



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima laboral y su relación con la productividad de una  
empresa retail de la ciudad de Chiclayo, 2023.

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

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Flores Madrid, Jorge Luis (orcid.org/0000-0002-5271-4940)

**ASESORA:**

Mg. Chavez Rivas, Patricia Ivonne (orcid.org/0000-0003-4993-6021)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO - PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

A Dios por darme vida, salud, sabiduría, por acompañarme y guiarme siempre en cada instante de mi vida, a mis padres por el apoyo incondicional día a día de mi vida.

**El autor.**

## **AGRADECIMIENTO**

En todo momento a mis padres por ser el apoyo permanente, a mis docentes en general por brindarme sus apoyos y sus conocimientos para poder ser un profesional.

**Jorge Luis.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHAVEZ RIVAS PATRICIA IVONNE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y su relación con la productividad de una empresa retail de la ciudad de Chiclayo, 2023", cuyo autor es FLORES MADRID JORGE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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.

CHICLAYO, 13 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PATRICIA IVONNE CHAVEZ RIVAS DNI: 40663704 ORCID: 0000-0003-4993-6021	Firmado electrónicamente por: CRIVASPI el 13-12- 2023 17:35:27

Código documento Trilce: TRI - 0695776



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FLORES MADRID JORGE LUIS estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima laboral y su relación con la productividad de una empresa retail de la ciudad de Chiclayo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JORGE LUIS FLORES MADRID DNI: 71919724 ORCID: 0000-0002-5271-4940	Firmado electrónicamente por: FMADRIDJL el 13-12- 2023 13:39:48

Código documento Trilce: TRI - 0695779

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES .....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS .....	35

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel clima laboral de una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo, 2023. .....	16
Tabla 2. Nivel de productividad de una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo, 2023. ....	18
Tabla 3. Prueba de normalidad del Clima laboral y productividad.....	19
Tabla 4. Relación entre Clima laboral y productividad de una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo, 2023. ....	20
Tabla 5. Relacion entre las dimensiones de las variables clima laboral y productividad. ....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Esquema .....	11
Figura 2. Nivel clima laboral de una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo, 2023 .....	17
Figura 3. Nivel de productividad de una empresa Retail de la ciudad de Chiclayo, 2023 .....	18



## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Promart S.A., Chiclayo, 2023, para ello se realizó un estudio de tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal. En este estudio fue con el total de la población 80 colaboradores de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo, quienes respondieron encuestas y se obtuvo como resultado la variable clima laboral tiene un nivel bajo en 29 %, un nivel medio en 56 % y un nivel alto en 15 %, para la variable dependiente productividad tiene un nivel bajo en 30 %, un nivel medio en 50 % y un nivel alto en 20 %. Se determinó que las dimensiones: estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales, presentan una correlación significativa muy alta, alta, en la variable dependiente según correlación de Rho de Spearman (Sig. < 0,05). Se concluyó que existe correlación significativa muy alta entre las variables clima laboral y la productividad según correlación de Rho de Spearman con una correlación de (0,936).

**Palabras clave:** Clima laboral, productividad, eficiencia.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the relationship between Work environment and productivity of the employees of the company Promart S.A., Chiclayo, 2023. For this purpose, a basic type study, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design was carried out. In this study, the total population of 80 employees of a retail company in the city of Chiclayo, responded to surveys and the result was that the variable work environment has a low level of 29%, a medium level of 56% and a level of high at 15%, for the dependent variable productivity it has a low level at 30%, a medium level at 50% and a high level at 20%. It was determined that the dimensions: structure, organizational behavior and interpersonal relationships, present a very high, significant correlation in the dependent variable according to Spearman's Rho correlation (Sig. < 0.05). It was concluded that there is a very high significant correlation between the work environment variables and productivity according to Spearman's Rho correlation with a correlation of 0.936.

**Keywords:** working environment, productivity, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

Cada organización se plantea diversos objetivos que desea alcanzar y el cumplimiento de estos depende de recurso humano como fuerza de ejecución, ya que serán los colaboradores los que llevarán a cabo cada proceso para concretar la actividad final propuesta. Es así que, si el recurso humano puede desarrollarse de manera eficaz y eficiente, entonces es favorable para apoyar el crecimiento económico de la empresa. En consecuencia, la productividad de los trabajadores permite maximizar los resultados obtenidos gracias a las habilidades humanas; no obstante, para ello se requiere una adecuada gestión que tome en consideración el clima laboral ya que este aspecto influye considerablemente en la productividad laboral (Parlinda & Ubaidillah, 2023).

En tal sentido, Masitoh et al. (2023) identificó en Indonesia que las deficiencias en el clima laboral, tomando en cuenta las condiciones físicas como la iluminación y la seguridad en el trabajo que no cumplían con los estándares establecidos; así como también el estilo de liderazgo y la motivación de los trabajadores, estaban afectando la productividad. Tal y como afirma Soliman (2023), los cambios en el clima

laboral repercuten en la productividad, de modo que si el clima en el trabajo se percibe de manera desfavorable, la productividad de los trabajadores también disminuirá. Por otro lado, Caisa (2022) reconoció en Ecuador que debido a la sobrepoblación del mercado laboral, las necesidades de los trabajadores no eran tomadas en cuenta sino que se procedía a contratar a otros ante el ausentismo de ellos, sin analizar de antemano las causas, evidenciando así un índice alto de rotación de trabajadores, aunado a conocimientos empíricos que tenían los propietarios de empresas familiares de la provincia de Tunhurahua. Es por ello que, Pratiwi y Yudanto (2023) enfatizan que el clima laboral no se compone únicamente de las instalaciones e infraestructura que posee una empresa, sino que está estrechamente vinculado a la relación entre superiores y subordinados; en consecuencia, un clima en el trabajo que transmita apoyo podría brindar una sensación de seguridad y bienestar para incentivar a los trabajadores a construir relaciones sólidas con sus compañeros y desarrollar un mejor trabajo en equipo con menos barreras de comunicación entre ellos, encauzado a obtener máximos resultados en el trabajo.

Por otra parte, en el contexto nacional, Ligarda (2020) identificó en la ciudad de Lima una disminución en la productividad de una entidad de alimentos y aumento de tiempo muerto durante la jornada laboral; por lo que lo atribuyen a problemas internos en el clima laboral, infiriendo así que el clima en el trabajo no es adecuado, repercutiendo negativamente en la productividad. Asimismo, Sánchez (2020) determinó en Tarapoto la presencia de problemas en el clima laboral de una empresa de mensajería, evidenciado en falta de fluidez en la comunicación entre trabajadores, conllevando a limitaciones en las relaciones interpersonales; y baja motivación ante la carencia de reconocimientos o incentivos laborales; y falta de ambientes cómodos para la ejecución del trabajo.

Novoa y Regalado (2017), nos habla sobre el estudio del clima laboral en la misma empresa Oltursa Chiclayo, pues en ese tiempo no era tan alentador ya que se hizo un estudio de su clima laboral donde se obtuvo que en las áreas de estudio preventa y posventa 33 colaboradores creen que el procedimiento de venta y el clima que se da dentro de la empresa no es buena estos estudios se hicieron a través de un meticuloso análisis de datos en el programa SPSS y Excel.

La empresa retail, se dedica a proporcionar los elementos necesarios para el mejoramiento del hogar y se encuentra ubicada en diversos departamentos del Perú, incluido el departamento de Lambayeque, donde se realizará la investigación, específicamente en la provincia de Chiclayo. Desde el segundo trimestre del año se ha evidenciado una disminución en la productividad de los colaboradores, es por ello que, se ha dado especial énfasis en el clima laboral, dada su asociación, encontrando así que en este año no se ha brindado oportunidades de línea de carrera y actividades que fomenten la integración entre los colaboradores, aspectos que podrían estar repercutiendo en la productividad de la empresa.

Es así que, se considera como problema general: ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y productividad de los colaboradores de una empresa retail, Chiclayo, 2023? Y como problemas específicos ¿Cuál es el nivel clima laboral de una empresa retail?, ¿Cuál es el nivel de productividad en de una empresa retail? y como ultimo objetivo específico tenemos: ¿Cuál es la relacion entre las dimensiones de las variables clima laboral y productividad?

En ese sentido, la investigación se justifica a nivel teórico, ya que es innegable la relación entre las variables de estudio y el nivel de afectación para la

empresa, por lo que se necesita brindar los fundamentos teóricos apropiados para respaldar la investigación y brindar un nuevo conocimiento sobre este contexto específico. Asimismo, desde la perspectiva práctica, se afirma que los resultados de la investigación permitirá un alcance adecuado de las necesidades específicas que la empresa tendría que abordar y las recomendaciones pertinentes que podría considerar. Por otro lado, se justifica a nivel metodológico, ya que se diseñarán dos cuestionarios para evaluar las variables de estudios, los cuales podrían ser utilizados en futuras investigaciones, al considerar su nivel de validez y confiabilidad. En nuestra investigación, formulamos el problema que se diseña con la siguiente interrogante: ¿En qué medida el clima laboral tiene relación en la productividad de una empresa retail en la ciudad de Chiclayo? Para saber si efectivamente existe relación entre ambas variables

Es así que, se considera como objetivo general: Determinar la relación entre Clima laboral y productividad de los colaboradores de una empresa retail. Planteamos los objetivos específicos: determinar el nivel clima laboral, Como segundo objetivo específico tenemos, determinar el nivel de productividad y como ultimo objetivo específico tenemos: determinar la relacion entre las dimensiones de las variables clima laboral y productividad.

