



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora  
de Tic, Magdalena del Mar, 2024**

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

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORA:**

Aldave Rivera, Katherine Shirley ([orcid.org/0000-0003-4316-0058](https://orcid.org/0000-0003-4316-0058))

**ASESOR:**

Mg. Romero Correa, Aldo Jesus ([orcid.org/0000-0003-3683-7390](https://orcid.org/0000-0003-3683-7390))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, ROMERO CORREA ALDO JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024", cuyo autor es ALDAVE RIVERA KATHERINE SHIRLEY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO CORREA ALDO JESUS DNI: 26689491 ORCID: 0000-0003-3683-7390	Firmado electrónicamente por: AROMEROCO01 el 26-06-2024 18:38:30

Código documento Trilce: TRI - 0775237





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ALDAVE RIVERA KATHERINE SHIRLEY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 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
KATHERINE SHIRLEY ALDAVE RIVERA DNI: 76354940 ORCID: 0000-0003-4316-0058	Firmado electrónicamente por: KALDAVER el 26-06- 2024 19:28:03

Código documento Trilce: TRI - 0775236



**Dedicatoria:**

Esta tesis dedico a mi hijo quien es el mi motivo de superación, y el pilar fundamental junto a mi madre Luz Rivera Silva y haber logrado cumplir mi objetivo y haber llegado a la meta a mi creador por haberme permitido cumplir uno de mis anhelados sueños y a mi familia que estuvieron brindándome su apoyo moral durante estos 5 años, hoy retribuyo parte del esfuerzo con este logro.

**Agradecimiento:**

Agradecida profundamente con mi hijo con dios con mi familia y a las personas que estuvieron presentes a lo largo de mi proceso de formación profesional, siendo un gran apoyo para cumplir mis metas y sobre todo por su apoyo emocional e interés que demostraron en cada momento y a mi asesor por guiarme en la elaboración de mi tesis.

## 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	10
III. RESULTADOS	15
IV. DISCUSIÓN	21
V. CONCLUSIONES	24
VI. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	33

## Índice de tablas

Tabla 1: Expertos para la validación de instrumentos	13
Tabla 2: Nivel de frecuencia en el ambiente laboral de compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	14
Tabla 3: Nivel de comunicación de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	15
Tabla 4: Nivel de organización de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	16
Tabla 5: Nivel de retribución de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	16
Tabla 6: Nivel de frecuencia en el KPI de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	17
Tabla 7: Nivel de perspectiva financiera de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	17
Tabla 8: Nivel de los procesos internos de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	18
Tabla 9: Nivel de aprendizaje y crecimiento de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	18
Tabla 10: Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk	19
Tabla 11: Prueba de hipótesis entre el ambiente laboral y los KPI	19
Tabla 12: Prueba de hipótesis entre el ambiente laboral y las dimensiones estudiadas de la variable KPI	20

## Resumen

El objetivo de esta investigación científica fue conocer la relación que existe entre el ambiente laboral y el KPI en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, además se utilizó un cuestionario para ambas variables de 18 ítems, dicho análisis tuvo como resultado un coeficiente de correlación de  $-.144$ , indicando que hay una correlación baja negativa entre las variables estudiadas. Por lo cual se concluyó que se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Ambiente laboral, KPI, comunicación, satisfacción, desempeño.

## **ABSTRACT**

The objective of this scientific research was to know the relationship that exists between the work environment and the KPI in the ICT consulting company, Magdalena del Mar, 2024. The methodology used was a quantitative approach, a correlational descriptive level, a non-experimental design and cross-sectional, in addition, an 18-item questionnaire was used for both variables. This analysis resulted in a correlation coefficient of  $-.144$ , indicating that there is a low negative correlation between the variables studied. Therefore, it was concluded that the null hypothesis was accepted and the alternative hypothesis was rejected.

**Keywords:** Work environment, KPI, communication, satisfaction, performance.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global la comunicación hoy en día dentro de las empresas es fundamental para un buen ambiente laboral en todas las organizaciones grandes, medianas y pequeñas, desde el puesto más alto al más bajo en todas las áreas de la organización, por lo cual las personas son el recurso más importante. Es importante entender que todos los empleados tienen un rol importante que desempeñar y que el trabajo realizado contribuye al progreso y crecimiento económico inclusivo y sostenible, según la ODS número ocho.

El entorno de trabajo se precisa como la calidad de vida en el trabajo que hoy en día las empresas lo tienen más presente, por ende, estar más atentos a sus trabajadores y de esta manera tener un rendimiento más óptimo y alcanzar excelentes resultados.

Para Caldas (2022) el triunfo de la empresa dependerá en gran medida del bienestar de sus trabajadores, el colaborador requiere un adecuado ambiente laboral para realizar efectivamente una labor positiva teniendo presente que exista una convivencia pacífica de tal manera esto conllevará a que se visualice una productividad óptima cumpliendo con los objetivos.

En respecto con el KPI, es fundamental mencionar que son indicadores medibles y cuantificables que nos ayudan a medir el desempeño de la productividad de cada colaborador del equipo y en conjunto, que tiene como principal objetivo medir el nivel de cumplimiento de las actividades de la empresa de manera eficiente.

Actualmente las pequeñas, medianas y grandes empresas se preocupan mucho por contar con un buen ambiente laboral para que los trabajadores tengan un mayor rendimiento en cada uno de sus procesos y los realicen de manera más rápida y eficiente.

En el escenario internacional, Vallejo (2021) define que es de gran importancia que en el ambiente laboral en las organizaciones ecuatorianas se busque el placer de los trabajadores con su trabajo y el crecimiento positivo hacia este teniendo las herramientas para que su desempeño sea óptimo, de esta manera desafiar las trabas que se presenten dentro de su centro de trabajo.

En el ámbito nacional, De La Cruz y Farje (2018) consideran que el ambiente laboral es el pensamiento que cada empleado aprecia con respeto a elementos como un agradable ambiente laboral seguro, sentido de pertenencia y es considerado en

todas las empresas peruanas, así como también las buenas relaciones sociales con las diferentes áreas.

En el contexto local, se puede destacar a la compañía constructora del distrito de Magdalena del Mar que, actualmente en su gestión por mejorar el ambiente laboral se encuentra un tanto desequilibrada, por el cambio en los managers de cada proyecto interno de la empresa. Se evidencia a través de la fiabilidad que es uno de los 5 indicadores internos de la empresa, la oportunidad de mejora que se obtiene mediante la obtención de las muestras sacadas por gestión que se realiza cuando se está en oficina se evidencia el bajo promedio que resalta mediante el indicador KPI.

Por ello, surgió el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el ambiente laboral y el KPI en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024?, por lo tanto, se tomó los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y la perspectiva financiera en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024?, ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y los procesos internos en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024?, ¿Cuál es la relación entre el ambiente laboral y el aprendizaje y crecimiento en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024?

Se justifica desde el aspecto teórico, donde se ha considerado autores destacados, con el fin de ayudar con mi investigación, y que este contenido teórico fortalezca, tanto a empresas privadas y públicas, como a la compañía consultora de TIC, en Magdalena del Mar, 2024. Por otro lado, desde el aspecto práctico, a la organización le servirá para mejorar las estrategias en cuanto al ambiente laboral que proporcionan a sus colaboradores y analizar el KPI en cuanto a su productividad, la justificación metodológica se encaminó al enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo – correlacional y diseño transversal.

Además, como objetivo general se tiene: Conocer la relación que existe entre el ambiente laboral y el KPI en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. Y como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la perspectiva financiera en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y los procesos internos en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.

Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y el aprendizaje y crecimiento en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.

Como antecedentes internacionales tenemos a Rodas (2020) tuvo como objetivo general Determinar el valor agregado y los beneficios financieros del uso de indicadores clave de rendimiento (KPI) y evalúe su impacto en el logro de objetivos comerciales estratégicos en la industria de subcontrato de procesos de negocios (BPO), particularmente en finanzas, en Guatemala. El presente estudio se aplicó como un enfoque cuantitativo del método indagatorio, demostrativo y expositivo, el proceso de investigación permitió recopilar datos previos mediante el análisis de los empleados estratégicos y operativos, revisando las políticas de determinación de la estructura del personal estratégico y probando la capacidad de procesamiento de datos de los empleados operativos, indicando que la carga administrativa es del 70,9% de la facturación de la empresa. Si se concluye que las unidades estratégicas tienen recursos libres y generan eficiencia a través de la estructura laboral, los beneficios financieros se pueden concretar en el aumento de la utilidad neta, es decir, un aumento del 24.8%, que corresponde a Q.655,285.00 respecto al año anterior.

Romero, Pacheco y Pascuas (2020) tuvieron como objetivo determinar el uso de herramientas de gestión y formación dedicadas para mejorar el entorno laboral de los administradores de la universidad Colombiana. La investigación fue de un enfoque cuantitativo y de tipo aplicada – transversal, este cuestionario estuvo dirigido únicamente a 5 directivos, de los cuales 3 fueron asertivos, 1 participativo y 1 delegado. Como resultado, obtuvimos una muy buena respuesta porque estos líderes se relacionan bien entre sí y con los demás. Con la ayuda de 3 líderes empoderados, se aseguran de que los empleados se centren cada vez más en sus carreras para lograr mejores resultados, tenemos un gerente y un representante y es una combinación muy efectiva.

Acevedo et al., (2020) tuvieron como objetivo evaluar la relación que existe entre la satisfacción y el desempeño de los empleados y la importancia de desarrollar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño organizacional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y no experimental. Se decidió utilizar como herramienta la investigación analítica, cuyo propósito fue explicar y describir el problema para su posterior resolución. Realizamos una pequeña encuesta con solo 10 preguntas cerradas y solo dos respuestas de sí o no, y ayudé

a crear una intervención para que gerentes y empleados comprendieran sus fortalezas y debilidades. Podemos establecer que, si bien la proporción de empleados que expresan desaprobación no es especialmente alta en la empresa, sí es superior a la satisfacción con las condiciones laborales y salariales proporcionadas por la empresa, por lo que existen desacuerdos, pero al final estaban claramente insatisfechos con la calidad y el disfrute de la vida laboral.

Dentro de los antecedentes nacionales Fernández (2022) tuvo como objetivo principal diagnosticar la relación que existe entre el ambiente de trabajo y la productividad del programa trabaja Perú de San Juan de Lurigancho, región Lima durante el año 2022. donde su metodología fue de un nivel correlacional y su tipo aplicativo con diseño no experimental, con una muestra que se conformó por 30 trabajadores y que fue validada por expertos en maestría de gestión pública, el instrumento utilizado fue un cuestionario, que dio como resultado que más del 73.3% de los trabajadores califican al ambiente laboral como regular, sin embargo un grupo pequeño de 26.7% lo califica como bueno, los trabajadores estiman que cuando hay un nivel regular del ambiente laboral la productividad se desarrolla en un nivel medio.

