UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 5:00 horas del día viernes 12 de diciembre del 2025, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Roy James Rios Perez (Miembro) y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024**", por el/la/los Bachilleres en Administración: **Ayrton Jerome Vela Oliveira,** EN FORMA PRESENCIAL.

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

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

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

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

Aprobado por mayoría

Siendo las 6:06 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Roy James Rios Perez
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

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

Dra. Leydi Pérez Guimaraez
Presidente

Dr. Roy James Pérez Ríos
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruíz
Asesor

Bach. Ayrton Jerome Vela Oliveira
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/093-2025**.

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

"**CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024**"

Autor(es)	:	**VELA OLIVEIRA, AYRTON JEROME**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Mg. LOZANO RUIZ, ROGER**

Presenta un **porcentaje de similitud de 4%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

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

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

Fecha: 13/02/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA

Autor de la tesis titulada : CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRASPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): Mg. LOZANO RUIZ, ROGER

Facultad: CIENCIAS, ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 12 / 12 / 2025

Email: velaoliveira.07@Gmail.com Firma: 

Teléfono: 924845503 DNI: 62969191

DEDICATORIA

A Dios, por ser mi guía suprema, fuente de fortaleza y sabiduría. Por iluminar mi vida incluso en los momentos de mayor dificultad, y permitirme culminar este importante logro académico.

A la memoria de mi querida madre Nair Oliveira, cuyo amor, esfuerzo y enseñanzas permanecen vivos en mi corazón. Su recuerdo ha sido mi inspiración constante y la razón de mi perseverancia.

A mi esposa, compañera fiel de mi vida, por su apoyo incondicional, comprensión y paciencia. Gracias por creer en mí, por sostenerme en cada etapa y por caminar a mi lado con amor y entrega.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente y por ser una institución que impulsa la investigación y el desarrollo académico en nuestra región; asimismo a los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, quienes, con su dedicación, exigencia y compromiso, contribuyeron a mi formación integral. Cada enseñanza recibida ha sido valiosa para mi crecimiento profesional y personal.

A mis padres espirituales, Ps. Roberto Suarez y Ps. Carmen Santa Cruz, por sus palabras de ánimo, su sabiduría y su apoyo espiritual que fortalecieron mi camino durante este proceso.

De manera especial, expreso mi profundo agradecimiento a mis hermanos en Cristo: Mike y Mónica, así como a John y Shelley, mis padrinos de boda, quienes desde los Estados Unidos han sido un pilar de apoyo constante. Su generosidad, sus oraciones y su cariño han trascendido fronteras, acompañándome y motivándome a seguir adelante en mis metas profesionales y personales. Su respaldo ha sido una bendición invaluable en este logro.

A mi esposa, Rosmery Ruiz, por su amor, paciencia y fortaleza emocional que me sostuvieron en los momentos de mayor desafío; este logro también es suyo.

A todas las personas que, de una u otra manera, aportaron a la culminación de este trabajo, mi sincero agradecimiento.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

ÍNDICE GENERAL viii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 19

1.1. Descripción del problema 19

1.2. Formulación del problema 25

1.2.1. Problema General 25

1.2.2. Problemas Específicos 25

1.3. Objetivos de la investigación 26

1.3.1. Objetivo General 26

1.3.2. Objetivos Específicos 26

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis 27

1.5. Variables 28

1.5.1. Definición conceptual de variables 28

1.5.2. Definición operativa de variables 29

1.6. Operacionalización de variables 30

1.7. Justificación e importancia 31

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 33
2.1. Antecedentes del problema 33
2.1.1. Antecedentes internacionales 33
2.1.2. Antecedentes nacionales 38
2.1.3. Antecedentes locales 44
2.2. Bases teóricas 46
2.2.1. Clima laboral 46
2.2.2. Características del clima laboral 47
2.2.3. Tipos de clima laboral 48
2.2.4. Dimensiones del clima laboral 50
2.2.5. Productividad del personal 56
2.2.6. Desarrollo de la productividad 58
2.2.7. Factores que influyen en la productividad 59
2.2.8. Dimensiones de la productividad del personal 60
2.3. Definición de términos básicos 66
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA 71
3.1. Método de investigación 71
3.2. Diseño de la investigación 71
3.3. Población y muestra 72
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 73
3.5. Procedimiento de recolección de datos 77
3.6. Tratamiento de los datos 77
3.7. Principios éticos 78
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN 79
4.1. Resultados 79

4.2. Discusión de resultados 92

CONCLUSIONES 104

RECOMENDACIONES 106

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 107

ANEXOS 114

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables…….. 30

Tabla 2. Instrumento encuesta sobre la variable clima laboral…… 74

Tabla 3. Instrumento encuesta sobre la variable productividad del personal…….. 74

Tabla 4. Baremos de la variable clima labora…… 75

Tabla 5. Baremos de la variable productividad del personal…… 75

Tabla 6. Validez de los instrumentos…… 76

Tabla 7. Análisis descriptivo de la variable clima laboral y sus dimensiones……. 79

Tabla 8. Análisis descriptivo de la variable productividad del personal y sus dimensiones…… 82

Tabla 9. Prueba de normalidad a través del Shapiro-Wilk…… 85

Tabla 10. Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la hipótesis general…….. 86

Tabla 11. Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la primera hipótesis específica…….. 87

Tabla 12. Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la segunda hipótesis específica…… 89

Tabla 13. Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la tercera hipótesis específica…… 90

Tabla 14. Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la cuarta hipótesis específica…… 91

Tabla 15. Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la quinta hipótesis específica…… 92

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Análisis descriptivo de la variable clima laboral y sus dimensiones…… 79

Figura 2. Análisis descriptivo de la variable productividad del personal y sus dimensiones…… 82

RESUMEN

La investigación se centró en determinar la relación entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Se empleó un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con un nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Los datos se recolectaron mediante dos cuestionarios específicos: uno de 15 preguntas sobre el clima laboral y otro de 11 preguntas sobre la productividad del personal, ambos con altos niveles de fiabilidad (coeficientes de 0.924 y 0.922, respectivamente). La muestra estuvo compuesta por 43 trabajadores de la empresa. El análisis de los datos, realizado con el software SPSS, reveló que la mayoría percibe tanto el clima laboral como la productividad como “regulares”. En cuanto al clima laboral, el 62.79% (27 trabajadores) lo califica como “regular”, el 23.26% (10 trabajadores) como “bueno” y el 13.95% (6 trabajadores) como “malo”. Respecto a la productividad, el 55.81% (24 trabajadores) la considera “regular”, el 25.58% (11 trabajadores) “buena” y el 18.60% (8 trabajadores) “mala”. Estos hallazgos subrayan oportunidades de mejora en procesos y condiciones laborales. Asimismo, la alta correlación de Pearson ($r = 0.901$; $p < 0.001$) confirma una relación estrecha y significativa entre el clima laboral y la productividad, resaltando la importancia de un entorno psicosocial favorable y relaciones organizacionales armónicas en el rendimiento del personal.

Palabras clave: Clima laboral, productividad del personal, comunicación, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo.

ABSTRACT

The research focused on determining the relationship between the work environment and the productivity of the staff of the Shalom transport company, Ucayali, 2024. A quantitative, applied approach was used, with a correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The data were collected through two specific questionnaires: one with 15 questions about the work environment and another with 11 questions about staff productivity, both with high levels of reliability (coefficients of 0.924 and 0.922, respectively). The sample consisted of 43 workers from the company. The data analysis, carried out with SPSS software, revealed that the majority perceive both the work environment and productivity as “regular”. Regarding the work environment, 62.79% (27 workers) rate it as “regular”, 23.26% (10 workers) as “good” and 13.95% (6 workers) as “bad”. Regarding productivity, 55.81% (24 workers) considered it “average”, 25.58% (11 workers) “good” and 18.60% (8 workers) “poor”. These findings highlight opportunities for improvement in processes and working conditions. Likewise, the high Pearson correlation ($r = 0.901$; $p < 0.001$) confirms a close and significant relationship between the work environment and productivity, highlighting the importance of a favorable psychosocial environment and harmonious organizational relations in staff performance.

Keywords: Work environment, staff productivity, communication, interpersonal relationships, working conditions.

INTRODUCCIÓN

El clima laboral en una empresa de transporte influye de manera significativa en la motivación y el rendimiento de sus colaboradores. Cuando predomina un entorno de respeto y colaboración, los empleados se sienten valorados y respaldados por sus superiores y compañeros. Esto les permite trabajar con mayor confianza y seguridad, lo que se traduce en mejores resultados y un trato más cordial y eficiente a los clientes. Por el contrario, un ambiente lleno de tensiones y conflictos puede generar estrés y desmotivación, impidiendo que los trabajadores den lo mejor de sí y afectando negativamente la calidad del servicio brindado.

En este sentido, la productividad del personal no solo depende de su formación y destrezas técnicas, sino también de la forma en que se integran en el equipo y se identifican con los valores de la organización. Un líder que se preocupe por fomentar la comunicación abierta y la participación activa de los colaboradores logrará una mayor cohesión, impulsando así su deseo de aportar y de mejorar cada día. De esta manera, mantener un ambiente laboral positivo es clave para que la empresa de transporte pueda alcanzar sus objetivos de eficiencia y competitividad en un mercado cada vez más exigente.