Plantemos la siguiente hipótesis H0:Existe relacion entre clima laboral y la productividad y H1:No existe relacion entre clima laboral y la productividad.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen varios análisis que hablan acerca de lo importante que es mejorar el clima laboral para su rendimiento dentro de las organizaciones dando como referencia los siguientes autores es por eso que analizamos los antecedentes de nuestras variables en los distintos ámbitos para así tener las definiciones, en el ámbito internacional, Según Mendoza-Vargas et al. (2022) donde los autores obtuvieron como resultado que, positivamente se pudo conocer que la empresa desarrolla adecuadamente los diversos aspectos relacionados con la generación de un clima apropiado para el desempeño, esto debido a que el 80% de personas consultadas manifestaron que existen actitudes propicias para la generación de un clima adecuado.

Asimismo, Pino-Loza (2021) en su tesis entre los resultados más destacables se encuentra que el 17% de aquellos colaboradores sujetos a la encuesta, mencionaron que sólo en algunas ocasiones se realizan prácticas para el mejoramiento de la comunicación adecuada, mientras que el 10% manifestó que muchas veces se realizan estas, lo cual está generando que el clima sea muy tenso y no se desarrolla en las estrategias para el trabajo coordinado.

De acuerdo a Sumba-Bustamante et al. (2022) en su investigación establecieron la importancia de desarrollar un clima laboral adecuado debido a que este permite influir sobre el desempeño de los colaboradores, de modo que las mypes se verán beneficiadas debido a que su fuerza de trabajo tendrá muchas más posibilidades para alcanzar los objetivos en concordancia con la utilización adecuada de los elementos de comunicación.

Tal como lo mencionan los autores Pilligua-Lucas y Arteaga Ureta (2019) en su trabajo de acuerdo a la calificación realizada por parte de los colaboradores, el 85% determinaron que se encuentran dentro de un nivel apropiado. Concluyendo que, se ha podido observar la existencia de un clima interno que es saludable debido a que el 58% lo determinó como competitivo y al mismo tiempo determinaron que es muy importante para poder desarrollar la comunicación entre los compañeros.

Los autores Marecos-Duarte, y Fabián-Medina, (2022), concluyeron que más de la mitad del personal directivo ha manifestado que se encuentran

satisfechos en el lugar de trabajo que ha sido colocado, dentro del cual también el 72% de ellos manifestaron que han podido desarrollar elementos de empatía para lograr una comprensión adecuada de las necesidades que presentan sus compañeros y los usuarios con los que han tenido contacto, mientras tanto, el 37% ha establecido que buscan continuamente lograr mejores experiencias en el cliente.

En cuanto al ámbito nacional se citaron a los autores Flores-Tang, y Delgado-Bardales, (2022), con su objetivo de determinar las características del clima organizacional en el desempeño laboral, con una función sistemática de artículos científicos, que da como resultado que, la gran mayoría de la muestra consultada determinó que visualiza un clima apropiado dentro de la organización para desarrollar adecuadamente las responsabilidades de cada colaborador, al mismo tiempo expresaron que estos elementos favorecen positivamente al logro de resultados competitivos; establecieron también la existencia de una relación de tipo positiva que se encuentra sostenido en un resultado de 0,692.

De ese mismo modo, Vergara-Hiyo et al. (2021), cuyo objetivo general fue conocer los aspectos fundamentales del clima interno. Con un diseño no experimental y con un análisis cualitativo, teniendo una muestra de 79 documentos, teniendo como resultados que el 79% mencionan que ha mejorado sustancialmente el clima laboral, concluyendo que, se ha podido comprobar que durante los últimos tiempos el mejoramiento del clima en las entidades ha tenido un mejoramiento considerable debido a que se ha registrado un margen del 34% lo cual resulta importante porque facilita la incorporación de lineamientos estratégicos que conduzcan a la integración de los resultados competitivos para fortalecer una satisfacción del usuario.

Asimismo, en Perú, Hualcas-Aguirre (2021), cuyo objetivo es determinar la relación entre clima laboral y satisfacción laboral, con un diseño no experimental y con un análisis cualitativo, con la muestra de 36 trabajadores. Teniendo como resultado que, el 57.8% de los colaboradores de la empresa determinaron que el clima es favorable para poder realizar sus actividades laborales. Concluyó que, los aspectos positivos del clima interno son favorables en 47.8% lo cual también establece una incidencia sobre la

satisfacción de los colaboradores.

Por otro lado, en Cuzco, Arriola-Tuni (2022) el objetivo fue conocer la relación existente entre las variables, se desarrolló de manera no experimental con un diseño descriptivo y un método mixto, dando como resultado que, una vez conocido el resultado del Spearman (0.647).

Asimismo, se cita a Yarleque (2022), el objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con la productividad laboral, los resultados indicaron que el 60% representa la capacidad de la organización que tiene para afrontar problemas durante el desarrollo de sus actividades, además, el (63.1%), infiere que la productividad ha logrado tener un valor que permite incrementar la rentabilidad de la organización; finalmente, el (64.6%), y (52.3%), de los resultados dan como punto de partida al buen ambiente laboral que presenta de la entidad para un buen desempeño. Por lo tanto, se concluyó que, existe una correlación positiva de las variables abordadas, dado que la entidad toma como referencia al buen clima laboral que presentan, ya que en base a ello obtiene mayor productividad.

En tanto, se cita a Mejia (2022), el objetivo fue evaluar el clima laboral y su incidencia en la productividad. Como resultado, se tuvo correlación de las variables con un Rho de Spearman de 0,68, dando a conocer sobre las dificultades que se tornan en el desarrollo de las actividades. Se concluye que, la entidad municipal no ha logrado obtener buen resultado de la productividad, dado que la mayor parte de los colaboradores no han ejecutado de manera transparente sus funciones.

En cuanto al ámbito local se citaron a Gonzales (2022), con su tesis cuyo objetivo fue determinar la relación entre variables, con un método cuantitativo, tenido a la población de 80 trabajadores, con un instrumento de cuestionario. Los resultados expresaron que los colaboradores consideran que el ambiente de trabajo no es apropiado para el buen desempeño, dentro del cual el 95% de ellos se expresó que se desarrollan de forma cautelosa, a diferencia del 5% que lo consideró como un ambiente seguro. Concluyendo que, la relación es positiva, lo cual permite determinar adecuadamente la importancia de desarrollar los factores asociados al clima interno como elemento fundamental para cimentar la productividad.



Finalmente, Fernández (2022), cuyo objetivo general fue determinar la correlación de las variables. Cuyo resultado fue que, el 65% de los encuestados manifestaron que la entidad realiza una adecuada gestión en base a los procesos internos con la finalidad de incrementar su competitividad. Concluyendo que, la correlación entre las variables fue afirmado mediante un resultado de Pearson igual a 0.642 el cual a su vez fue catalogado como moderado dentro de una escala buena.

En cuanto a la variable clima laboral, existe la Teoría X y Teoría Y de McGregor Douglas McGregor hacen referencia que, uno de los componentes más importantes para las organizaciones, es mantener un ambiente que permita a los colaboradores sentirse a gusto con el entorno (Huilcapi-Masacon, 2017). Teoría de las necesidades de McClelland David McClelland, uno de los mayores retos de las entidades es proporcionar a sus trabajadores oportunidades e incentivos para satisfacer las necesidades que puedan tener. (Hernández-Tello et al., 2022). Finalmente, la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow, cuyo plan es efectuar estrategias que logren impulsar el desarrollo de la organización, mediante el trabajo en conjunto con los colaboradores. (Zúñiga, 2017).

En cuanto al marco conceptual, se desarrollaron las siguientes definiciones, respecto al clima laboral, se tiene a Chiavenato (2019), lo determina como aquellos elementos que convergen dentro del espacio laboral los cuales determinan el ambiente visible e invisible para que las personas puedan interactuar y realizar sus actividades.

De acuerdo a Castro-Hidalgo et al. (2020), la entrega de las herramientas adecuadas para el desempeño de los colaboradores permite generar un clima positivo. Tal como lo menciona Povedano-Jiménez et al. (2020), las organizaciones son las responsables de abordar cada uno de los elementos estratégicos orientados hacia la satisfacción del colaborador. Seguidamente Carneiro-Monteiro et al (2020), determinaron que los colaboradores deben cooperar activamente con la conformación de un clima apropiado a través de la comunicación y las buenas relaciones. Por consiguiente, Sillero-Sillero y Zabalegui (2020), determinaron una responsabilidad compartida para la incorporación de los elementos estratégicos para un clima apropiado entre el

colaborador y la organización.

