



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Clima organizacional y su influencia en la productividad
empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Palma Elorreaga, Grecia Alejandra (orcid.org/0000-0003-2569-8356)

ASESORES:

Mg. Barrera Correa, Angie Carol (orcid.org/0000-0003-1406-9706)

Mg. Benítes Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/0000-0002-8819-1651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2024

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARRERA CORREA ANGIE CAROL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y su influencia en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024", cuyo autor es PALMA ELORREAGA GRECIA ALEJANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 31 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARRERA CORREA ANGIE CAROL DNI: 18157883 ORCID: 0000-0003-1406-9706	Firmado electrónicamente por: ABARRERAC el 03- 08-2024 15:49:30

Código documento Trilce: TRI - 0841466

Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PALMA ELORREAGA GRECIA ALEJANDRA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y su influencia en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
GRECIA ALEJANDRA PALMA ELORREAGA DNI: 70250215 ORCID: 0000-0003-2569-8356	Firmado electrónicamente por: GAPALMAE el 07-07- 2024 21:50:05

Código documento Trilce: TRI - 0800346

Dedicatoria

A mis padres, por su amor incondicional, sus consejos y su constante apoyo a lo largo de este camino. Gracias por enseñarme el valor de la perseverancia y el esfuerzo.

A mi hermana, por ser mi fuente de inspiración y por estar siempre dispuesta a brindar una mano amiga. Su apoyo me ha motivado a seguir adelante en los momentos difíciles.

A mi enamorado, por su amor, paciencia y comprensión. Gracias por ser mi compañero en esta travesía y por brindarme siempre tu apoyo incondicional.

A mis amigos, por su compañía y sus palabras de aliento. Gracias por creer en mí y por hacer este viaje más ameno y llevadero.

A mis profesores y tutores, por compartir su conocimiento y guiarme con paciencia y dedicación. Sus enseñanzas han sido fundamentales para alcanzar este logro.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por darme la fuerza, salud y sabiduría necesarias para llegar hasta aquí. Sin Su guía y bendición, este logro no habría sido posible.

A mis padres, por su amor incondicional, su constante apoyo y sus innumerables sacrificios. Gracias por creer en mí, por inculcarme valores y por enseñarme a nunca rendirme. Todo lo que soy y lo que he logrado se lo debo a ustedes.

A mis amigos, por su amistad sincera y por estar siempre dispuestos a ofrecerme su ayuda y apoyo. Gracias por hacer de este viaje algo más llevadero y por compartir conmigo tantas experiencias inolvidables.

Finalmente, a todas las personas que, de una manera u otra, han contribuido a la culminación de este trabajo. A todos ustedes, les expreso mi más profundo agradecimiento.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	ii
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos.....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN.....	31
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	46

Índice de Tablas

Tabla 1 Nivel de clima organizacional de una agencia aduanera, Salaverry 2024	18
Tabla 2 Nivel de productividad empresarial en una agencia aduanera, Salaverry 2024	19
Tabla 3 Coeficiente de asimetría y curtosis conjunta K2 del clima organizacional y la productividad empresarial.....	20
Tabla 4 Coeficiente de curtosis multivariada de Mardia	21
Tabla 5 Matriz de correlaciones de Spearman.....	21
Tabla 6 Índice de ajuste del modelo de influencia del clima organizacional en la dimensión motivación.....	23
Tabla 7 Influencia del clima organizacional en la dimensión motivación en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024.....	24
Tabla 8 Índice de ajuste del modelo de influencia del liderazgo	25
Tabla 9 Influencia del clima organizacional en la dimensión liderazgo en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024.....	26
Tabla 10 Índice de ajuste del modelo de influencia de la comunicación.....	27
Tabla 11 Influencia del clima organizacional en la dimensión comunicación en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024.....	28
Tabla 12 Índice de ajuste del modelo de influencia del clima organizacional	29
Tabla 13 Influencia del clima organizacional en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024.....	30

Resumen

El estudio del clima organizacional y la productividad empresarial es fundamental para el desarrollo sostenible, alineado con el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), que busca promover el crecimiento económico inclusivo, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente. Esta investigación tuvo como objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad empresarial de una agencia aduanera en Salaverry en 2024. La investigación es de tipo básico, con un enfoque no experimental transversal y un diseño correlacional causal. La población del estudio consistió en 60 colaboradores de una agencia aduanera en Salaverry. Los resultados mostraron indicadores de ajuste positivos: razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,101 < 2$; raíz media residual estandarizada $SRMR = 0,024 < 0,08$; error cuadrático medio de aproximación $RMSEA = 0,057 < 0,08$; e índice de ajuste comparativo $CFI = 0,996 > 0,90$. Estos datos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar que el clima organizacional influye significativamente en la productividad empresarial. La conclusión del estudio establece una influencia positiva ($\beta = 0,863$) del clima organizacional sobre la productividad empresarial en la agencia aduanera de Salaverry en 2024, demostrando la importancia de un ambiente laboral positivo para el crecimiento económico sostenible.

Palabras clave: Clima organizacional, productividad empresarial, motivación, liderazgo, comunicación.

Abstract

The study of organizational climate and business productivity is essential for sustainable development, aligned with the eighth Sustainable Development Goal (SDG), which seeks to promote inclusive economic growth, full and productive employment, and decent work. The general objective of this research was to determine to what extent the organizational climate influences the business productivity of a customs agency in Salaverry in 2024. The research is basic, with a non-experimental cross-sectional approach and a causal correlational design. The study population consisted of 60 employees of a customs agency in Salaverry. The results showed positive fit indicators: likelihood ratio $\chi^2/df = 0.101 < 2$; standardized root mean residual $SRMR = 0.024 < 0.08$; root mean square error of approximation $RMSEA = 0.057 < 0.08$; and comparative fit index $CFI = 0.996 > 0.90$. These data allowed us to reject the null hypothesis and accept that the organizational climate significantly influences business productivity. The conclusion of the study establishes a positive influence ($\beta = 0.863$) of the organizational climate on business productivity in the Salaverry customs agency in 2024, demonstrating the importance of a positive work environment for sustainable economic growth.

Keywords: Organizational climate, business productivity, motivation, leadership, communication.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, dentro del ámbito empresarial, es importante para las organizaciones entender y gestionar su clima organizacional con el fin de fomentar un entorno laboral que sea tanto saludable como productivo, debido a que es el ambiente psicológico y emocional que se percibe en una organización (Ryu et al., 2020). El clima organizacional positivo es fundamental para mejorar la productividad, debido a que los empleados que trabajan en un ambiente donde se sienten valorados y conectados tienden a ser más comprometidos y productivos, lo que resulta en un rendimiento superior y en una ventaja competitiva para la organización (Clifton & Harter, 2019).

El estudio del clima organizacional y la productividad empresarial es crucial para el desarrollo sostenible, especialmente en el octavo objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), que busca promover el crecimiento económico inclusivo, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente. Un clima laboral positivo, que incluye satisfacción, motivación y liderazgo, es fundamental para el empleo decente y la productividad. Mejorar estas áreas impulsa la eficiencia, la innovación y la creación de empleos estables, contribuyendo al crecimiento equitativo y sostenible.

Según Kabalina (2023) en Asia, la importancia del clima organizacional radica en su influencia en la capacidad de los empleados para reaccionar de manera productiva al estrés derivado de los cambios en la organización. A su vez Amiri et al. (2023), especifican que el clima organizacional ejerce una influencia considerable en la moral, la motivación, la satisfacción y la disposición de los colaboradores para permanecer en la organización. Un mal clima organizacional puede crear un ambiente lleno de sospecha y hostilidad que provoca el fracaso de cualquier gestión cooperativa y colaborativa.

Por otro lado, para Osmani et al. (2022) para la importancia del clima organizacional radica en su influencia positiva y significativa en las condiciones de trabajo. Es posible tener un clima organizacional más consistente y positivo cuando está respaldado por una cultura organizacional sólida y un enfoque gerencial que

satisfaga las expectativas de los empleados Ozsoy (2022). You et al. (2022) describe que los empleados que tienen niveles más altos de propiedad psicológica en el lugar de trabajo tienen más probabilidades de producir resultados innovadores.

Según Franco y Maussa (2022), afirman que la cultura organizacional influye en la productividad y es indispensable para desarrollar nuevas estrategias. Por esta razón, ha ganado gran relevancia en las organizaciones, volviéndose un tema de estudio para numerosos autores. Piligua y Arteaga (2019), concluyen que es crucial que las organizaciones se enfoquen en crear ambientes laborales adecuados para sus empleados. Esto se debe a que, al hacerlo, los trabajadores pueden mejorar su nivel de productividad. Un clima positivo, caracterizado por una alta satisfacción y compromiso laboral, fomenta tanto la rentabilidad como la productividad empresarial.

A nivel global, un clima organizacional negativo afecta la productividad al desmotivar a los empleados, aumentar la rotación de personal, reducir la innovación y perjudicar la salud mental. Factores como liderazgo ineficaz y estrés laboral incrementan estos problemas, provocando conflictos interpersonales y baja eficiencia. Mejorar el clima organizacional es crucial para elevar la productividad, recomendándose políticas de bienestar, comunicación efectiva y desarrollo profesional (Loh et al., 2019).

En nuestro país, el clima organizacional se entiende como el entorno psicológico y social percibido dentro de una organización, el cual influye en la actitud, comportamiento y desempeño de sus miembros (Chávez y Chauca, 2020). Sin embargo, muchas organizaciones enfrentan el problema de no gestionar adecuadamente este clima, lo que puede resultar en actitudes negativas, comportamientos improductivos y un rendimiento deficiente entre sus empleados. Tello y Tello (2023), plantean que la productividad total de los factores es un indicador que mide la eficiencia como mano de obra, capital y tecnología para producir bienes y servicios. Asimismo, según Rojas (2021), la productividad se define como la eficiencia y efectividad con que se ejecutan las tareas y se completan los servicios contratados. Por lo tanto, el clima organizacional se destaca como un elemento fundamental que influye directamente en la productividad, el

logro de objetivos tanto personales como institucionales, y en la economía de una organización (Barrera, 2023).

El clima organizacional se compone de la ética, los valores, la mentalidad, el estilo de vida, las normas, las conductas, las regulaciones, la filosofía y el entorno laboral dentro de la organización (Villamizar y Gualdron, 2023). Para López y Javier (2023) si no se cuenta con un clima organizacional deficiente puede tener consecuencias adversas, ya que está débilmente relacionado de manera inversa con el potencial humano, el diseño organizacional y la cultura organizacional.

Una Agencia Aduanera en Salaverry, juega un rol crucial en el comercio exterior de la región, manejando la gestión y control de mercancías en el puerto de Salaverry. Esta agencia aduanera es vital para garantizar operaciones aduaneras eficientes y conformes con las regulaciones, facilitando el comercio internacional. Actualmente las agencias aduaneras enfrentan una serie de desafíos que han afectado negativamente su desempeño y eficiencia operativa, especialmente en el área de despachos. Entre estos desafíos, se destaca una notable disminución en la productividad empresarial, reflejada en mayores tiempos de procesamiento, incremento de errores documentales, y una creciente insatisfacción tanto del personal como de los clientes.

Ante lo expuesto, en la presente investigación se formuló la siguiente problemática ¿En qué medida influye el clima organizacional en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024?

El estudio se justifica en el aspecto teórico, porque cuenta con teorías de clima organizacional como la teoría de los sistemas, que plantea de manera relevante la comunicación y la valía de las personas. Además, la teoría de la productividad que plantea como maximizar el rendimiento y la eficacia en la ejecución de tareas y la consecución de objetivos organizacionales. Se justifica de manera práctica porque la presente investigación muestra cómo el entorno laboral afecta el rendimiento y el éxito corporativo. Las encuestas y otros instrumentos revelaron la percepción de los empleados, señalando áreas de mejora en liderazgo, motivación y comunicación. Esto permite desarrollar estrategias para fortalecer el ambiente laboral, aumentar la satisfacción y mejorar el rendimiento, impulsando la

competitividad. Asimismo, se justifica en el aspecto metodológico, porque la investigación en clima organizacional y productividad se favorece al usar métodos cuantitativos, como encuestas y análisis estadísticos. Estos métodos brindan mediciones objetivas de aspectos como el liderazgo, motivación, comunicación, ausentismo, gestión del desempeño y satisfacción en el trabajo, permitiendo recopilar datos precisos sobre la percepción de los empleados. Los análisis estadísticos, identificaron la influencia del clima en la productividad (Musallam et al., 2019).

En el trabajo elaborado se planteó como el objetivo general determinar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. Y como los objetivos específicos de la investigación se plantearon de la siguiente manera. Analizar en qué medida influye la motivación en la productividad empresarial en una agencia aduanera, Salaverry 2024. Establecer en qué medida influye el liderazgo en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. Identificar en qué medida influye la comunicación en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024.

En el contexto internacional, Kim et al. (2024) estudiaron en China cómo el clima innovador organizacional y la regulación proactiva de metas de gerentes influyen en comportamientos innovadores de empleados. Usaron un enfoque cuantitativo con encuestas a ejecutivos y gerentes de nivel medio en organizaciones chinas. Los instrumentos evaluaron clima innovador, regulación proactiva de metas y comportamientos innovadores. Entre sus resultados se mostró que es insignificante la relación que hay entre clima innovador organizacional y generación proactiva de objetivos cuando la incertidumbre ambiental es alta (pendiente simple = 0,08, $p = .458$), pero la relación es positiva y significativa cuando la incertidumbre ambiental es baja (pendiente simple = 0,36, $p = .001$). Concluyeron la importancia de fomentar un clima innovador y la regulación proactiva de metas para estimular la innovación en las organizaciones.