El presente documento se ha estructurado conforme a los lineamientos establecidos por la Universidad Nacional de Ucayali y se compone de cinco capítulos principales, como se detalla a continuación:

En el Capítulo I, se delimita el problema de investigación desde una perspectiva internacional, nacional y local. Además, se definen problemas, objetivos, hipótesis y variables clave, así como su respectiva

operacionalización, resaltando la importancia de dimensiones como la comunicación, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, políticas organizacionales y liderazgo.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico sustentado en antecedentes internacionales, nacionales y locales que respaldan el vínculo entre el clima laboral y la productividad, así como en teorías relevantes como la del comportamiento organizacional y la motivación. Además, se precisan conceptos esenciales y se detallan las dimensiones e indicadores que orientan el análisis.

El Capítulo III presenta la metodología utilizada, la cual corresponde a un enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Se emplearon cuestionarios validados y confiables para recoger datos de una muestra de 43 trabajadores, analizados mediante técnicas estadísticas como la correlación de Pearson.

En el Capítulo IV, se exponen los resultados obtenidos, donde se identificó que tanto el clima laboral como la productividad fueron percibidos mayoritariamente como regulares. No obstante, se halló una correlación alta y significativa ($r = 0.901$; $p < 0.001$) entre ambas variables, lo que evidencia una influencia positiva del clima laboral en el rendimiento del personal.

Finalmente, en el Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, entre las cuales destaca la necesidad de fortalecer las dimensiones del clima laboral mediante estrategias de comunicación, reconocimiento, liderazgo participativo y mejora de las condiciones laborales, para optimizar así la productividad y el ambiente organizacional en la empresa de transporte Shalom.

Este estudio busca contribuir al desarrollo organizacional de la empresa, ofreciendo un diagnóstico claro y acciones prácticas que permitan mejorar la calidad del entorno laboral y, con ello, los niveles de eficiencia y desempeño de su personal.

Finalmente, el informe incluye una sección de referencias bibliográficas y anexos, en la cual se presentan la matriz de consistencia, el cuestionario aplicado, la base de datos generada y la evaluación de la fiabilidad del instrumento empleado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

A nivel internacional, la importancia del clima laboral ha captado la atención de empresas de todos los tamaños debido a su impacto directo en la productividad y eficiencia. En contextos globales, donde las diferencias culturales y las prácticas de gestión varían ampliamente, crear un clima laboral que sea consistentemente positivo se convierte en un reto complejo (Daza et al., 2021). Las organizaciones internacionales, por lo tanto, invierten en programas de formación para líderes y desarrollan políticas que promueven la equidad, el respeto y la motivación entre sus empleados. Estos esfuerzos son cruciales para mantener una fuerza laboral comprometida y reducir la incidencia de conflictos internos que pueden surgir de malentendidos o de una gestión deficiente (García y Valle., 2020).

Incluso, las encuestas de clima laboral son una herramienta estratégica que las corporaciones utilizan para medir y entender las percepciones y actitudes de sus empleados hacia el ambiente de trabajo. Estas encuestas proporcionan datos valiosos que pueden traducirse en acciones específicas para mejorar el entorno laboral (Gaitán et al., 2020). Por ejemplo, a través de estas encuestas, una empresa puede identificar departamentos o equipos con niveles de satisfacción bajos y abordar estos problemas con intervenciones dirigidas, como ajustes en las cargas de trabajo, mejoras en las condiciones físicas de trabajo o cambios en los

estilos de liderazgo (Oña., 2022). Las iniciativas de mejora continua también desempeñan un papel crucial en el mantenimiento de un clima laboral saludable. Esto incluye la revisión periódica de políticas de recursos humanos, la implementación de programas de bienestar y salud mental, y el establecimiento de canales de comunicación abiertos donde los empleados puedan expresar sus preocupaciones sin temor a represalias (Salazar et al., 2021). En última instancia, estas prácticas no solo mejoran la productividad, sino que también fortalecen la lealtad de los empleados y la imagen corporativa, elementos fundamentales para el éxito a largo plazo en el mercado global competitivo (Soto et al., 2020).

En Perú, el clima laboral es un tema que se aborda desde múltiples frentes, reflejando la importancia que tiene para el desarrollo socioeconómico del país. Las universidades y centros de investigación desempeñan un papel fundamental al estudiar las dinámicas de los ambientes laborales y su impacto en la productividad (Barboza et al., 2023). Estos estudios académicos suelen colaborar con empresas y entidades gubernamentales para diseñar políticas laborales más efectivas y adaptadas a la realidad peruana. Esta colaboración ayuda a cerrar la brecha entre la teoría y la práctica, permitiendo que las mejoras en el clima laboral se implementen de manera que beneficien tanto a los empleadores como a los empleados (Carhuayal., 2020). El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, por su parte, juega un papel crucial en la supervisión y regulación de las normativas laborales. A través de sus programas y regulaciones, se asegura de que las condiciones de trabajo en Perú cumplan con los estándares nacionales e internacionales

(Chagray et al., 2020). Esto incluye la implementación de leyes que promueven un trato justo y equitativo en el lugar de trabajo, previniendo la discriminación y el abuso laboral. Además, el ministerio fomenta iniciativas que promueven un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal, como la flexibilidad de horarios y el teletrabajo, adaptándose a las nuevas dinámicas de trabajo que demanda el siglo XXI (Lam, 2022).

Asimismo, los aspectos culturales y económicos de Perú influyen significativamente en cómo se gestiona y percibe el clima laboral en el país. La diversidad cultural puede presentar desafíos únicos en la gestión de recursos humanos, donde las prácticas y expectativas laborales pueden variar significativamente entre diferentes grupos y regiones (Montoya et al., 2021). Económicamente, las fluctuaciones en el mercado laboral también impactan el clima laboral, especialmente en sectores donde la inestabilidad laboral es más pronunciada. Entender estos factores es crucial para las empresas y las políticas gubernamentales que buscan mejorar la satisfacción laboral y, por ende, la productividad en el trabajo (Sánchez., 2020).

En Ucayali, la infraestructura de transporte es un factor determinante para el clima laboral, especialmente porque la eficiencia en el transporte impacta directamente en la puntualidad y el estado de ánimo de los empleados. Las dificultades logísticas no solo prolongan los tiempos de desplazamiento, sino que también pueden generar estrés y fatiga, afectando el rendimiento laboral una vez en el lugar de trabajo. La mejora continua de estas infraestructuras, por lo tanto, es vital para asegurar que los trabajadores puedan llegar a sus empleos de manera eficiente y segura,

contribuyendo así a un ambiente laboral más positivo y productivo. Sin embargo, es fundamental que las organizaciones en Ucayali fomenten una cultura de apoyo y comunicación abierta donde los empleados puedan expresar sus preocupaciones relacionadas con los desafíos externos que enfrentan. Proporcionar formación sobre cómo gestionar el estrés y ofrecer servicios de apoyo psicológico puede ayudar a mejorar la moral y la motivación. Asimismo, celebrar logros y reconocer el esfuerzo individual y en equipo bajo circunstancias difíciles puede reforzar un sentido de pertenencia y compromiso con la empresa. Estas acciones no solo mejoran el ambiente laboral, sino que también potencian la productividad y la satisfacción laboral en general.

En la empresa de Transporte Shalom, una evaluación detallada de las condiciones de trabajo y la satisfacción del personal es esencial para comprender las dinámicas internas que afectan la productividad. La realización de encuestas de clima laboral proporciona una plataforma directa para que los empleados expresen sus percepciones y experiencias dentro de la empresa. Esta herramienta permite a la gerencia identificar no solo las áreas de insatisfacción, sino también aquellas prácticas que son valoradas por los trabajadores. Al analizar estos datos, la empresa puede ajustar sus políticas y procedimientos de manera que alineen mejor el bienestar de los empleados con los objetivos de productividad y eficiencia. Por ejemplo, un estudio realizado en el Perú halló que el 52,34 % de los trabajadores evaluaron el clima laboral en un nivel moderado y el 56,25 % reportaron un nivel similar de satisfacción (Dávila, 2023).

Un análisis profundo de los procesos internos puede revelar cómo las estructuras y prácticas operativas afectan el clima laboral y, por ende, la productividad. Este análisis debería incluir la evaluación de la carga de trabajo, la distribución de tareas, la claridad en las responsabilidades, y la eficacia de la comunicación interna. Identificar cuellos de botella, redundancias o áreas donde el apoyo y recursos son insuficientes es crucial para implementar mejoras. La Empresa de Transporte Shalom, al tomar en cuenta estos diferentes niveles de análisis, puede asegurar la creación de un entorno laboral que no solo cumpla con las expectativas de los empleados, sino que también impulse la productividad y el crecimiento sostenible de la empresa.