Por otro lado, Pazmay-Ramos y Lima-Rojas (2020), detallaron que la complejidad para gestionar a los colaboradores implica la incorporación de personal capacitado para abordar las estrategias de gestión pertinentes. De acuerdo a Castro-Hidalgo et al. (2020), las organizaciones no solamente de buscar la satisfacción de sus colaboradores sino también del público usuario.

Según Davies-Oré (2022), la eficiencia con la cual el equipo de gestión del talento humano desarrolló sus actividades, se verá reflejada en la conformación de un clima apropiado para el desempeño.

Según Remeikienė et al. (2022), la aplicación de un procedimiento adecuado para el liderazgo, permitirá fortalecer las posibilidades de desempeño en los colaboradores y al mismo tiempo la conformación de un clima óptimo. Por consiguiente, Hovda-Midje et al. (2022), mencionaron que, a pesar de que la organización cuente con los recursos financieros asociados a cada uno de sus objetivos, sino posee un clima apropiado para el buen desempeño, no podrá obtener los resultados requeridos. Seguidamente Ghatak et al. (2022), existe un vínculo estrecho entre la satisfacción de los trabajadores y su desempeño, lo cual conlleva a determinar la importancia de fortalecer los aspectos de comunicación y colaboración entre compañeros.

Tal como lo menciona Horton y Jacobs (2022) para mejorar los aspectos del clima interno, es necesario analizar aquellos obstáculos que lo estén impidiendo, de modo que parte de ella se apliquen estrategias funcionales para su mejoramiento. Por consiguiente, Rujnan et al. (2022) determinaron que el clima organizacional se lleva a cabo por factores de comunicación y cooperación interna. De ese mismo modo Zhou y Lihong (2022), sostuvieron que el rendimiento de una organización está condicionado a la eficiencia con la cual se desarrolla el clima interno. Por consiguiente, Mahmut et al. (2023) determinaron que dentro sector estatal es muy común observar resultados negativos respecto a la motivación.

En lo que concierne a la conceptualización de las dimensiones, respecto a la dimensión estructura, se citó a Chiavenato (2019) donde lo definió como una representación esquelética de la organización, la cual determina la composición a través de áreas y responsabilidades para abordar cada

actividad necesaria que conduzca hacia la obtención de los resultados para cada objetivo.

En cuanto a la dimensión comportamiento organizacional, se citó a Chiavenato (2019) definido como aquellas conductas que presentan los colaboradores dentro de su ámbito de trabajo para relacionarse con los demás y afrontar sus actividades asignadas. Siendo los indicadores: Productividad, Tensión y estrés, Aptitudes y actitudes, Motivaciones, Expectativas. En cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, Chiavenato (2019) es la forma en como los colaboradores se comunican y se vinculan con sus compañeros de trabajo y jefes. Siendo los indicadores: Comunicación, Compañerismo y Conflictos interpersonales.

Asimismo, respecto a las teorías de la productividad consideran los siguientes: La teoría del valor-trabajo, establece que cada uno de los trabajos realizados por los colaboradores debe ser valorado (Cárdenas-Pérez, 2019). Seguidamente, el desempeño laboral desde una perspectiva teórica, determina que los colaboradores deben tener la capacitación respectiva para poder llevar a cabo las atribuciones y hectáreas dentro de su puesto de trabajo (Bautista-Cuello et al., 2020). Asimismo, teoría social y concepción del trabajo, considera que los aspectos fundamentales de las relaciones sociales inciden sobre la realización del trabajo (Pereira-Jardim, 2008).

En cuanto al enfoque conceptual se determinaron las siguientes conceptualizaciones; para la variable productividad según los autores Alamar y Guijarro (2018), involucra todos los resultados obtenidos por los colaboradores de acuerdo sus responsabilidades. En cuanto a las afirmaciones de Piva et al. (2022), los problemas de la productividad en las organizaciones actuales se deben a inconsistencias en la gestión y la incorporación de personal capacitado.

Según Li et al. (2023), detallaron que para fortalecer la productividad es necesario contar con personas capaces de asumir responsabilidades. De acuerdo a Young et al. (2023), las capacitaciones son esenciales para mejorar la productividad, para ello también se requiere que los colaboradores estén dispuestos para poder practicar sus conocimientos. Asimismo, Subramony y Chadwick (2023), detallaron que cuando los colaboradores no se

desempeñen eficientemente, la productividad organizacional disminuye. Por otro lado, Van-den Bosch y Vanormelingen (2023), mientras mejores sean los factores de productividad individual.

En cuanto a la definición conceptual de la dimensión eficiencia, se citó a Alamar y Guijarro (2018), lo definió como la capacidad organizacional para obtener la mayor cantidad de resultados positivos utilizando menos recursos a través de la optimización. Siendo estas sus indicadores: Tiempo, Recursos, Capacidad de los empleados, Conocimientos y Habilidades. En cuanto a la dimensión efectividad, se citó a Alamar y Guijarro (2018), determinado como el cumplimiento óptimo de los objetivos plasmados de acuerdo a la cantidad de recursos estipulados. Siendo estas sus indicadores: Rendimiento, Crecimiento, Desarrollo y Compromiso.

En cuanto a la dimensión eficacia, se citó a Alamar y Guijarro (2018), corresponde a la utilización adecuada los recursos para producir los resultados en tiempo y forma. Siendo estas sus indicadores: Cumplimiento de objetivos, Liderazgo y Clima laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio es básico, también es conocida como un estudio puro porque está enfocado en ampliar diversos aspectos del conocimiento de tipo científico sobre un tema sin abordar procedimientos que sean calificados como directos, es decir, solamente realizar la investigación, pero no lo aplica de forma práctica (Ruiz y Valenzuela, 2022).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se utilizó el de tipo no experimental, al considerar que se abordó la exploración de las variables en su propio contexto para no generar procedimientos para la manipulación deliberada, es decir, cada uno de los resultados obtenidos son la representación de cómo se desarrollan en su ambiente natural (Cabezas et al. 2018).

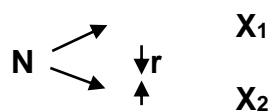
Además, posee un enfoque cuantitativo, al contemplar la obtención de datos de tipo numéricos para hacer posible de los cálculos estadísticos necesarios, es por lo que se considera la determinación de datos numéricos (Hadi et al., 2023).

Presentó un alcance correlacional, al contemplar los análisis estadísticos para comprobar la existencia de vínculos entre las variables; se trabajó también con un corte transversal al tomar datos recopilados en un solo momento para la obtención de los resultados (Romero et al., 2021).

Su esquema fue:

#### Figura 1.

*Esquema*



Donde:

$X_1 = CL$

$X_2 = PL$

N = Colaboradores

r = Relación

(Romero et al., 2021).

### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable X<sub>1</sub>:** Clima Laboral

#### **Definición conceptual**

Para Chiavenato (2019), lo determina como aquellos elementos que convergen dentro del espacio laboral los cuales determinan el ambiente visible e invisible para que las personas puedan interactuar y realizar sus actividades.

#### **Definición operacional**

Es el ambiente donde se desarrollan los colaboradores laboralmente de acuerdo a una estructura organizacional establecida, con comportamientos y relaciones interpersonales de acuerdo a la personalidad de cada colaborador.

**Variable X<sub>2</sub>:** productividad

#### **Definición conceptual**

Según Alamar y Guijarro (2018) involucra todos los resultados obtenidos por los colaboradores de acuerdo sus responsabilidades.

#### **Definición operacional**

Es el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en un periodo determinado, para el cual el colaborador debe hacer uso de su eficiencia, efectividad y eficacia en el desarrollo de sus funciones.

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

#### **3.3.1. Población:**

Es el conjunto de objetos, cosas, personas, etc., de los que se quiso investigar algo específico (Hadi et al., 2023). La población corresponde a 80 colaboradores de una empresa Retail.

**Criterios de inclusión:** se considera a personal indeterminado entre 18 y 65 años, personal part time y full time, personal con más de tres meses de experiencia en el puesto.

**Criterios de exclusión:** fue considerado excluir al personal administrativo, jefes y supervisores, también al personal que labora por locación de servicios, así como a terceros que laboran en la institución.

#### **3.3.2. Muestra:**

De acuerdo con Ruiz y Valenzuela (2022), es la delimitación de la población en una cantidad reducida cuando se trata de elementos que no facilitan el acceso total por parte del investigador. En este caso, fue integrada por 80 colaboradores de una empresa Retail.

#### **3.3.3. Muestreo:**

Es un procedimiento que consiste en determinar la forma de seleccionar a quienes van a conformar la muestra empleando el método adecuado considerando la extensión de la población y la posibilidad de acceder a la totalidad de ella (Medina et al., 2023). En este estudio fue realizado el muestreo no probabilístico por conveniencia por que se contó con 80 colaboradores de una empresa Retail.