Mumtaz et al. (2024), en Páistan, examinaron como el clima de relaciones humanas influye en el apoyo organizacional en la disposición al cambio, con la participación del empleado y el liderazgo como mediadores. Utilizaron un

cuestionario en línea validado con 284 gerentes trabajadores. Los resultados destacaron que el apoyo organizacional y la participación del empleado juegan roles clave entre el clima de relaciones humanas y la disposición al cambio. En conclusión, el estudio subrayó la importancia de fomentar un clima de relaciones humanas positivo y un sólido apoyo organizacional para mejorar la disposición al cambio en las organizaciones, así como la importancia de una participación activa de los trabajadores y el liderazgo efectivo en el proceso de cambio organizacional.

Federico et al., (2023) estudiaron como se relaciona el clima organizacional con satisfacción laboral y felicidad subjetiva en trabajadores mexicanos de instituciones de salud, empleando métodos cuantitativos. Utilizaron la Escala de Felicidad Subjetiva de Lyubomirsky, la Escala S20/23 de Satisfacción Laboral y adicionalmente para evaluar el clima organizacional utilizaron un instrumento en una muestra de 144 trabajadores. Hallaron que la satisfacción laboral mejora la felicidad subjetiva, mientras que un clima laboral negativo la reduce. El estudio destaca la importancia de estas variables para el bienestar y rendimiento laboral, especialmente en sectores demandantes como el de la salud.

Jirjahn et al. (2023) examinaron la influencia de los consejos de empresa en la efectividad de las prácticas de gestión en las organizaciones alemanas. Utilizaron datos de panel y encuestas en empresas manufactureras con al menos 25 empleados, incluyendo 1927 empresas. Encontraron que los consejos de empresa mejoran la productividad, especialmente en monitoreo, establecimiento de objetivos e incentivos. En empresas con consejos, un aumento de 0.2 en la gestión durante 5 años se asoció con un incremento del 14% en la productividad, comparado con un 8% en empresas sin consejos. Se concluyó que, la participación de los consejos de empresa es un factor clave para optimizar la efectividad de las prácticas de gestión y promover un clima laboral favorable que impulse la productividad dentro de cada organización.

Aggarwal et al. (2023) elaboraron una investigación en la India, donde examinaron el impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos (HRM) en la productividad de empleados que teletrabajaban durante la pandemia de COVID-19. Utilizando cuestionarios autoadministrados y análisis PLS-SEM con 363 profesionales, encontraron que prácticas como descripción del puesto, formación,

desarrollo y evaluación del desempeño afectaron la percepción de productividad en el trabajo remoto. Destacaron la necesidad de ajustar estrategias de HRM para mejorar el rendimiento en entornos de trabajo remoto durante desafíos como la pandemia.

Damnjanovic et al. (2023) investigaron en Serbia, el propósito de identificar indicadores clave de riesgo en la supervivencia empresarial, centrándose en la influencia de la baja productividad en el cierre de la empresa. Se utilizó una investigación cuantitativa en una muestra de 468 empresas fallidas, utilizaron análisis de regresión y métodos de aprendizaje estadístico. Los resultados mostraron que el 60% de estas empresas enfrentaron problemas debido a la baja productividad. Destacaron la necesidad de gestionar eficazmente este aspecto para garantizar la sostenibilidad empresarial. En conclusión, el estudio identificó riesgos importantes para mejorar la productividad y evitar el fracaso en pequeñas y medianas empresas en Serbia.

El estudio realizado por Tleuken et al. (2022) en Kazajistán, evaluó cómo el entorno construido en residencias afecta la experiencia laboral remota a nivel internacional. Utilizando el modelado de ecuaciones estructurales (SEM), encuestaron a 1918 trabajadores en 35 países. Aplicaron análisis estadístico multivariado, validación de datos y evaluación de cargas factoriales. Los resultados resaltaron la importancia de la comodidad en el trabajo remoto para la satisfacción laboral, y la seguridad y salud en casa para la productividad. Se recomienda a gestores y trabajadores crear espacios de trabajo cómodos y seguros para mejorar el rendimiento en el trabajo remoto.

Calle y Cedeño (2022), en Ecuador, tuvieron como propósito analizar el clima laboral y la productividad al personal de la empresa Supercolchón S.A. Adoptaron un enfoque cuantitativo, descriptivo y de campo para indagar sobre el entorno laboral y el efecto que tienen en el rendimiento laboral. A través de un cuestionario, se realizó la encuesta a los 30 trabajadores de Supercolchón S.A. Los hallazgos revelaron la motivación y las relaciones interpersonales obtuvieron evaluaciones positivas, con un 40% identificando oportunidades de crecimiento y un 67% en buenas relaciones en el equipo de trabajo. Asimismo, la comunicación recibió un respaldo del 80%. Se concluyó a implementar un plan de mejora para abordar las

deficiencias identificadas y fomentar un entorno laboral más estimulante y productivo, para que se obtenga un ambiente donde los colaboradores se sintieran valorados, motivados y comprometidos con el éxito de la empresa.

Lee y Park (2021) estudiaron la evolución de factores que afectan la satisfacción laboral de trabajadores coreanos entre 2006 y 2017. Con una muestra total de 94,328 trabajadores en cinco olas, usaron análisis de datos cuantitativos como análisis conjunto y herramientas como Pearson's R y Kendall's tau. Encontraron cambios en los factores influyentes, con mayor importancia de la calidad de gestión y menos énfasis en la compensación material. La calidad de gestión fue crucial en la quinta ola. Esto sugiere que mejorarla y abordar aspectos sociales ayuda a que se mejore la satisfacción y la productividad laboral.

Daza et al. (2021) en Colombia analizaron factores que afectan la satisfacción laboral y productividad en el sector palmero. Usaron un enfoque cuantitativo y transversal, encuestando 301 empleados de cuatro empresas representativas. El 60.43% mostró satisfacción con el trato y relaciones laborales, y el 29.41% estuvo muy satisfecho. En conclusión, el estudio resalta la importancia de las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional de las empresas, enfatizando la necesidad de promover un ambiente laboral positivo centrado en los trabajadores para potenciar la productividad y el compromiso laboral en este sector específico.

Pino et al. (2021) estudiaron como el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el Hospital Tipo B de Huambaló, Tungurahua, durante 2020. La investigación cuantitativa incluyó 30 colaboradores con un enfoque empírico y un método descriptivo y correlacional. Los resultados mostraron que la comunicación interpersonal adecuada y el ambiente laboral favorable influyeron positivamente en el desempeño, con un 17% y 43% de colaboradores, respectivamente, indicando niveles satisfactorios. Además, se destacó que el cumplimiento de políticas hospitalarias también impactó en el desempeño. En conclusión, se pudo comprobar que el clima organizacional tiene una correlación directa con el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Tipo B de Huambaló.

En el ámbito nacional, hubo estudios como el de Panta (2023) que se centró en examinar cómo el clima organizacional y la implementación de un plan estratégico

influyen en el fortalecimiento de las instituciones públicas. Para este propósito, se empleó una metodología fundamentada en la revisión de la literatura cualitativa, permitiendo estructurar el estudio e identificar información relevante y limitaciones inherentes al tema. Los resultados muestran la identificación de 50 publicaciones relacionadas, de las cuales se excluyeron 10 y se incluyeron 20 consideradas pertinentes. Estas publicaciones facilitaron un análisis sistematizado que reveló que el clima organizacional influye en la ejecución del plan estratégico en instituciones públicas. Las conclusiones resaltan la importancia del clima organizacional y la implementación efectiva de un plan estratégico en el fortalecimiento institucional.

Kabalina et al., (2023) investigaron la relación del síndrome de burnout con la satisfacción laboral entre empleados. Usaron una metodología cuantitativa con encuestas a 271 trabajadores. Encontraron que el 50.2% experimentaba agotamiento emocional y actitudes negativas, mientras el 77.9% no estaba satisfecho con los beneficios laborales. Concluyeron la importancia de promover la satisfacción laboral a través de beneficios, políticas y relaciones sociales para prevenir el burnout en términos de despersonalización y agotamiento emocional, enfatizando la necesidad de mejorar el ambiente laboral para fortalecer la conexión entre empleados y empresa.

Quispe et al., (2023) analizaron la motivación laboral en pymes del sector construcción con una metodología cuantitativa y descriptiva. La muestra incluyó 215 trabajadores de diversos niveles. Usaron una escala de motivación organizacional y preguntas de satisfacción. Los resultados mostraron empoderamiento (52.7%), resultados creativos (51.9%), cumplimiento de metas (65.2%), y persistencia (64.1%). Las conclusiones destacaron una motivación laboral promedio, con un nivel preventivo para las gerencias. Se observó un debilitamiento en el compromiso organizacional, escasa satisfacción y orgullo por formar parte de la empresa. Además, los trabajadores respondían con el esfuerzo mínimo, lo que no garantizaba el óptimo cumplimiento de metas ni la mejora de la ventaja competitiva.

Cotos et al., (2023) analizaron como el estrés laboral se relaciona con el rendimiento en el ámbito universitario mediante una revisión sistemática de 25 artículos. Se enfocaron en variables como estrés laboral, rendimiento y educación. La población estudiada incluyó principalmente docentes universitarios (84%),

seguidos por personal administrativo y de apoyo. Los resultados destacaron la presencia de estrés laboral, especialmente en México (32% de los artículos) en 2019. Concluyeron la importancia de gestionar el estrés laboral para mejorar el rendimiento, especialmente entre los docentes, y sugirieron implementar estrategias efectivas en instituciones de educación superior.

Vergara et al., (2022) analizaron el clima laboral en instituciones públicas y su impacto en el desempeño de empleados. Utilizando métodos cuantitativos y cualitativos, evaluaron la percepción de los trabajadores mediante análisis bibliométrico, encuestas y entrevistas. La muestra incluyó 200 empleados de instituciones públicas. El 65% percibió un clima laboral positivo, y el 80% creía que esto mejoraba su desempeño. En conclusión, los hallazgos subrayan la importancia del clima laboral y sugieren la necesidad de realizar medidas para promover un entorno de trabajo saludable y productivo en las instituciones públicas del Perú.

Pereyra et al. (2022) investigaron en Perú como se relaciona el liderazgo de alto rendimiento con el clima organizacional en una empresa industrial. Utilizaron encuestas estructuradas con 108 líderes, validadas por expertos en recursos humanos y evaluadas con el indicador Alpha de Cronbach. Los resultados, obtenidos a principios de diciembre de 2021, mostraron una correlación significativa entre ambos, destacando la influencia positiva del liderazgo efectivo en un ambiente laboral favorable. Concluyeron que promover un liderazgo efectivo mejora el ambiente y la percepción de los empleados sobre la organización.

Guerrero et al. (2021) examinaron la relación entre el estilo de liderazgo, la satisfacción en el trabajo y el compromiso organizacional en empleados gerenciales de 27 compañías del sector servicios en Perú y Ecuador. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño transversal, aplicaron tres cuestionarios validados, recopilando 386 respuestas válidas. Los resultados indicaron que el liderazgo transformacional está positivamente relacionado con la satisfacción en el trabajo ($r = 0.55$, $p < 0.05$) y con el compromiso organizacional ($r = 0.608$, $p < 0.05$), mientras que el liderazgo transaccional tiene un efecto adverso ($r = -0.154$, $p < 0.05$). Estos descubrimientos destacan la relevancia del liderazgo transformacional para el bienestar y la productividad laboral en Latinoamérica.

Chagray et al. (2020) estudiaron la relación que hay entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Inversiones Pecuarias Granados S.A.C. en Perú, utilizando una metodología descriptiva y correlacional. Encuestaron a 40 empleados sobre liderazgo, relaciones interpersonales, motivación, productividad, competitividad y satisfacción laboral, empleando cuestionarios específicos y empleando el coeficiente de correlación de Spearman. Uno de sus hallazgos fue que el 72.5% percibió un buen clima organizacional, hallándose una correlación significativa con el desempeño laboral. El estudio resalta que un buen el clima organizacional es importante para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral.

Cruz y Bernui (2019) evaluaron la satisfacción laboral de los docentes nombrados en el Departamento de Ciencias Morfológicas de la Facultad de Medicina en Perú. Utilizaron el cuestionario JDI para recopilar datos de 21 docentes. Los resultados mostraron una satisfacción laboral aceptable, con puntuaciones promedio de 35.1 puntos para el trabajo actual, 17.8 puntos para la insatisfacción con la remuneración y 26.7 puntos para sentimientos neutrales sobre el trabajo en general. En conclusión, a pesar de la avanzada edad y la larga trayectoria laboral, los docentes del Departamento de Ciencias Morfológicas mostraron un nivel generalmente elevado de satisfacción laboral, lo que sugiere una actitud favorable hacia su trabajo actual, independientemente de la percepción sobre la remuneración u otras variables evaluadas.