Sánchez (2021) El objetivo de esta o investigación fue llevar a cabo un análisis del uso de una aplicación móvil con el propósito de mejorar el entorno laboral de los empleados de la empresa ACAF - Chimbote 2019, en la cual la metodología que se utilizó fue de nivel cuantitativo, no experimental y de corte transversal de tipo descriptivo, por ende se tomó como muestra a 25 trabajadores de la empresa entre ambos sexos en la ciudad de Chimbote. El instrumento que usó para obtener los datos fue un cuestionario de aplicativo móvil y ambiente laboral, lo cual dio como resultado que un 60% de los empleados creen que hay la necesidad de implementar una APP para el ambiente laboral de la empresa como herramienta de trabajo ya que se demostró que un 84% de colaboradores indicó que el trabajo en equipo en la empresa es bueno.

Huamansisa y Mostacero (2023) tuvieron como objetivo general hallar cómo la herramienta de KPI's beneficia a la gestión de las empresas de consumo masivo. El estudio es aplicado como un enfoque cuantitativo - no experimental, con una muestra de 167 participantes, la técnica empleada para la reelección de datos es una encuesta que se midió en la escala de Likert la cual, dio como resultado como

efecto el 100% de las personas concluyeron que es significativamente relevante la implementación de estrategias de ventas dentro de la empresa.

Acevedo et al., (2020) tuvieron como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño de los empleados y la importancia de desarrollar estrategias motivacionales para mejorar el desempeño organizacional. La investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo – no experimental. Se decidió utilizar como herramienta la investigación analítica, cuyo propósito fue explicar y describir el problema para su posterior resolución. Realizamos una pequeña encuesta con solo 10 preguntas cerradas y solo dos respuestas de sí o no, y ayudé a crear una intervención para que gerentes y empleados comprendieran sus fortalezas y debilidades. Podemos establecer que, si bien la proporción de empleados que expresan desaprobación no es especialmente alta en la empresa, sí es superior a la satisfacción con las condiciones laborales y salariales proporcionadas por la empresa, por lo que existen desacuerdos, pero al final estaban claramente insatisfechos con la fiabilidad y el disfrute de la vida laboral.

Respecto a las teorías sobre la variable ambiente laboral. El entorno trabajo es muy importante en todas las organizaciones ya que gracias a éste los trabajadores pueden realizar sus funciones de forma óptima dentro de la organización: Por esta razón Rodríguez (2016) expresó que se ha descubierto que el comportamiento percibido de los empleados está directamente relacionado con las condiciones y el comportamiento organizacional, y se reitera que esta relación estará vinculada con el ambiente de trabajo tal como lo perciben los empleados, como la estructura organizacional, la tecnología y la ocupación de los empleados, los salarios, las actitudes, Personalidad, actitud hacia ellos. Satisfacción con el entorno y percepción de compañeros de trabajo y supervisores. Asimismo, García (2004) mencionó que se cree que el entorno social es la interacción entre individuos. Los individuos transfieren actividades sociales y culturales e iniciativas sociales a través de la comunicación para compartir ideas, sentimientos, pensamientos y actividades culturales y crear un vínculo general entre los individuos. Además, Torrecilla (2009) expuso que el ambiente social está relacionado con la interacción social entre los empleados de las organizaciones, es decir, cómo los empleados perciben el comportamiento de sus compañeros y cómo interactúan en la organización. Los indicadores de esta dimensión son: Trabajo en equipo, es decir, los empleados se

apoyan entre sí para realizar una tarea o actividad específica; Comunicación, es decir, comunicación entre compañeros, creando un ambiente más fraterno y cálido y resolviendo problemas con participación; Justicia, es decir, los empleados Sienten que su contribución a la empresa es única y si logra ciertos resultados, la empresa lo recompensará de forma económica o no económica.

Así mismo se consideró los siguientes enfoques conceptuales Briceño (2017) mencionó que el ambiente laboral es definido como la característica relativa del ambiente interno de una empresa que experimentan sus miembros y que influye en su comportamiento. Es una definición compleja del comportamiento de una organización hacia sus empleados y cómo los empleados responden expresando actitudes positivas o negativas.

Carrillo (2018) define el entorno laboral desde dos perspectivas por parte del empleado, un entorno laboral bueno es todo aquello que reúne las condiciones para satisfacer la ejecución de su labor y para la organización son restricciones que hace que el empleado se desenvuelva de la manera más óptima.

Sánchez (2021) detalló el ambiente de laboral creado por los empleados de la organización, su calidad afecta directamente a los empleados y encontrar un ambiente de trabajo aceptable aumentará significativamente la productividad. El concepto de clima laboral se basa en temas como la estadística, la psicología y la gestión generalmente se considera que son factores relacionados con el esfuerzo laboral de una organización y su impacto en el desarrollo de la misma.

Uribe (2014) determina el entorno laboral donde trabajarán y se tomara medidas productivas para las personas y satisfacer sus necesidades se inducirán reacciones positivas o negativas en los recursos humanos para crear beneficios dependen en consecuencia de cuán dinámicamente manejen sus emociones.

Randstad (2015) Identifica el ambiente de trabajo como de características difíciles de definir. Debido a que pueden ser tanto tangibles como intangibles, también se relaciona con el día a día que pueda pasar un apersona en la vida diaria o dentro de una organización, ya que se ha demostrado que tienen un impacto significativo en la productividad y la privacidad de los empleados.

Una vez recopilada la información por dichos autores, podemos indicar que el ambiente laboral es de suma importancia en las empresas, pues de ello depende la

eficiencia y fiabilidad en su labor de gestión y productividad dentro de la organización y la satisfacción del mismo.

Por último indicamos que las dimensiones del ambiente laboral son: comunicación, organización y retribución.

Para la variable de los KPI, se tomaron en cuenta las siguientes bases teóricas, Kaplan y Norton (2009) mencionan que los indicadores clave de desempeño nos brindan la ayuda que necesitamos para medir procesos, nos brindan niveles de desempeño y una manera de entender qué tan buenos o malos son los procesos de la organización. Asimismo, Mora (2008) mencionó que los indicadores KPI de gestión logística son diseñados para evaluar y mejorar continuamente los procesos de adquisiciones como motor económico del éxito organizacional. Los KPI no son sólo variables que contienen valores numéricos, sino también información sobre plusvalías para una adecuada toma de decisiones. Además, Thompson (2012) en su libro describe detalladamente las diferentes etapas de la estrategia, como en la estrategia anterior. Una fase es el control de la fase anterior seguimiento y evaluación del desempeño y medidas, misión y valores, visión estratégica, metas. El logro de los objetivos y su implementación deben ser revisados, evaluados y controlados continuamente para que sean consistentes con el plan estratégico de la organización. Asimismo, esta información debe ser entregada de manera oportuna a través de informes que muestren indicadores y las condiciones reales de la empresa. Al verificar, se puede determinar la causa del error para garantizar el cumplimiento de la política, estos controles deben ser flexibles y cambiar a medida que cambian las políticas de la agencia.

Así mismo se consideró los siguientes enfoques conceptuales: Barranco (2013) menciona que un KPI debe cumplir ciertas características para ser útil: relevante, realmente involucrado directamente en el proceso de negocio, y si el color es rojo, significa que los administradores deben tomar medidas inmediatas. En resumen, se debe minimizar la limpieza y cuantificación de los datos resultantes. Sólo tiene que ser comprensible para el usuario, su composición y valor. Fácil de usar, debe ser fácil entender su valor, entender lo que muestra y cómo mostrarlo. Correlaciones, interrelaciones e interacciones, los indicadores deben mostrar los mismos resultados o ser consistentes. Toda la información mostrada en los KPI debe ser clara, confiable, consistente y fácilmente obtenible y revisable. Toda la

información o datos obtenidos están ahí, la creación de indicadores debe ser automatizada, procesable, utilizable y accesible.

EAE Business School (2020) Los KPI de fabricación pueden medir el rendimiento y los procesos de fabricación para obtener datos e información estratégicamente importantes. De la misma manera se puede evaluar el desempeño en tiempos de cada proceso productivo, por lo cual entendemos la importancia de las métricas para cada área de la empresa, logrando así la productividad que se determinó al inicio para tomar mejores decisiones y mejorar el proceso de producción.

Según Forcemanager (2021) debería encontrarse en el distrito comercial, Existen suficientes métricas para lograr los resultados esperados, es decir, podremos saber si el equipo está trabajando lo suficiente para alcanzar las metas marcadas por el área de negocio. Algunos indicadores se denominan KPI de ventas, entre los que encontramos los siguientes KPI: ventas totales en unidades; Volumen de ventas por cliente; volumen de ventas por segmento de clientes; cuota de mercado, línea de producción, participación total en el mercado, utilidad neta por venta, utilidad como porcentaje de las ventas y utilidad por tipo de cliente.

Galarza (2011) Se dice que los cuadros de mando complementan las métricas de gestión y son herramientas que combinan métricas financieras y no financieras para medir el desempeño de una organización. Los KPI se convierten en herramientas. La gestión nos permite evaluar y medir la efectividad de los procesos, la idea es utilizar estos resultados para incentivar acciones correctivas que los hagan más efectivos en el logro de los objetivos de la organización.

Espinoza (2016) explica que un KPI es una métrica que mide el desempeño de un proceso o estrategia los resultados de estos indicadores mostrarán el progreso en el logro de las metas marcadas. En una situación que cambia tan rápidamente, se recomienda comprobar periódicamente los valores de estos indicadores para ver si estamos en el camino correcto o si hay una desviación negativa. El objetivo de los KPI es lograr esto y responder de manera oportuna, las métricas de gestión de KPI se integran gráficamente en el panel para permitir a los gerentes tomar decisiones flexibles.

Mediante la información recopilada podemos señalar que, los KPIs son un indicador clave que se muestra en las organizaciones el nivel de productividad y eficiencia que muestra cada trabajador dentro de una organización.

Finalmente indicamos que las dimensiones de los KPIs son: perspectiva financiera, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

Finalmente, la hipótesis general planteada es: Existe relación entre el ambiente laboral y el KPI en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. Y como hipótesis específicas: Existe relación entre el ambiente laboral y la perspectiva financiera en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. Existe relación entre el ambiente laboral y los procesos internos en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. Existe relación entre el ambiente laboral y el aprendizaje y crecimiento en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue aplicado, que tiene como objetivo resolver problemas específicos y se centra en el estudio y mejora del conocimiento con el fin de enriquecer y aplicar los logros científicos; se utiliza porque, al usar los conceptos de teoría y variables, permitirán identificar la realidad problemática. El procedimiento de investigación será de enfoque cuantitativo porque se recogen datos y los cuantificamos. Este es un nivel apropiado ya que recopilamos datos y realizamos análisis y acciones clave para responder, Chapoñan, (2022).