#### **3.3.4. Unidad de análisis:**

En esta investigación la unidad de análisis correspondió a los trabajadores de la empresa.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica encuesta, fue usado para establecer el diagnóstico de la percepción de los agentes de seguridad sobre cada una de las variables. En ese sentido, esta técnica es contemplada como fundamental dentro de la investigación porque hace posible la obtención de datos que son esenciales para el análisis correspondiente (Medina et al. 2023).

Instrumento cuestionario, se emplearon dos cuestionarios, uno donde diagnosticó el CL y el otro donde diagnosticó el PL. Los cuestionarios fueron definidos como la integración de interrogantes de acuerdo al tema abordado juntamente con los objetivos que persigue (Medina et al. 2023).

Validez los cuestionarios pasaron por validación de expertos para garantizar su validez (Hadi et al., 2023). La validación de expertos, fue validada por tres expertos obteniendo el resultado bueno para su validez, (Ver Anexo.xxxx)

Confiabilidad Para que se considere que un instrumento es confiable, el valor del coeficiente de Cronbach debe ser mayor o igual a 0.70. Este valor indica que las preguntas del instrumento miden de manera consistente el constructo que se quiere medir. (Romero et al., 2021). Se obtuvo como resultado en nivel de consistencia excelente (Ver Anexo xxx)

### **3.5. Procedimientos**

Fase I, para abordar el estudio de una empresa retail, fue necesario extender una solicitud a la empresa por medio del jefe de RR.HH al mismo tiempo para abordar la coordinación sobre el despliegue de la encuesta piloto a cada uno de los colaboradores determinados.

Fase II, una vez determinada la confiabilidad de los instrumentos y que hayan sido validados por expertos, se aplicó los instrumentos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Fue necesario emplear la estadística de tipo descriptiva para la integración de figuras y tablas estadísticas así como la realización del cálculo de frecuencias, rangos, entre otros; mientras que se empleó la estadística inferencial para hacer posible la decisión sobre las hipótesis. La información



que se recolectara se procesara mediante Microsoft Excel y el programa SPSS.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se precisa la realización de cada uno de los procedimientos alineados a cada principio establecido para fundamentar una investigación respetuosa y confiable considerando cada uno de los derechos de las personas y los elementos involucrados. Es por ello que se tomaron en cuenta los principios de respeto, beneficencia, no maleficencia, justicia y responsabilidad para hacer posible que los resultados sean confiables y representen a la veracidad en cómo se desarrollan dentro del campo práctico. Se garantizó la actuación con ética y moral, y que respeten los lineamientos y autores que permiten cumplir con los objetivos del estudio. Es por ello que se obtuvo información verídica y confiable para representar la problemática y al mismo tiempo plantear las soluciones que puedan minimizar el impacto negativo (Alvarez, 2018).

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.**

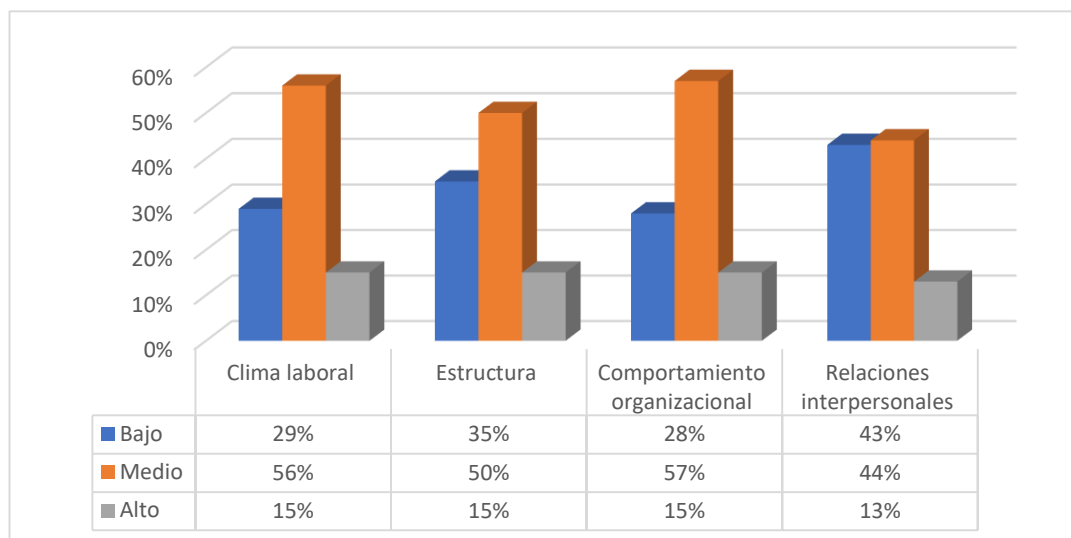
*Nivel clima laboral de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023.*

<b>Variable / Dimensión</b>	<b>Nivel</b>	<b>Rango</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Clima laboral	Bajo	12-28	23	29%
	Medio	29-45	45	56%
	Alto	46-60	12	15%
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>
Estructura	Bajo	4-9	28	35%
	Medio	10-15	40	50%
	Alto	16-20	12	15%
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>
Comportamiento organizacional	Bajo	5-11	22	28%
	Medio	12-18	46	57%
	Alto	19-25	12	15%
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>
Relaciones interpersonales	Bajo	3-7	34	43%
	Medio	8-12	35	44%
	Alto	13-15	11	13%
	<b>Total</b>		<b>80</b>	<b>100%</b>

*Nota: Cuestionario aplicado a colaboradores de una empresa Retail, en la ciudad de Chiclayo.*

**Figura 2.**

*Nivel clima laboral de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023.*



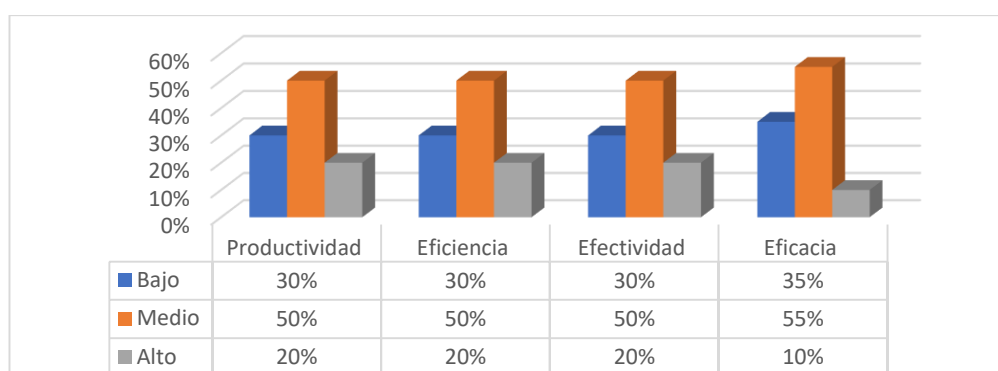
**Nota:** Datos obtenidos a través de la encuesta.

### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel clima laboral tiene un nivel medio en 56 %, la dimensión de estructura tiene un nivel medio en 50 %, la dimensión de comportamiento organizacional tiene un nivel medio en 57 %, y la dimensión de relaciones intrapersonales tiene un nivel medio en 44 %.

**Tabla 2.***Nivel de productividad de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023.*

Variable / Dimensión	Nivel	Rango	F	%
Productividad	Bajo	12-28	24	30%
	Medio	29-45	40	50%
	Alto	46-60	16	20%
	Total		<b>80</b>	<b>100%</b>
Eficiencia	Bajo	5-11	24	30%
	Medio	12-18	40	50%
	Alto	19-25	16	20%
	Total		<b>80</b>	<b>100%</b>
Efectividad	Bajo	4-9	24	30%
	Medio	10-15	40	50%
	Alto	16-20	16	20%
	Total		<b>80</b>	<b>100%</b>
Eficacia	Bajo	3-7	28	35%
	Medio	8-12	44	55%
	Alto	13-15	8	10%
	Total		<b>80</b>	<b>100%</b>

**Figura 3.***Nivel de productividad de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023.***Nota:** Datos obtenidos a través de la encuesta.**Interpretación**

Según la tabla, el nivel productividad tiene un nivel medio en 50 %, la dimensión de eficiencia tiene un nivel medio en 50 %, la dimensión de efectividad tiene un nivel medio en 50 % y la dimensión de eficacia tiene un nivel medio en 55 %.