En relación con las teorías del clima organizacional, Stoeber (2021) afirma que este concepto se refiere a las percepciones compartidas por los empleados acerca de su ambiente de trabajo. Estas percepciones incluyen actitudes y opiniones sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización. El clima organizacional puede afectar el comportamiento de los empleados, su satisfacción laboral y el rendimiento general de la organización. Las dimensiones del clima organizacional abarcan aspectos como la motivación, el liderazgo, la comunicación, la confianza organizacional, el reconocimiento y las recompensas, la cohesión y el trabajo en equipo, así como la equidad y la justicia, y el desarrollo profesional. Un clima organizacional positivo puede incrementar la motivación y el compromiso de los empleados. El liderazgo es esencial para crear y mantener un clima organizacional efectivo, mientras que la comunicación juega un papel clave en su establecimiento

y percepción. La confianza organizacional se refiere a la confianza que los empleados tienen en la organización y en sus líderes. El reconocimiento y las recompensas implican cómo y en qué medida la organización valora y premia el rendimiento y los logros de los empleados. La cohesión y el trabajo en equipo reflejan el grado en que los empleados colaboran eficazmente y se apoyan mutuamente. La equidad y la justicia se refieren a la percepción de los empleados sobre el trato equitativo y las decisiones dentro de la organización. Finalmente, el desarrollo profesional incluye las oportunidades de capacitación y crecimiento que la organización ofrece a sus empleados.

La teoría de sistemas y la teoría de la complejidad planteada por Iglesias et al. (2019) son esenciales para comprender el clima organizacional, enfatizando la interconexión y adaptabilidad de los componentes organizacionales, así como la importancia de la comunicación y el valor de las personas. Estas teorías permiten una gestión más eficaz y adaptativa del entorno interno y externo. La interacción entre la organización, sus miembros y el entorno tiene un impacto significativo en el clima organizacional. La manera en que la organización se comunica y colabora con sus empleados, así como su capacidad para adaptarse y responder al entorno externo, influye directamente en las percepciones y actitudes de los empleados hacia su lugar de trabajo. Esta dinámica puede afectar la motivación, satisfacción y comportamiento de los empleados, contribuyendo a la creación de un clima organizacional positivo o negativo (Federico et al., 2023). Un clima favorable incrementa la satisfacción y motivación de los empleados, mientras que uno desfavorable puede causar insatisfacción, conflictos y alta rotación de personal (Chiquillo et al., 2023).

Otra teoría del clima organizacional se enfoca en las percepciones y actitudes de los empleados hacia su entorno laboral, tomando en cuenta dimensiones esenciales como la comunicación, el liderazgo, la estructura organizativa y la cultura empresarial (García et al., 2020). Estas dimensiones son fundamentales para mejorar el ambiente de trabajo y el rendimiento de los empleados. Además, esta teoría aborda el ambiente psicológico interno de la organización, que está influenciado por factores como la estructura, las políticas y las relaciones

interpersonales. Incluye aspectos como la comunicación, el liderazgo, la motivación, la satisfacción en el trabajo y el trabajo en equipo (Canales et al., 2021).

Con respecto a las teorías de la productividad, tenemos a Kozlowski (2020), implica maximizar el rendimiento y la eficacia en la ejecución de tareas y la consecución de objetivos organizacionales. La productividad no solo se mide por la cantidad de output generado, sino también por la calidad de este output y el uso eficiente de los recursos que están disponibles. Entre las dimensiones de la productividad se incluyen la productividad individual, que evalúa cómo las habilidades, la motivación y el rendimiento de los empleados influyen en su propia productividad, y la productividad del equipo, que examina cómo la colaboración y la coordinación entre los miembros del equipo afectan la eficiencia y los resultados. Además, se considera la productividad organizacional, la cual se centra en la eficiencia global de la organización. Esto abarca la gestión de procesos, la estructura organizativa y la implementación de estrategias para mejorar el rendimiento general. La teoría de la productividad también considera el uso óptimo de los recursos materiales y financieros para maximizar la producción. La satisfacción laboral y el bienestar de los empleados son factores esenciales, ya que influyen directamente en su productividad. Por último, la gestión del desempeño analiza cómo las prácticas de evaluación y gestión del desempeño contribuyen a mejorar la productividad.

Por otro lado, Bailey (2016) plantea la teoría integral de productividad que se basa en la gestión eficaz del tiempo, la atención y la energía. Entre sus dimensiones plantea: gestión del tiempo: incluye técnicas para priorizar tareas, evitar la procrastinación y optimizar el uso del tiempo; atención y concentración: implica eliminar distracciones, establecer entornos de trabajo que fomenten la concentración y usar técnicas para mejorar la claridad mental; energía y bienestar: incluye el estilo de vida saludable, descansos adecuados y estrategias para que se trate de mantener niveles altos de energía durante el día; ausentismo: una mayor productividad y satisfacción laboral, resultado de una buena gestión del tiempo y la energía, pueden reducir las tasas de ausentismo.

Asimismo, Ulloa (2023) se refiere a la productividad como la eficiencia y efectividad con la que los empleados realizan sus tareas y contribuyen al output total de una organización. Esta métrica mide la cantidad de bienes o servicios generados por

unidad de tiempo de trabajo, teniendo en cuenta factores como habilidades, motivación, condiciones laborales y la tecnología disponible para mejorar el rendimiento del personal. Una mayor productividad laboral significa un uso más eficiente de los recursos humanos, lo que conduce a un aumento de la producción con el mismo o menor esfuerzo. Esta incluye dimensiones como la gestión de recursos, la medición de resultados y la integración del personal en la cultura organizacional. La productividad es crucial para la competitividad y el crecimiento económico, requiriendo un enfoque sistémico y la optimización de recursos.

La motivación es un constructo psicológico complejo que se refiere al conjunto de fuerzas internas y externas que incitan, orientan y sostienen el comportamiento humano hacia la consecución de metas específicas. Este fenómeno multidimensional abarca una amplia gama de factores que pueden ser intrínsecos, como el deseo de auto-realización y la pasión por el trabajo, o extrínsecos, como la búsqueda de reconocimiento, recompensas y la satisfacción de necesidades materiales y sociales. En el contexto organizacional, la motivación es esencial para comprender y predecir el nivel de esfuerzo, compromiso y perseverancia que los individuos demuestran al momento de desarrollar sus funciones, tanto de manera individual como colectiva. La motivación, en su esencia, no solo impulsa a los individuos a iniciar acciones, sino que también mantiene y regula su comportamiento a lo largo del tiempo, adaptándose a las dinámicas cambiantes del entorno laboral y personal (Hill, K. y Plimmer, 2024).

El liderazgo es la capacidad que posee un grupo de individuos para trabajar en conjunto de manera eficaz, motivar e influir en otros con el propósito de promover el cambio. Se destaca que el verdadero liderazgo es, en esencia, un diálogo sobre valores, y se enfatiza en la importancia de la capacidad de liderazgo sobre la figura individual del líder (Amazo y Suárez, 2023).

La comunicación dentro de las organizaciones abarca el intercambio de información entre sus integrantes, tanto de manera vertical como horizontal, utilizando diversos medios. Su propósito es coordinar actividades, tomar decisiones informadas, resolver conflictos y fortalecer la cultura organizacional para alcanzar objetivos y satisfacción laboral (Quaranta, 2019).

El ausentismo laboral es la ausencia recurrente y no planificada de un empleado en su lugar de trabajo, que puede deberse a diversas causas, como enfermedad, motivos personales o insatisfacción laboral, afectando negativamente la productividad y eficiencia organizacional (Cervantes et al., 2022).

La gestión del desempeño es un proceso continuo que involucra evaluar y medir el rendimiento de los empleados en una organización para mejorar sus resultados. Este proceso incluye establecer objetivos claros, proporcionar retroalimentación regular y diseñar planes de desarrollo que aseguren que el rendimiento individual esté en sintonía con los objetivos estratégicos de la organización (Castro & Delgado, 2020).

La satisfacción laboral se define como la evaluación subjetiva que un individuo realiza sobre su trabajo, fundamentada en la comparación entre sus expectativas y los resultados efectivamente obtenidos. Esta variable multidimensional está influenciada por la interacción entre las características intrínsecas del trabajo, los resultados alcanzados por el trabajador y la percepción de estos resultados en relación con las características y la personalidad del propio individuo (Chiang et al., 2021).

El análisis del clima organizacional y su relación con la productividad empresarial es esencial debido a la fuerte conexión entre estas variables y su notable influencia en el desempeño general de la organización. Un ambiente laboral favorable puede incrementar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, optimiza la eficiencia y la efectividad en sus tareas. Asimismo, una alta productividad favorece un entorno de trabajo más gratificante y facilita el logro de los objetivos de la organización, generando un ciclo positivo de retroalimentación que resulta beneficioso tanto para los empleados como para la empresa en su totalidad.

Se planteó como hipótesis de la investigación que: el clima organizacional influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024.

II. METODOLOGÍA

Este estudio se clasifica como investigación de tipo básico, debido a que se lleva a cabo con el propósito de generar nuevos conocimientos y así ampliar y profundizar la información existente sobre el tema de investigación (Carrasco, 2006). El enfoque fue no experimental y transversal, dado que no se modificaron ni manipularon las variables, y se utilizaron instrumentos de medición en un único punto temporal (Lechuga, 2020). El diseño de investigación fue correlacional causal, porque se buscó establecer una relación directa de causa y efecto mediante manipulación y control de variables. Para determinar la causalidad, se manipuló una variable independiente para observar sus efectos en una variable dependiente, mientras se controló otras variables que podrían influir en el resultado (Hernández & Mendoza, 2018).

Las variables de objeto de estudio fueron el clima organizacional como variable independiente y la productividad empresarial como variable dependiente. El clima organizacional, definido como las percepciones compartidas por los empleados sobre su ambiente de trabajo, incluyendo actitudes y opiniones sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización, puede influir en el comportamiento de los empleados, su satisfacción laboral y el rendimiento general de la organización. Esta variable se midió a través de tres dimensiones: motivación, liderazgo y comunicación, utilizando un cuestionario con escala ordinal tipo Likert (Stoeber, 2021). Por otro lado, la productividad empresarial, entendida como la maximización del rendimiento y la eficacia en la ejecución de tareas y la consecución de objetivos organizacionales, se evaluó mediante tres dimensiones: ausentismo laboral, gestión del desempeño y satisfacción laboral, también utilizando un cuestionario con escala ordinal tipo Likert (Kozlowski, 2020).

La población del presente trabajo estuvo conformada por 60 colaboradores de una agencia aduanera en Salaverry 2024. El resultado de la muestra para este estudio lo formó 60 colaboradores de una agencia aduanera en Salaverry 2024, se usó una muestra censal y un muestreo no probabilístico porque se consideró la misma cantidad de la población, al ser una población pequeña. En criterios de inclusión se consideró al Personal de Operación de una agencia aduanera en Salaverry 2024.

Y como criterios de exclusión estuvo el personal Administrativo de una agencia aduanera en Salaverry 2024, los altos cargos de una agencia aduanera en Salaverry 2024, los proveedores de una agencia aduanera en Salaverry 2024 y los distribuidores de una agencia aduanera en Salaverry 2024.

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue mediante una encuesta. Como instrumento se utilizó, el cuestionario, formado por 16 preguntas, comprendido por ambas variables (Clima Organizacional y Productividad Empresarial) y 6 dimensiones (Motivación, Liderazgo, Comunicación, Ausentismo Laboral, Gestión del Desempeño y Satisfacción Laboral), Se realizó de manera individual y confidencial a través de un formulario de Google. Este instrumento ayudó a recopilar toda la información que se necesita para el diseño de la presente investigación. El instrumento de recolección de datos fue previamente aprobado mediante un juicio de expertos, para el cual consultamos a docentes de educación superior con amplia experiencia. La confiabilidad fue aplicada mediante el método de Alfa de Cronbach, donde se realizó una prueba piloto de tal manera que nos ayudó a determinar si el instrumento que estamos utilizando es confiable, por esto se tuvo que encuestar a 15 personas con dos cuestionarios de 8 preguntas cada uno.

Para esta investigación, los datos fueron descargados en una hoja de cálculo de Excel para ordenar las respuestas y procesarlos sistemáticamente mediante el software estadístico SPSS v.26. Luego, se calculó las frecuencias en tablas como para cada variable y con sus respectivas dimensiones. Después el análisis descriptivo de normalidad univariada a través del Coeficiente de asimetría y curtosis conjunta K2 en ambas variables; asimismo, se aplicó la normalidad multivariada a través del Coeficiente de curtosis multivariada de Mardia. Posteriormente, se realizó el análisis de multicolinealidad a través de una Matriz de correlaciones de Spearman. Finalmente, se realizó la prueba de contrastación por cada una de la hipótesis donde se determinó la relación causal a través del coeficiente no estandarizado.

En el presente trabajo, se respetó a todos los involucrados, reconociendo su dignidad humana y priorizando su integridad y bienestar sobre cualquier interés especial. Asimismo, el principio de justicia garantizó igualdad de trato para todos los participantes, mientras que la confidencialidad aseguró el anonimato de los

individuos, aplicando los instrumentos de recolección de datos sin solicitar información personal. Los datos obtenidos de las encuestas fueron válidos y verídicos, proporcionando confiabilidad a la información y a los resultados de esta investigación. La honestidad se reflejó en la fidelidad a los hechos, manteniendo la originalidad y respetando el contexto de la investigación. Se reconoció a los autores que han contribuido al contenido, citando adecuadamente sus aportes literarios. Por último, se tuvo en cuenta el marco legal correspondiente para el desarrollo del presente trabajo.