Los síntomas y signos de un clima laboral adverso se pueden manifestar en diversas formas, como la falta de motivación, ausentismo, conflictos frecuentes entre los empleados, bajo rendimiento, y la disminución del compromiso hacia las metas de la organización. En cambio, un clima laboral positivo tiende a estimular la colaboración, la satisfacción, y un mayor rendimiento en el trabajo. Las causas de un clima laboral desfavorable pueden ser variadas, incluyendo una deficiente comunicación interna, falta de reconocimiento y recompensas, desequilibrio entre la vida laboral y personal, y la ausencia de liderazgo efectivo. Cuando estas causas no se abordan, se genera un ambiente de trabajo hostil que impacta negativamente en la eficiencia y productividad de los trabajadores. El diagnóstico de la situación actual del clima laboral en la empresa Shalom se realiza mediante encuestas al personal, así como análisis de indicadores de productividad, ausentismo, y rotación de

empleados. La metodología aplicada permite identificar las percepciones de los trabajadores respecto al ambiente de trabajo, su satisfacción, y su bienestar general, así como detectar áreas específicas que necesitan mejora.

En cuanto al pronóstico, un clima laboral que no sea tratado adecuadamente puede llevar a una disminución sostenida de la productividad, un incremento de los costos de contratación debido a una mayor rotación, y una pérdida de competitividad para la empresa. Sin embargo, con un diagnóstico adecuado y la aplicación de intervenciones oportunas, es posible revertir este panorama. Las estrategias de control del pronóstico incluyen la implementación de programas de desarrollo profesional, el fortalecimiento de la comunicación interna, y el establecimiento de sistemas de reconocimiento y recompensas que fomenten la motivación y el compromiso.

La relevancia de este estudio radica en su potencial para mejorar la calidad de vida laboral del personal de la empresa de transporte Shalom. Al comprender mejor los factores que impactan el clima laboral, se pueden implementar estrategias efectivas que promuevan un ambiente de trabajo positivo. Esto no solo beneficia a los empleados, al incrementar su satisfacción y bienestar, sino también a la empresa, mejorando la eficiencia y productividad en el cumplimiento de sus objetivos. Los beneficios de esta investigación se reflejan en una mayor estabilidad laboral, mejores relaciones entre los empleados y una empresa más competitiva en el mercado local de transporte en Ucayali.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

- ¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Determinar la relación entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Determinar la relación entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

1.4.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Existe relación significativa entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.
- Existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

1.5. Variables

1.5.1. Definición conceptual de variables

El clima laboral se refiere a las percepciones y sentimientos que los empleados tienen acerca de su entorno de trabajo, abarcando factores como las condiciones físicas del espacio de trabajo, la calidad de las relaciones interpersonales entre compañeros y supervisores, el estilo de liderazgo y gestión, así como las políticas y procedimientos organizacionales que rigen el ambiente laboral (Oña., 2022). También incluye aspectos como la motivación y el reconocimiento, evaluando cómo se valoran y recompensan las contribuciones de los empleados, y la efectividad de la comunicación dentro de la organización. Un clima laboral saludable puede mejorar significativamente la satisfacción laboral, la productividad y la retención de empleados, mientras que un clima negativo puede conducir a una baja moral, alta rotación y disminución en la eficiencia, afectando el éxito general de la empresa (Vásquez et al., 2021).

La productividad del personal se define como la medida de la eficiencia y efectividad con la que los empleados de una organización completan sus tareas y responsabilidades laborales en un tiempo determinado, evaluando tanto la cantidad como la calidad de los trabajos realizados. Esta productividad es fundamental para el éxito de cualquier empresa, ya que afecta directamente su rentabilidad y sostenibilidad (Lam., 2022). Factores clave como la motivación, capacitación, disponibilidad de recursos adecuados y condiciones de trabajo óptimas influyen notablemente en la productividad. Mejorar estos factores puede

resultar en una mayor eficiencia operativa y competitividad en el mercado, lo que a su vez contribuye a una mejor posición económica y reputación de la empresa (Sánchez., 2020).

1.5.2. Definición operativa de variables

V1: Clima laboral.

- D1: Comunicación.
- D2: Relaciones interpersonales.
- D3: Condiciones de trabajo.
- D4: Políticas organizacionales.
- D5: Liderazgo.

V2: Productividad del personal.

- D1: Rendimiento de tareas.
- D2: Asistencia.
- D3: Iniciativa.
- Trabajo en equipo.
- D5: Adaptabilidad.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
Clima laboral	Comunicación	• Frecuencia de las comunicaciones internas. • Claridad y precisión en la transmisión de información. • Disponibilidad de canales de comunicación bidireccional.	1, 2 y 3	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (15 – 34) Regular (35 – 54) Bueno (55 – 75)
	Relaciones interpersonales	• Nivel de cooperación entre colegas. • Respeto y trato justo dentro del equipo. • Existencia de conflictos y su resolución.	4, 5 y 6		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Condiciones de trabajo	• Adecuación de los recursos y herramientas para realizar el trabajo. • Condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, espacio, etc.). • Medidas de seguridad y protección para los empleados.	7, 8 y 9		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Políticas organizacionales	• Claridad y equidad de las políticas de recursos humanos. • Participación de los empleados en las decisiones que los afectan. • Reconocimiento y recompensas.	10, 11 y 12		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
	Liderazgo	• Estilo de liderazgo de los supervisores. • Soporte y feedback por parte de la gerencia. • Autonomía dada a los empleados en sus tareas.	13, 14 y 15		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	
Productividad del personal	Rendimiento de tareas	• Cumplimiento de metas y objetivos individuales. • Calidad del trabajo realizado. • Eficiencia en la ejecución de tareas.	16, 17 y 18		Malo (3 – 7) Regular (8 – 11) Bueno (12 – 15)	Malo (11 – 25) Regular (26 – 40) Bueno (41– 55)
	Asistencia	• Frecuencia de tardanzas y ausencias. • Cumplimiento del horario de trabajo.	19 y 20		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
	Iniciativa	• Propuestas de mejora por parte de los empleados. • Participación en proyectos o comités de innovación.	21 y 22		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
	Trabajo en equipo	• Contribución al éxito del equipo. • Colaboración en proyectos interdepartamentales.	23 y 24		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	
	Adaptabilidad	• Flexibilidad para adaptarse a cambios en el ambiente de trabajo. • Capacidad de manejar múltiples tareas o proyectos.	25 y 26		Malo (2 – 4) Regular (5 – 7) Bueno (8 – 10)	

1.7. Justificación e importancia

La justificación teórica proporciona una base sólida y profunda al estudio, enlazando los conceptos de clima laboral y productividad con teorías bien establecidas en el ámbito de la gestión de recursos humanos y el comportamiento organizacional. Utilizando fundamentos como la Teoría del Comportamiento Organizacional y la Teoría de la Motivación de Herzberg, el estudio no solo se ancla en un marco académico robusto, sino que también busca expandir estas teorías al contexto específico de una empresa de transporte. Al hacerlo, pretende ofrecer nuevas perspectivas que enriquecen la comprensión de cómo el ambiente laboral puede influir directamente en la eficacia y eficiencia de los empleados.

La justificación práctica brinda una perspectiva de los resultados de la investigación, las mismas que están destinados a tener un impacto directo y aplicable sobre la gestión y operación de la empresa de transporte Shalom. Al identificar cómo el clima laboral afecta la productividad, la investigación puede guiar a la empresa hacia implementaciones prácticas que mejoren tanto la moral del personal como su rendimiento. Esto incluiría el desarrollo de estrategias para fortalecer la comunicación interna, optimizar los sistemas de recompensa y fomentar un entorno de trabajo más motivador y enriquecedor.

La justificación metodológica plantea una estrategia de investigación cuantitativa para capturar con precisión la dinámica entre el clima laboral y la productividad. A través del uso de encuestas y cuestionarios, se

obtendrán datos cuantitativos que proporcionarán medidas objetivas y comparables del clima laboral y la productividad.

Es fundamental para identificar y entender los factores que impactan directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción laboral. Un clima laboral positivo puede mejorar significativamente la productividad al fomentar un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten motivados y comprometidos con sus tareas. Esto es especialmente crítico en el sector del transporte, donde el bienestar y la motivación del personal pueden afectar directamente la seguridad, la puntualidad y la calidad del servicio. Además, un buen clima laboral ayuda a reducir la rotación de personal y los costos asociados con la contratación y capacitación de nuevos trabajadores, mientras potencia una cultura organizacional sólida y atractiva tanto para empleados actuales como futuros. De modo que, una investigación detallada sobre este tema puede proporcionar a Shalom estrategias valiosas para optimizar sus operaciones y fortalecer su posición en el mercado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Chiquillo et. al., (2023) “Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Los resultados indican que las empresas deberían adoptar estrategias para fortalecer el liderazgo y mejorar el ambiente de trabajo. Entre estas estrategias se incluyen promover una comunicación abierta, clara y frecuente, donde los líderes practiquen la escucha activa y compartan de manera transparente los objetivos y expectativas de desempeño. Asimismo, se sugiere cultivar un entorno colaborativo y respetuoso que fomente la creatividad y la innovación. (b) Además, es importante que las empresas promuevan el liderazgo transformacional, que motiva y empodera a los empleados, y apoya su desarrollo personal y profesional en un ambiente laboral positivo. Los líderes deben identificar y atender las necesidades de formación y desarrollo de su personal, establecer una cultura de ética e integridad y actuar como ejemplos a seguir. (c) Se menciona que los estudios en pymes pueden presentar limitaciones debido al tamaño de la muestra, lo que puede repercutir en la validez de los resultados. Se aconseja emplear técnicas de muestreo adecuadas y considerar las diferencias culturales y estructurales de las pymes para mejorar la precisión de los estudios futuros. (d) También se deben tener en cuenta las limitaciones metodológicas, como los sesgos de respuesta y selección. Futuras

investigaciones deberían incluir las perspectivas de los empleados y utilizar métodos de investigación que permitan obtener resultados de mayor calidad. Se recomienda realizar estudios longitudinales para entender cómo varían el liderazgo y el clima laboral en el tiempo. (e) Los modelos de liderazgo son esenciales para el desarrollo de políticas y programas que mejoren tanto el liderazgo como el ambiente laboral en diversos contextos empresariales, contribuyendo al rendimiento organizacional y al bienestar de los empleados.