## Prueba de normalidad

### Estadístico:

Regla:

Pearson = Cuando el coeficiente es mayor o igual a 0,05 (distribución normal)

Spearman = Cuando los datos son menores a 0,05 (distribución no normal)

### Tabla 3.

*Prueba de normalidad del Clima laboral y productividad*

	Kolmogorov-					
	Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístic			Estadístic		
	o	gl	Sig.	o	gl	Sig.
Clima laboral	,145	80	,00	,944	80	,002
			0			
Productividad	,108	80	,02	,954	80	,006
			1			

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

En la tabla 3 se determina que se aplicó la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> por tener datos mayores a 50. Se utilizó el estadístico de correlación de Rho de Spearman debido a que el nivel de significancia fue menor a 0,05 con una distribución normal.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS

**Tabla 4.**

*Relación entre Clima laboral y productividad de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo, 2023.*

			Productividad
Rho de	Clima laboral	Coefficiente de correlación	,936**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación:

Acorde a lo expuesto en la tabla 4, se afirma que existe relación entre el clima laboral y la productividad, pues como resultado en estadístico de correlación de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.936, que nos muestra que es una correlación de positiva muy alta, y un p – valor de 0.000.

**Tabla 5.**

*Relación entre las dimensiones de las variables clima laboral y productividad.*

			Productividad
Rho de	Estructura	Coefficiente de correlación	,971**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	,905**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80
	Relaciones intrapersonales	Coefficiente de correlación	,690**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

Acorde a lo expuesto en la tabla 5, se afirma que existe relación entre las dimensiones de la variable clima laboral y la productividad, pues como resultado en estadístico de correlación de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.971, 0.905, y 0.690, que nos muestra que es una correlación de positiva muy alta y moderada, un p – valor de 0.000.

## V. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general, los resultados muestran que existe relación entre el clima laboral y productividad donde el coeficiente de correlación es de 0,936 \*\* y el p valor igual a 0.000. Los referentes teóricos de los autores Pino-Loza (2021), los resultados más destacables se encuentra que el 17% de aquellos colaboradores sujetos a la encuesta, mencionaron que sólo en algunas ocasiones se realizan prácticas para el mejoramiento de la comunicación adecuada, mientras que el 10% manifestó que muchas veces se realizan estas, lo cual está generando que el clima sea muy tenso y no se desarrolla en las estrategias para el trabajo coordinado; seguidamente Flores-Tang, y Delgado-Bardales, (2022), a gran mayoría de la muestra consultada determinó que visualiza un clima apropiado dentro de la organización para desarrollar adecuadamente las responsabilidades de cada colaborador, al mismo tiempo expresaron que estos elementos favorecen positivamente al logro de resultados competitivos; establecieron también la existencia de una relación de tipo positiva que se encuentra sostenido en un resultado de 0,692 lo cual permitió establecer que el mejoramiento continuo de los factores que componen el clima interno, permitirá también desarrollar adecuadamente los lineamientos para un buen desempeño. Por ende, Povedano-Jimenez et al. (2020), sostienen que las organizaciones son las responsables de abordar cada uno de los elementos estratégicos orientados hacia la satisfacción del colaborador, es así que lo determina como aquellos elementos que convergen dentro del espacio laboral los cuales determinan el ambiente visible e invisible para que las personas puedan interactuar y realizar sus actividades. Además, Young et al. (2023), las capacitaciones son esenciales para mejorar la productividad, para ello también se requiere que los colaboradores estén dispuestos para poder practicar sus conocimientos. Es por ello que una de las razones por las cuales se dan problemas en las entidades al momento de mejorar la productividad, se debe a la falta de capacidad para efectuar capacitaciones a los empleados para el cumplimiento de sus funciones

De acuerdo al nivel clima laboral, se demostró que el nivel clima laboral tiene un nivel bajo en 29 %, un nivel medio en 56 % y un nivel alto en 15 %. Estos resultados según Pilligua-Lucas y Arteaga Ureta (2019), indican que el 85% determinaron que se encuentran dentro de un nivel apropiado, ya que se ha podido observar la existencia de un clima interno que es saludable debido a que el 58% lo determinó como competitivo y al mismo tiempo determinaron que es muy importante para poder desarrollar la comunicación entre los compañeros, al mismo tiempo que permite compartir diversas experiencias para fortalecer sus factores de competitividad para alcanzar los resultados. Por consiguiente, Mendoza-Vargas et al. (2022) deducen que, positivamente se pudo conocer que la empresa desarrolla adecuadamente los diversos aspectos relacionados con la generación de un clima apropiado para el desempeño, esto debido a que el 80% de personas consultadas manifestaron que existen actitudes propicias para la generación de un clima adecuado, así como también una buena comunicación con los compañeros y jefes de trabajo para la eliminación de problemas o barreras que puedan impedir la obtención de los objetivos. De ese modo, infieren que uno de los principales problemas por las cuales muchas de las entidades tienden a fracasar, se debe a la falta de capacidad para el manejo de sus recursos y a la poca capacitación que se da al personal para el desempeño de sus funciones.

De esa manera, el nivel de productividad se demostró que el nivel productividad tiene un nivel bajo en 30 %, un nivel medio en 50 % y un nivel alto en 20 %. Estos resultados de acuerdo a Marecos-Duarte, y Fabián-Medina, (2022), refieren que más de la mitad del personal directivo ha manifestado que se encuentran satisfechos en el lugar de trabajo que ha sido colocado, dentro del cual también el 72% de ellos manifestaron que han podido desarrollar elementos de empatía para lograr una comprensión adecuada de las necesidades que presentan sus compañeros y los usuarios con los que han tenido contacto, mientras tanto, el 37% ha establecido que buscan continuamente lograr mejores experiencias en el cliente. Asimismo, Flores-Tang, y Delgado-Bardales, (2022), indican que, la gran mayoría de la



muestra consultada determinó que visualiza un clima apropiado dentro de la organización para desarrollar adecuadamente las responsabilidades de cada colaborador, al mismo tiempo expresaron que estos elementos favorecen positivamente al logro de resultados competitivos; establecieron también la existencia de una relación de tipo positiva que se encuentra sostenido en un resultado de 0,692 lo cual permitió establecer que el mejoramiento continuo de los factores que componen el clima interno, permitirá también desarrollar adecuadamente los lineamientos para un buen desempeño. Vergara-Hiyo et al. (2021), deducen que el 79% mencionan que ha mejorado sustancialmente el clima laboral, concluyendo que, se ha podido comprobar que durante los últimos tiempos el mejoramiento del clima en las entidades ha tenido un mejoramiento considerable debido a que se ha registrado un margen del 34% lo cual resulta importante porque facilita la incorporación de lineamientos estratégicos que conduzcan a la integración de los resultados competitivos para fortalecer una satisfacción del usuario. Por ello dan a conocer sobre las deficiencias que se dan en torno a la mejora de la productividad de la organización, dado que la falta de desempeño por parte de los colaboradores es una de las razones por las cuales no se obtienen buen beneficio.

De esa manera, las dimensiones de las variables clima laboral y productividad se demostró que existe una relación entre las dimensiones de la variable clima laboral y la productividad. Estos resultados según los autores Marecos-Duarte y Fabián-Medina, (2022), mencionan que, más de la mitad del personal directivo ha manifestado que se encuentran satisfechos en el lugar de trabajo que ha sido colocado, dentro del cual también el 72% de ellos manifestaron que han podido desarrollar elementos de empatía para lograr una comprensión adecuada de las necesidades que presentan sus compañeros y los usuarios con los que han tenido contacto, mientras tanto, el 37% ha establecido que buscan continuamente lograr mejores experiencias en el cliente. Seguidamente, Pilligua-Lucas y Arteaga Ureta (2019) deducen que, se ha podido observar la existencia de un clima interno que es saludable debido a que el 58% lo determinó como competitivo y al

mismo tiempo determinaron que es muy importante para poder desarrollar la comunicación entre los compañeros, al mismo tiempo que permite compartir diversas experiencias para fortalecer sus factores de competitividad para alcanzar los resultados. De esa manera deducen que la falta de un buen ambiente laboral para el desarrollo de las actividades, ha dado como resultado deficiencias para el crecimiento de la institución;

## VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación entre el clima laboral y la productividad, pues como resultado en estadístico de correlación de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.936, que nos muestra que es una correlación de positiva muy alta, y un p – valor de 0.000.
2. El nivel clima laboral tiene un nivel medio en 56 % y un nivel alto en 15 %. Así mismo, la dimensión de estructura tiene un nivel medio en 50 %, la dimensión de comportamiento organizacional tiene un nivel medio en 57 % y la dimensión de relaciones intrapersonales tiene un medio en 44 %.
3. El nivel productividad tiene un nivel medio en 50 %, así mismo, la dimensión de eficiencia tiene un nivel medio en 50 %, la dimensión de efectividad tiene un medio en 50 % y la dimensión de eficacia tiene un nivel medio en 55 %.
4. Existe relación entre las dimensiones de la variable clima laboral y la productividad, pues como resultado en estadístico de correlación de Rho de Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.971, 0.905, y 0.690, que nos muestra que es una correlación de positiva muy alta y moderada, un p – valor de 0.000.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Al jefe de recursos humanos, considerar la implementación de actividades de socialización interna en la empresa para entrelazar los vínculos que faciliten la creación de un clima armonioso y propicio para la cooperación en el ámbito laboral, lo cual permitirá fundamentar uno de los elementos necesarios para la productividad, debido a que estas variables se encuentran vinculadas.
2. Al jefe de recursos humanos, analizar las posibilidades de ascenso a los colaboradores cuyo rendimiento sea sobresaliente y tengan la aptitud para hacerse cargo de nuevas responsabilidades debido a que esto permitirá mejorar el clima laboral donde los colaboradores puedan encontrar el espacio adecuado para mejorar su perfil profesional por medio de la competitividad.
3. Al jefe de recursos humanos, enfatizar en la aplicación de los instrumentos adecuados para que la evaluación del desempeño se realice de forma diferenciada de acuerdo a las responsabilidades asignadas a los colaboradores, lo cual ayudará a obtener resultados congruentes para incorporar las mejoras necesarias.
4. Al jefe de recursos humanos, tomar en cuenta la aplicación de capacitaciones concordantes con el perfil profesional de los colaboradores para generar el mejoramiento de su capacidad de eficiencia, efectividad y eficacia en cada una de las responsabilidades asignadas, lo cual además reducirán las barreras que pueden perjudicar su rendimiento.

