerando la siguiente escala para cada enunciado:**

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable Clima Laboral	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Comunicación	5	4	3	2	1
¿Cuándo ingresé a laborar recibí información sobre códigos de ética y normativas de la empresa?					
¿Conozco el condigo de ética y conducta de la empresa?					
¿Tengo información sobre los beneficios y servicios de la compañía?					
¿Al ingresar a laborar recibí información suficiente sobre mis funciones y el área asignada?					
¿La comunicación sobre los resultados y marcha de la compañía es transparente?					
¿Los comunicados internos me brindan información relevante de manera permanente?					
Dimensión 2: Colaboración					
¿Cuento con la colaboración de todas las áreas para el desempeño de mis funciones?					
¿Cuento con la colaboración de mis compañeros?					
¿Cuándo ingresé a la empresa me sentí bienvenido?					
¿Se realizan actividades dentro del área que me permiten confraternizar con mis compañeros?					
¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?					
¿Qué tan satisfecho te sientes trabajando en la empresa?					
Dimensión 3: Liderazgo					
¿Mantengo una buena relación con los responsables del área?					
¿Mi jefe escucha mis opiniones y hace partícipe de sus decisiones?					
¿Mi jefe felicita cuando realizo de manera óptima mis labores?					
¿Mi jefe se preocupa por mantener un buen clima?					

¿Mi jefe se preocupa por conocer mis intereses y necesidades?					
¿Mi jefe es claro y específico cuando define los objetivos?					
¿'Mi jefe me trata de manera justa y evita favoritismo?					
¿Recibo constante feedback como oportunidad de mejora de mi jefe?					

Fuente: López y Castiblanco (2019) adaptado por Girón (2022)

## Cuestionario para la variable productividad

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", **considerando la siguiente escala para cada enunciado:**

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable Productividad	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Efectividad	5	4	3	2	1
¿Considera usted que hay una adecuada planificación de los objetivos?					
¿Tiene usted clara la estrategia para el logro de objetivos?					
¿Tiene conocimiento de la evaluación de su desempeño de manera periódica?					
¿Tiene algún reconocimiento por lograr su objetivo?					
¿Considera usted que se cumple con los objetivos trazados?					
¿Cree usted que existe la motivación para lograr los objetivos?					
Dimensión 2: Eficacia					
¿Considera que cuenta con las herramientas para lograr sus objetivos con mayor eficacia?					
¿Lo capacitan de forma adecuada y constante para efectuar su trabajo?					
¿Con que frecuencia revisa sus tareas pendientes?					
¿Considera que el líder del área dedica tiempo para potenciar habilidades de su equipo de trabajo?					
¿Considera que hay relación entre la gestión realizada y los logros obtenidos?					
¿Sus funciones diarias son detalladas de manera específica según el área al que pertenece?					

## Ficha de validación de juicio de contenido del instrumento.

### Ficha de validación de juicio de experto 1

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre el Clima laboral
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre el la variable Clima Laboral
Nombres y apellidos del experto	Eucaris del Carmen Agüero Corzo
Documento de identidad	Pasaporte: 095125505
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Magister en Educación, Mención: Educación Superior
Nacionalidad	Venezolana
Institución	Inca Consulting
Cargo	Asesora
Número telefónico	917876193
Firma	
Fecha	04 /11 / 2022

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre productividad
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre la variable productividad
Nombres y apellidos del experto	Eucaris del Carmen Agüero Corzo
Documento de identidad	Pasaporte: 095125505
Años de experiencia en el área	20 años
Máximo Grado Académico	Magister en Educación, Mención: Educación Superior
Nacionalidad	Venezolana
Institución	Inca Consulting
Cargo	Asesora
Número telefónico	917876193
Firma	
Fecha	04 /11/ 2022

## Ficha de validación de juicio de experto 2

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre el Clima laboral
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre el la variable Clima Laboral
Nombres y apellidos del experto	Roberto Carlos Dávila Moran
Documento de identidad	DNI: 43726464
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente
Número telefónico	980520370
Firma	
Fecha	04 /11 / 2022

Nombre del instrumento	Validación de contenido del cuestionario sobre productividad
Objetivo del instrumento	Recoger información sobre la variable productividad
Nombres y apellidos del experto	Roberto Carlos Dávila Moran
Documento de identidad	DNI: 43726464
Años de experiencia en el área	11 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gerencia de la Calidad y Desarrollo Humano
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada del Norte
Cargo	Docente
Número telefónico	980520370
Firma	
Fecha	04 /11/ 2022