El diseño de la investigación es no experimental, de corte transversal puesto que se desarrolló en un periodo determinado.

Según Hernández et al (2024) la investigación no experimental se refiere a estudios realizados sin manipulación de variables. En otras palabras, en este estudio no cambamos cuidadosamente la variable independiente para ver su efecto sobre otras variables. Al mismo tiempo, es transversal porque pretende describir variables y evaluar su ocurrencia e interrelación en el tiempo. De acuerdo con Rodríguez et al, (2021) el nivel de investigación es correlacional y tiene como objetivo determinar posibles relaciones entre dos variable.

Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) mencionan que consideran que el ambiente de trabajo son las condiciones y factores que existen en la organización y se convertirán en la fuerza impulsora detrás del desempeño de todo el equipo. Por otro lado, Bushiri (2014) habló de cuán importante es el clima laboral en el desempeño de los empleados, ya sea positivo o negativo. Asimismo, define el ambiente laboral como un todo, incluyendo todas las fuerzas, procesos y actividades, es la suma de las interrelaciones que existen entre los empleados y su ambiente de trabajo.

Las dimensiones de esta variable son la comunicación, organización y retribución.

Peiró (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.

Contando con los siguientes indicadores: Objetivos, retroalimentación y comunicación interna.

Pedraza (2010) menciona que la empresa es la identificación, clasificación, conjunto de actividades necesarias para lograr metas y asignar el conjunto de actividades a administradores con autoridad, poder, coordinación y estructura organizacional.

Contando con los siguientes indicadores: Tareas, gestión y clima laboral.

En cuanto a esta dimensión, se relaciona con la satisfacción laboral del empleado, teniendo en cuenta los componentes de beneficios y salario.

Vega (2015) Esto nos dice que la recompensa intrínseca se define como la satisfacción que un empleado obtiene de la labor realizada, del trabajo en sí o del entorno laboral. Este apartado incluye elementos como la seguridad laboral, los reconocimientos por los logros obtenidos, las recompensas sociales o no monetarias.

Contando con los siguientes indicadores: Eficiencia y desempeño

El término "indicador clave de rendimiento" es una abreviatura de "KPI". El término "indicador clave de desempeño" o "indicador de gestión" es la traducción más completa al español de este término. Como resultado, los KPI son métricas que nos ayudan a evaluar el desempeño de una actividad o estrategia específica. (Espinoza, 2020).

Las dimensiones de esta variable son la perspectiva financiera, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

Nos permite responder a las expectativas de nuestros socios y su primordial objetivo es generar valor para los socios a través de indicadores de desempeño que muestren el comportamiento, el crecimiento y la sostenibilidad de las operaciones de la empresa, además de indicar si la estrategia de la organización está alineada con los objetivos de mejora de la organización "Los objetivos monetarios generalmente están relacionados con la utilidad del desempeño, el valor agregado y el valor y la satisfacción de los necesitados de los participantes (Kaplan, 2009)

Contando con los siguientes indicadores: Rendimiento, Mantenimiento y servicios.

Esta perspectiva incluye todas las mediciones relacionadas con el éxito de los procesos clave de satisfacción del cliente y las expectativas de los accionistas. Es

decir, si coincidimos con el contenido que ofrecemos y las expectativas de nuestros usuarios, debemos ser buenos, Vera (2019).

Contando con los siguientes indicadores: Calidad, reducción de costos y productividad y competitividad.

Proporciona una hoja de ruta para ayudar a definir los objetivos de la empresa para la capacitación y colaboración de los asociados, y alinearlos con los objetivos globales para ejecutar de manera más efectiva y eficiente los procesos generales de la empresa. Vera (2019).

Medios de evaluación y capacitación.

La población de este estudio está relacionada a los trabajadores antiguos, por ello, según Hernández et al. (2014) la población es el grupo de todas las situaciones que se ajustan a determinadas normas.

Por lo tanto, la población obtenida en esta investigación es de 25 trabajadores.

La muestra para la presente investigación es de tipo censal ya que se trabajó con toda la población, en tal sentido nuestra muestra fue de 25 trabajadores, es por ello que los autores Hernández et al. (2018) Un censo se refiere a cualquier encuesta realizada utilizando los elementos disponibles de una población en particular. En este sentido, el censo a través de una encuesta abarcó a 25 trabajadores antiguos.

En los criterios de inclusión, se tiene en cuenta a todos los trabajadores antiguos de ambos sexos mayores de edad, y los criterios de exclusión, son los trabajadores nuevos que se incorporan a la organización y tienen menos de 6 meses de tiempo laboral.

Según, Vivanco (2005) la unidad de análisis puede ser un individuo o un grupo, pero también pueden ser grupos de individuos, incluidas familias. La unidad de análisis de este trabajo son los hombres y mujeres trabajadores antiguos de la organización.

Se refieren a los procedimientos de actividades concretas para recolectar información sobre los métodos de investigación utilizados, el uso de determinadas técnicas, que dependerán de la estructura de la investigación en curso de Martínez y González (2014). Por lo tanto, en esta investigación se utilizó el instrumento como cuestionario, que es el método para recopilar datos de los encuestados y se realizará después de su aprobación.

Los cuestionarios son procedimientos utilizados en ciencias para recopilar

datos. Su flexibilidad permite su uso como herramienta de investigación y evaluación de personas, procesos y programas de capacitación Martínez y González (2014). En el estudio, se llevaron a cabo una serie de preguntas que proporcionaron la información requerida, este instrumento revela valores o respuestas a las variables mencionadas en la investigación.

**Tabla 1**  
*Juicio de expertos para la validación de instrumentos*

<b>GRADO ACADÉMICO</b>	<b>NOMBRE DEL EXPERTO VALIDADOR</b>	<b>OPINIÓN DE EXPERTO</b>
Magister	Jimmy Cajas Muñoz	Aplicable
Magister	Gaby Elizabeth Salazar Cabrera	Aplicable
Magister	Julio Cesar Barrera Mina	Aplicable

Para medir la confiabilidad se aplicó el alfa de Cronbach, donde se aplicó a una determinada cantidad de trabajadores del rubro de tecnología de la información para determinar la validez del instrumento para la confiabilidad del trabajo de investigación. Carrasco (2010) señala que el coeficiente puede variar entre cero y uno, siendo cero sinónimos de falta de confiabilidad y uno indicativos de una confiabilidad máxima.

Realizamos mediante una prueba piloto de 10 empleados del rubro, teniendo en cuenta los resultados obtenidos nos dio como valor para ambas variables de 0.8001, llegando con una confiabilidad perfecta para emplear nuestro instrumento en la investigación.

El instrumento recolector de datos se aplicó de forma virtual a través de la herramienta Google formulario, mediante dicha herramienta se obtuvo la información necesaria de la población tomada en cuenta, por ello, se procedió a la creación del instrumento, después se procederá a buscar el consentimiento por parte de las personas encuestadas y para finalizar se obtendrá la información que nos servirá para comprobar si existe relación entre las 2 variables lo cual se procesará mediante el programa Excel y SPSS para obtener los resultados.

Se utilizó método descriptivo ya que se representa en gráficos y tablas, se aplicó el programa Excel para visualizar los resultados de manera más práctica. Asimismo el método inferencial, realiza deducciones evaluando la muestra que dio

con la prueba de Pearson y la prueba de normalidad para determinar la relación de estudio, Anaya y Tolentino (2020).

En este estudio de investigación se respeta los derechos de confidencialidad de los encuestados asimismo los derechos del autor que fueron citados de manera correcta bajo el formato de normas del manual APA cumpliendo con las reglas internas de la Universidad César Vallejo.

### III. RESULTADOS

A continuación se presentan las siguientes tablas de nivel de conocimiento de la variable ambiente laboral con sus tres dimensiones comunicación, organización y retribución seguidamente de la variable KPI y sus dimensiones en una compañía consultora de TIC Magdalena del Mar, 2024.

**Tabla 2**

*Nivel de frecuencia en el ambiente laboral de compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	9	36
Alto	16	64
Total	25	100

#### **Interpretación:**

Se puede observar en la tabla los datos recopilados a través de la encuesta realizada a los empleados de la compañía consultora de TIC, que el 64% de los encuestados se ubican en un nivel alto, es decir consideran que con una buena organización y comunicación se logra el cumplimiento de los objetivos organizacional generando un ambiente laboral sano.

**Tabla 3**

*Nivel de comunicación de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	7	28
Alto	18	72
Total	25	100

#### **Interpretación**

Se puede ver que en la tabla 3 se desarrollaron los datos más relevantes para la dimensión comunicación de la variable ambiente laboral, en la dimensión comunicación el 72% de las respuestas representan un nivel alto del total de encuestados y consideran que tener una buena comunicación y recibir retroalimentación sobre las labores que realizan mejora la calidad del servicio y está relacionado con el cumplimiento de los objetivos.

**Tabla 4***Nivel de organización de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0
Medio	6	24
Alto	19	76
Total	25	100

**Interpretación**

Después de analizar la tabla 4 se desarrollaron los datos más relevantes para la dimensión organización de la variable ambiente laboral, en la dimensión organización el 76% de las respuestas representan un nivel alto, es decir, 19 personas del total de encuestados consideran que si se planifica y se organiza se realizara y se entregaran las tareas realizadas de manera oportuna generando un ambiente laboral agradable, mientras que un 24% se encuentran en un nivel medio.

**Tabla 5***Nivel de retribución de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	28
Medio	13	52
Alto	25	20
Total	25	100

**Interpretación:**

Se puede visualizar que en la tabla 5 se desarrollaron los datos más relevantes para la dimensión retribución de la variable ambiente laboral, en la dimensión retribución más del 50% de las personas encuestadas son 13 se ubican en el nivel medio, es decir consideran que la retribución es un factor clave que motiva a realizar una eficiente labor y desempeño del colaborador, mientras que solo 5 personas indicaron que la retribución económica es poco relevante.

**Tabla 6***Nivel de frecuencia en el KPI de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8
Medio	16	64
Alto	7	28

Total	25	100
-------	----	-----

**Interpretación:** Después de analizar los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa consultora de TIC, presentados en la tabla 6, se observa que el 8% de las respuestas se encuentran en un nivel bajo, lo que indica que consideran que el KPI tiene poca relevancia en la organización. Por otro lado, el 64% de los encuestados se sitúan en un nivel medio, ya que creen que este indicador proporciona información sobre cada colaborador, mostrando en qué nivel se encuentran y ayudando a identificar oportunidades de mejora.