Ruíz (2021) “Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Los hallazgos resaltan la importancia de establecer un clima organizacional positivo en las empresas, tanto públicas como privadas. Este clima influye directamente en la productividad y pone énfasis en la necesidad de que los empleados se sientan alineados con las actitudes de sus compañeros respecto al trabajo que realizan. Esto incluye tener una clara Visión, Misión y valores corporativos con objetivos estratégicos bien definidos, apoyados por una comunicación efectiva y asertiva que permita entregar productos o servicios de manera eficaz tanto a clientes internos como externos. (b) Además, las organizaciones dependen integralmente de sus colaboradores, lo que subraya la necesidad de fomentar el desarrollo tanto empresarial como personal de cada miembro del equipo. A medida que la empresa progresa, los colaboradores también deben sentir que avanzan y se desarrollan junto con ella. (c) Por otro lado, aquellos empleadores que descuidan la calidad de vida de sus colaboradores pueden perder a sus

empleados más valiosos, quienes optarán por buscar empleo en lugares donde se sientan valorados y cómodos con el ambiente laboral.

Mussó y Murillo (2020) “Asociación entre el clima laboral y la influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) La investigación realizada a todos los empleados de Labovida S.A. demostró que el clima laboral impacta significativamente en varios aspectos de la productividad. (b) Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se determinó una asociación del 90.1% entre el clima laboral y la productividad, lo que subraya la importancia de mantener y mejorar el ambiente de trabajo para asegurar una ejecución eficiente de las tareas y, por consiguiente, la productividad de la empresa. (c) Se diseñaron tres planes de acción críticos para optimizar el rendimiento del trabajo, basados en las necesidades de los líderes de la organización. Estos planes incluyen fortalecer la comunicación interpersonal, asegurar la equidad y el respeto en el trato, y ampliar las oportunidades de desarrollo profesional del personal, todas estrategias clave para fomentar un clima laboral positivo y mejorar la productividad organizacional.

Prada et. al., (2020) “Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) El análisis reveló conexiones estadísticamente significativas entre el clima laboral y la productividad, especialmente en aspectos como la motivación del personal, la responsabilidad en el cumplimiento de tareas, la rotación y retiro de empleados. Estas dimensiones del clima laboral mostraron una correlación importante con

factores de productividad como el liderazgo, la inclusión en la toma de decisiones y el compromiso emocional con el trabajo. (b) En la muestra de trabajadores de empresas de TI, se encontró que estos elementos del clima laboral están directamente relacionados con la productividad, destacando el liderazgo y la participación en la toma de decisiones. La mayoría de los trabajadores evaluados mostraron altos niveles de clima laboral favorable, lo cual se asocia teóricamente con mejores oportunidades de crecimiento, mayor autonomía y condiciones óptimas para una comunicación efectiva. (c) Desde un punto de vista descriptivo, la "motivación" y la "responsabilidad" operan de manera casi independiente de otras variables, mientras que la "rotación" muestra una tendencia inversa, indicando estabilidad y permanencia. El liderazgo y la emoción componen aproximadamente el 50% del índice de clima laboral, y junto con la inclusión, representan más del 70% de este índice. La "rotación" es el factor menos significativo, con solo un 5% de influencia, lo que sugiere que no es crucial al evaluar el clima laboral en su totalidad. (d) El estudio empleó un modelo descriptivo basado en la teoría de Kopelman, Brief y Guzzo, para evaluar cómo el clima de trabajo impacta la satisfacción de los empleados en el sector TI, utilizando análisis causales y datos de diferentes fuentes. Estos hallazgos son fundamentales para que los gestores de recursos humanos en empresas de TI en Colombia comprendan mejor la relevancia del clima laboral. (e) Estos resultados también proveen una base sólida para futuras investigaciones y son un recurso valioso para entender mejor tanto el bienestar subjetivo como la satisfacción laboral en el contexto empresarial.

Rodríguez et al., (2020) “Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) La investigación confirmó la relevancia de la motivación laboral y su notable impacto en la productividad de los trabajadores operativos de la empresa TSR, un aspecto que no se había considerado previamente. (b) Se observó que la mayoría de los trabajadores de TSR poseen un nivel de motivación medio al realizar sus tareas. (c) Muchos empleados identificaron como factores motivacionales el potencial de ascenso, buenos salarios, reconocimiento, bonificaciones por productividad semanal, un liderazgo efectivo y un ambiente de trabajo positivo. (d) Sin embargo, hubo una percepción negativa respecto al reconocimiento de los esfuerzos por parte de los superiores, indicando una falta de incentivos y reconocimiento cuando los trabajadores desempeñan eficientemente sus labores. (e) La remuneración adecuada y las oportunidades de ascenso se destacaron como elementos cruciales para la motivación de los empleados. (f) A partir del análisis de los resultados, se confirmó que la motivación laboral influye positivamente en la productividad, sugiriendo la necesidad de expandir la muestra para reforzar estos hallazgos y subrayar la importancia del estudio. (g) Reconocer la motivación laboral como una herramienta esencial puede llevar a un desempeño eficiente de los trabajadores y, por consiguiente, a un aumento en la producción de la empresa. Esto también ayuda a que los empleados realicen sus tareas diarias con más entusiasmo y satisfacción al recibir incentivos. (h) Factores como el clima organizacional, reconocimiento,

satisfacción laboral, beneficios adicionales, incentivos y un trato respetuoso de los superiores, son determinantes en la motivación. (i) Estos factores resultan ser motivadores para los trabajadores de TSR en Saltillo, Coahuila. (j) Se identificó una clara relación entre la motivación y la productividad laboral en TSR, destacando el papel crucial del departamento de recursos humanos en el bienestar y motivación de los empleados. (k) El nivel de motivación laboral es un indicador predictivo del aumento de la productividad; los trabajadores muestran un rendimiento superior cuando reciben un trato adecuado, reconocimiento y están satisfechos con el ambiente laboral. Además, si perciben que la empresa se preocupa por su bienestar integral y les ofrece condiciones de trabajo favorables, horarios flexibles, descansos adecuados y una remuneración justa, así como oportunidades de crecimiento, se sentirán motivados y, como resultado, aumentarán su productividad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Lam (2022) “Clima laboral y productividad de los colaboradores operativos en la Empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., Arequipa 2021”, llego a la siguiente conclusión: (a) Se identificó una correlación positiva moderada (Rho de Spearman = 0.456) entre el clima laboral y la productividad de los colaboradores operativos. Factores como la motivación por parte del personal directivo, el liderazgo de los jefes, la comunicación en el trabajo, la satisfacción y las actitudes y compromiso con la empresa son cruciales para la eficiencia y efectividad laboral. (b) Existe una correlación positiva moderada (Rho = 0.431) entre

la motivación laboral y la productividad, influyendo aspectos como la conducta en el trabajo, las remuneraciones, la estabilidad laboral, las oportunidades de ascenso y las condiciones laborales. (c) El liderazgo mostró una correlación positiva moderada (Rho = 0.441) con la productividad, destacándose una gestión supervisora efectiva que incluye confianza, empatía, trabajo en equipo, congruencia e integridad. (d) La comunicación también presenta una correlación positiva moderada (Rho = 0.432) con la productividad, evidenciada en comunicados efectivos y asertivos, reuniones de trabajo eficientes y habilidades comunicativas sobresalientes. (e) Se observó una relación positiva moderada (Rho = 0.485) entre la satisfacción laboral y la productividad, reflejada en el desempeño durante el trabajo, el compañerismo, la autonomía para desarrollar actividades y la implicación con la empresa. (f) Las actitudes y el compromiso organizacional mostraron una correlación positiva moderada (Rho = 0.479) con la productividad, manifestada a través de diversos indicadores afectivos y de afiliación.