## REFERENCIAS

- Alamar, J., y Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. Resultae. Valencia-España. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Arriola-Tuni, R., (2021). Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de paz letrados del Cusco en el año 2021. [Doctorando, Universidad César Vallejo]. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2497](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2497)
- Bautista-Cuello, R., Cienfuegos-Fructus, R., y David-Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109–121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Caisa, E. (2022). Clima laboral y su efecto en la productividad: una aproximación hacia un supermercado de Tungurahua. *Espíritu Emprendedor TES*, 6(4), 1-15. <https://doi.org/10.33970/eetes.v6.n4.2022.309>
- Cárdenas-Pérez, A. (2019). La teoría del valor-trabajo. El predominio del pensamiento clásico desde la modernidad hacia la sobremodernidad. *Revista Publicando*, 6(21), 1–7. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7054920.pdf>
- Carneiro-Monteiro, G.M., Capitano-Baeza, F.L., y Hauck, S. (2020). Work Environment Evaluation Instrument (WEEI): development, validation, and association with burnout. *Revista Brief Communication*, 32(1). <http://dx.doi.org/10.1590/2237-6089-2019-0048>
- Castro-Hidalgo, D.E., Gutiérrez-Ascón, J.E., y Uribe-Kaja, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Revista Industrial Data* 23(2). <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (décima ed.). Mexico: McGraw Hill .ISBN 13: 978-1-4562-

6316-4

- Davies-Oré, E.E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 49(25).  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.1984215>
- Díaz-Morales, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Sociales*, 17(2).  
<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Fernández, E. (2022). Gestión por procesos y el clima laboral de un concesionario de automóviles, Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96495/Fernandez\\_MEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96495/Fernandez_MEE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores-Tang, J. P., y Delgado Bardales, J. M. (2022) Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 634-647.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2608](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608)
- Ghatak, T., Singh, R., Kumar, A., y Sanjeev, O.P. (2022). The Impact of COVID-19 on the Clinical Practices, Working Environment, and Social Life of Intensivists in Non-COVID ICU. *Indian Journal of Critical Care Medicine*, 43(1).  
<https://doi.org/10.5005/jp-journals-10071-24245>
- Gonzales, L. (2022). Clima Laboral y productividad de los trabajadores en una municipalidad de Chiclayo. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98174/Gonzales\\_CLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98174/Gonzales_CLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., y Rojas, C. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández-Linares, R., López-Fernández, M.C., y Mullins, F. (2023). High-performance work practices, socioemotional wealth preservation, and family

firm labor productivity. *Business Research Quarterly*, 33(1).  
<https://doi.org/10.1177/23409444211002521>

Hernández-Tello, P.K., Lugo-García, J., y Ordoñez-Valencia, H.J. (2022). Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. *Revista Ciencia Digital*, 6(4).  
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/download/2289/5647>

Horton, N., y Jacobs, K. (2022). How does the working environment transition impact perceived work-related quality of life for postsecondary teachers within the United States?. *Revista Word*, 41(7). <https://doi.org/10.3233/WOR-210819>

Hovda-Midje, H., Torp, S., y Ivar, K. (2022). The role of working environment and employee engagement in person-centred processes for older adults in long-term care services. *International Practice Development Journal*, 46(1).  
<https://doi.org/10.19043/ipdj.122.007>

Hualcas-Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista ciencia y tecnología*, 17(4).  
<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.07>

Huilcapi-Masacon, M.R., Castro-López, G., y Jácome-Lara, G.A. (2017). Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial. *Revista científica dominio de las ciencias*, 3(2).  
<https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/209932.pdf>

Konte, M., y Tetteh, G.K. (2022). Mobile money, traditional financial services and firm productivity in Africa. *Small Bus Econ*, 60(1). <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00613-w>

Li, Y., Deng, J., Zongyi, H., y Gong, B. (2023). Economic Policy Uncertainty, Industrial Intelligence, and Firms' Labour Productivity: Empirical Evidence from China. *Emerging markets finance and trade*, 59(2).  
<https://doi.org/10.1080/1540496X.2022.2096433>

- Ligarda, K. (2020). Influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores en una empresa distribuidora de alimentos. [Tesis de pregrado], Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7369fb1e-96f1-4062-a179-e286fa4e8385/content>
- Mahmut, K., Gullu, U., y Yaman, S. (2023). The effect of the hospital working environment on the work limitation of the employees in Turkey: a multivariable análisis. *BMC Health Services Research*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09356-0>
- Masitoh, N., Badriatin, T., & Saepudin, A. (2023). Analysis of the Influence of Leadership Style, Motivation, and Work Environment on Embroidery Business Productivity. *Almana : Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 383-395. <https://doi.org/10.36555/almana.v7i2.2222>
- Marecos-Duarte, M. A., y Fabián-Medina, R. (2022) Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las instituciones públicas de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4) 3833-3855. DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2890](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2890)
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., y Martel, C. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mejia, K. (2022). *Clima Laboral y Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Chilete, Cajamarca*. [Tesis Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78451/Mejia\\_IK-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78451/Mejia_IK-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza-Vargas, J, M., Burbano-Pantoja, V, M., y Mendoza-Vargas, H, H.. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>



- Novoa, M., Regalado, R. (2017). Analisis de al relacion entre clima laboral y satisfaccion del cliente en la empresa oltursa. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3447>
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., y Paragua, C. (2022). Investigación científica formulación de proyectos de investigación y tesis. Perú. <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Parlinda, P., y Ubaidillah, H. (2023). Training, Motivation, and Environment: Boosting Contractor Work Productivity. *Academia Open*, 8(1), 1-15. <https://doi.org/10.21070/acopen.8.2023.3964>
- Pazmay-Ramos, S.G., y Lima-Rojas, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *Revista Podium*, 37(1). <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- Pereira-Jardim, L. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Revista Gaceta Laboral*. <https://www.redalyc.org/pdf/336/33614104.pdf>
- Pilligua-Lucas, C.F., Y Arteaga-Ureta, F.M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 28(1). <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Pino-Loza, E. D., Granja-Pino, A. C., y Niño-Arguelles, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio De Las Ciencias*, 7(4), 23–38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Piva, M., Tani, M., y Vivarelli, M. (2023). The productivity impact of short-term labor mobility across industries. *Small Bus Econ*, 69(1). <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00610-z>
- Pratiwi, A., & Yudianto, K. (2023). The Effect of the Work Environment on Work Productivity in PT. Intercontinental Transport Express. *Formosa Journal of*

Science and Technology (FJST), 2(1), 257-268.  
<https://doi.org/10.55927/fjst.v2i1.2645>

Povedano-Jimenez, M., Granados-Gamez, G., y Garcia-Caro, M.P. (2020). Work environment factors in coping with patient death among Spanish nurses: a cross-sectional survey. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 32(1).  
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3279.3234>

Remeikienė, R., Gasparėnienė, L., y Lazutka, R. (2022). Working conditions of platform workers in new eu member states: motives, working environment and legal regulations. *Revista Economics*, 15(4). <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2022/15-4/9>

Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., y Gavino, G. (2021). Metodología de la investigación. México.  
[https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros\\_categoria\\_Academico/article/view/22/29](https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29)

Ruiz, C., y Valenzuela, M. (2022). Metodología de la investigación. Perú.  
<https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>

Rujnan-Tuna, R.N., Eskin-Bacaksiz, F. y Kahraman, B. (2022). Compassion satisfaction, compassion fatigue, burnout, working environments, and musculoskeletal disorders among nurses. *Perspectives in Psychiatric Care*, 20(1). <https://doi.org/10.1111/ppc.13063>

Sillero-Sillero, A., y Zabalegui, A. (2020). Analysis of the work environment and intention of perioperative nurses to quit work. *Revista Latino-Americana de enfermagem*, 28(1). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3239.3256>