III. RESULTADOS

A continuación, se exponen los resultados obtenidos con el objetivo de analizar la influencia de la variable de clima organizacional en la variable de productividad empresarial.

Tabla 1

Nivel de clima organizacional de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Variable	Alto		Moderado		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Clima Organizacional	48	80,0	5	8,3	7	11,7	60
Motivación	48	80,0	9	15,0	3	5,0	60
Liderazgo	48	80,0	5	8,3	7	11,7	60
Comunicación	53	88,3	5	8,3	2	3,3	60

Nota: n: número de colaboradores; %: porcentaje.

De acuerdo con la Tabla 1 el 80,0% (48) del personal de una agencia aduanera, tiene un nivel alto de clima organizacional, así como en sus dimensiones motivación y liderazgo, en la dimensión el nivel alto se encuentra en un 88,3% (53); en el nivel bajo de clima organizacional se encuentra en un 11,7% (7), así como en la dimensión liderazgo; mientras que en la dimensión motivación el nivel bajo se encuentra en un 5,0% (3); y en la dimensión comunicación en un 3,3% (2).

Estos resultados indican que la mayoría del personal percibe un entorno laboral positivo, con niveles altos en las dimensiones clave de motivación y liderazgo. Sin embargo, una minoría significativa experimenta un clima organizacional desfavorable, lo que sugiere la importancia de abordar estas áreas para mejorar la experiencia laboral de todos los empleados. La baja percepción en la dimensión de comunicación, aunque menor, también destaca la importancia de fortalecer las estrategias comunicativas dentro de la organización.

Tabla 2*Nivel de productividad empresarial en una agencia aduanera, Salaverry 2024*

Variable Dimensiones	Alto		Medio		Bajo		Total
	n	%	n	%	n	%	n
Productividad Empresarial	49	81,7	4	6,7	7	11,7	60
Ausentismo laboral	0	0,0	6	10,0	54	90,0	60
Gestión del desempeño	5	8,3	48	80,0	7	11,7	60
Satisfacción laboral	6	10,0	51	85,0	3	5,0	60

Nota: n: número de colaboradores; %: porcentaje.

De acuerdo con la Tabla 2 el 81,7% (49) del personal de una agencia aduanera, tiene un nivel alto de productividad empresarial; en la dimensión ausentismo laboral el mayor porcentaje se encuentra en el nivel bajo con un 90,0% (54); en la dimensión gestión de desempeño se encuentra en el nivel medio con un 80,0% (48); mientras que en la dimensión satisfacción laboral el nivel medio se encuentra en un 85,0% (51).

Estos resultados sugieren que la mayoría del personal mantiene una alta productividad empresarial, respaldada por bajos niveles de ausentismo laboral, lo cual es un indicador positivo para la organización. Sin embargo, las dimensiones de gestión del desempeño y satisfacción laboral predominan en el nivel medio, lo que indica áreas con potencial de mejora. Incrementar la gestión del desempeño y la satisfacción laboral podría conducir a una mejora general en la productividad y en la satisfacción de los empleados, contribuyendo así al éxito sostenible de la organización.

Análisis descriptivo de la normalidad univariada

Tabla 3

Coefficiente de asimetría y curtosis conjunta K2 del clima organizacional y la productividad empresarial

	Asimetría	K²
Clima organizacional	-1,897	2,024
Productividad empresarial	-1,995	2,364

Nota: K²: Curtosis conjunta

De acuerdo con la Tabla 3 las asimetrías para ambas variables son menores a cero, por lo tanto, la distribución se encuentra sesgada hacia la derecha, la curtosis presenta una distribución leptocúrtica.

En conjunto, estos términos describen una distribución de datos que tiene una concentración alta en el centro, con una tendencia a tener más valores extremos hacia un lado (izquierda) y con una forma más puntiaguda y concentrada alrededor de la media en comparación con una distribución normal.

Normalidad Multivariada

Tabla 4

Coefficiente de curtosis multivariada de Mardia

Estadístico	Coefficiente	σ
Curtosis multivariada	0,42	-1,96..... 0,561,96

Nota: σ : Valor estándar

De acuerdo con la Tabla 4 se evidencia que el valor 0,56 se encuentra dentro del rango -1,96 a 1,96; señalando que las variables analizadas se ajustan a una distribución normal multivariante.

La inclusión del valor 0,56 dentro del intervalo de confianza de -1,96 a 1,96 sugiere que no se dispone de pruebas suficientes para descartar la hipótesis de normalidad multivariante de las variables. Esto implica que las variables estudiadas se ajustan a una distribución normal multivariante, lo cual es un requisito importante para muchas técnicas estadísticas y análisis de datos.

Análisis de multicolinealidad

Tabla 5

Matriz de correlaciones de Spearman

Correlaciones	P. Empresarial
Clima Organizacional	0,790
Motivación	0,769
Liderazgo	0,790
Comunicación	0,801

Nota: P. Empresarial: Productividad Empresarial

De acuerdo con la Tabla 5 se evidencia que el clima organizacional, la motivación, el liderazgo y la comunicación tienen una correlación menor a 0,85 señalando ausencia de multicolinealidad entre las variables señaladas.

La baja correlación entre estas variables sugiere que no están altamente relacionadas entre sí, lo que minimiza el riesgo de multicolinealidad. Esto es importante porque la ausencia de multicolinealidad asegura que las variables independientes en un modelo estadístico proporcionen información única y no redundante, incrementando la confiabilidad y precisión de los resultados del análisis.

Contrastación de Hipótesis

Hipótesis Específica 1

H₀: La motivación no influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

H₁: La motivación influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 6

Índice de ajuste del modelo de influencia del clima organizacional en la dimensión motivación

X ² /gl	SRMR	RMSEA	CFI
0,112	0,001	0,066	0,985

Nota: X²/gl: Razón de verosimilitud; SRMR: Raíz media residual estandarizada; RMSEA: Error cuadrático medio de aproximación; CFI: Índice de ajuste comparativo

De acuerdo con la Tabla 6 se muestra indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,112 < 2$; una raíz media residual estandarizada $SRMR = 0,001 < 0,08$; un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA = 0,066 < 0,08$; y un índice de ajuste comparativo $CFI = 0,985 > 0,90$.

Conforme a los datos obtenidos, se opta por rechazar H_0 y aceptar H_1 .

Los indicadores de ajuste positivos sugieren que el modelo propuesto es consistente con los datos observados. La razón de verosimilitud baja, junto con valores de SRMR y RMSEA por debajo de los umbrales críticos y un CFI alto, evidencia que el modelo es apropiado. Por lo tanto, la evidencia apoya la hipótesis alternativa, indicando que la motivación tiene un impacto significativo en la productividad empresarial de la agencia aduanera estudiada.

Evidencia estadística

Tabla 7

Influencia del clima organizacional en la dimensión motivación en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Relación causal	B	SE	Z α	z	P	R ²
Motivación  P. Empresarial	1,014	0,094	0,817	10,789	< 0,01	0,667

Nota: β : Coeficiente no estandarizado; SE: Error estándar; Z α : Coeficiente estandarizado; z: valor normal estándar; p: Significancia; R²: Coeficiente de correlación múltiple al cuadrado

De acuerdo con la Tabla 7, al mejorar la motivación en una unidad, se observa una mejora en $1,014 \pm 0,094$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 1,014$) de la motivación sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera.

En general, un 66,7% de la variabilidad de la productividad empresarial se debe a la motivación de una agencia aduanera.

El coeficiente de 1,014 sugiere que cada incremento de una unidad en la motivación genera un aumento de aproximadamente 1,014 unidades en la productividad empresarial, demostrando una relación positiva significativa. Además, el hecho de que el 66,7% de la variabilidad en la productividad se explique por la motivación resalta su papel crucial y dominante en el desempeño de la agencia aduanera. Esto refuerza la importancia de enfocar esfuerzos en mejorar la motivación para optimizar la productividad.

Hipótesis Específica 2

H₀: El liderazgo no influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

H₁: El liderazgo influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 8

Índice de ajuste del modelo de influencia del liderazgo

X ² /gl	SRMR	RMSEA	CFI
0,101	0,002	0,057	0,984

Nota: X²/gl: Razón de verosimilitud; SRMR: Raíz media residual estandarizada; RMSEA: Error cuadrático medio de aproximación; CFI: Índice de ajuste comparativo

De acuerdo con la Tabla 8 se muestra indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,101 < 2$; una raíz media residual estandarizada $SRMR=0,002 < 0,08$; un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA=0,057 < 0,08$; y un índice de ajuste comparativo $CFI=0,984 > 0,90$.

Conforme a los datos obtenidos, se opta por rechazar H₀ y aceptar H₁

Los indicadores de ajuste revelan que el modelo se alinea adecuadamente con los datos, con valores de la razón de verosimilitud, SRMR, RMSEA y CFI que cumplen con los criterios aceptables. Esto sugiere que el modelo que relaciona el liderazgo con la productividad empresarial es adecuado. Por ende, se aprueba la hipótesis

alternativa, evidenciando que el liderazgo afecta de manera significativa la productividad empresarial de la agencia aduanera estudiada.

Evidencia estadística

Tabla 9

Influencia del clima organizacional en la dimensión liderazgo en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Relación causal	B	SE	Z α	z	P	R ²
Liderazgo  P. Empresarial	0,863	0,064	0,870	13,419	< 0,01	0,756

Nota: β : Coeficiente no estandarizado; SE: Error estándar; Z α : Coeficiente estandarizado; z: valor normal estándar; p: Significancia; R²: Coeficiente de correlación múltiple al cuadrado

De acuerdo con la Tabla 9, al mejorar el liderazgo en una unidad, se produce una mejora de $0,863 \pm 0,064$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 0,863$) del liderazgo sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera.

En general, un 75,6% de la variabilidad de la productividad empresarial se debe al liderazgo en una agencia aduanera.

El coeficiente de 0,863 sugiere que cada incremento de una unidad en el liderazgo resulta en un aumento de aproximadamente 0,863 unidades en la productividad empresarial, lo que demuestra una relación positiva significativa. Además, el hecho de que el 75,6% de la variabilidad en la productividad empresarial sea atribuible al liderazgo resalta su papel crucial y dominante en el desempeño de la agencia aduanera. Esto subraya la importancia de fortalecer el liderazgo para maximizar la productividad.

Hipótesis Específica 3

H₀: La comunicación no influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

H₁: La comunicación influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 10

Índice de ajuste del modelo de influencia de la comunicación

X^2/gl	SRMR	RMSEA	CFI
0,119	0,039	0,057	0,978

Nota: X^2/gl : Razón de verosimilitud; SRMR: Raíz media residual estandarizada; RMSEA: Error cuadrático medio de aproximación; CFI: Índice de ajuste comparativo

De acuerdo con la Tabla 10 se muestra indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,119 < 2$; una raíz media residual estandarizada $SRMR=0,039 < 0,08$; un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA=0,064 < 0,08$; y un índice de ajuste comparativo $CFI=0,978 > 0,90$.

Conforme a los datos obtenidos, se opta por rechazar H₀ y aceptar H₁

Los indicadores de ajuste demuestran que el modelo propuesto corresponde adecuadamente a los datos observados, con valores de la razón de verosimilitud, SRMR, RMSEA y CFI que cumplen con los estándares aceptables. Esto sugiere que el modelo que examina la relación entre la comunicación y la productividad

empresarial es válido. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa, confirmando que la comunicación tiene un impacto significativo en la productividad empresarial de la agencia aduanera estudiada.

Evidencia estadística

Tabla 11

Influencia del clima organizacional en la dimensión comunicación en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Relación causal	B	SE	Z α	z	P	R ²
Comunicación  P. Empresarial	1,227	0,116	0,812	10,608	< 0,01	0,660

Nota: β : Coeficiente no estandarizado; SE: Error estándar; Z α : Coeficiente estandarizado; z: valor normal estándar; p: Significancia; R²: Coeficiente de correlación múltiple al cuadrado

De acuerdo con la Tabla 11, al mejorar la comunicación en una unidad, se produce una mejora de $1,227 \pm 0,116$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 1,227$) de la comunicación sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera.

En general, un 66,0% de la variabilidad de la productividad empresarial se debe a la comunicación de una agencia aduanera.

Estos resultados indican que la comunicación efectiva tiene un impacto significativo en la productividad empresarial. La mejora en la comunicación no solo influye positivamente en el rendimiento general, sino que también explica una gran parte de la variabilidad en la productividad. Por lo tanto, implementar estrategias de comunicación efectivas dentro de la organización podría ser clave para mejorar el rendimiento y lograr los objetivos de negocio.

Hipótesis General

H₀: El clima organizacional no influyen significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

H₁: El clima organizacional influyen significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Nivel de confianza: 95% ($\alpha=0,05$)

Regla de decisión:

Sig. ≥ 0.05 → se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 12

Índice de ajuste del modelo de influencia del clima organizacional

X ² /gl	SRMR	RMSEA	CFI
0,101	0,024	0,057	0,996

Nota: X²/gl: Razón de verosimilitud; SRMR: Raíz media residual estandarizada; RMSEA: Error cuadrático medio de aproximación; CFI: Índice de ajuste comparativo

De acuerdo con la Tabla 12 se muestra indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,101 < 2$; una raíz media residual estandarizada $SRMR=0,024 < 0,08$; un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA=0,057 < 0,08$; y un índice de ajuste comparativo $CFI=0,996 > 0,90$.