Montoya et al., (2021) “Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa de la Empresa Sedalib S.A. - Trujillo – 2020”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Se confirmó una influencia muy fuerte y positiva de 0.692 entre el clima organizacional y el desempeño laboral, indicando que en Sedalib S.A. - Trujillo se deben mejorar las oportunidades de carrera y la motivación por parte de los jefes para aumentar el compromiso de los colaboradores. (b) Se encontró una influencia muy fuerte de 0.746 entre la autorrealización personal y el desempeño laboral, lo que sugiere la importancia de que la

organización ofrezca oportunidades para que el personal aprenda y se desarrolle, cumpliendo así sus aspiraciones personales. (c) Se identificó una influencia positiva significativa de 0.726 entre el involucramiento y el desempeño laborales, destacando la necesidad de que el personal comprenda bien sus roles y la filosofía de la empresa. (d) Se observó una influencia positiva considerable de 0.810 entre las relaciones y el desempeño laborales, mostrando que Sedalib S.A. Trujillo necesita mejorar en aspectos como la remuneración y la comunicación entre colaboradores para optimizar el desempeño laboral.

Ponce y Gómez (2021) “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí¬”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) El clima organizacional tiene una influencia significativa, del 91%, sobre el desempeño laboral del personal en CHONEPAC. (b) CHONEPAC posee un clima organizacional ideal, caracterizado por una efectiva comunicación, motivación, reconocimiento y satisfacción de las necesidades de los empleados. (c) Un alto porcentaje (83%) del personal de CHONEPAC se siente muy satisfecho trabajando en la empresa, lo cual se refleja en su buen desempeño laboral, favorecido por condiciones físicas adecuadas y la resolución efectiva de conflictos internos. (d) CHONEPAC realiza evaluaciones anuales del clima organizacional, lo que le permite identificar logros y proporcionar retroalimentación sobre las acciones en curso, así como desarrollar planes de mejora en áreas que requieran ajustes para mantener la eficacia y eficiencia operativa de la empresa.

Vásquez et. al., (2021) “Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de call center teleatento del Perú, Lima 2021”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) Existe una relación significativa entre el clima laboral y la rotación de personal, influenciada por problemas en comunicación, capacitación, procesos, sueldo y la interacción con los supervisores, con un coeficiente de correlación moderadamente alto. (b) Se observó cómo el estilo de gestión se asocia con la rotación de personal. Los indicadores estratégicos relacionados con la asignación de tareas a menudo resultan excesivos, lo que disminuye las expectativas de los empleados hacia la empresa. Asimismo, se identificó una relación considerable entre la comunicación y la rotación de personal; sin embargo, esta comunicación suele ser insuficiente debido a que los supervisores intermedios no encuentran el tiempo necesario para transmitir la información adecuadamente a los empleados operativos. (c) La actitud y la rotación de personal están medianamente relacionadas. La falta de empatía entre supervisores y empleados operativos, junto con la sobrecarga de trabajo y la deficiente coordinación con las áreas de apoyo, contribuyen a problemas en la atención y respuesta a las necesidades del personal.

Carhuayal (2020). “El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A.”, llego a la siguiente conclusión: (a) Factores estructurales como controles, procedimientos y reglas tienen una relación directa con el rendimiento laboral; si estos factores son positivos y bien recibidos por los trabajadores, estos los percibirán de manera favorable. (b) La responsabilidad que los

jefes delegan y perciben en los trabajadores influye directamente en su rendimiento, así como la responsabilidad que los empleados sienten al desarrollar sus tareas comparados con sus compañeros. (c) El sistema de recompensas es crucial para fomentar un mayor compromiso con las actividades de la empresa. (d) Cuando un trabajador enfrenta un desafío que considera propio y se siente capaz de superarlo, su rendimiento mejora progresivamente, incluso después de que el desafío haya desaparecido. (e) La gestión de conflictos y las relaciones entre trabajadores y jefes, especialmente cuando estos últimos son familiares, afectan significativamente el rendimiento laboral, pudiendo incluso llevar a abandonos intempestivos de las tareas tras discusiones, algo observado directamente en la empresa. (f) Las dimensiones de cooperación y estándares impactan directamente el rendimiento laboral según la percepción de los trabajadores. Se observó una falta de apoyo y respeto a las normas implícitas dentro de la organización. (g) La identificación de los trabajadores con la empresa influye proporcionalmente en su compromiso con las tareas; sentirse reconocidos como parte de la empresa actúa como un motivador esencial.

Chagray et al., (2020) “Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana”, llegaron a la siguiente conclusión: (a) La empresa posee un clima organizacional favorable que impacta positivamente en el desempeño de sus trabajadores. Se recomienda la implementación de un programa de mejora continua que incluya capacitaciones y talleres para potenciar los resultados y mejorar así el rendimiento laboral, contribuyendo al logro de los objetivos empresariales.

(b) Además, es crucial que los líderes de cada departamento consideren las opiniones de los trabajadores para fomentar la generación de nuevas ideas y fortalecer la confianza en ellos mismos, lo cual beneficiará el desarrollo y crecimiento de la empresa. (c) Se destaca la importancia de desarrollar actividades recreativas y formativas para todo el personal con el objetivo de mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales, y así optimizar el rendimiento laboral en función de alcanzar las metas empresariales. (d) También se sugiere implementar charlas motivacionales dirigidas a todos los empleados para fomentar la autorrealización y establecer un sistema de incentivos que mejore la motivación de los trabajadores destacados, impulsándolos a alcanzar los niveles de productividad esperados por la empresa.

Sánchez (2020) “Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019”, llegó a la siguiente conclusión: (a) Se identificó una relación positiva muy significativa entre el clima laboral y la productividad en la empresa, con un coeficiente de correlación de 0.760, indicando una alta correlación, y un p-valor de 0.000 (p-valor ≤ 0.05). Esto sugiere que aproximadamente el 76% de la variación en la productividad laboral puede explicarse por el clima laboral. (b) El clima laboral en NSP Courier - Tarapoto en 2019 se considera regular, atribuido a la falta de trabajo en equipo, la no ejecución oportuna de las tareas asignadas, comunicación deficiente, y la ausencia de un sistema efectivo para el seguimiento y control de actividades, aunque existen reglas, normas y procedimientos que deberían guiar el trabajo. (c) La productividad de la empresa también se califica como regular, influida por la baja motivación

del personal en su lugar de trabajo, alta rotación de personal, y el incumplimiento de los objetivos grupales a pesar de que la empresa ofrece estabilidad laboral.

2.1.3. Antecedentes Locales

Portocarrero (2022) “Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Calleria, Ucayali, 2021”, llegó a la siguiente conclusión: (a) La gestión de Golocentro Ucayali E.I.R.L se realiza de manera empírica, con un conocimiento limitado sobre aspectos empresariales críticos como el clima laboral. Esta falta de conocimiento y la dificultad para adoptar técnicas administrativas avanzadas han llevado a que la rentabilidad y el crecimiento de la empresa se estanquen. (b) En cuanto al liderazgo, se observó que, aunque a veces se trabaja en equipo, el líder raramente muestra y enseña con el ejemplo, aunque generalmente inspira confianza y ocasionalmente resuelve problemas de manera efectiva. (c) Respecto a la satisfacción laboral, se encontró que, aunque a veces los ambientes de trabajo son adecuados y se reconoce el logro de metas, rara vez hay satisfacción con los incentivos económicos ofrecidos. (d) En relación con la comunicación, la mayoría de los colaboradores indicaron que raramente existe comunicación asertiva entre el jefe y los empleados, aunque en ocasiones se practica la empatía dentro de la empresa. (e) Sobre la práctica de valores, la mayoría de los empleados se consideran disciplinados y responsables en su trabajo diario, y

ocasionalmente están comprometidos con el desempeño eficaz de sus tareas.

Vásquez (2020) “Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018”, llegó a la siguiente conclusión: (a) A partir de un análisis con la prueba de Pearson que arrojó un Rho de 0.629 y un p-valor de 0.516, se establece que existe una relación moderadamente positiva entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en SOCOPUR. Esto indica que la inteligencia emocional tiene un impacto positivo en la productividad de los trabajadores de la empresa durante el año 2018. (b) Los resultados mostraron un R de Pearson de 0.625 con un p-valor de 0.010, demostrando una relación moderadamente positiva entre la inteligencia emocional y la eficiencia laboral. Esto sugiere que la inteligencia emocional contribuye significativamente a mejorar la eficiencia en el desempeño laboral, aumentando la productividad en SOCOPUR en 2018. (c) Se encontró un R de Pearson de 0.836 con un p-valor de 0.006, lo que confirma una relación moderadamente positiva entre la inteligencia emocional y la efectividad laboral. Esto implica que la inteligencia emocional eleva notablemente la efectividad del desempeño laboral, repercutiendo favorablemente en la productividad de los empleados de SOCOPUR en ese año. (d) Con un R de Pearson de 0.841 y un p-valor de 0.036, se determina que existe una fuerte relación positiva entre la inteligencia emocional y la eficacia laboral, indicando que la inteligencia emocional influye de manera considerable en la eficacia del desempeño laboral, mejorando así la productividad general en SOCOPUR durante 2018. (e) La satisfacción laboral tiene una influencia positiva en el

compromiso organizacional, lo que significa que los empleados satisfechos muestran mayor compromiso con su organización, lo cual es esencial para alcanzar los objetivos corporativos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima laboral

Constituye la atmósfera emocional y psicológica que se respira dentro de una organización, influenciada por las interacciones personales, las políticas internas y el ambiente físico del lugar de trabajo. Este clima es crucial, ya que impulsa la motivación y la productividad de los empleados y afecta su decisión de permanecer en la empresa. Un clima laboral enriquecedor y positivo fomenta el compromiso y la colaboración, mientras que un ambiente negativo puede resultar en desmotivación y una alta rotación de personal (Lam 2022).