Sánchez, Y. (2020). Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019. [Tesis de posgrado], Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46408>

Soliman, E. (2023). Work enviromente, work-life balance, job attitudes and productivity of telecommuting employees in the Philippines. . *Internacional Journal of Progressive Research in Engineering Management and Science*

(IJPREMS), 3(3), 383-395. <https://www.doi.org/10.58257/IJPREMS30806>

Subramony, M., y Chadwick, C. (2023). Too much tenure? Nonlinear effects and moderated influences of unit-level tenure and labor productivity. *Northern Illinois Univers*, 20(1). <https://www.doi.org/10.1002/hrm.22023>

Sumba-Bustamante, R, Y., Moreno-Gonzabay, P.L y Villafuerte-Peñafiel, N, A., (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales Artículo de Investigación*. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>

Van-den Bosch, J., y Vanormelingen, S. (2023). Productivity growth over the business cycle: cleansing effects of recessions. *Small Bus Econ*, 63(1). <https://doi.org/10.1007/s11187-022-00608-7>

Vásquez-Robles, F., Napán, A.C., y Miranda-Tejedo, N. (2022). Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021. *Revista Científica de la UCSA*, 9(2). <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.029>

Vergara-Hiyo, A.W., Callao-Alarcon, M., y Puican-Rodriguez, V.H. (2021). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6) [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1418](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418)

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

Young, L., Chen, Y., Alvir, J., y Burke, T. (2023). The impact of bleeding event frequency on health-related quality of life and work productivity outcomes in a European cohort of adults with haemophilia A: insights from the CHES II study. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s13023-023-02690-w>

Zuñiga, D. (2017). *Teoría de las organizaciones*. Fundación Universitaria del Área Andina. Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425154.pdf>

Zhou, B., y Lihong, Q. (2022). Design of New Working Environment Based on Artificial Intelligence Algorithm. *Journal of Sensor*, 61(1).  
<https://doi.org/10.1155/2022/6130761>

# **ANEXOS**

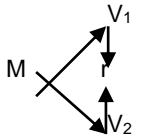
### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	Para Chiavenato (2019), el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.	Hace referencia al medio o contexto donde el colaborador ejecuta sus tareas conferidas. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Estructura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tamaño</li> <li>- Estilo de Dirección</li> <li>- Estructura formal</li> </ul>	Ordinal
			Comportamiento Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productividad</li> <li>- Tensión y estrés</li> <li>- Aptitudes y actitudes</li> <li>- Motivaciones</li> <li>- Expectativas</li> </ul>	
			Relaciones Interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Compañerismo</li> <li>- Conflictos interpersonales</li> </ul>	
Productividad	Según Alamar y Guijarro (2018) Mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico. Por consiguiente, se necesita de la integración de elementos que permitan la consecución de los fines esperados los cuales están asociados a la eficiencia y efectividad. Desde ese marco, la productividad es considerada como la relación que se genera entre lo producido versus los recursos que se han necesitado para su creación, es decir, se basa en la relación que existe entre los	Es el esfuerzo que realizan los miembros de una organización para alcanzar los fines previstos a través del uso adecuado de los recursos y en consideración a tiempo programado. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo</li> <li>- Recursos</li> <li>- Capacidad de los empleados</li> <li>- Conocimientos</li> <li>- Habilidades</li> </ul>	Ordinal
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendimiento</li> <li>- Crecimiento</li> <li>- Desarrollo</li> <li>- Compromiso</li> </ul>	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Clima laboral</li> </ul>	

	ingresos con las salidas.				
--	---------------------------	--	--	--	--

## Matriz de consistencia

### Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos	
<p>problema general: ¿Cuál es la relación entre Clima laboral y productividad de los colaboradores de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023?</p> <p>problemas específicos ¿Cuál es el nivel clima laboral de la empresa de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023? ¿Cuál es el nivel de productividad de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de las variables clima laboral y productividad?</p>	<p>objetivo general: Determinar la relación entre Clima laboral y productividad de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023.</p> <p>objetivos específicos: determinar el nivel clima laboral de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023. determinar el nivel de productividad de una empresa Retail en la ciudad de Chiclayo,2023.</p> <p>determinar la relación entre las dimensiones de las variables clima laboral y productividad.</p>	<p>H0: Existe relación entre clima laboral y la productividad dentro de una empresa Retail</p> <p>H1: No existe relación entre clima laboral y la productividad dentro de una empresa Retail</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>	
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		
<p><b>Diseño de investigación.</b> Tipo no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Clima laboral. V2= Productividad. r = Relación entre variables</p>	<p><b>Población:</b> Estará conformado por 80 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra de estudio será de 80 trabajadores</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	
		Clima Laboral	Estructura	
			Comportamiento organizacional	
			Relaciones interpersonales	
		Productividad	Eficiencia	
	Efectividad			
	Eficacia			



## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Clima laboral

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información sobre el clima laboral de los trabajadores.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	V1: Clima laboral	Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Estructura</b>						
01	Se adecuado el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores					
02	Esta de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos					
03	La institución cuenta con una estructura formal					
04	La empresa le brindo la inducción para que tenga conocimientos de sus funciones					
<b>Dimensión 2: Comportamiento organizacional</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
05	Cuenta con un indicador de medición de su productividad como colaborador					
06	La empresa brinda actividades para minimizar la tensión y estrés laboral					

<b>07</b>	El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestran					
<b>08</b>	La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador					
<b>09</b>	Considera que sus expectativas están alineadas con los de la empresa					
<b>Dimensión 3: Relaciones interpersonales</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	La comunicación entre colaboradores es adecuada					
<b>11</b>	Existe un buen compañerismo en el centro de labores					
<b>12</b>	Se soluciona de manera rápida los conflictos interpersonales					

## Cuestionario: Productividad

### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información sobre la productividad de los trabajadores.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	V2: Productividad	Escala				
<b>Dimensión 1: Eficiencia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>01</b>	Cumple sus actividades en el tiempo establecido					
<b>02</b>	Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de su funciones					
<b>03</b>	Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para posteriores ascensos					
<b>04</b>	El personal cuenta con conocimientos necesarios para desarrollarse dentro de su área					
<b>05</b>	El personal cuenta con las habilidades necesarias para desarrollar sus funciones					
<b>Dimensión 2: Efectividad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>06</b>	Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante					
<b>07</b>	La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral					

<b>08</b>	La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional.					
<b>09</b>	Te sientes comprometido con la empresa					
<b>Dimensión 3: Eficacia</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	Se logra cumplir los objetivos a cabalidad					
<b>11</b>	Existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la organización.					
<b>12</b>	El clima laboral es el adecuado					

# Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Pimentel, 14 de noviembre de 2023

**CARTA N° 026-2023-UCV-CH-EPA**

**Señor:**  
**CHUNGA CASTILLO MARTHA**  
**HEMOCENTERS PERUANOS S.A.**  
**Chiclayo. –**

**ASUNTO: Presentación de estudiantes**

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad César Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto en su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta, a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle les brinde facilidades al estudiante del X ciclo: : **FLORES MADRID, JORGE LUIS** con DNI N°: **71919724**, y así pueda desarrollar su investigación titulada, "*Clima laboral y su relación con la productividad de una empresa retail de la ciudad de Chiclayo, 2023*" en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitara será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase informarnos al correo [administracion.cix@ucv.edu.pe](mailto:administracion.cix@ucv.edu.pe)

Agradeciendo por anticipado la atención que brinde a la presente, me despido.

Atentamente,



---

**Mg. César Eduardo Pinedo Lozano**  
**Jefe de Escuela Profesional de Administración**  
**Campus Chiclayo**

---

## Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación de primer experto. Mg. Leslie Ramírez Caldas

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Leslie Ramirez Galda2		
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clinica	( )	Social ( )
	Educativa	( )	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Organizacional / Operaciones y Comercio		
Institución donde labora:	Homecenters Peruanos S.A.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023
Autor:	Jorge Luis Flores Madrid
Procedencia:	Perú-Escala
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximados por encuesta
Ámbito de aplicación:	Muestra de 80 colaboradores de la empresa Homecenters peruanos S.A. 2023
Significación:	Para la primera variable Clima laboral se realizó una encuesta por tres dimensiones, Estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Para la segunda variable Productividad, se evaluó mediante tres dimensiones, eficiencia, efectividad y eficacia a partir de 23 indicadores, evaluado con 12 ítems y respuesta en escala ordinal.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> <li>Comportamiento Organizacional</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> </ul>	Hace referencia al medio o contexto donde el colaborador ejecuta sus tareas conferidas. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Efectividad</li> <li>Eficacia</li> </ul>	Es el esfuerzo que realizan los miembros de una organización para alcanzar los fines previstos a través del uso adecuado de los recursos y en consideración a tiempo programado. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023 elaborado por Flores Madrid Jorge Luis en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como anotarnos brevemente sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento: Clima Laboral**