#### Tabla 7

*Nivel de perspectiva financiera de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	8
Medio	14	56
Alto	9	36
Total	25	100

#### Interpretación

Después de obtener los resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores de la compañía consultora de TIC, y que se evidencian en la tabla 7, se puede apreciar lo siguiente, que el 56% de los encuestados se ubican en nivel medio, es decir más de la mitad de los encuestados consideran que la perspectiva financiera es relevante para el KPI, ya que permitirá optimizar recursos y contar con más presupuesto en favor al ambiente laboral propiciando mejoras en la organización, mientras que el 8% de los encuestados consideran que es poco relevante.

#### Tabla 8

*Nivel de los procesos internos de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	24
Medio	11	44
Alto	8	32
Total	25	100

#### Interpretación:

Después de obtener los resultados de la encuesta a los colaboradores de la compañía consultora de TIC, como se puede observar en la Tabla 8, se puede observar que el 44% de los encuestados se encuentran en un nivel medio, es decir que consideran que utilizar los indicadores de rendimiento de KPI son efectivos para evaluar el desempeño en los procesos internos de la compañía, mientras que el 32% de los encuestados alcanzo un nivel alto, indicando que para ellos los procesos internos son importantes para la compañía.

**Tabla 9**

*Nivel de aprendizaje y crecimiento de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	20
Medio	7	28
Alto	13	52
Total	25	100

**Interpretación:**

Luego de obtener los resultados de la encuesta realizada a los colaboradores de la compañía consultora de TIC, que se puede apreciar en la Tabla 9, se puede observar que el 20% de las respuestas fueron de nivel bajo, es decir, creen que el aprendizaje y el crecimiento no son muy relevantes. El 52% de los encuestados se encontraba en un nivel alto, indicando que para ellos el aprendizaje y crecimiento es importante dentro de la compañía.

## Análisis inferencial

Tabla 10

### Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente laboral	.114	25	.200*	.952	25	.274
KPI	.077	25	.200*	.959	25	.401

Los datos obtenidos para la variable independiente el ambiente laboral son de una sig. 0.274 y para la variable dependiente el KPI es de 0.401, por lo tanto rechazamos la hipótesis planteada y aceptamos la  $H_0$ , teniendo una distribución paramétrica de datos.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre el ambiente laboral y el KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.

$H_1$ : Existe relación entre el ambiente laboral y el KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.

Tabla 11

### Prueba de hipótesis entre el ambiente laboral y los KPI

		Ambiente laboral	KPI
Ambiente laboral	Correlación de Pearson	1	-.144
	Sig. (bilateral)		.493
	N	25	25
KPI	Correlación de Pearson	-.144	1
	Sig. (bilateral)	.493	
	N	25	25

### Interpretación:

Según los datos recopilados, la investigación ha revelado una correlación negativa muy baja entre las dos variables de estudio, con un valor de -0.144 (Pearson) y una Sig. = 0.493. Al contrastar estos resultados con la regla de decisión, se concluye que la Sig.

> 0.05, lo que implica que se acepta la  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna.

### Hipótesis alternas

#### (a) Prueba de hipótesis

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el ambiente laboral y las dimensiones estudiadas de la variable KPI en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024

**H<sub>E1</sub>:** Existe relación entre el ambiente laboral y las dimensiones estudiadas de la variable KPI en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024

**Tabla 12**

*Prueba de hipótesis entre el ambiente laboral y las dimensiones estudiadas de la variable KPI*

		Perspectiva Financiera	Procesos Internos	Aprendizaje y Crecimiento
Ambiente laboral	Correlación de Pearson	-0.218	-0.004	-0.134
	Sig. (bilateral)	0.295	0.984	0.523
	N	25	25	25

#### Interpretación:

Los datos obtenidos de la tabla 12, nos permite demostrar el nivel de la Sig. = 0.295, 0.984 y 0.523 para las dimensiones de la variable dependiente tales como la perspectiva financiera, procesos internos y el aprendizaje y crecimiento; las cuales al ser mayor a 0.05, rechazamos la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula, así mismo, el nivel de correlación es negativa muy baja entre la variable de estudio y las dimensiones mencionadas, mostrando un resultado de -0.218, -0.004 y -0.134 respectivamente.

#### **IV. DISCUSIÓN**

A partir de lo analizado se procederá a comparar los hallazgos obtenidos en el estudio, los cuales abarcan las variables analizadas que son el ambiente laboral y el KPI, en contraste con los antecedentes mencionados anteriormente.

El objetivo general de esta investigación fue determinar el tipo de relación que existe entre el entorno laboral y el KPI de Magdalena del Mar, una empresa consultora de TIC. Se llevó a cabo una prueba no paramétrica de Pearson, que dio un resultado de 0.144, lo que demostró una correlación negativa baja, ya que se encontró un Sig. de 0.493 y un Sig. superior a 0.05.

Por lo tanto, se puede decir que el trabajo o ambiente laboral muestra un bajo grado de correlación negativa con las perspectivas financieras, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento, porque son los principales factores de KPI, por lo que se puede decir sobre KPI que debería continuar centrarse en las condiciones laborales de los empleados. En vista de lo anterior, se debe aceptar  $H_0$  y de igual manera rechazar  $H_1$  considerado en el estudio, lo que enfatiza la baja correlación negativa entre las variables de ambiente laboral antes mencionadas y el KPI de la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar.

Los resultados han sido contrastados con Trujillo (2023) quien concluyó que la variable ambiente laboral y el rendimiento laboral guardan una relación significativa de 0.534, indicando que existe una relación positiva entre ambas variables.

Del mismo modo Ellisca (2023) en su investigación realizada nos indica que encuentra coeficiente de correlación -0.199 negativa y baja entre las variables estudiadas del clima laboral y cansancio emocional.

Luego de analizar los resultados podemos mencionar que así hay una planificación organizada que retroalimenta y mejora la calidad del servicio, los procesos internos, la perspectiva financiera no tendrá un aumento considerable y notable para la organización.

En relación al primer objetivo específico establecido, la investigación tuvo como objetivo determinar el tipo de relación que podría existir entre el entorno laboral y la

perspectiva financiera en la empresa consultora de TIC Magdalena del Mar, se encontró un Sig. de 0.295, que es superior a 0.05 según la regla de decisión. Se utilizó una prueba de tipo paramétrica de Pearson y arrojó un Sig. de -0.218, lo que se considera una correlación negativa. Por lo tanto, podemos afirmar que el entorno laboral no tiene relación con la perspectiva financiera porque otros factores como el presupuesto favorecen al ambiente de trabajo para proporcionar mejoras en la entidad, por tal motivo se concluye que la hipótesis nula es aceptada y rechazada la hipótesis alterna.

Estos resultados se contrastan con Genebrozo et. al. (2023) quien ha buscado el poder relacionar entre el ambiente laboral la satisfacción del colaborador en su entorno laboral se ve influenciada por una de las dimensiones trabajadas del KPI, como lo son los beneficios económicos, los cuales muestran una fiabilidad del 0.898, ubicándose dentro del rango aceptable. En resumen, se puede concluir que el reconocimiento y los beneficios económicos son aspectos clave que influyen en la satisfacción del colaborador dentro de la empresa.

En el marco de la investigación realizada, se planteó como segundo objetivo específico determinar si existe una relación entre el ambiente laboral y los procesos internos en la compañía consultora de TIC, ubicada en Magdalena del Mar, para ello, se utilizó la prueba de paramétrica de Pearson, obteniendo una Sig. de 0.984, los resultados revelaron un valor de -0.004, lo cual indica que no existe relación entre la variable y dimensiones y por tal motivo es baja y negativa. Por otro lado, existe relación directa entre el ambiente laboral y la evaluación de los procesos internos, ya que se analiza el rendimiento y desempeño en sus procesos dentro de la compañía.

Los resultados fueron contrastados por Soto (2023) quien buscó determinar la relación existente entre la satisfacción laboral y el ausentismo laboral de los trabajadores, la investigación tuvo como resultado la existencia de la correlación entre la satisfacción laboral y el ausentismo laboral, con un Sig. = 0.002 correspondiendo a una correlación alta por este motivo H1 es aceptada y rechazada la H0, con un coeficiente de -0.451, Con una correlación negativa moderada, se puede observar que a medida que la satisfacción aumenta, el ausentismo disminuye.

Finalmente, como tercer objetivo específico de nuestra investigación se busca determinar la relación entre el ambiente laboral y el aprendizaje y crecimiento en la compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, se obtuvo un valor de Sig. de 0.523, lo que indica que si la Sig. > 0.05, se debe aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa. La correlación encontrada fue de -0.134, lo que sugiere una relación negativa y baja entre la variable independiente y la dimensión de la variable dependiente. Es importante destacar que, a pesar de que la empresa cuente con herramientas de evaluación del desempeño laboral y capacitación del personal, esto no garantiza un aumento progresivo en el nivel de aprendizaje y crecimiento.

El presente hallazgo fue cotejado con Peña (2022), cuyo estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados. Los resultados obtenidos mostraron una correlación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, con un valor de  $p = 0.000$ , lo cual indica una correlación alta. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

## V. CONCLUSIONES

En relación al objetivo general que se planteó al inicio, se evidenció que no hay relación alguna en ambas variables el ambiente laboral y los KPIs, ya que obtuvo un valor de Sig. de 0.493, ya que como es un valor mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y por el contrario se rechaza la hipótesis planteada al inicio de la investigación, así mismo el nivel de correlación que se obtuvo es negativo con un valor de -0.144.

En el primer objetivo específico planteado en la investigación, se evidenció que no hay relación alguna entre la variable independiente con la dimensión perspectiva financiera, ya que se obtuvo un valor de Sig. de 0.295, por ende, aceptamos la  $H_0$  y por el contrario se rechaza la  $H_1$  de la investigación, así mismo el nivel de correlación fue negativo y muy bajo con un valor de -0.218.

Respecto al segundo objetivo específico planteado, se evidenció que no existe relación alguna entre la variable ambiente laboral con la dimensión procesos internos, ya que se obtuvo un valor de Sig. de 0.984, ya que como es un valor mayor a 0.05, se acepta la  $H_0$  y por lo mismo se rechaza la  $H_1$ , así mismo el nivel fue negativo y muy bajo con un valor de -0.004.

Y por último como objetivo específico planteado en la investigación, se evidenció que no existe relación entre la variable ambiente laboral con la última dimensión de la variable dependiente como tal el aprendizaje y crecimiento, ya que se obtuvo un valor de Sig. de 0.523, ya que como es un valor mayor a 0.05, se acepta la  $H_0$  y por regla de toma de decisiones se rechaza la  $H_1$  al inicio de la investigación, así mismo el nivel de correlación que se obtuvo fue de -0.134 siendo este negativo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al manager de la compañía consultora de TIC que se realice feedback de coordinación para revisar las condiciones en las que se evalúan a los colaboradores, bajo su coordinación de cada área. De este modo se pueda hacer las correcciones necesarias siendo objetivos, parciales en el momento de asignar las tareas, asimismo plantear políticas ante cualquier suceso que pueda alterar las gestiones entre compañeros generando un ambiente de trabajo negativo, de tal manera cambiar la percepción que se tiene para que el ambiente de trabajo de los empleados sea favorable en su totalidad.