Asimismo, es la percepción de bienestar que un empleado tiene sobre su rol y entorno de trabajo. Es un elemento esencial del clima laboral y está directamente relacionada con la eficacia operativa de la empresa. Los factores que contribuyen a la satisfacción laboral incluyen el reconocimiento de los esfuerzos, la equidad en los salarios y las oportunidades de desarrollo profesional. Una fuerza laboral satisfecha es sinónimo de un ambiente laboral saludable y productivo (Oña 2022).

Además, es el conjunto de valores y prácticas que define la identidad de una empresa y modela el comportamiento de sus empleados. Esta cultura es el pilar sobre el cual se construye el clima laboral. Una cultura positiva y bien arraigada puede ser el catalizador para un clima laboral

dinámico y estimulante, mientras que una cultura deficiente puede socavar el ambiente de trabajo y fomentar el descontento (Portocarrero 2022).

Incluso, es esencial para cualquier organización la comunicación interna, la misma que abarca todas las formas en que se comparte información entre los miembros de una empresa. Una comunicación clara, abierta y eficaz contribuye enormemente a un clima laboral saludable, pues asegura que los empleados se sientan escuchados, respetados y parte integral del equipo. Deficiencias en esta área pueden llevar a malentendidos y a una atmósfera laboral tensa y disfuncional (Ruíz 2021).

De modo que, estas condiciones incluyen aspectos tangibles como la seguridad en el lugar de trabajo, la comodidad, y la adecuación de los recursos disponibles para realizar el trabajo. Las buenas condiciones laborales no solo son fundamentales para la seguridad y bienestar físico de los empleados, sino que también son determinantes para su satisfacción y eficacia. Ambientes de trabajo que priorizan estas condiciones tienden a tener un clima laboral más favorable, lo que se traduce en mayor productividad y menor rotación de personal (Sánchez 2020).

2.2.2. Características del clima laboral

Según Gutiérrez (2015), el ambiente laboral en una empresa experimenta fluctuaciones en las actitudes de los empleados por diversos motivos, tales como los días de pago, fin de mes, reparto de bonos, aumentos salariales, despidos o cambios en la dirección. Por ejemplo, un incremento general en los salarios tiende a elevar la motivación y el

entusiasmo por el trabajo de los empleados, mientras que un recorte de personal puede tener el efecto contrario.

Asimismo, algunas características esenciales incluyen:

- Ser algo externo al individuo.
- Rodear al individuo, pero diferenciarse de sus percepciones personales.
- Existir dentro de la estructura de la organización.
- Poder ser medido mediante diferentes métodos.
- Diferenciarse de la cultura organizacional.

Por otro lado, se describe como un aspecto relativamente estable dentro de las empresas, aunque susceptible a cambios graduales. El clima influye y modifica el comportamiento y la identificación de los empleados con la empresa. Asimismo, los trabajadores no solo son influenciados por el clima laboral, sino que también tienen un papel activo en su modificación, impactando a su vez sus propias actitudes y comportamientos. Las estructuras internas de la empresa influyen en el clima laboral y viceversa; problemas como la alta rotación y el ausentismo pueden indicar un clima laboral problemático, señalando posiblemente la insatisfacción de los empleados.

2.2.3. Tipos de clima laboral

Según Gutiérrez (2015), se identifican cuatro tipos de climas en sistemas organizacionales, cada uno con características distintas:

- **Clima autoritario – Explotador:** Este clima se caracteriza porque la dirección muestra una desconfianza hacia los empleados, centralizando las decisiones y objetivos en la alta gerencia, que se imponen de manera descendente. Los empleados operan en un entorno dominado por el temor, los castigos y las amenazas, aunque ocasionalmente se pueden dar recompensas. Las necesidades que se satisfacen son principalmente psicológicas y de seguridad, y la comunicación entre la dirección y los empleados se limita a órdenes específicas.

- **Clima autoritario – Paternalista:** En este ambiente, la dirección trata a los empleados de una manera condescendiente, similar a la relación entre un amo y su sirviente. Aunque las decisiones principales se toman en la cima, se permite cierta toma de decisiones en niveles inferiores. Este clima mantiene una apariencia de estabilidad y estructura, con un enfoque en las necesidades sociales de los empleados.

- **Clima participativo – Consultivo:** En este tipo de clima, las decisiones críticas se toman en la alta gerencia, pero se anima a los subordinados a tomar decisiones más específicas en los niveles inferiores. Hay una confianza notable en los empleados, y la comunicación fluye principalmente de manera descendente. Se busca satisfacer las necesidades de prestigio y estima, utilizando tanto recompensas como castigos ocasionales.

- **Clima participativo – Grupo:** Este clima se distingue por una toma de decisiones dispersa a lo largo de toda la organización e integrada en todos los niveles. La dirección confía plenamente en sus empleados y fomenta una comunicación multidireccional, incluyendo interacciones laterales. Los empleados se motivan mediante la participación y la implicación en el establecimiento de objetivos de rendimiento, promoviendo una atmósfera de amistad y confianza entre superiores y subordinados.

2.2.4. Dimensiones del clima laboral

Comunicación

Constituye el pilar fundamental para el intercambio de información entre individuos, facilitando la conexión a través de señales compartidas como palabras, gestos y símbolos. Este proceso no es solo un medio para transmitir ideas y emociones, sino que también juega un rol crucial en la estructuración y el funcionamiento eficaz de las sociedades. La comunicación efectiva requiere claridad en el mensaje, competencia en la escucha y precisión en la interpretación de los mensajes recibidos, elementos que son esenciales para una interacción humana exitosa (Gómez, 2016).

Asimismo, es una herramienta estratégica indispensable para el crecimiento y la eficiencia organizativa. Se manifiesta tanto en el flujo de información interna, entre empleados y departamentos, como en la comunicación externa con clientes, proveedores y otras partes interesadas. Una comunicación efectiva dentro de una empresa contribuye

decisivamente a la optimización de la gestión, la agilidad en la toma de decisiones, el aumento de la motivación de los empleados, el control eficiente de los procesos y la efectiva promoción de productos o servicios. En este entorno, la clave del éxito reside en la capacidad de transmitir mensajes de manera clara, directa y adaptada a las necesidades de cada audiencia (Galindo, 2011).

Además, emerge como un campo vital para la interacción entre personas de distintos contextos culturales. Esta forma de comunicación va más allá del simple intercambio de palabras, abarcando la comprensión de estilos de comunicación diversos, valores y comportamientos que varían de una cultura a otra. La habilidad para navegar estas diferencias con sensibilidad y respeto puede transformar radicalmente las relaciones internacionales, promoviendo un entendimiento más profundo y respeto mutuo entre las culturas. Dominar esta forma de comunicación implica reconocer y ajustar las propias percepciones y prejuicios, además de estar dispuesto a abrazar y aprender de las diferencias culturales (Palacios, 2014).

Relaciones interpersonales

Son el tejido que une a la sociedad, forjando conexiones esenciales entre personas de todo tipo. Estas relaciones pueden manifestarse en formas diversas como amistad, amor, vínculos laborales o lazos familiares, y son fundamentales para el desarrollo emocional y social de los individuos. A través de estas interacciones cotidianas, las personas no solo comparten experiencias y expresan emociones, sino que también negocian sus roles

dentro de la comunidad. Estos vínculos no solo nutren la identidad personal y fortalecen el sentido de pertenencia, sino que también son vitales para el bienestar emocional y la estabilidad psicológica de cada persona (Martínez, 2017).

Asimismo, son la piedra angular de un entorno productivo y armónico. Estos vínculos entre colegas, y entre empleados y supervisores, son cruciales para facilitar la colaboración efectiva, la resolución de conflictos y la adaptación al cambio. Un clima laboral enriquecido por relaciones interpersonales positivas se traduce en mayor productividad, mejora la moral del equipo y optimiza la gestión. Así, cultivar un ambiente donde prevalezca el respeto mutuo y el apoyo continuo puede transformar radicalmente el dinamismo y la eficacia organizacional (Molina y Pérez, 2006).

Además, es la interacción entre estudiantes y maestros es un pilar esencial para el desarrollo académico y personal de los alumnos. Estas relaciones, fundamentadas en el respeto y la confianza, crean un ambiente que fomenta la participación activa y la motivación por aprender. La capacidad de un educador para establecer un vínculo significativo con sus estudiantes puede influir profundamente en su autoestima y rendimiento académico. Por lo tanto, las relaciones interpersonales en la educación no solo enriquecen la experiencia de aprendizaje, sino que también son clave para el crecimiento integral y continuo de los estudiantes (García, 2015).