### Ficha de validación de juicio de experto 3

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable clima laboral
Objetivo del instrumento	Permitirá recoger la información en la presente investigación: Clima laboral una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022
Nombres y apellidos del experto	Edison Williams Ramos Moreno
Documento de identidad	09664818
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	992133316
Firma	 Mg. Edison W. Ramos Moreno
Fecha	10/11/2022 052-157389

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable productividad
Objetivo del instrumento	Permitirá recoger la información en la presente investigación: Productividad una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima, 2022
Nombres y apellidos del experto	Edison Williams Ramos Moreno
Documento de identidad	09664818
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gestión pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	992133316
Firma	 Mg. Edison W. Ramos Moreno
Fecha	10/11/2022 052-157389

### Anexo 3: Análisis complementario

Formula del muestreo

Datos:

n= Muestra

N = Tamaño de la población = 217

Z= 95% confianza fijada por la investigación => 1.96

p= 50% Proporción de la población con característica deseada (éxito) => 0.50

q= 50% Proporción de la población sin las características deseadas (fracaso)=>  
0.50

he = Margen de error dispuesto a cometer 5% => 0.05

**Fórmula:**

$$= \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

**Reemplazando:**

$$n = \frac{1.96^2 * 217 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (217 - 1) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)} = 139$$

## Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla 1:** Confiabilidad del instrumento de clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

**Tabla 2:** Estadísticas total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	40,70	136,456	,759	,947
Item2	40,20	139,511	,641	,949
Item3	40,20	148,844	,268	,954
Item4	40,80	136,400	,807	,946
Item5	41,00	138,222	,740	,947
Item6	40,50	140,500	,712	,948
Item7	40,60	140,489	,630	,949
Item8	40,20	148,844	,268	,954
Item9	40,80	136,400	,807	,946
Item10	41,00	138,222	,740	,947
Item11	40,50	140,500	,712	,948
Item12	40,60	143,378	,586	,950
Item13	41,10	143,211	,706	,948
Item14	40,50	138,722	,808	,946
Item15	40,60	140,489	,630	,949
Item16	41,40	139,822	,892	,946
Item17	40,30	137,567	,842	,946
Item18	40,60	140,489	,630	,949
Item19	41,10	143,211	,706	,948
Item20	40,50	134,944	,872	,945

**Tabla 3:** Confiabilidad del instrumento de productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	12

**Tabla 4:** Estadísticas total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item21	22,60	58,933	,792	,926
Item22	22,90	63,211	,652	,931
Item23	22,60	58,933	,792	,926
Item24	22,60	59,600	,744	,928
Item25	23,00	61,778	,922	,924
Item26	22,40	62,489	,575	,934
Item27	22,50	61,833	,646	,931
Item28	22,80	64,400	,487	,937
Item29	22,60	58,933	,792	,926
Item30	22,60	59,600	,744	,928
Item31	22,70	58,233	,896	,922
Item32	22,40	62,489	,575	,934

## Anexo 5

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Bueno	Regular	Malo
<b>CLIMA LABORAL</b>	Likert	20-100	74-100	47-73	20-46
Comunicación		6-30	22-30	14-21	6-13
Colaboración		6-30	22-30	14-21	6-13
Liderazgo		8-40	30-40	19-29	8-18

BAREMO PARA MEDIR VARIABLE Y DIMENSIONES					
Variable y Dimensiones	Escala	Valores: Mínimo y Máximo	Niveles de Valoración		
			Alto	Medio	Bajo
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Likert	12-60	44-60	28-43	12-27
Efectividad		6-30	22-30	14-21	6-13
Eficacia		6-30	22-30	14-21	6-13



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BURGOS BARDALES ROGER, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El clima laboral en la productividad de una empresa comercial de tecnología y servicios informáticos en Lima,2022", cuyo autor es GIRON GUZMAN JESSICA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BURGOS BARDALES ROGER <b>DNI:</b> 07497178 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2149-0742	Firmado electrónicamente por: RBURGOSB el 20- 07-2023 20:32:09

Código documento Trilce: TRI - 0570107