Con respecto al primer objetivo específico, se le recomienda al manager de la compañía consultora, proponer a cada área una simulación mensual de la perspectiva financiera dentro del CMI para que sea aplicada en la organización.

Con respecto al segundo objetivo específico, se le recomienda al manager de la compañía consultora, realizar feedback y reforzamientos continuos de los procesos internos entre los colaboradores para fortalecer el conocimiento y de esta manera reducir las oportunidades aumentando la calidad del servicio.

Con respecto al tercer objetivo específico, se le recomienda al manager de la compañía consultora, que se realice capacitaciones y formaciones con la finalidad de tener un backup que pueda cubrir ante cualquier ausencia ya sea por descanso médico, vacaciones o ceses, de esta manera se fortalece el aprendizaje y crecimiento alineados a los objetivos de compañía para ejecutar de manera eficiente ante cualquier situación.

## REFERENCIAS

Aburto, V., (2023) Clima laboral y rotación de personal en el área contable de una entidad ambiental, Lima, 2021-2022. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122822/Aburto\\_VV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122822/Aburto_VV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Acevedo, L., Graciano, E., Martínez, J. y Corredor, J., (2020) investigación organizacional ambiente laboral, influencia en el rendimiento de los empleados. Recuperado de:  
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/2067/Investigaci%c3%b3n-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Aithal, P. S.,& Aithal, S.,(2023). Key Performance Indicators (KPI) for Researchers at Different Levels & Strategies to Achieve it. International Journal of Management, Technology, and Social Sciences. Obtenido de:  
<https://supublication.com/index.php/ijmts/article/view/480/357>

Anaya, K. y Tolentino, Y., (2020) Ambiente laboral y Satisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2020. Obtenido de:  
[file:///C:/Users/cofra/Downloads/Anaya\\_EKR-Tolentino\\_MYD-SD.pdf](file:///C:/Users/cofra/Downloads/Anaya_EKR-Tolentino_MYD-SD.pdf)

Anaya, K. y Tolentino, Y., (2020) Ambiente laboral y Satisfacción en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Independencia-Huaraz, 2020. Obtenido de:  
[file:///C:/Users/cofra/Downloads/Anaya\\_EKR-Tolentino\\_MYD-SD.pdf](file:///C:/Users/cofra/Downloads/Anaya_EKR-Tolentino_MYD-SD.pdf)

Aponte, F., (2014) Implementación de un sistema de indicadores para la evaluación de la Gestión logística en la empresa Baldijhoe. Obtenido de:  
<https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/8686/1/Aponte%20G%C3%B3mez%20Freddy%20Andr%C3%A9s.pdf>

Barbecho, A. (2018) Incidencia de la duración del turno sobre la productividad en una línea de producción mediante el uso de KPI's. Para obtener el título de ingeniero industrial. Obtenido de:

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/30379/1/Trabajo%20de%20titulaci%C3%B3n.pdf>

Bolognese, M., (2023) Definition of Key Performance Indicators for Noise Monitoring Networks. Obtenido de:

<file:///C:/Users/cofra/Downloads/environments-1000061.pdf>

Briceño, M., (2017) Ambiente laboral y comunicación interna del puesto de salud Huaca Pando Distrito de San Miguel Lima 2016. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15183/Brice%c3%b1o\\_CMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15183/Brice%c3%b1o_CMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Brocca, P. (2022) Los valores relativos al trabajo y el clima organizacional del ambiente laboral subjetivo en ong's en Lima. (Título de Maestro, universidad San Martin de Porres). Obtenido de:  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11099/GARCIA\\_LCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11099/GARCIA_LCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calderón, H., Gonzalez, J., Garcia, Y., Rueda, L., y Acuña, J., (2022) Planteamiento de un programa de Clima Organizacional que permita mejorar el ambiente laboral en la empresa Locatel Colombia S.A.S ubicada en la ciudad de Bogotá. Para diplomado de Gerencia en UNAD. Obtenido de:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/52873/jsacunac.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carrillo, M., (2018) Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de lima metropolitana. Obtenido de:  
<https://pirhua.udep.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/f27ebf1a-6e17-4f4ba57c-1f0be0ded67a/content>

Cequea, Monroy y Bottini (2011) Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. XV Congreso de Ingeniería de Organización Cartagena, Septiembre de 2011. [https://oa.upm.es/9440/1/pag\\_41-50.pdf](https://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf)

Cjuno, J. (2020) KPI y su incidencia en el servicio de mantenimiento de la empresa China National Petroleum Corporation Talara. Tesis para obtener el grado de maestro en Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118082/Cjunco\\_TJ\\_JC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/118082/Cjunco_TJ_JC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Córdova, C. A., (2018). Measurement of efficiency in the construction industry and its relationship with working capital. Revista Ingeniería de Construcción, <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ric/v33n1/0718-5073-ric-33-01-00069.pdf>

Córdova, F., (2018) Evaluación de indicadores kpi en la empresa ILLAMAGAS S.A, y propuesta para incrementar las ventas en la ciudad de Piura - año 2018. Obtenido de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27082/C%c3%b3rdova\\_GFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27082/C%c3%b3rdova_GFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Correa, F. y Orltegui, H., (2020) Clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la entidad financiera mi banco agencia huaycán, lima 2020. Obtenido de:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31799/Flores%20Correa%20Fiorella%20%20Orltegui%20Silva%20Henry%20Samier.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Darmadi, D. et al. (2023) The impact of transformational leadership style and work environment on employee performance. Obtenido de:  
<https://journal.privietlab.org/index.php/JEBL/article/view/241/137>

De La Cruz, J. y Farje, S. (2018) El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de Intermediación Laboral (Título de licenciado, Universidad peruana de Ciencias Aplicada). Obtenido de:

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De%20la%20Cruz\\_PJ.pdf;jsessionid=C3A25022133D4831074B15AF51A6DFAE?sequence=4](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624957/De%20la%20Cruz_PJ.pdf;jsessionid=C3A25022133D4831074B15AF51A6DFAE?sequence=4)

Di Tecco, C., Nielsen, K., Ghelli, M., Ronchetti, M., Marzocchi, I., Persechino, B., & Iavicoli, S. (2020). Improving working conditions and job satisfaction in healthcare: A study concept design on a participatory organizational level intervention in psychosocial risks management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/10/3677>

Eunice, E. et al. (2023) The Workplace Environment, Employees' Retention, and Performance: A Focus on Non-Voiced BPO Employees for an Enhance Staff Development Program. Obtenido de:

<https://ijbtob.org/index.php/ijbtob/article/view/269/126>

Fadhilah, U. y Hary, F., (2023) Improve Employee Key Performance Indicator through Establishment of High Performing Team Model. Obtenido de: <https://ijcsrr.org/wpcontent/uploads/2023/09/01-0209-2023.pdf>

Fernández, H, (2022) Ambiente Laboral y Productividad en el Programa Trabaja Perú de San Juan de Lurigancho, 2020. (Tesis para Maestro, Universidad Cesar Vallejo). Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez\\_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83234/Fernandez_QH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Garcia, C., (2022) Los valores relativos al trabajo y el clima organizacional del ambiente laboral subjetivo en ong's en lima metropolitana, 2022. Obtenido de: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11099/GARCIA\\_LCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11099/GARCIA_LCJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gonzales, G. (2022) Ambiente laboral y su relación en el desempeño laboral en los trabajadores de una institución pública, Huánuco – 2022. (Título de Especialista, universidad Norbert Wiener). Obtenido de: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7509/T061\\_44372978\\_S.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7509/T061_44372978_S.pdf?sequence=1)

Huamansisa, F. y Mostacero, L. (2023) aplicación de kpi's en la distribución y su efecto en empresas de consumo masivo en contexto pandemia covid. (Para optar el título de ingeniero en la universidad San Ignacio de Loyola). Obtenido de: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b9dd747b-ef50-4ffd81dc-aba3a5a5692b/content>

Hurtado, K., ( 2018) Ambiente laboral y síndrome de burnout en los trabajadores asistenciales del hospital Víctor Larco Herrera, Magdalena, 2018. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19993/Hurtado\\_PK\\_F.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19993/Hurtado_PK_F.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

*Marecek, M., et al. (2022) Analysis, practical application and possible interconnection of industrial engineering methods and key performance indicators. Obtenido de: [https://www.researchgate.net/profile/Martin-Marecek-Kolibisky/publication/359636641\\_ANALYSIS\\_PRACTICAL\\_APPLICATION\\_AND\\_POSSIBLE\\_INTERCONNECTION\\_OF\\_INDUSTRIAL\\_ENGINEERING\\_METHODS\\_AND\\_KEY\\_PERFORMANCE\\_INDICATORS/links/63d8ba2062d2a24f92e01dce/ANALYSIS-PRACTICAL-APPLICATION-AND-POSSIBLE-INTERCONNECTION-OF-INDUSTRIAL-ENGINEERING-METHODS-AND-KEYPERFORMANCE-INDICATORS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Martin-Marecek-Kolibisky/publication/359636641_ANALYSIS_PRACTICAL_APPLICATION_AND_POSSIBLE_INTERCONNECTION_OF_INDUSTRIAL_ENGINEERING_METHODS_AND_KEY_PERFORMANCE_INDICATORS/links/63d8ba2062d2a24f92e01dce/ANALYSIS-PRACTICAL-APPLICATION-AND-POSSIBLE-INTERCONNECTION-OF-INDUSTRIAL-ENGINEERING-METHODS-AND-KEYPERFORMANCE-INDICATORS.pdf)*

Marquez, J. y Saldaña, S., (2021) Nivel de cumplimiento de los Indicadores KPI, y su incidencia en el estado de resultados de la empresa FATEXA E.I.R.L. Lima, 2018-2020. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67996/Marquez\\_FJE-Salda%C3%B1a\\_SSK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67996/Marquez_FJE-Salda%C3%B1a_SSK-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