Conforme a los datos obtenidos, se opta por rechazar H₀ y aceptar H₁

Los indicadores de ajuste demuestran que el modelo propuesto corresponde adecuadamente a los datos observados, con valores de la razón de verosimilitud, SRMR, RMSEA y CFI que cumplen con los criterios aceptables. Esto demuestra que el modelo que explora la relación entre el clima organizacional y la

productividad empresarial es adecuado. Así, se acepta la hipótesis alternativa, corroborando que el clima organizacional influye significativamente en la productividad empresarial de la agencia aduanera analizada.

Evidencia estadística

Tabla 13

Influencia del clima organizacional en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

Relación causal	B	SE	Z α	Z	P	R ²
C. Organizacional  P. Empresarial	0,863	0,064	0,870	13,419	< 0,01	0,756

Nota: β : Coeficiente no estandarizado; SE: Error estándar; Z α : Coeficiente estandarizado; z: valor normal estándar; p: Significancia; R²: Coeficiente de correlación múltiple al cuadrado

De acuerdo con la Tabla 13, al mejorar el clima organizacional en una unidad, se produce una mejora de $0,863 \pm 0,064$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 0,863$) del clima organizacional sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera.

En general, un 75,6% de la variabilidad de la productividad empresarial se debe al clima organizacional de una agencia aduanera.

El coeficiente de 0,863 sugiere que cada aumento de una unidad en el clima organizacional resulta en un incremento de aproximadamente 0,863 unidades en la productividad empresarial, lo que refleja una relación positiva significativa. Asimismo, el hecho de que el 75,6% de la variabilidad en la productividad se explique por el clima organizacional destaca la importancia de este factor en el rendimiento de la agencia aduanera. Esto subraya la relevancia de mejorar el clima organizacional para potenciar la productividad empresarial.

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo, se lleva a cabo una discusión detallada sobre los hallazgos obtenidos en relación al clima organizacional y su influencia en la productividad empresarial en una agencia aduanera, Salaverry 2024. La discusión se centrará en interpretar y comparar los resultados obtenidos con los objetivos fijados al principio de la investigación, así como con las teorías y estudios antecedentes sobre el tema.

En torno al objetivo general de la investigación, la relación entre el clima organizacional y la productividad empresarial ha sido ampliamente estudiada y validada en diversos contextos. En el caso específico de una agencia aduanera, los hallazgos indican que el clima organizacional tiene un impacto positivo y significativo en la productividad. Los indicadores de ajuste obtenidos en la investigación, tales como $\chi^2/df = 0,101$, SRMR = 0,024, RMSEA = 0,057 y CFI = 0,996, cumplen con los criterios de ajuste aceptados en la literatura, lo que refuerza la validez de los resultados y permite rechazar la hipótesis nula en favor de la hipótesis alternativa.

Estos resultados están en consonancia con estudios realizados en diferentes países y sectores. Por ejemplo, Kim et al. (2024) en China demostraron que un clima organizacional innovador y la regulación proactiva de metas por parte de los gerentes influyen en los comportamientos innovadores de los empleados. Aunque encontraron que esta relación es insignificante bajo alta incertidumbre ambiental, en condiciones de baja incertidumbre es positiva y significativa, lo que resalta la importancia de un clima organizacional favorable para la innovación y la productividad. En Pakistán, Mumtaz et al. (2024) exploraron cómo el clima de relaciones humanas impacta el apoyo organizacional y la disposición al cambio. Descubrieron que un clima positivo y un fuerte apoyo organizacional mejoran significativamente la disposición de los empleados para adaptarse a cambios, subrayando la necesidad de un liderazgo efectivo y la participación activa de los trabajadores para fomentar un ambiente laboral saludable. Federico et al. (2023) en México analizaron concluyeron que un clima laboral negativo disminuye la felicidad subjetiva, mientras que un ambiente positivo aumenta tanto la satisfacción laboral como la felicidad, destacando su impacto en el bienestar y la productividad

del personal. En Ecuador, Calle y Cedeño (2022) encontraron una fuerte correlación entre la motivación, las relaciones interpersonales y la comunicación con la productividad. Sugirieron implementar planes de mejora para abordar las deficiencias y fomentar un entorno laboral estimulante. Desde una perspectiva teórica, el ambiente organizacional se caracteriza por las percepciones comunes de los empleados sobre su entorno de trabajo, influyendo en su comportamiento, satisfacción laboral y rendimiento organizacional. Aspectos como la motivación, el liderazgo, la comunicación y el reconocimiento son esenciales para mantener un clima organizacional positivo. La teoría de la productividad de Kozlowski (2020) enfatiza no solo la cantidad de output generado sino también la calidad y la optimización de los recursos disponibles. La gestión efectiva del tiempo, la atención y la energía, como sugiere Bailey (2016), también son vitales para mejorar la productividad individual y organizacional.

En relación con el objetivo específico 1 de la presente investigación, se observó que la motivación tiene una influencia significativa y positiva en la productividad empresarial de una agencia aduanera. Los datos presentados en la tabla 7 demuestran que, al mejorar la motivación en una unidad, se produce una mejora de $1,014 \pm 0,094$ unidades en la productividad empresarial, lo que representa una influencia positiva con un coeficiente β de 1,014. Además, la tabla 6 muestra indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,112 < 2$, una raíz media residual estandarizada $SRMR = 0,001 < 0,08$, un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA = 0,066 < 0,08$, y un índice de ajuste comparativo $CFI = 0,985 > 0,90$. Con base en esta evidencia, se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1), indicando que la motivación tiene un efecto significativo en la productividad empresarial.

Al comparar estos hallazgos con estudios previos, se destaca el valor de la motivación en el ambiente de trabajo. Quispe et al. (2023) analizaron la motivación laboral en pymes del sector construcción y encontraron que la motivación influye directamente en la productividad y el compromiso organizacional, con un empoderamiento del 52.7% y un cumplimiento de metas del 65.2%. Esto es consistente con nuestros resultados, que revelan que la motivación es clave para mejorar la productividad empresarial. Por otro lado, el estudio de Bailey (2016)

resalta la gestión eficaz del tiempo, la atención y la energía como componentes clave de la productividad, subrayando que una mayor motivación puede llevar a una mejor gestión del tiempo y, en consecuencia, a una mayor productividad. Esta teoría complementa nuestros hallazgos, sugiriendo que la motivación no solo impulsa la productividad de manera directa, sino que también mejora otros factores relacionados con el rendimiento laboral.

En relación con el objetivo específico 2 de la presente investigación, se observó en la tabla 8 que los indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/df = 0,101 < 2$; una raíz media residual estandarizada $SRMR = 0,002 < 0,08$; un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA = 0,057 < 0,08$; y un índice de ajuste comparativo $CFI = 0,984 > 0,90$, indican un buen ajuste del modelo propuesto. Con base en la evidencia encontrada, se decide rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alternativa (H_1). Estos resultados sugieren que el modelo de liderazgo propuesto tiene un ajuste satisfactorio y es válido para predecir la influencia del liderazgo en la productividad empresarial. Adicionalmente, la tabla 9 revela que, al mejorar el liderazgo en una unidad, se produce una mejora de $0,863 \pm 0,064$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva significativa ($\beta = 0,863$) del liderazgo sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera. Estos resultados coinciden con investigaciones anteriores que han examinado la relación entre liderazgo y productividad en diversos contextos.

Por ejemplo, el estudio de Pino et al. (2021) en el Hospital Tipo B de Huambaló, Tungurahua, mostró que una comunicación interpersonal adecuada y un ambiente laboral favorable influyeron positivamente en el desempeño de los colaboradores. Esto resalta la importancia de un liderazgo efectivo que promueva una comunicación abierta y un entorno laboral positivo, elementos clave que también se identificaron en nuestra investigación. Asimismo, Daza et al. (2021) encontraron que en el sector palmero colombiano, las relaciones interpersonales y el trato en el trabajo son cruciales para la satisfacción laboral y, por ende, para la productividad. La mejora en el liderazgo identificada en nuestra investigación se alinea con estos resultados, destacando que un liderazgo que fomente buenas relaciones y un trato justo puede mejorar significativamente la productividad empresarial. Este hallazgo se alinea con estudios previos que han demostrado la relación positiva entre

liderazgo y productividad. Por ejemplo, Guerrero et al. (2021) encontraron que el liderazgo transformacional se asocia positivamente con la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, factores que son cruciales para mejorar la productividad laboral en empresas de servicios en Perú y Ecuador. De manera similar, Chagray et al. (2020) identificaron una correlación significativa entre un buen clima organizacional, que incluye un liderazgo efectivo, y el desempeño laboral en Inversiones Pecuarias Granados S.A.C. en Perú. Estos estudios refuerzan la importancia de un liderazgo efectivo como catalizador para un ambiente de trabajo positivo y una mayor productividad.

En relación con el objetivo específico 3 de la presente investigación, se observó en la tabla 10 los indicadores de ajustes positivos, con una razón de verosimilitud $X^2/gl = 0,119 < 2$; una raíz media residual estandarizada $SRMR = 0,039 < 0,08$; un error cuadrático medio de aproximación $RMSEA = 0,064 < 0,08$; y un índice de ajuste comparativo $CFI = 0,978 > 0,90$. Con base en la evidencia encontrada, se decide rechazar H_0 y aceptar H_1 . Asimismo, en la tabla 11 se observa que, al mejorar la comunicación en una unidad, se produce una mejora de $1,227 \pm 0,116$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 1,227$) de la comunicación sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera.

Esta relación entre la mejora de la comunicación y el incremento en la productividad empresarial es consistente con hallazgos de estudios previos. Por ejemplo, Calle y Cedeño (2022) en su análisis de la empresa Supercolchón S.A. en Ecuador, encontraron que la comunicación interna recibió un respaldo del 80%, demostrando una relación positiva entre un entorno comunicativo efectivo y la productividad laboral. Este resultado es coherente con el presente estudio, destacando la importancia de la comunicación interna como un factor clave para mejorar la productividad. Además, el estudio de Pino et al. (2021) en el Hospital Tipo B de Huambaló, Tungurahua, Ecuador, concluyó que la comunicación interpersonal adecuada y el ambiente laboral favorable influyeron positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores. Este hallazgo respalda la conclusión de que una comunicación efectiva dentro de las organizaciones puede llevar a mejoras significativas en el rendimiento laboral, lo que es reflejado también en nuestra investigación. Asimismo, Kim et al. (2024) en China estudiaron cómo el clima

innovador organizacional y la regulación proactiva de metas influyen en comportamientos innovadores de empleados. Encontraron que la comunicación efectiva en un clima innovador organizacional mejora significativamente la generación proactiva de objetivos y comportamientos innovadores cuando la incertidumbre ambiental es baja. Este antecedente subraya la importancia de la comunicación efectiva no solo para la productividad, sino también para la innovación dentro de las organizaciones, alineándose con los resultados del presente estudio. Otro antecedente relevante es el trabajo de Jirjahn et al. (2023) en Alemania, que examinaron la influencia de los consejos de empresa en la efectividad de las prácticas de gestión. Encontraron que la participación de los consejos de empresa, que incluye la mejora de la comunicación interna, optimiza la efectividad de las prácticas de gestión y promueve un clima laboral favorable, resultando en un aumento significativo de la productividad. Este estudio refuerza la idea de que la participación de los empleados y la comunicación interna son cruciales para mejorar la productividad empresarial. Finalmente, Federico et al. (2023) en México estudiaron la relación entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la felicidad subjetiva en trabajadores de instituciones de salud. Concluyeron que un clima laboral positivo, influenciado por una comunicación efectiva, mejora la satisfacción y felicidad de los empleados, lo cual se traduce en un mejor rendimiento laboral. Este antecedente complementa y refuerza los hallazgos del presente estudio, mostrando la interrelación entre la comunicación interna efectiva, la satisfacción laboral y la productividad.

Los hallazgos de esta investigación destacan la relevancia del clima organizacional como un factor clave en la productividad empresarial. Al comparar nuestros resultados con estudios anteriores, se evidencia una notable coherencia con las investigaciones de Stoeber (2021) y Kozlowski (2020), quienes también señalaron la influencia del clima organizacional en el rendimiento y la satisfacción laboral. La relación positiva entre un ambiente organizacional favorable y altos niveles de productividad, identificada en nuestro estudio, coincide con la literatura existente, subrayando que elementos como la motivación, el liderazgo y la comunicación efectiva son esenciales para el éxito organizacional.

Estos hallazgos también sugieren que la mejora en el clima organizacional no solo reduce el ausentismo laboral, sino que también optimiza la gestión del desempeño y aumenta la satisfacción laboral, tal como lo demuestran estudios previos. La metodología mixta empleada permitió una comprensión integral del fenómeno, validando y generalizando los hallazgos cualitativos mediante un enfoque cuantitativo robusto.

Este estudio aporta evidencia empírica relevante que puede ser utilizada por gestores y líderes de organizaciones similares para diseñar estrategias efectivas que mejoren el clima organizacional, con el fin de aumentar la productividad y el bienestar de los empleados. Además, se destaca la importancia de seguir investigando en esta área para adaptar las prácticas organizacionales a las necesidades cambiantes del entorno laboral moderno. En última instancia, fortalecer el clima organizacional se presenta no solo como un objetivo deseable, sino como una estrategia imprescindible para la prosperidad duradera de las empresas en el mercado actual altamente competitivo.

V. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, se determinó una influencia positiva ($\beta = 0,863$) del clima organizacional sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. Sugiere que un clima organizacional positivo, caracterizado por factores como la cooperación, el apoyo entre colegas y una cultura organizacional sana, contribuye directamente a mejorar el rendimiento y la eficiencia una la agencia. Este hallazgo refuerza la importancia de invertir en la mejora del clima organizacional para alcanzar mayores niveles de productividad.

En relación con el primer objetivo específico, se analizó que, al mejorar la motivación en una unidad, se produce una mejora de $1,014 \pm 0,094$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 1,014$) de la motivación sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. La motivación de los empleados es un factor crucial para el desempeño de una agencia aduanera. Este resultado indica que un incremento en los niveles de motivación dentro de la unidad estudiada puede generar una notable mejora en la productividad.

En relación con el segundo objetivo específico, se estableció que, se produce una mejora de $0,863 \pm 0,064$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 0,863$) del liderazgo sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. El liderazgo eficaz es fundamental para el éxito organizacional. Líderes que son capaces de inspirar, guiar y apoyar a su equipo contribuyen a crear un entorno de trabajo más eficiente y productivo.

En relación con el tercer objetivo específico, se identificó que, al mejorar la comunicación en una unidad, se produce una mejora de $1,227 \pm 0,116$ unidades en la productividad empresarial, representando una influencia positiva ($\beta = 1,227$) de la comunicación sobre la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. La comunicación efectiva es clave para el funcionamiento armonioso y eficiente de cualquier organización. Este resultado sugiere que la mejora en los canales y procesos de comunicación dentro de la unidad estudiada puede llevar a un aumento significativo en la productividad.

VI. RECOMENDACIONES

Para fomentar un clima laboral positivo en agencias aduaneras o empresas del sector, es fundamental implementar programas de motivación que reconozcan y reconozcan el rendimiento de los empleados. Este tipo de iniciativas pueden aumentar significativamente la motivación y el compromiso del personal. Asimismo, es crucial impulsar un liderazgo transformacional que motive e inspire a los empleados, alentando la innovación y el cambio positivo dentro de la organización.

Mejorar la comunicación organizacional también es esencial. Esto se puede lograr estableciendo canales eficientes que permitan una comunicación clara y accesible para todos los empleados, y fomentando la transparencia para construir confianza y colaboración. Además, desarrollar estrategias de bienestar laboral, como programas de salud y talleres de manejo del estrés, puede contribuir a un entorno de trabajo más seguro y agradable.

Capacitar y desarrollar profesionalmente a los empleados es otro aspecto vital. Implementar programas de formación y establecer planes de carrera claros ayudará a mejorar las habilidades y competencias del personal, asegurando que se sientan valorados y vean un camino de crecimiento dentro de la empresa.

Es importante también monitorear y evaluar continuamente el clima organizacional y la productividad. Realizar encuestas periódicas para medir la satisfacción de los empleados y analizar indicadores clave de rendimiento que permitan localizar puntos de mejora e implementar las correcciones necesarias.

Finalmente, fortalecer la cultura organizacional promoviendo valores claros y fomentando el trabajo en equipo mediante actividades colaborativas puede reforzar la unidad y el sentido de pertenencia entre los empleados. Al implementar estas estrategias, las agencias aduaneras y empresas del sector pueden crear un clima laboral positivo, mejorar la productividad y fortalecer la cohesión interna.

REFERENCIAS

- Aggarwal, P. J., Khurana, N., & Shefali. (2023). Impact of HRM practices on employee productivity in times of COVID-19 pandemic. *International Journal of Productivity and Quality Management*. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2021.10041588>
- Amazo, F., & Suárez, V. (2023). El liderazgo en educación: una nueva visión de la realidad desde el humanismo. *INNOVA Research Journal*, 8(1), 49-67. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n1.2023.2214>
- Amiri, F., Baghbani, M., Hannani, S., & Azadi, N. (2023). Impact of organizational climate on the self-efficacy of operating room personnel. *Annals of Medicine & Surgery*, 85(6), 2414-2419. <https://doi.org/10.1097/MS9.0000000000000368>
- Bailey, C. (2016). *The Productivity Project: Accomplishing More by Managing Your Time, Attention, and Energy*. Crown Business.
- Barrera, M. (2023). Clima organizacional y su importancia en las instituciones públicas y privadas. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 23, 2760-2769. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.2760-2769>
- Calle, Y., & Cedeño, R. (2022). El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 1487-1508. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i9.4644>
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(1), 124–142. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica (2° Edición)*. Ed. San Marcos.
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107

- Cervantes, A., Molina, S., García, A., Toro, L., Escobar, Y., & Mercado, N. (2022). Análisis del nivel de productividad por ausentismo en las empresas. Revisión de la literatura. *BILO*, 4(1). <https://doi.org/10.17981/bilo.4.1.2022.04>
- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 1659-4932. <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chávez, R., & Chauca, P. (2020). Liderazgo y clima organizacional en docentes del área de la salud. *Revista Electrónica de Investigación en Ciencias Económicas*, 8(16), 41-47. <https://doi.org/10.5377/reice.v8i16.10659>
- Chiang, M., Quijada, M., Rivera, M., & Hidalgo, J. (2021). Satisfacción laboral y compromiso organizacional: un análisis de percepción en el sector sanitario. *Salud de los trabajadores*, 29(2), 104-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8481762>
- Chiquillo, J., Amaya, N., & Curiel, R. (2023). Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(103), 1295-1311. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.103.23>
- Clifton, J., & Harter, J. (2019). *It's the Manager*. Gallup Press.
- Cotos, A., Ruelas, M., Fernández, G., & Cordova, F. (2023). Influence of job stress on employee performance in higher education institutions: A systematic review. *IBIMA Business Review*. <https://doi.org/10.5171/2023.141493>
- Cruz, V., & Bernui, I. (2019). Satisfacción laboral en docentes de la facultad de medicina de una universidad pública. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 494-497. <https://doi.org/10.15381/anales.v80i4.16151>
- Damnjanovic, A.M., Dimitrijevic, V., Nestic, S., Miskic, M., Mrdak, G., & Arsic, S.M. (2023). Risk Influence of Employee Productivity on Business Failure: Evidence Found in Serbian SMEs. *Sustainability*, 15(4705), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su15064705>
- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista*

Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 29(1), 65-76.
<https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

Federico Valle, F. J. Díaz Pincheira, & M. E. Carrasco Garcés. (2023). Clima y satisfacción laboral como predictores de la felicidad en el trabajo en una muestra de funcionarios del sector salud mexicano. *Contaduría y Administración*, 69(4), 231-253.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2024.5138>

Franco, M., & Maussa, F. (2022). Appropriate Strategies for the Use of Fairtrade Certification to Improve the Organizational Climate in a Fairtrade Banana-Producing Company. *Sustainability*, 14, 10670.
<https://doi.org/10.3390/su141710670>

Franco, J., Uribe, J., y Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1800-2021.
<https://doi.org/10.22430/24223182.1800>

García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). Clima organizacional: Teoría y práctica. *Revista Logos-Signum*, 21(4), 1-25.
<https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

Guerrero, M., Manosalvas, C., Salvador, C., Carhuancho, I., Maino, A., & Silva, D. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. *Apuntes Universitarios*, 11(2), 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hill, K., & Plimmer, G. (2024). Employee Performance Management: The Impact of Competing Goals, Red Tape, and PSM. *Public Personnel Management*, 0(0).
<https://doi.org/10.1177/00910260241231371>

Iglesias, A., Torres, J., y Mora, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur*, 17(4), 562-569.
<http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>

- Jirjahn, U., Laible, M., & Mohrenweiser, J. (2023). Management practices and productivity: Does employee representation play a moderating role? *Human Resource Management Journal*, 34(1), 236-254. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12526>
- Kabalina, V., Djokic, A., & Cheglakova, L. (2023). Organizational climate and employee burnout in an industrial company. *Russian Management Journal*, 21(2), 228–254. <https://doi.org/10.21638/spbu18.2023.204>
- Kim, T., Wang, X., Schuh, S., & Liu, Z. (2024). Effects of organizational innovative climate within organizations: The roles of Managers' proactive goal regulation and external environments. *Research Policy*, 53, 0048-7333. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2024.104993>
- Kozlowski, S. (2020). *The Oxford Handbook of Work and Organizational Psychology: Volume 1: Personnel Psychology and Employee Performance*. Oxford University Press.
- Lechuga, J. (2020). Diplomacia comercial China Estados Unidos: enfoques metodológicos y sistémicos. *Revista Razón Crítica*, (9), 21-41. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3664285
- Lee, C., & Park, S. (2021). Changing Factors of Employee Satisfaction with Working Conditions: An Analysis of the Korean Working Conditions Survey. *Safety and Health at Work*, 12(3), 324-338. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2021.04.003>
- Loh, M., Idris, M., Dormann, C. y Muhamad, H. (2019). Clima organizacional y resultados de salud de los empleados: una revisión sistemática. *Ciencias de la seguridad*, 118, 442-452. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.05.052>.
- López, E., & Javier, H. (2023). Estrés académico y clima organizacional en estudiantes universitarios de una universidad pública en Perú en pospandemia Covid-19. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 11(3), 94-104. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3386>
- Mumtaz, S., Selvarajah, C., & Meyer, D. (2024). How does human relations climate and organizational support affect readiness to change? The mediating role of

- employee participation and leadership excellence. *Global Business and Organizational Excellence*, 43(2), 79-91. <https://doi.org/10.1002/joe.22223>
- Musallam, S., Fauzi, H., & Nagu, N. (2019). Family, institutional investors ownerships and corporate performance: The case of Indonesia. *Social Responsibility Journal*, 15(1), 1-10. <https://doi.org/10.1108/SRJ-08-2017-0155>
- Osmani, F., Sejdiu, S., & Jusufi, G. (2022). Organizational climate and job satisfaction. *Management*, 27(1), 361-377. <https://doi.org/10.30924/mjcmi.27.1.20>
- Ozsoy, T. (2022). The Effect of Innovative Organizational Climate on Employee Job Satisfaction. *Marketing and Management of Innovations*, 2, 9-16. <http://doi.org/10.21272/mmi.2022.2-01>
- Panta, E. (2023). La incidencia del clima organizacional y el plan estratégico para fortalecer las instituciones públicas. Una revisión literaria. *Revista de Clima Laboral e Innovación*, 23, 424-433. <https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.424-433>
- Pereyra, E., Rey de Castro, D., & Uribe, J. (2022). Liderazgo de alto desempeño y su relación con el clima organizacional en una empresa peruana del sector industrial en Lima. *Industrial Data*, 25(1), 229-264. <http://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21990>
- Piligua, C. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. (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>
- Quaranta, N. (2019). La comunicación efectiva: un factor crítico del éxito en el trabajo en equipo. *Enfoques*, 31(1), 21-46. <http://www.scielo.org.ar/pdf/enfoques/v31n1/v31n1a03.pdf>

- Quispe, G., Durán, V., Benites, A., & Bringas, V. (2022). Motivación laboral en pymes del sector construcción, Lima. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(101), 113-125. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.8>
- Rojas, F. (2021). Contractor Management Model to Improve Safety and Productivity Conditions in an Industrial Company. *Revista Industrial Data*, 24(2), 149-173. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.17371>
- Ryu, H., Hyun, D., Jeung, D., Kim, C., & Chang, S. (2020). Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters. *Safety and Health at Work*, 11(4), 479-484. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.08.007>
- Stoeber, V. M. (2021). *Organizational Climate and Culture: A Review of the Literature*. Springer.
- Tello, M., & Tello, C. (2023). Preferential Trade Agreements and Productivity: Evidence from Peru. *Economía*, 46(91), 22-38. <https://doi.org/10.18800/economia.202301.002>
- Tleuken, A., Turkyilmaz, A., Sovetbek, M., Durdyev, S., Guney, M., Tokazhanov, G., Wiechetek, L., Pastuszak, Z., Draghici, A., Boatca, M. E., Dermol, V., Trunk, N., Tokbolat, S., Dolidze, T., Yola, L., Avcu, E., Kim, J., & Karaca, F. (2022). Effects of the residential built environment on remote work productivity and satisfaction during COVID-19 lockdowns: An analysis of workers' perceptions. *Building and Environment*, 219, 109234. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2022.109234>
- Ulloa, A., Sánchez, A. del C., & Balcazar, M. de J. (2023). La productividad en la empresa de la industria de la transformación. *Revista De Investigaciones Universidad Del Quindío*, 35(1), 236–247. <https://doi.org/10.33975/riuq.vol35n1.1156>
- Vergara, M., Callao, D., & Puican, M. (2022). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553-14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418

- Villamizar, L., & Gualdron, M. (2023). Cultura organizacional - asertividad - empoderamiento de saberes en la comunidad del programa de enfermería en la universidad de Santander campus Cúcuta. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 11(3), 52-60. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3265>
- You, Y., Hu, Z., Li, J., Wang, Y., & Xu, M. (2022). The Effect of Organizational Innovation Climate on Employee Innovative Behavior: The Role of Psychological Ownership and Task Interdependence. *Frontiers in Psychology*, 13(856407), 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.856407>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema ¿ En qué medida influye el clima organizacional en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverri 2024?	Objetivo general Determinar en qué medida el clima organizacional influye en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverri 2024. Objetivos específicos: <ul style="list-style-type: none"> Analizar en qué medida influye la motivación en la productividad empresarial en una agencia aduanera, Salaverri 2024. Establecer en qué medida influye el liderazgo en la productividad empresarial de una agencia 	Hipótesis general El clima organizacional influye significativamente en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverri 2024.	Variable 1 Clima Organizacional	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1: Dinero Indicador 2: Estabilidad en el empleo Indicador 3: Oportunidades de ascenso y promoción 	Tipo de Investigación: - Básico Nivel de Investigación - Explicativo Método de investigación - Método científico Diseño: - No experimental - Transversal - Explicativo correlacional 
				Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1: Líder carismático Indicador 2: Líder participativo Indicador 3: Líder asesoría por 	
				Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1: Comunicación interna 	
						M: Colaboradores de Despachos Aduaneros Chavimochic SAC 2024 V1: Clima Organizacional V2: Productividad Empresarial Técnica e instrumento de recolección