Condiciones de trabajo

Encapsulan todos los elementos físicos, sociales y psicológicos que conforman el ambiente laboral, ejerciendo una influencia decisiva en la salud, la eficacia y el bienestar de los empleados. Estos elementos incluyen desde la seguridad física en el lugar de trabajo hasta aspectos menos tangibles como la cultura corporativa, las oportunidades de desarrollo profesional, y las políticas de remuneración. Un entorno de trabajo que se caracteriza por su enfoque en la promoción de la salud y la seguridad, que facilita el crecimiento personal y profesional y reduce al mínimo los riesgos y el estrés, es esencial para la satisfacción y la productividad laboral (Martínez et al., 2013).

Asimismo, son fundamentales para garantizar tanto la seguridad del personal como la eficiencia de las operaciones. Factores como el estado y adecuación de la maquinaria, la calidad de la ventilación y la iluminación, y las rigurosas medidas de seguridad son prioritarios. Mejorar estas condiciones es vital no solo para evitar accidentes y enfermedades ocupacionales, sino también para fortalecer la moral de los trabajadores, disminuir la rotación de personal y, en última instancia, aumentar la productividad y la rentabilidad de la empresa (Sousa, 2012).

Además, tienen un enfoque especial en los aspectos interpersonales y emocionales del ambiente laboral. La equidad en el trato, el respeto mutuo entre colegas y supervisores, y el mantenimiento de un balance adecuado entre la vida laboral y personal son aspectos críticos. Un entorno laboral que cultiva estas cualidades no solo mejora la satisfacción y la retención de los empleados, sino que también impulsa la

calidad del servicio al cliente, reflejando directamente en la percepción y el éxito de la organización (García, 2015).

Políticas organizacionales

Son el esqueleto que sostiene la estructura y la cultura de cualquier empresa o institución. Estas directrices meticulosamente diseñadas regulan la conducta de los empleados y estandarizan los procesos internos, asegurando una operación coherente y alineada a través de toda la organización. Cubren una amplia gama de aspectos, desde la ética profesional y el uso responsable de los recursos, hasta las interacciones entre empleados y la ejecución de procedimientos administrativos. Su objetivo es no solo mantener el orden, sino también encaminar las acciones del personal hacia la realización de los objetivos estratégicos y valores fundamentales de la organización, fortaleciendo así la identidad corporativa y la integridad operativa (Chinelato et al., 2020).

Asimismo, se centran en crear un marco laboral que es tanto regulador como empoderadora. Estas políticas abarcan desde la contratación y capacitación hasta la evaluación del desempeño y la promoción, orientadas a fomentar un entorno laboral justo y estimulante. Al definir claramente las expectativas y los derechos de los empleados, estas políticas no solo facilitan una gestión efectiva y transparente del talento humano, sino que también actúan como un baluarte contra las irregularidades legales y éticas. Así, las políticas en recursos humanos son fundamentales para cultivar la equidad y la motivación, elementos esenciales para el éxito organizacional (Gracia et al., 2019).

Además, representan el compromiso de una empresa con la responsabilidad ambiental y social. Estas políticas, que incluyen normativas sobre el uso eficiente de los recursos, la minimización de las emisiones contaminantes, el compromiso con las comunidades locales y la integridad en los negocios, son cruciales para una operación sostenible. Al adherirse a estas directrices, las organizaciones no solo aseguran el cumplimiento de las normativas vigentes, sino que también fortalecen su imagen pública y su competitividad en el mercado. Este enfoque sostenible no solo beneficia a la empresa a largo plazo, sino que también promueve un impacto positivo en la comunidad y el medio ambiente, evidenciando un liderazgo consciente y proactivo (Besarez et al., 2014).

Liderazgo

Es la habilidad para influir en otros y dirigirlos hacia la realización de objetivos compartidos. Un líder efectivo sobresale en motivar, inspirar y guiar a las personas, creando un entorno que promueve tanto el crecimiento personal como colectivo. Para alcanzar estos fines, los líderes emplean una mezcla de comunicación efectiva, empatía y decisiones estratégicas, esenciales para propulsar el progreso y abordar desafíos dentro de cualquier grupo o estructura organizacional. Este enfoque de liderazgo es universal y puede manifestarse en todos los niveles y en diversos contextos, siendo un pilar fundamental en el desarrollo de equipos exitosos y organizaciones prósperas (Bolívar, 2010).

Asimismo, es aquel que cataliza cambios profundos y positivos en sus seguidores y en la estructura de la organización. Este estilo de

liderazgo es emblemático por la capacidad del líder de elevar las expectativas de los individuos, motivándolos a superar sus límites y a unirse entusiastamente a una visión de futuro. Caracterizado por un compromiso con la innovación y la integridad, el líder transformacional se dedica al desarrollo personal y profesional de sus seguidores, fomentando un ambiente donde se cultivan el respeto mutuo y la superación continua. Las organizaciones que emplean este enfoque suelen experimentar mejoras significativas en su rendimiento, producto de un clima de motivación y compromiso generalizado (Estrada, 2007).

Además, se basa en la premisa de que no existe un solo estilo de liderazgo óptimo, sino que la efectividad del liderazgo depende de la capacidad de adaptarse a las necesidades específicas de cada situación. Los líderes situacionales son maestros de la adaptabilidad, ajustando su conducta y su enfoque estratégico en respuesta a las dinámicas del grupo y las exigencias del entorno. Este estilo permite a los líderes manejar eficientemente distintos tipos de equipos y situaciones, desde aquellos que requieren autonomía hasta los que necesitan una guía y supervisión constante. En contextos que cambian rápidamente, este tipo de liderazgo es invaluable, permitiendo una gestión flexible y sensible a las condiciones variables (Serrano y Portalanza, 2014).

2.2.5. Productividad del personal

Es una medida clave que evalúa cuán eficazmente los empleados realizan sus tareas asignadas dentro de una organización. Esta métrica, que se expresa generalmente como la cantidad de trabajo completado por

empleado en un periodo específico, es esencial para entender el rendimiento de los trabajadores y su contribución directa al éxito empresarial. Un enfoque en mejorar la productividad puede llevar a aumentos significativos en la rentabilidad y la eficiencia operativa de cualquier empresa (Oña, 2022).

Asimismo, es un indicador crítico de cuán efectivamente está operando una organización, reflejando la capacidad de los empleados para maximizar su producción con el mínimo de recursos, es decir la eficiencia laboral. Las empresas que logran altos niveles de eficiencia laboral suelen experimentar reducciones de costos y mejoras en la calidad del trabajo. Por ello, invertir en formación, tecnología de punta y mejoras ambientales se considera esencial para fomentar una fuerza laboral altamente eficiente (Mussó y Murillo, 2020).

El volumen máximo de trabajo que los empleados pueden generar en condiciones óptimas durante un período determinado. Factores como la destreza del personal, la tecnología utilizada y la eficacia de los procedimientos organizacionales juegan un papel fundamental en esto. Maximizar la capacidad de producción es crucial para la gestión eficiente de los recursos humanos y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa (Prada et. al., 2020).

Sin embargo, centrarse en la optimización de procesos significa revisar y mejorar las metodologías de trabajo y los procedimientos internos para elevar la productividad del personal. Este proceso puede incluir desde la automatización de tareas repetitivas hasta el rediseño de estructuras organizativas para mejorar la colaboración y eficiencia del equipo. La

optimización efectiva de procesos no solo aumenta la productividad, sino que también mejora la moral del empleado y la calidad del trabajo final (Rodríguez et al., 2020).

El nivel de compromiso y satisfacción de los empleados con sus roles dentro de la organización se conoce como compromiso del empleado. Los empleados que están verdaderamente comprometidos con su trabajo no solo son más productivos, sino que también están más motivados para contribuir a la mejora continua de sus habilidades y a la innovación dentro de la empresa. Por lo tanto, cultivar un ambiente que promueva un alto compromiso es vital para cualquier organización que aspire a ser líder en su sector (Vásquez, 2020).

2.2.6. Desarrollo de la productividad

Según Gutiérrez (2015), se aplica en grandes empresas y organizaciones con el objetivo de aumentar la productividad a través del análisis y la discusión de los factores que la afectan y los componentes involucrados. Por ejemplo, el Convenio Colectivo de SEAT, S.A. define la productividad total incluyendo varios aspectos clave:

- Análisis de los ciclos de trabajo y la distribución de las cargas laborales.
- Integración de la productividad con la calidad.
- Exploración de alternativas para apoyar la producción y aumentar la eficiencia.

- Investigación de las ineficiencias derivadas tanto de paros técnicos como de productos rechazados.
- Revisión de los materiales y el trabajo en proceso.
- Fomento del asesoramiento y la participación.

2.2.7. Factores que influyen en la productividad

Según Gutiérrez (2015), involucra múltiples aspectos significativos además de la simple relación entre la cantidad producida y los recursos empleados, tales como:

- **Calidad:** Se hace énfasis en la necesidad de fabricar productos de alta calidad adecuada a su precio y de hacerlo correctamente desde el primer intento, evitando reprocesos.

- **Productividad:** Definida como la relación entre salidas y entradas, esta fórmula representa la eficiencia del sistema, incluyendo tanto la mano de obra como los materiales utilizados.