- Miranda, M., (2018) Ambiente laboral y motivación del personal en empresas aseguradoras de lima metropolitana. Para optar el título de licenciado en Universidad de Piura. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15183/Brice%c3%b1o\\_CMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15183/Brice%c3%b1o_CMN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pérez, R., (2012) El ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones: estudio en las mejores para trabajar en Colombia. Obtenido de: <file:///C:/Users/cofra/Downloads/PerezRafael.pdf>
- Rodas, P. (2020). Indicadores clave de desempeño, key performance indicators (kpis), como un elemento de valor agregado en el área financiera para medir el rendimiento de objetivos estratégicos empresariales, dentro de la industria del business process outsourcing (BPO) en Guatemala. Universidad de san Carlos de Guatemala. Obtenido de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_6980.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6980.pdf)
- Romero, B., Pacheco, J. y Pascual, J. (2020) Análisis del ambiente laboral en la universidad sur colombiana en el área de archivo central. Universidad Cooperativa de Colombia. Obtenido de: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/c72cf47d-c8a6-4a2c80b3-d710868c1e5e/content>
- Ruiz, B., (2019) Implementación de KPI para mejorar la Calidad de Servicio en el Almacén de la Empresa Ingeniería y Construcciones Victoria E.I.R.L. Callao-2019. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59621/Ruiz\\_HBGS\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59621/Ruiz_HBGS_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, C. (2021) Evaluar el uso de una app para diagnosticar el ambiente laboral de los trabajadores de la empresa. Universidad Católica los Ángeles. Obtenido de: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30941/AMBIENTE\\_LABORAL\\_SANCHEZ%20\\_LOREDO\\_%20CHRISTOPHER\\_SLATER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30941/AMBIENTE_LABORAL_SANCHEZ%20_LOREDO_%20CHRISTOPHER_SLATER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sanchez, C., (2012) EVALUAR EL USO DE UNA APP PARA DIAGNOSTICAR EL AMBIENTE LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA ACAF – CHIMBOTE, 2019. Obtenido de:  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30941/AMBIENTE\\_LABORAL\\_SANCHEZ%20\\_LOREDO\\_%20CHRISTOPHER\\_SLATER.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/30941/AMBIENTE_LABORAL_SANCHEZ%20_LOREDO_%20CHRISTOPHER_SLATER.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Siregar, A., et al. (2023) Communication and Work Environment on Employee Performance with Job Satisfaction as an Intervening Variable. Obtenido de:  
<https://www.growingscholar.org/journal/index.php/TIJOSSW/article/view/312/259>
- Susanto, H., et al. (2023) Analysis of Resilience and Competence on Employee Performance through Intervening Key Performance Indicator Variables. Optenido de: <https://journal.formosapublisher.org/index.php/ijba/article/view/4274/4671>
- Tannady, H. y Budi, I. (2023). The Influence of Organization Culture, Work Environment and Leadership On Performance of Fulltime Lecturer (Case Study of Private Higher Education Institution which Supported by Corporate). Revista de Educación, 5 (4), 13020-13025.  
<https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/2300/1927>
- Vallejo, Á. (2021) Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria (Titulo grado de magister, Universidad técnica de Ambato). Obtenido de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Vallejo, Á. (2021) Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria (Titulo grado de magister, Universidad técnica de Ambato). Obtenido de:  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>
- Vera, T. (2019) Uso de las KPI y su incidencia en el control de gestión en las pymes de Guayaquil, Año 2019. Obtenido de:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50460/Vera\\_CTJS  
D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50460/Vera_CTJS<br/>D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1: AMBIENTE LABORAL</b>	Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) mencionan que consideran que el ambiente laboral son las condiciones y factores que existen en la organización y se convertirán en la fuerza impulsora detrás del desempeño de todo el equipo.	Las dimensiones de esta variable son la perspectiva financiera, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.	Comunicación	Objetivos	Escala de medición ordinal tipo Likert  (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Retroalimentación	
				Comunicación interna	
			Organización	Tareas	
				Gestión	
				Clima laboral	
Retribución	Eficiente				
	Desempeño				
<b>VARIABLE 2: KPI</b>	KPI es una abreviatura del siguiente término: Indicador clave de rendimiento. La traducción al español más completa de este término es: indicador clave de desempeño o indicador de gestión. Por tanto, los KPI son métricas que nos ayudan a determinar el desempeño de una actividad o estrategia en particular. (Espinoza, 2020).	Las dimensiones de esta variable son la perspectiva financiera, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.	Perspectiva financiera	Rendimiento	Escala de medición ordinal tipo Likert  (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
				Mantenimiento	
				Servicios	
			Procesos internos	calidad	
				Reducir costos	
				Productividad y competitividad	
			Aprendizaje y crecimiento	Medios de evaluación	
				Capacitación	

## ANEXO 2

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic,  
Magdalena del Mar, 2024

Fecha de recolección: 30/04/2024

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( x ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y el indicador del KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.**

Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo (kaldaver@ucvvirtual.edu.pe)

#### INSTRUCCIONES:

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

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: Ambiente Laboral	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Comunicación</b>						
1	Considera que la comunicación, está relacionada con el cumplimiento de objetivos.					
2	Cree usted que recibir retroalimentación sobre sus labores realizadas, permite mejorar la calidad en el servicio.					
3	Considera usted que la buena comunicación interna dentro de la empresa es una actividad que se lleva a cabo permanentemente.					
<b>DIMENSIÓN: Organización</b>						
4	Cree usted que la organización del equipo, influye en la entrega oportuna de tareas asignadas.					

5	El óptimo resultado en las tareas realizadas, es por la buena gestión del trabajo en equipo.					
6	Considera que una organización planificada, conlleva a un clima laboral saludable.					

<b>DIMENSIÓN: Retribución</b>						
7	La retribución es el factor por el cual el trabajador se ve motivado a realizar una eficiente y labor.					
8	La retribución extrínseca es un factor clave en el desempeño del colaborador.					

**¡Gracias por su colaboración!**

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic,  
Magdalena del Mar, 2024

**Fecha de recolección: 30/04/2024**

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de **Administración** de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo: **Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y el indicador del KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024.** Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo [kaldaver@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kaldaver@ucvvirtual.edu.pe)

### INSTRUCCIONES:

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

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
N°	ÍTEMS PARA LA VARIABLE: KPI	VARIABLE				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: Perspectiva Financiera</b>						
9	La empresa cuenta con un presupuesto en favor al ambiente laboral para propiciar mejoras.					
10	Considera que un ambiente laboral adecuado puede incrementar los ingresos financieros de la empresa.					
11	Considera usted que un KPI financiero es un factor importante para medir el rendimiento y saber la perspectiva financiera de la empresa.					
<b>DIMENSIÓN: Procesos internos</b>						
12	Considera usted, que la aplicación de los KPI ayuda a mejorar el análisis y el nivel del servicio que se brinda al público.					
13	Cree usted, que la calidad del servicio ofrecido se ve influenciado por la productividad y competitividad que la empresa posee.					
14	La empresa utiliza indicadores clave de rendimiento KPI efectivos para evaluar el desempeño en sus procesos.					

DIMENSIÓN: Aprendizaje y crecimiento					
15	La empresa cuenta con medios de evaluación que midan el desempeño de sus colaboradores.				

16	La empresa capacita a su personal para mejorar su desempeño laboral.				
----	--	--	--	--	--

**¡Gracias por su colaboración!**

**ANEXO 3**

**Evaluación por juicio de expertos**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

Nombre del juez:	Jimmy Jairón Rojas Muñoz	
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( <input checked="" type="checkbox"/> )
Áreas de experiencia profesional:	Administración y Negocios	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	si corresponde	

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala:**

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Katherine Shirley Aldave Rivera
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa de servicios de TIC en Magdalena del Mar, 2024.
Significación:	Esta compuesta por dos variables. -La primera variable contiene: 03 dimensiones, 8 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene: 03 dimensiones, 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Ambiente laboral**

Contreras, Reynaldós y Cardona (2015) mencionan que consideran que el ambiente laboral son las condiciones y factores que existen en la organización y se convertirán en la fuerza impulsora detrás del desempeño de todo el equipo.

- **Variable 2: KPI**

KPI es una abreviatura del siguiente término: Indicador clave de rendimiento. La traducción al español más completa de este término es: indicador clave de desempeño o indicador de gestión. Por tanto, los KPI son métricas que nos ayudan a determinar el desempeño de una actividad o estrategia en particular. (Espinoza, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
AMBIENTE LABORAL	COMUNICACIÓN	Peiró (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.
	ORGANIZACIÓN	Peiró (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.
	RETRIBUCIÓN	Vega (2015) Esto nos dice que la recompensa intrínseca o no monetaria se define como la satisfacción que un empleado obtiene del trabajo en sí, del trabajo en sí o del entorno laboral. Este apartado incluye elementos como la seguridad laboral, los símbolos de prestigio, las recompensas sociales o la propia tarea.
KPI	Perspectiva financiera	Nos permite responder a las expectativas de nuestros accionistas y su principal objetivo es crear valor para los accionistas a través de indicadores de desempeño que muestren el comportamiento, crecimiento y sostenibilidad de las operaciones de la empresa, además de indicar si la estrategia de la organización está alineada con los objetivos de mejora de la organización. Los objetivos monetarios generalmente están relacionados con la utilidad del desempeño, el valor agregado y el valor y la satisfacción de las necesidades de los participantes. (Kaplan, 2009)
	Procesos internos	Esta perspectiva incluye todas las mediciones relacionadas con el éxito de los procesos clave de satisfacción del cliente y las expectativas de los accionistas. Es decir, si coincidimos con el contenido que ofrecemos y las expectativas de nuestros usuarios, debemos ser buenos. Vera (2019).
	Aprendizaje y crecimiento	Proporciona una hoja de ruta para ayudar a definir los objetivos de la empresa para la capacitación y colaboración de los asociados, y alinearlos con los objetivos globales para ejecutar de manera más efectiva y eficiente los procesos generales de la empresa. Vera (2019).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024" elaborado por Katherine Shirley Aldave Rivera en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Ambiente laboral

- Primera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1	4	4	4	
Retroalimentación	2	4	4	4	
Comunicación interna	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas	4	3	3	3	
Gestión	5	4	3	3	
Clima laboral	6	4	3	4	

- Tercera dimensión: Retribución
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiente	7	4	3	4	
Desempeño	8	4	4	4	

Variable del instrumento: KPI

- Primera dimensión: Perspectiva financiera
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	9	3	3	3	
Mantenimiento	10	3	3	3	
Servicios	11	4	3	4	

- Segunda dimensión: Procesos internos
- Objetivos de la Dimensión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	12	4	4	4	
Reducir costos	13	3	4	4	
Productividad y competitividad	14	4	3	3	

- Tercera dimensión. Aprendizaje y crecimiento
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	15	3	3	3	
Medios de evaluación	16	3	3	3	



Firma del evaluador

DNI: 07576171

Pd: al presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1954) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1996) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem este puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.repositorio.cepa.org/bitstream/handle/10768/4422017/ced2017-23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICEPRESIDENTADO DE INVESTIGACIÓN N° 002-2023/AV/UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez	Gabry Elizabeth Salgado Cabrera	
Grado profesional	Maestría ( X )	Doctor ( )
Área de formación académica	Ciencias ( )	Sociales ( )
	Educativa ( )	Organizativa ( X )
Áreas de experiencia profesional	ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS	
Institución donde labora	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( X )	
Experiencia en investigación Percepción: (si corresponde)	si corresponde	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 1. Datos de la escala

Nombre de la Escala:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Katherine Shirley Aldave Rivera
Presidencia:	Del autor
Aplicación:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa de servicios de TIC en Magdalena del Mar, 2024
Significación:	Esta consistió por diez variables. -La primera variable contiene 03 dimensiones, 8 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. -La segunda variable contiene 03 dimensiones, 9 indicadores y 9 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1: Ambiente laboral**

Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) mencionan que consideran que el ambiente laboral son las condiciones y factores que existen en la organización y se convertirán en la fuerza impulsora detrás del desempeño de todo el equipo.