	<p>aduanera, Salaverry 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar en qué medida influye la comunicación en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. 				<ul style="list-style-type: none"> Indicador 2: Comunicación externa 	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima Organizacional: Encuesta - Productividad Empresarial: Encuesta <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Clima Organizacional: Cuestionario - Productividad Empresarial: Cuestionario <p>Población:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 colaboradores de una agencia aduanera, Salaverry 2024 <p>Muestra:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 60 colaboradores de una agencia aduanera, Salaverry 2024 <p>Procesamiento:</p> <p>M. Excel, SPSS ver. 26</p> <p>Prueba de normalidad</p> <p>Prueba de normalidad</p>
<p>Variable 2 Productividad Empresarial</p>	<p>Ausentismo Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1: Ausentismo Indicador 2: Ausentismo del jefe inmediato 				
	<p>Gestión del Desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1: Puntualidad en entrega de trabajos Indicador 2: Conocimientos adecuados del puesto de trabajo 				
	<p>Satisfacción Laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> Indicador 1: Autorrealización Indicador 2: Bienestar social Indicador 3: Condiciones de seguridad 				

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los empleados acerca de su ambiente de trabajo. Estas percepciones incluyen actitudes y opiniones sobre las políticas, prácticas y procedimientos de la organización (Stoeber, 2021).	La variable de clima organizacional se medirá a través de 3 dimensiones con indicadores que permitirán recoger información pertinente. La medición de la variable será dada por medio de un cuestionario.	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Dinero - Indicador 2: Estabilidad en el empleo - Indicador 3: Oportunidades de ascenso y promoción 	<u>Escala Likert: 1 al 5</u> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Indiferente (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1) <u>Niveles:</u> - Alto - Regular - Bajo
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Líder carismático - Indicador 2: Líder participativo - Indicador 3: Líder por asesoría 	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Comunicación Interna - Indicador 2: Comunicación Externa 	
Productividad Empresarial	La productividad empresarial es aquella que implica maximizar el rendimiento y la eficacia en la ejecución de tareas y la consecución de objetivos organizacionales. La productividad no solo se mide por la cantidad de output generado, sino también por la calidad de este output y el uso eficiente de los recursos que están disponibles (Kozlowski, 2020).	La variable de productividad empresarial se medirá a través de 3 dimensiones con indicadores que permitirán recoger información pertinente. La medición de la variable será dada por medio de un cuestionario.	Ausentismo Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Ausentismo - Indicador 2: Ausentismo del jefe inmediato 	<u>Escala Likert: 1 al 5</u> - Totalmente de acuerdo (5) - De acuerdo (4) - Indiferente (3) - En desacuerdo (2) - Totalmente en desacuerdo (1) <u>Niveles:</u> - Alto - Regular - Bajo
			Gestión del Desempeño	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Puntualidad en entrega de trabajos - Indicador 2: Conocimientos adecuados del puesto de trabajo - Trabajo en equipo 	
			Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Indicador 1: Autorrealización - Indicador 2: Bienestar social - Indicador 3: Condiciones de seguridad 	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta sobre Clima Organizacional

Género: _____

Edad: _____

Cargo: _____

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre el clima organizacional de nuestra empresa. Por favor, lea usted detalladamente y conteste marcando con "X", debajo de la respuesta que usted considere:

N°	ITEM	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
MOTIVACIÓN						
1	La compensación económica que recibo es adecuada y me motiva a realizar mi trabajo de manera eficiente.					
2	Siento que tengo estabilidad laboral en esta empresa, lo cual me motiva a comprometerme más con mi trabajo.					
3	Percibo que existen oportunidades claras de ascenso y promoción dentro de la empresa, lo cual aumenta mi motivación.					
LIDERAZGO						
4	Mi supervisor/director es carismático y logra inspirar y motivar al equipo de manera positiva.					
5	Mi jefe inmediato fomenta la participación y toma en cuenta las opiniones del equipo antes de tomar decisiones.					
6	Mi jefe inmediato actúa como un mentor y ofrece orientación y apoyo para el desarrollo profesional del equipo.					
COMUNICACIÓN						
7	La comunicación interna en la empresa es clara y efectiva, lo cual facilita mi trabajo diario.					
8	La empresa mantiene una comunicación externa efectiva con clientes y proveedores, lo cual mejora nuestra productividad.					

¡Gracias por su participación y honestidad en esta encuesta!

Encuesta sobre Productividad Empresarial

Género: _____

Edad: _____

Cargo: _____

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre la productividad empresarial de nuestra empresa. Por favor, lea usted detalladamente y conteste marcando con "X", debajo de la respuesta que usted considere:

N°	ITEM	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indiferente	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
AUSENTISMO LABORAL						
1	Las ausencias son manejadas de manera que no afectan significativamente la productividad del equipo.					
2	Las ausencias de mi jefe inmediato no afectan negativamente mi desempeño en el trabajo.					
GESTIÓN DEL DESEMPEÑO						
3	Entrego mi trabajo de manera puntual, cumpliendo con los plazos establecidos.					
4	Poseo los conocimientos y habilidades adecuados para desempeñar mi puesto de trabajo eficientemente.					
5	Colaboro efectivamente con mi equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.					
SATISFACCIÓN LABORAL						
6	Siento que mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales y profesionales, logrando una sensación de autorrealización.					
7	La empresa promueve un ambiente de bienestar social que contribuye a mi satisfacción en el trabajo.					
8	Las condiciones de seguridad en mi lugar de trabajo son adecuadas y me permiten trabajar con confianza.					

¡Gracias por su participación y honestidad en esta encuesta!

Anexo 4. Ficha Técnica

Nombre Original del instrumento:	Encuesta sobre clima organizacional
Autor y año:	Palma (2024)
Objetivo del instrumento:	Aplicar a 64 personas el cuestionario sobre clima organizacional, Salaverry 2024.
Usuarios:	Colaboradores de Despachos Aduaneros Chavimochic SAC 2024
Forma de Administración o Modo de aplicación:	A través de una encuesta digital (Google Form).
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Selene Celeste Palma Elorreaga – Magister Irina Isabel Silva de Bracamonte – Magister Ernesto Javier Pretell Vargas – Magister
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach nos arrojó como respuesta 0.77 lo cual nos indica que el instrumento es aceptable. Por este motivo se establece que el instrumento a utilizar es aplicable y los puntos muestran una firmeza adecuada.

Nombre Original del instrumento:	Encuesta sobre productividad empresarial
Autor y año:	Palma (2024)
Objetivo del instrumento:	Aplicar a 64 personas el cuestionario sobre productividad empresarial, Salaverry 2024.
Usuarios:	Colaboradores de Despachos Aduaneros Chavimochic SAC 2024
Forma de Administración o Modo de aplicación:	A través de una encuesta digital (Google Form).
Validez: (Presentar la constancia de validación de expertos)	Selene Celeste Palma Elorreaga – Magister Irina Isabel Silva de Bracamonte – Magister Ernesto Javier Pretell Vargas – Magister
Confiabilidad: (Presentar los resultados estadísticos)	El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach nos arrojó como respuesta 0.74 lo cual nos indica que el instrumento es aceptable. Por este motivo se establece que el instrumento a utilizar es aplicable y los puntos muestran una firmeza adecuada.

Anexo 5. Ficha de validación de contenido para un instrumento

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Clima Organizacional y su influencia en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



Matriz de validación del cuestionario de la variable Clima Organizacional

Definición de la variable: El clima organizacional se considera como la calidad del entorno laboral experimentado por todos los empleados en una empresa, donde estas circunstancias pueden tener un impacto en el comportamiento de los empleados en el desempeño de su trabajo (Franco et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Motivación	Dinero	La compensación económica que recibo es adecuada y me motiva a realizar mi trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Estabilidad en el empleo	Siento que tengo estabilidad laboral en esta empresa, lo cual me motiva a comprometerme más con mi trabajo.	1	1	1	1	
	Oportunidades de ascenso y promoción	Percebo que existen oportunidades claras de ascenso y promoción dentro de la empresa, lo cual aumenta mi motivación.	1	1	1	1	
Liderazgo	Lider carismático	Mi supervisor/director es carismático y logra inspirar y motivar al equipo de manera positiva.	1	1	1	1	
	Lider participativo	Mi jefe inmediato fomenta la participación y toma en cuenta las opiniones del equipo antes de tomar decisiones.	1	1	1	1	
	Lider por asesoría	Mi jefe inmediato actúa como un mentor y ofrece orientación y apoyo para el desarrollo profesional del equipo.	1	1	1	1	
Comunicación	Comunicación Interna	La comunicación interna en la empresa es clara y efectiva, lo cual facilita mi trabajo diario.	1	1	1	1	
	Comunicación Externa	La empresa mantiene una comunicación externa efectiva con clientes y proveedores, lo cual mejora nuestra productividad.	1	1	1	1	



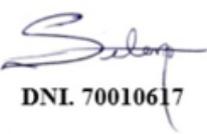
**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Productividad Empresarial**

Definición de la variable: La productividad empresarial se refiere a la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para producir bienes o servicios (Ramírez et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Item	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Ausentismo Laboral	Ausentismo	Las ausencias son manejadas de manera que no afectan significativamente la productividad del equipo.	1	1	1	1	
	Ausentismo del jefe inmediato	Las ausencias de mi jefe inmediato no afectan negativamente mi desempeño en el trabajo.	1	1	1	1	
Gestión del Desempeño	Puntualidad en entrega de trabajos	Entrego mi trabajo de manera puntual, cumpliendo con los plazos establecidos.	1	1	1	1	
	Conocimientos adecuados del puesto de trabajo	Poseo los conocimientos y habilidades adecuados para desempeñar mi puesto de trabajo eficientemente.					
	Trabajo en equipo	Colaboro efectivamente con mi equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.	1	1	1	1	
Satisfacción Laboral	Autorealización	Siento que mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales y profesionales, logrando una sensación de autorealización.	1	1	1	1	
	Bienestar social	La empresa promueve un ambiente de bienestar social que contribuye a mi satisfacción en el trabajo.	1	1	1	1	
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de seguridad en mi lugar de trabajo son adecuadas y me permiten trabajar con confianza.	1	1	1	1	

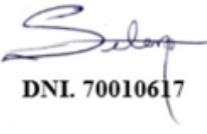


Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta sobre Productividad Empresarial
Objetivo del instrumento	Aplicar a 60 personas el cuestionario sobre productividad empresarial, Salaverry 2024.
Nombres y apellidos del experto	Selene Celeste Palma Elorreaga
Documento de identidad	70010617
Años de experiencia en el área	3
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú (tiempo completo) Universidad César Vallejo (Por Honorarios)
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	953357756
Firma	 DNL 70010617 
Fecha	24/05/2024



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta sobre Clima Organizacional
Objetivo del instrumento	Aplicar a 60 personas el cuestionario sobre clima organizacional, Salaverry 2024.
Nombres y apellidos del experto	Selene Celeste Palma Elorreaga
Documento de identidad	70010617
Años de experiencia en el área	3
Máximo Grado Académico	Magíster
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Tecnológica del Perú (tiempo completo) Universidad César Vallejo (Por Honorarios)
Cargo	Docente Universitario
Número telefónico	953357756
Firma	 DNL 70010617 
Fecha	24/05/2024



Matriz de validación del cuestionario de la variable Clima Organizacional

Definición de la variable: El clima organizacional se considera como la calidad del entorno laboral experimentado por todos los empleados en una empresa, donde estas circunstancias pueden tener un impacto en el comportamiento de los empleados en el desempeño de su trabajo (Franco et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Motivación	Dinero	La compensación económica que recibo es adecuada y me motiva a realizar mi trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Estabilidad en el empleo	Siento que tengo estabilidad laboral en esta empresa, lo cual me motiva a comprometerme más con mi trabajo.	1	1	1	1	
	Oportunidades de ascenso y promoción	Percibo que existen oportunidades claras de ascenso y promoción dentro de la empresa, lo cual aumenta mi motivación.	1	1	1	1	
Liderazgo	Líder carismático	Mi supervisor/director es carismático y logra inspirar y motivar al equipo de manera positiva.	1	1	1	1	
	Líder participativo	Mi jefe inmediato fomenta la participación y toma en cuenta las opiniones del equipo antes de tomar decisiones.	1	1	1	1	
	Líder por asesoría	Mi jefe inmediato actúa como un mentor y ofrece orientación y apoyo para el desarrollo profesional del equipo.	1	1	1	1	
Comunicación	Comunicación Interna	La comunicación interna en la empresa es clara y efectiva, lo cual facilita mi trabajo diario.	1	1	1	1	
	Comunicación Externa	La empresa mantiene una comunicación externa efectiva con clientes y proveedores, lo cual mejora nuestra productividad.	1	1	1	1	