- Primera dimensión: Estructura
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Se adecua el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores		4		
Estilo de Dirección	Facilita de acuerdo con el estilo de dirección desarrollada por los directivos			3	
Estructura Formal	La organización cuenta con una estructura formal		3		
	La empresa le brinda la inducción para que tenga conocimientos de sus funciones			4	

- Segunda dimensión: Comportamiento Organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Cuenta con un indicador de medición de su productividad como colaborador		4		
Tensión y Estrés	La empresa brinda actividades para minimizar la tensión y estrés laboral.			4	
Aptitudes y Actitudes	El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestra		4		
Motivación	La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador		3		
Expectativas	Condiciones que las expectativas serán atendidas por los de la empresa			3	



- Tercera dimensión: Relaciones Interpersonales
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad		Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	La comunicación entre colaboradores es adecuada			3		
Compañerismo	Existe un buen compañerismo en el centro de labores.				4	
Conflictos interpersonales	Se solucionan de manera rápida los conflictos interpersonales				3	

Dimensiones del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	Cumple sus actividades en el tiempo establecido		3		
Recursos	Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de sus funciones		4		
Capacidad de los empleados	Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para desempeñar sus funciones			4	
Conocimientos	El personal cuenta con conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones dentro de su área			4	
Habilidades	El personal cuenta con las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones		4		

segunda dimensión: Efectividad  
Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante		4		
Crecimiento	La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral			4	
Desarrollo	La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional		4		
Compromiso	Te sientes comprometido con la empresa			3	

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	Se logra cumplir los objetivos a cabalidad		3		
Liderazgo	Existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la organización			3	
Clima laboral	El clima laboral es el adecuado		4		

DW  
  
 Gerente de tienda  
 PRIMART TAJARA  
 40216392

## Evaluación de Segundo experto. Mg. Javier Delgado Vásquez

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Javier Delgado Vásquez	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente UTP / Admin. y Marketing	
Institución donde labora:	Homecenter Peruanos SA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
	Experiencia en investigación Psicométrica: (si corresponde)	
		Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023
Autora:	Jorge Luis Flores Madrid
Procedencia:	Perú-Escala
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximados por encuesta
Ámbito de aplicación:	Muestra de 80 colaboradores de la empresa Homecenters peruanos S.A. 2023
Significación:	Para la primera variable Clima laboral se realizó una encuesta por tres dimensiones, Estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Para la segunda variable Productividad, se evaluó mediante tres dimensiones, eficiencia, efectividad y eficacia a partir de 23 indicadores, evaluando con 12 ítems y respuesta en escala ordinal.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> <li>Comportamiento Organizacional</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> </ul>	Hace referencia al medio o contexto donde el colaborador ejecuta sus tareas conferidas. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Efectividad</li> <li>Eficacia</li> </ul>	Es el esfuerzo que realizan los miembros de una organización para alcanzar los fines previstos a través del uso adecuado de los recursos y en consideración a tiempo programado. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023 elaborado por Flores Madrid Jorge Luis en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuadas.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Clima Laboral**

- Primera dimensión: Estructura
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tamaño	Se adecua el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores			3	
Estilo de Dirección	Está de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos			3	
Estructura Formal	La institución cuenta con una estructura formal		4		
	La empresa le brinda la relajación para que tenga conocimientos de sus funciones			3	

- Segunda dimensión: Comportamiento Organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Cuenta con un indicador de medición de su productividad como colaborador		4		
Tensión y Estrés	La empresa brinda actividades para minimizar la tensión y estrés laboral		4		
Aptitudes y Actitudes	El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestra			3	
Motivación	La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador		4		
Expectativas	Considero que sus expectativas están alineadas con las de la empresa			3	

- Tercera dimensión: Relaciones Interpersonales
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	La comunicación entre colaboradores es adecuada			4	
Compañerismo	Existe un buen compañerismo en el centro de labores			4	
Conflictos interpersonales	Se soluciona de manera rápida los conflictos interpersonales		3		

Dimensiones del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	Cumple sus actividades en el tiempo establecido			4	
Recursos	Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de sus funciones		3		
Capacidad de los empleados	Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para poder realizar sus funciones		3		
Conocimientos	El personal cuenta con los conocimientos necesarios para desarrollarse dentro de su área		4		
Habilidades	El personal cuenta con las habilidades necesarias para desarrollar sus funciones		4		

- segunda dimensión: Efectividad
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante		4		
Crecimiento	La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral			3	
Desarrollo	La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional		4		
Compromiso	Se siente comprometido con la empresa		4		

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	Se logra cumplir los objetivos a cabalidad		4		
Liderazgo	Existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la organización			4	
Clima laboral	El clima laboral es el adecuado			4	



Logo of the Universidad Tecnológica de Panamá (UTP) with a signature over it.

## Evaluación de Tercer Experto experto. Mg. Nicole Monteza Cubas

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	MONTEZA CUBAS GRECIA NICOLE		
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )		
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )	
	Educativa ( )	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	COORDINADORA DE RECURSOS HUMANOS		
Institución donde labora:	PROMART HOMECENTERS S.A		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023
Autora:	Jorge Luis Flores Madrid
Procedencia:	Perú-Escala
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximados por encuesta
Ámbito de aplicación:	Muestra de 80 colaboradores de la empresa Homecenters peruanos S.A. 2023
Significación:	Para la primera variable Clima laboral se realizó una encuesta por tres dimensiones, Estructura, comprometimiento organizacional y relaciones interpersonales. Para la segunda variable Productividad, se evaluó mediante tres dimensiones, eficiencia, efectividad y eficacia a partir de 23 indicadores, evaluado con 12 ítems y respuesta en escala ordinal.

#### 4. Soporte teórico



Escola/ÁREA	Subescalas (dimensiones)	Definición
Clima Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura</li> <li>Comportamiento Organizacional</li> <li>Relaciones Interpersonales</li> </ul>	Hace referencia al medio o contexto donde el colaborador ejecuta sus tareas confiriéndolo. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eficiencia</li> <li>Efectividad</li> <li>Eficacia</li> </ul>	Es el esfuerzo que realizan los miembros de una organización para alcanzar los fines previstos a través del uso adecuado de los recursos y en consideración a tiempo programado. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores

**6. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Clima laboral y productividad de los colaboradores de la empresa Homecenters Peruanos S. A., Chiclayo, 2023 elaborado por Flores Madrid Jorge Luis en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del Instrumento: Clima Laboral**

- Primera dimensión: Estructura
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tamaño	Se adecua el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores			4	
Estilo de Dirección	Está de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos			3	
Estructura Formal	La institución cuenta con una estructura formal		4		
	La empresa le brinda la inducción para que tenga conocimientos de sus funciones		4		

- Segunda dimensión: Comportamiento Organizacional
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Productividad	Cuenta con un indicador de medición de su productividad como colaborador			3	
Tensión y Estrés	La empresa brinda actividades para minimizar la tensión y estrés laboral		4		
Aptitudes y Actitudes	El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que presenta		4		
Motivación	La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador		4		
Expectativas	Considera que sus expectativas están alineadas con las de la empresa			3	

- Tercera dimensión: Relaciones Interpersonales
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	La comunicación entre colaboradores es adecuada		4		
Compañerismo	Existe un buen compañerismo en el centro de labores			4	
Conflictos interpersonales	Se resuelven de manera rápida los conflictos interpersonales			4	

**Dimensiones del Instrumento: Productividad**

- Primera dimensión: Eficiencia
- Objetivos de la Dimensión


Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo	Cumple sus actividades en el tiempo establecido			3	
Recursos	Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de sus funciones			4	
Capacidad de los empleados	Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para posteriores ascensos		4		
Conocimientos	El personal cuenta con conocimientos necesarios para desarrollarse dentro de su área		4		
Habilidades	El personal cuenta con las habilidades necesarias para desarrollar sus funciones		4		

- segunda dimensión: Efectividad
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	Considera que la empresa evoluciona su rendimiento de manera constante.			3	
Crecimiento	La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral.		4		
Desarrollo	La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional.		3		
Compromiso	Te sientes comprometido con la empresa.		4		

- Tercera dimensión: Eficacia
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de objetivos	Se logra cumplir los objetivos a cabalidad.		3		
Liderazgo	Existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la organización.		4		
Clima laboral	El clima laboral es el adecuado.		3		



  
 Coordinadora GGM  
 MART OROCLAYO 2

## Resultado de similitud del programa Turnitin

PROYECTO JORGE FLORES MADRID, TURNITIN.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1%
7	www.cird.org.py Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

**Tabla 6 .***Validez por expertos*

Apellidos y nombres	Grado Académico	Resultado
Ramírez Caldas Leslie	Maestría	4
Delgado Vásquez Javier	Maestría	4
Monteza Cubas Nicole	Maestría	3

**Tabla 7 .***Confiabilidad*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nivel de consistencia
CL	0.944	Excelente
PL	0.973	Excelente