- **Variable 2: KPI**

KPI es una abreviatura del siguiente término: Indicador clave de rendimiento. La traducción al español más completa de este término es: indicador clave de desempeño o indicador de gestión. Por tanto, los KPI son métricas que nos ayudan a determinar el desempeño de una actividad o estrategia en particular. (Espinoza, 2020).

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
AMBIENTE LABORAL	COMUNICACIÓN	Peiro (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.
	ORGANIZACIÓN	Peiro (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.
	RETRIBUCIÓN	Vega (2015) Esto nos dice que la recompensa intrínseca o no monetaria se define como la satisfacción que un empleado obtiene del trabajo en sí, del trabajo en sí o del entorno laboral. Este apartado incluye elementos como la seguridad laboral, los símbolos de prestigio, las recompensas sociales o la propia tarea.
KPI	Perspectiva financiera	Nos permite responder a las expectativas de nuestros accionistas y su principal objetivo es crear valor para los accionistas a través de indicadores de desempeño que muestren el comportamiento, crecimiento y sostenibilidad de las operaciones de la empresa, además de indicar si la estrategia de la organización está alineada con los objetivos de mejora de la organización "Los objetivos monetarios generalmente están relacionados con la utilidad del desempeño, el valor agregado y el valor" y la satisfacción de las necesidades de los participantes. (Kaplan, 2009)
	Procesos internos	Esta perspectiva incluye todas las mediciones relacionadas con el éxito de los procesos clave de satisfacción del cliente y las expectativas de los accionistas. Es decir, si coincidimos con el contenido que ofrecemos y las expectativas de nuestros usuarios, debemos ser buenos. Vera (2019)
	Aprendizaje y crecimiento	Proporciona una hoja de ruta para ayudar a definir los objetivos de la empresa para la capacitación y colaboración de los asociados, y alinearlos con los objetivos globales para ejecutar de manera más efectiva y eficiente los procesos generales de la empresa. Vera (2019)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024" elaborado por Katherine Shirley Aldave Rivera en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Variable del instrumento:** Ambiente laboral

- Primera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1	4	4	4	
Retroalimentación	2	4	4	4	
Comunicación interna	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas	4	4	3	4	
Gestión	5	3	4	4	
Clima laboral	6				

- Tercera dimensión: Retribución
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiente	7	4	4	4	
Desempeño	8	4	3	3	

**Variable del instrumento:** KPI

- Primera dimensión: Perspectiva financiera
- Objetivos de la Dimensión:

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	9	3	3	3	
Mantenimiento	10	3	3	3	
Servicios	11	4	3	3	

- Segunda dimensión: Procesos internos
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	12	3	3	3	
Reducir costos	13	4	3	4	
Productividad y competitividad	14	4	3	3	

- Tercera dimensión: Aprendizaje y crecimiento
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	15	3	3	3	
Métodos de evaluación	16	3	3	3	



Firma del evaluador

DNI: 16731596

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Wells (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 60 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem este puede ser incorporado al instrumento (Vuollanen & Luukkainen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistasgacp.es/comunidad/2017/06-2017/23.pdf> entre otra bibliografía

## Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°063-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de este sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Julio Cesar Duran Valera		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	( )
Área de formación académica:	Cívica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional (X)	
Áreas de experiencia profesional:	Marketing		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica (si corresponde):	si corresponde		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor:	Katherine Shirley Aldave Rivera
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los colaboradores de una empresa de servicios de TIC en Magdalena del Mar, 2024.
Significación:	Esta compuesta por dos variables. La primera variable contiene: 03 dimensiones, 8 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. La segunda variable contiene: 03 dimensiones, 0 indicadores y 8 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

#### 4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Ambiente laboral

Contreras, Reynaldos y Cardona (2015) mencionan que consideran que el ambiente laboral son las condiciones y factores que existen en la organización y se convertirán en la fuerza impulsora detrás del desempeño de todo el equipo.

- **Variable 2:** KPI

KPI es una abreviatura del siguiente término: Indicador clave de rendimiento. La traducción al español más completa de este término es: indicador clave de desempeño o indicador de gestión. Por tanto, los KPI son métricas que nos ayudan a determinar el desempeño de una actividad o estrategia en particular. (Espinoza, 2020).

Escaña/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
AMBIENTE LABORAL	COMUNICACIÓN	Peiró (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.
	ORGANIZACIÓN	Peiró (2012) estos son elementos importantes para tener dentro para las organizaciones, la organización no existirá sin comunicación, porque las organizaciones están formadas por personas que necesitan comprender completamente la situación para poder gestionar bien el trabajo.
	RETRIBUCIÓN	Vega (2015) Esto nos dice que la recompensa intrínseca o no monetaria se define como la satisfacción que un empleado obtiene del trabajo en sí, del trabajo en sí o del entorno laboral. Este apartado incluye elementos como la seguridad laboral, los símbolos de prestigio, las recompensas sociales o la propia tarea.
KPI	Perspectiva financiera	Nos permite responder a las expectativas de nuestros accionistas y su principal objetivo es crear valor para los accionistas a través de indicadores de desempeño que muestren el comportamiento, crecimiento y sostenibilidad de las operaciones de la empresa, además de indicar si la estrategia de la organización está alineada con los objetivos de mejora de la organización. Los objetivos monetarios generalmente están relacionados con la utilidad del desempeño, el valor agregado y el valor y la satisfacción de las necesidades de los participantes. (Kaplan, 2009)
	Procesos internos	Esta perspectiva incluye todas las mediciones relacionadas con el éxito de los procesos clave de satisfacción del cliente y las expectativas de los accionistas. Es decir, si coincidimos con el contenido que ofrecemos y las expectativas de nuestros usuarios, debemos ser buenos. Vera (2019).
	Aprendizaje y crecimiento	Proporciona una hoja de ruta para ayudar a definir los objetivos de la empresa para la capacitación y colaboración de los asociados, y alinearlos con los objetivos globales para ejecutar de manera más efectiva y eficiente los procesos generales de la empresa. Vera (2019).

5. Presentación de instrucciones PARA EL JUEZ:

A continuación, le presentamos el cuestionario "El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024" elaborado por Katherine Shirley Aldave Rivera en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio

2. Bajo nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Variable del instrumento: Ambiente laboral

- Primera dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos	1	3	3	3	
Retroalimentación	2	3	3	3	
Comunicación interna	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Organización
- Objetivos de la Dimensión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tareas	4	3	3	3	
Gestión	5	3	3	3	
Clima laboral	6	3	3	3	

- Tercera dimensión: Retribución
- Objetivos de la Dimensión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiente	7	3	3	3	
Desempeño	8	3	3	3	

Variable del instrumento: KPI

- Primera dimensión: Perspectiva financiera
- Objetivos de la Dimensión

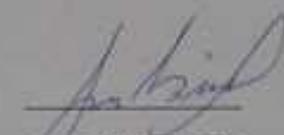
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Rendimiento	9	3	3	3	
Mantenimiento	10	3	3	3	
Servicios	11	3	3	3	

- Segunda dimensión: Procesos internos
- Objetivos de la Dimensión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad	12	3	3	3	
Reducir costos	13	3	3	3	
Productividad y competitividad	14	3	3	3	

- Tercera dimensión: Aprendizaje y crecimiento
- Objetivos de la Dimensión:

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	15	3	3	3	
Métodos de evaluación	16	3	3	3	

  
 Firma del evaluador  
 DNI: 10267617

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Luukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaspeccia.com/cited2017/cited2017.23.pdf> entre otra bibliografía

# ANEXO 4

CALCULO DE ALFA DE CROMBACH : el ambiente laboral y el KPI																	
ENCUESTA	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	SUMA
1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	3	3	5	4	5	44
2	4	4	3	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	40
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	41
4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	45
5	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	43
6	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	45
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	49
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	4	4	4	48
10	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	5	5	4	3	5	45
11	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	48
12	4	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	45
13	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	42
14	4	4	2	5	2	4	4	4	3	4	4	4	5	3	4	3	36
15	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	43
16	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	36
17	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	40
18	4	4	4	2	2	2	4	5	2	2	5	4	5	2	4	5	33
19	2	4	3	4	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	30
20	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	4	48
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
22	5	3	2	4	4	4	4	5	3	2	4	4	4	3	3	4	34
23	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	41
24	5	4	5	3	3	3	3	3	5	4	4	5	5	5	3	4	38
25	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	41
<b> promedio</b>	<b> 1.06</b>	<b> 0.41</b>	<b> 0.92</b>	<b> 0.56</b>	<b> 1.16</b>	<b> 0.42</b>	<b> 0.31</b>	<b> 0.72</b>	<b> 0.77</b>	<b> 0.61</b>	<b> 0.42</b>	<b> 0.34</b>	<b> 0.63</b>	<b> 0.67</b>	<b> 0.44</b>	<b> 0.26</b>	

k (numero de items)=	10
Vi (varianza de cada item)=	6.93
Vt (varianza total)=	24.76
Parte 1	1.131
Parte 2	0.730
Absoluto 55	
<b>alpha (alfa)=</b>	<b>0.8001</b>

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

33 La confiabilidad del la variable-1 el sitio  
 30 de crombach es 0.8001, por lo tanto  
 es alta

## **ANEXO 5**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO \***

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024

Investigador (a) (es): Katherine Shirley, Aldave Rivera

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024”, cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre el ambiente laboral y la perspectiva financiera del indicador del KPI en compañía consultora de TIC, Magdalena del Mar, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información novedosa sobre cómo el ambiente laboral se relaciona con los indicadores del KPI, en particular en una empresa de servicios de TIC en Lima en el año 2023).

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Aldave Rivera, Katherine Shirley email kaldaver@ucvvirtual.edu.pe y el docente asesor Romero Correa, Aldo Jesús email: aromeroco01@ucvvirtual.edu.pe.