**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Productividad Empresarial**

Definición de la variable: La productividad empresarial se refiere a la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para producir bienes o servicios (Ramírez et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Ausentismo Laboral	Ausentismo	Las ausencias son manejadas de manera que no afectan significativamente la productividad del equipo.	1	1	1	1	
	Ausentismo del jefe inmediato	Las ausencias de mi jefe inmediato no afectan negativamente mi desempeño en el trabajo.	1	1	1	1	
Gestión del Desempeño	Puntualidad en entrega de trabajos	Entrego mi trabajo de manera puntual, cumpliendo con los plazos establecidos.	1	1	1	1	
	Conocimientos adecuados del puesto de trabajo	Poseo los conocimientos y habilidades adecuados para desempeñar mi puesto de trabajo eficientemente.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Colaboro efectivamente con mi equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.	1	1	1	1	
Satisfacción Laboral	Autorrealización	Siento que mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales y profesionales, logrando una sensación de autorrealización.	1	1	1	1	
	Bienestar social	La empresa promueve un ambiente de bienestar social que contribuye a mi satisfacción en el trabajo.	1	1	1	1	
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de seguridad en mi lugar de trabajo son adecuadas y me permiten trabajar con confianza.	1	1	1	1	



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta sobre Clima Organizacional
Objetivo del instrumento	Aplicar a 60 personas el cuestionario sobre clima organizacional, Salaverry 2024.
Nombres y apellidos del experto	Irina Isabel Silva de Bracamonte
Documento de identidad	46003178
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Católica de Trujillo
Cargo	Coordinadora de Investigación - DTC
Número telefónico	936 693 931
Firma	
Fecha	12/06/2024



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta sobre Productividad Empresarial
Objetivo del instrumento	Aplicar a 60 personas el cuestionario sobre productividad empresarial, Salaverry 2024.
Nombres y apellidos del experto	Irina Isabel Silva de Bracamonte
Documento de identidad	46003178
Años de experiencia en el área	8
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Católica de Trujillo
Cargo	Coordinadora de Investigación - DTC
Número telefónico	936 693 931
Firma	
Fecha	12/06/2024



Matriz de validación del cuestionario de la variable Clima Organizacional

Definición de la variable: El clima organizacional se considera como la calidad del entorno laboral experimentado por todos los empleados en una empresa, donde estas circunstancias pueden tener un impacto en el comportamiento de los empleados en el desempeño de su trabajo (Franco et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Item	S u f i c i e n c i a	C l i r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Motivación	Dinero	La compensación económica que recibo es adecuada y me motiva a realizar mi trabajo de manera eficiente.	1	1	1	1	
	Estabilidad en el empleo	Siento que tengo estabilidad laboral en esta empresa, lo cual me motiva a comprometerme más con mi trabajo.	1	1	1	1	
	Oportunidades de ascenso y promoción	Percebo que existen oportunidades claras de ascenso y promoción dentro de la empresa, lo cual aumenta mi motivación.	1	1	1	1	
Liderazgo	Lider carismático	Mi supervisor/director es carismático y logra inspirar y motivar al equipo de manera positiva.	1	1	1	1	
	Lider participativo	Mi jefe inmediato fomenta la participación y toma en cuenta las opiniones del equipo antes de tomar decisiones.	1	1	1	1	
	Lider por asesoría	Mi jefe inmediato actúa como un mentor y ofrece orientación y apoyo para el desarrollo profesional del equipo.	1	1	1	1	
Comunicación	Comunicación Interna	La comunicación interna en la empresa es clara y efectiva, lo cual facilita mi trabajo diario.	1	1	1	1	
	Comunicación Externa	La empresa mantiene una comunicación externa efectiva con clientes y proveedores, lo cual mejora nuestra productividad.	1	1	1	1	



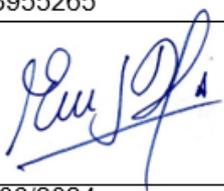
**Matriz de validación del cuestionario de la variable
Productividad Empresarial**

Definición de la variable: La productividad empresarial se refiere a la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para producir bienes o servicios (Ramírez et al., 2022).

Dimensión	Indicador	Item	S u r t i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Ausentismo Laboral	Ausentismo	Las ausencias son manejadas de manera que no afectan significativamente la productividad del equipo.	1	1	1	1	
	Ausentismo del jefe inmediato	Las ausencias de mi jefe inmediato no afectan negativamente mi desempeño en el trabajo.	1	1	1	1	
Gestión del Desempeño	Puntualidad en entrega de trabajos	Entrego mi trabajo de manera puntual, cumpliendo con los plazos establecidos.	1	1	1	1	
	Conocimientos adecuados del puesto de trabajo	Poseo los conocimientos y habilidades adecuados para desempeñar mi puesto de trabajo eficientemente.	1	1	1	1	
	Trabajo en equipo	Colaboro efectivamente con mi equipo para alcanzar los objetivos comunes de la empresa.	1	1	1	1	
Satisfacción Laboral	Autorealización	Siento que mi trabajo me permite alcanzar mis objetivos personales y profesionales, logrando una sensación de autorealización.	1	1	1	1	
	Bienestar social	La empresa promueve un ambiente de bienestar social que contribuye a mi satisfacción en el trabajo.	1	1	1	1	
	Condiciones de seguridad	Las condiciones de seguridad en mi lugar de trabajo son adecuadas y me permiten trabajar con confianza.	1	1	1	1	

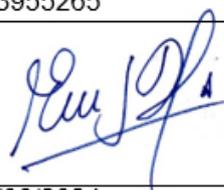


Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta sobre Clima Organizacional
Objetivo del instrumento	Aplicar a 60 personas el cuestionario sobre clima organizacional, Salaverry 2024.
Nombres y apellidos del experto	Ernesto Javier Pretell Vargas
Documento de identidad	40565492
Años de experiencia en el área	17
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Carrocerías Marquina Salvatierra SAC
Cargo	Administrador
Número telefónico	943955265
Firma	
Fecha	14/06/2024



Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Encuesta sobre Productividad Empresarial
Objetivo del instrumento	Aplicar a 60 personas el cuestionario sobre productividad empresarial, Salaverry 2024.
Nombres y apellidos del experto	Ernesto Javier Pretell Vargas
Documento de identidad	40565492
Años de experiencia en el área	17
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Carrocerías Marquina Salvatierra SAC
Cargo	Administrador
Número telefónico	943955265
Firma	
Fecha	14/06/2024



Anexo 5. Prueba de Confiabilidad

Criterios de Confiabilidad

Coefficiente alfa >0.9	Excelente
Coefficiente alfa >0.8	Bueno
Coefficiente alfa >0.7	Aceptable
Coefficiente alfa >0.6	Cuestionable
Coefficiente alfa >0.5	Pobre
Coefficiente alfa >0.5	Es aceptable

Fuente: *George y Mallery (2003, p.231)*

Se realizó una prueba piloto de tal manera que éste nos ayude a determinar si el instrumento que estamos utilizando es confiable, por esto se tuvo que encuestar a 15 personas con dos cuestionarios de 8 preguntas cada uno a través del método de Alfa de Cron Bach.

Encuesta sobre Clima Organizacional

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems	8
$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.	2.36444444
ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.	7.28888889
α = Coeficiente de alfa de Cronbach	0.77

El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach nos arrojó como respuesta 0.77 lo cual nos indica que el instrumento es aceptable. Por este motivo se establece que el instrumento a utilizar es aplicable y los puntos muestran una firmeza adecuada.

Encuesta sobre Productividad Empresarial

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Donde,

k = El número de ítems	8
$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.	1.86666667
ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.	5.26222222
α = Coeficiente de alfa de Cronbach	0.74

El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach nos arrojó como respuesta 0.74 lo cual nos indica que el instrumento es aceptable. Por este motivo se establece que el instrumento a utilizar es aplicable y los puntos muestran una firmeza adecuada.

Anexo 6. Porcentaje Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?ro=103&u=1088032488&s=1&o=2427754186&lang=es

feedback studio GRECIA ALEJANDRA PALMA ELORREAGA | Clima organizacional y su influencia en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA
Clima organizacional y su influencia en la productividad empresarial de una agencia aduanera, Salaverry 2024
TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA
AUTORA:
Palma Elorreaga, Grecia Alejandra (orcid.org/ 0000-0003-2569-8356)
ASESORES:
Mg. Barrera Correa, Angie Carol (orcid.org/ 0000-0003-1406-9706)
Mg. Benites Aliaga, Ricardo Steiman (orcid.org/ 0000-0002-8819-1651)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Modelos y herramientas gerenciales
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento
TRUJILLO - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias X
19 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés
Coincidencias
1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 7 % >
2 hdl.handle.net Fuente de Internet 4 % >
3 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2 % >
4 www.coursehero.com Fuente de Internet 1 % >
5 www.researchgate.net Fuente de Internet <1 % >
6 renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet <1 % >
7 prezi.com Fuente de Internet <1 % >
8 repositorio.unheval.edu... Fuente de Internet <1 % >
9 Entregado a Corporac... Trabajo del estudiante <1 % >
10 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
11 repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
12 repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet <1 % >
13 repositorio.usanpedro... Fuente de Internet <1 % >
14 worldwidescience.org Fuente de Internet <1 % >
15 www.risti.xyz Fuente de Internet <1 % >

Página: 1 de 39 Número de palabras: 11077 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 12:54 5/08/2024

Anexo 7. Resultados de la Encuesta

Encuesta V1	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	4	4	5	4	5	5	4	4
2	4	5	4	4	5	5	5	5
3	1	4	3	1	1	4	1	1
4	1	1	3	1	4	1	4	1
5	4	4	5	4	5	5	4	4
6	4	1	3	1	4	1	1	1
7	4	4	5	4	5	5	4	4
8	4	4	5	4	5	5	4	4
9	4	1	3	1	1	1	4	1
10	4	4	5	4	5	5	4	4
11	4	4	5	4	5	5	5	5
12	4	4	5	4	5	5	4	4
13	4	4	3	4	1	5	4	4
14	4	4	5	4	5	5	4	4
15	4	4	3	4	1	5	4	4
16	4	4	5	4	5	5	4	4
17	4	4	5	4	5	5	4	4
18	4	4	5	4	5	5	4	4
19	4	1	3	1	1	1	4	1
20	4	4	5	4	5	5	4	4
21	4	4	3	4	5	1	4	4
22	4	4	5	4	5	5	4	4
23	4	4	5	4	5	5	4	4
24	4	4	5	4	5	5	4	4
25	4	4	5	4	5	5	4	4
26	4	4	5	4	5	5	4	4
27	4	4	5	4	5	5	4	4
28	4	4	5	4	5	5	4	4
29	4	4	5	4	5	5	4	4
30	4	4	5	4	5	5	4	4
31	4	4	5	4	5	5	4	4
32	4	4	5	4	5	5	4	4
33	5	4	5	4	5	5	4	4
34	5	4	4	4	5	5	4	4
35	4	4	5	4	5	5	4	4
36	1	1	3	4	1	1	4	1
37	4	4	5	4	5	5	4	4
38	4	4	5	4	5	5	4	4
39	1	1	3	4	1	1	1	4
40	4	4	5	4	5	5	4	4

41	4	4	5	4	5	5	4	4
42	4	4	5	4	5	5	4	4
43	5	4	4	5	5	5	5	5
44	4	4	5	4	5	5	4	4
45	4	4	3	4	1	5	4	4
46	4	4	5	4	5	5	4	4
47	4	4	5	4	5	5	4	4
48	5	4	4	5	5	5	5	4
49	4	4	5	4	5	5	4	4
50	4	4	5	4	5	5	4	4
51	4	4	5	4	5	5	5	5
52	4	4	5	4	5	5	4	4
53	4	4	5	4	5	5	4	4
54	4	4	5	4	5	5	4	4
55	4	4	5	4	5	5	4	4
56	4	5	4	4	5	5	5	5
57	4	4	3	4	1	5	4	4
58	4	4	5	4	5	5	4	4
59	4	4	5	4	5	5	4	4
60	4	4	5	4	5	5	4	4

Encuesta V2	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
1	4	4	4	4	4	3	4	4
2	4	5	5	4	4	3	5	5
3	1	4	1	4	1	3	1	1
4	1	1	1	1	4	3	4	1
5	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	1	1	1	4	3	1	1
7	4	4	4	4	4	3	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4
9	4	4	4	1	4	3	4	4
10	4	4	1	4	4	3	4	4
11	4	5	5	5	5	4	5	5
12	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4
17	4	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	3	4	4
19	1	1	4	1	1	3	4	1
20	4	1	4	4	4	3	4	4

21	1	1	4	1	1	3	4	1
22	4	4	4	4	4	3	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	4
27	4	4	4	4	4	3	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4
33	5	5	5	5	5	4	5	5
34	5	5	5	5	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	1	1	1	1	3	1	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4
39	1	4	1	1	4	3	1	1
40	4	4	4	4	4	3	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4
43	4	4	5	5	5	3	5	5
44	4	4	4	4	4	3	4	4
45	4	1	4	4	4	3	4	4
46	4	4	4	4	4	3	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	4
48	5	4	4	4	4	4	5	5
49	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	3	5	5
52	4	4	4	4	4	3	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4
55	4	4	4	4	4	3	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4
58	4	4	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	4	4	3	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4