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: David Teófilo León Tahua, davidteofiloleontahua@gmail.com Fecha y hora: 03.11.2023

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].*

*\* Obligatorio a partir de los 18 años*

## ANEXO 6

### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20546965741
NTTDATA Spain BPO SLU Sucursal Perú	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Jannet Saravia Romero	DNI: 10207248

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV), autorizo [  ], no autorizo [x] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: El ambiente laboral y la relación con los KPI en compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autora: Katherine Shirley, Aldave Rivera	DNI: 76354940

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma y sello: \_\_\_\_\_

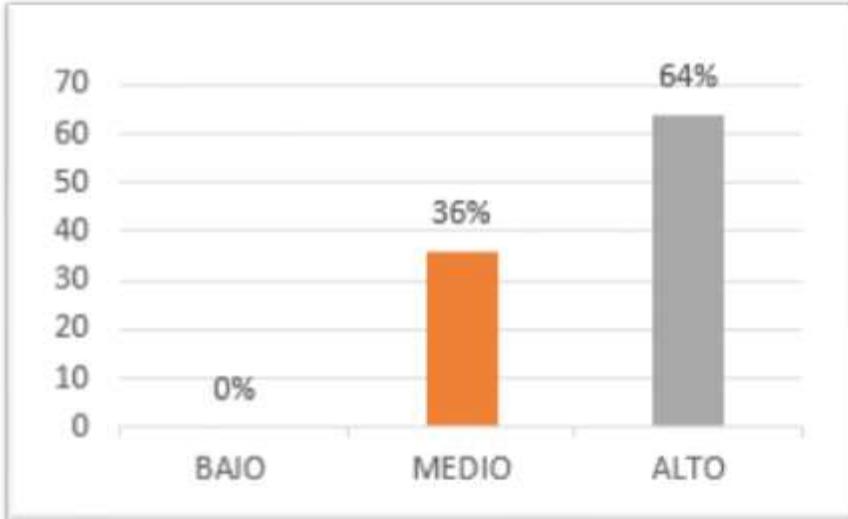
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

*(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.*

## ANEXO 7

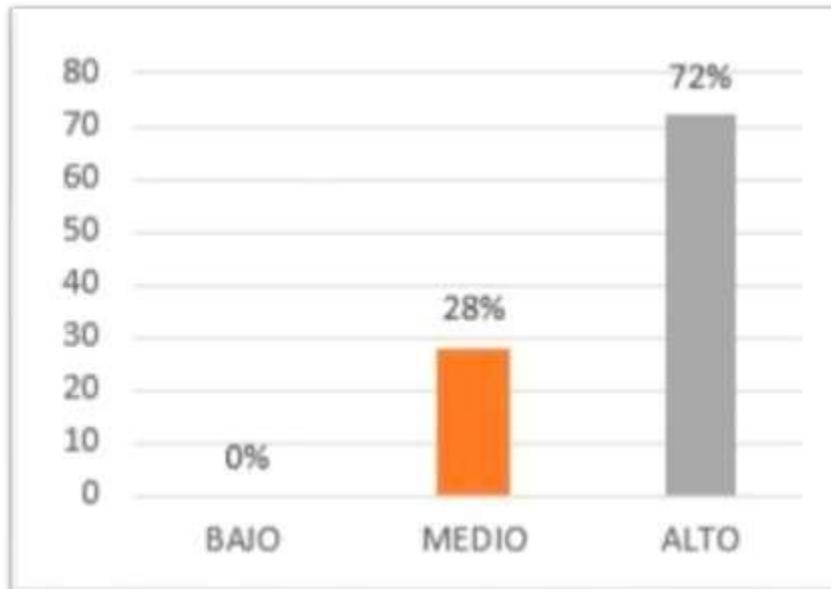
### Figura 1

*Nivel de frecuencia en el ambiente laboral de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



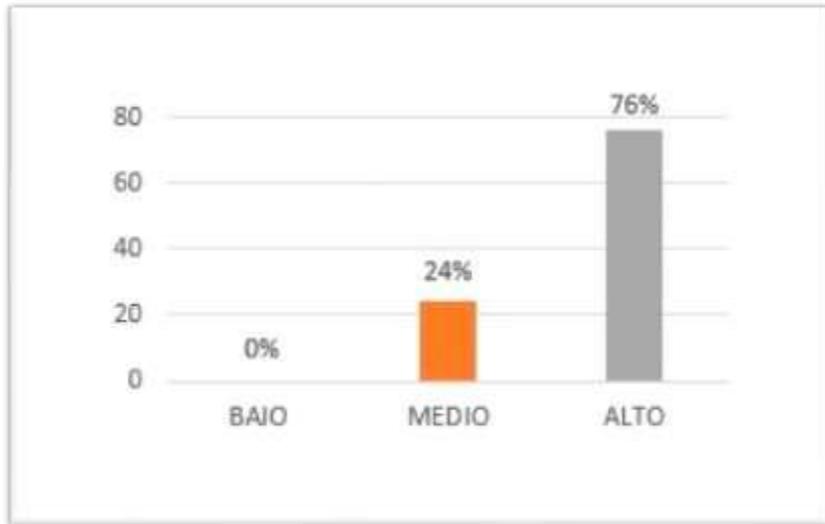
### Figura 2

*Nivel de comunicación de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



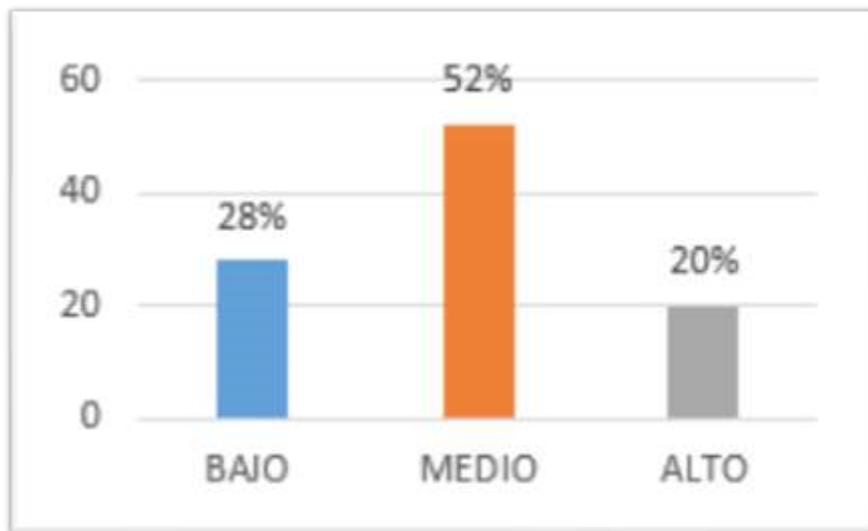
### Figura 3

*Nivel de organización de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



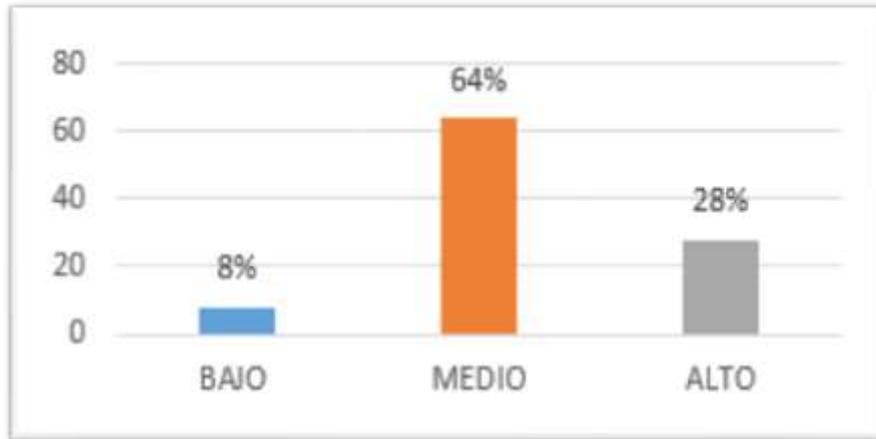
**Figura 4**

*Nivel de retribución de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



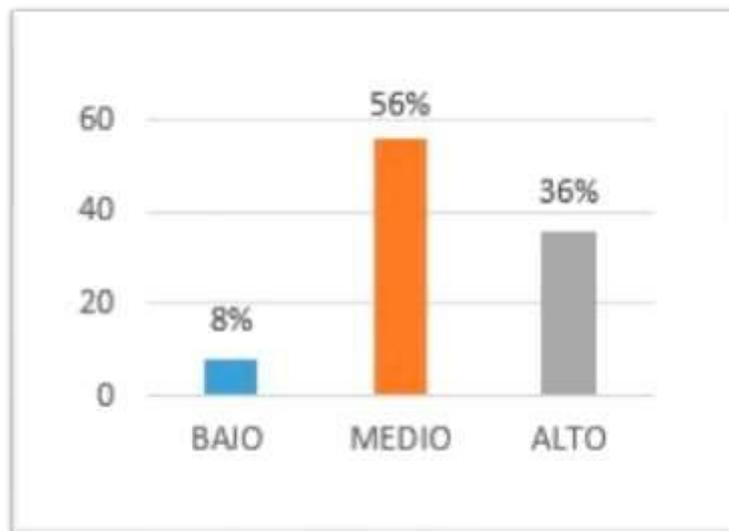
**Figura 5**

*Nivel de frecuencia en el KPI de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



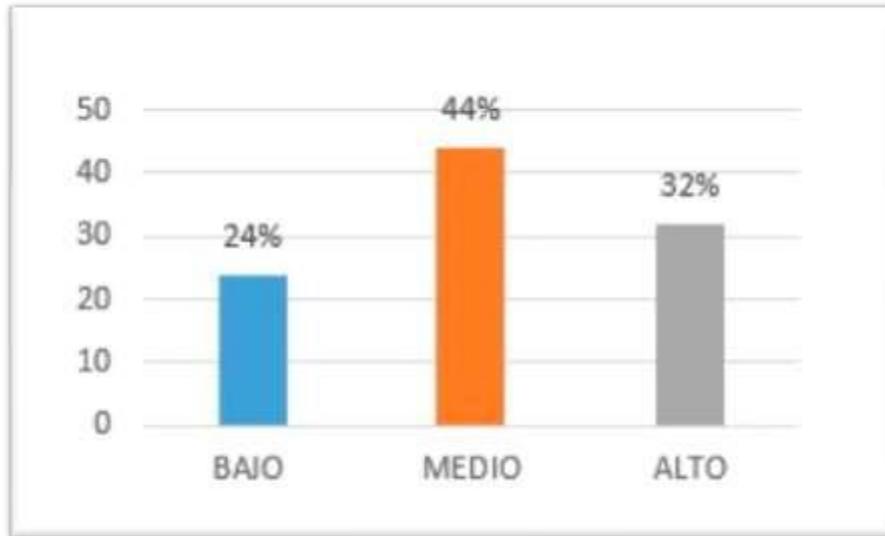
**Figura 6**

*Nivel de perspectiva financiera de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



**Figura 7**

*Nivel de los procesos internos de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*



**Figura 8**

*Nivel de aprendizaje y crecimiento de la compañía consultora de Tic, Magdalena del Mar, 2024*