- **Entradas y salidas:** Las entradas incluyen recursos como mano de obra, materia prima, maquinaria, energía, capital y capacidad técnica, mientras que las salidas se refieren a los productos o

  servicios generados.

- **Eficiencia en la gestión de recursos:** Se busca una mayor eficiencia mediante el aumento de las salidas con las mismas entradas, la reducción de las entradas manteniendo las mismas

salidas, el aumento de las salidas en mayor proporción que el incremento de las entradas, o la reducción de las salidas en menor medida que la disminución de las entradas.

2.2.8. Dimensiones de la productividad del personal

Rendimiento de tareas

Es una medida crucial de la efectividad con la que individuos o equipos completan actividades específicas asignadas. Este concepto clave en entornos laborales y educativos se centra en evaluar la calidad, eficiencia y velocidad de ejecución, proporcionando un barómetro para la competencia y productividad de las personas. Factores como la habilidad individual, el nivel de motivación, la disponibilidad de recursos y las condiciones del entorno influyen directamente en este rendimiento, destacando la complejidad de su gestión y optimización (Serrano et al., 2017).

Además, se analiza a través de cómo los empleados alcanzan los objetivos que definen sus roles. Este rendimiento se mide mediante evaluaciones regulares que contemplan tanto la calidad como la cantidad del trabajo ejecutado. Estos indicadores son vitales para decisiones estratégicas relacionadas con promociones, compensaciones y desarrollo profesional. Al monitorear este rendimiento, los líderes pueden detectar necesidades de soporte o ajustes en los procesos, asegurando así la eficacia y el crecimiento continuo dentro de la organización (Suárez et al., 2012).

Además, se encuentra en constante transformación, especialmente en campos donde la tecnología es una herramienta central. En sectores como la informática y la telemedicina, el rendimiento depende en gran medida de la habilidad para manejar eficazmente las tecnologías pertinentes. La capacitación tecnológica se ha convertido en un componente esencial para mejorar este rendimiento, subrayando la importancia de la alfabetización digital. En estos contextos, un manejo experto de la tecnología puede significar la diferencia entre el éxito y el estancamiento, haciendo que la formación continua sea indispensable para la productividad y la innovación (Chen y Chang, 2009).

Asistencia

Son fundamentales para evaluar la confiabilidad y el compromiso de un empleado. La asistencia regular asegura que el empleado está físicamente presente para cumplir con sus responsabilidades diarias, lo que es esencial para el flujo continuo y eficiente de las operaciones. En paralelo, la puntualidad refleja la disciplina del empleado para adherirse a los horarios acordados, incluyendo el inicio de la jornada laboral, reuniones, y otras obligaciones. Estos aspectos son cruciales porque no solo afectan la productividad individual, sino que también influyen en la colaboración y el ambiente de trabajo, siendo pilares para la eficacia operativa de toda la organización (García, 2022).

Asimismo, son indicadores clave de su compromiso con el aprendizaje y su desarrollo académico. Mantener una asistencia constante es vital para que los estudiantes no se pierdan información importante o

las dinámicas interactivas del aula, mientras que la puntualidad les permite maximizar el aprovechamiento de cada sesión educativa. Las instituciones educativas a menudo imponen normativas estrictas sobre estos aspectos para promover hábitos de responsabilidad y disciplina, considerando que estos comportamientos son esenciales para el éxito futuro de los estudiantes tanto en ámbitos académicos como profesionales (Hernández et al., 2018).

Además, son igualmente críticas en eventos sociales y profesionales, donde actúan como un barómetro del respeto y el interés de una persona por la ocasión. Ser puntual para estos eventos no solo muestra consideración hacia los organizadores y otros participantes, sino que también asegura que se aprovechen plenamente las oportunidades de interacción y colaboración. La negligencia en estos aspectos puede ser interpretada como desinterés o falta de profesionalidad, lo que podría deteriorar la imagen pública de una persona y su credibilidad profesional ante sus pares (Irureta, 2016).

Iniciativa

Es la capacidad de actuar de manera proactiva y emprender acciones sin esperar instrucciones o estímulos externos, mientras que la creatividad implica pensar de manera original y producir ideas que son tanto novedosas como útiles. Estas habilidades son vitales para el desarrollo personal, ya que permiten a los individuos no solo enfrentar desafíos sino también identificar y capitalizar oportunidades en sus entornos. En un mundo que cambia rápidamente, cultivar la iniciativa y la

creatividad es esencial para adaptarse, innovar y sobresalir, permitiendo a las personas transformar sus contextos y avanzar en sus aspiraciones personales y profesionales (Abrajan et al., 2009).

Asimismo, son motores de la innovación y elementos fundamentales para la competitividad empresarial. Los empleados que demuestran iniciativa se anticipan a las necesidades y abordan los problemas antes de que se intensifiquen, mientras que la creatividad los capacita para encontrar soluciones inesperadas y eficaces que pueden llevar a la organización por caminos menos transitados, pero potencialmente más rentables. Al fomentar un ambiente donde estas cualidades son valoradas y estimuladas, las organizaciones no solo mejoran su dinámica interna, sino que también se posicionan fuertemente en el mercado (Binnewies y Gromer, 2012).

Además, en el ámbito educativo preparan a los estudiantes para el futuro, equipándolos no solo con conocimientos sino también con la habilidad de aplicarlos de manera efectiva y creativa. Cuando los estudiantes toman la iniciativa, buscan activamente más allá del currículo establecido, ampliando su aprendizaje y experiencia. La creatividad, por otro lado, les permite abordar problemas desde nuevas perspectivas y encontrar soluciones innovadoras. Promover estas capacidades es crucial para desarrollar no solo académicos competentes sino también profesionales y ciudadanos que serán motores de cambio y progreso en sus comunidades (Del Moral, 1999).

Trabajo en equipo

Se traducen en la habilidad de los empleados para unirse y colaborar efectivamente hacia objetivos comunes. Esta sinergia implica una compartición estratégica de conocimientos, habilidades y recursos, así como el desarrollo de competencias interpersonales como la comunicación eficaz y la empatía. Los equipos que excelentemente incorporan estos aspectos no solo elevan su productividad, sino que también catalizan la innovación al fusionar diversas perspectivas en un enfoque unificado. Esta dinámica no solo fortalece el rendimiento del grupo, sino que enriquece la cultura organizacional, creando un ambiente de trabajo estimulante y cohesivo (Hernández y Muñoz, 2012).

Asimismo, es el corazón del éxito colectivo. Los atletas deben sincronizar sus acciones, comunicarse con claridad y apoyarse unos a otros para alcanzar la excelencia en el campo de juego. Un equipo que coopera efectivamente potencia sus posibilidades de triunfo y fomenta un clima de entusiasmo y motivación. Esta interacción continua no solo afina las habilidades técnicas de los jugadores, sino que también inculca valores fundamentales como el compañerismo y la determinación, esenciales para el desarrollo personal y profesional en cualquier ámbito competitivo (Lara, 2001).

Además, son un prisma a través del cual la cooperación y el trabajo en equipo revelan su capacidad para transformar sociedades. Al reunir a personas de diversos orígenes para colaborar en objetivos compartidos, estos proyectos no solo abordan desafíos complejos, sino que también

fortalecen los lazos comunitarios. La colaboración en este entorno fomenta un sentido de pertenencia y responsabilidad compartida, que es vital para el desarrollo sostenible y la resiliencia comunitaria. Al promover la inclusión y el respeto mutuo, el trabajo en equipo en proyectos comunitarios desencadena soluciones innovadoras que benefician a toda la sociedad, mejorando el bienestar colectivo y la calidad de vida de los individuos (García y Vicens, 1995).

Adaptabilidad

Consiste en una habilidad que tienen los empleados y organizaciones para responder con agilidad a cambios en su entorno. Esto puede incluir adaptarse a nuevas tecnologías, responder a fluctuaciones económicas, o ajustarse a cambios en la legislación. La adaptabilidad no solo permite a los individuos manejar transiciones y aprender nuevas competencias con eficacia, sino que también asegura que las organizaciones mantengan su competitividad y relevancia en un mercado en constante evolución. Cultivar un entorno que premie la adaptabilidad fomenta una fuerza laboral resiliente y proactiva, capaz de enfrentar desafíos futuros con innovación y estrategia (Mamani, 2017).

Asimismo, es la capacidad de modificar el comportamiento y los enfoques para manejar eficazmente los cambios de vida. Esta flexibilidad es esencial cuando se enfrentan eventos significativos como cambios de carrera, mudanzas geográficas o transformaciones en las estructuras familiares. Las personas adaptables tienden a manejar mejor el estrés y encontrar soluciones creativas a los problemas, lo que les permite no solo

sobrevivir sino prosperar en medio de la incertidumbre. Así, la adaptabilidad se convierte en una herramienta vital para el crecimiento personal y la estabilidad emocional, permitiendo a los individuos transformar desafíos en oportunidades de desarrollo (Blázquez y Peretti, 2012).

Además, se manifiesta en la capacidad de los estudiantes para ajustar sus métodos de estudio y abordajes de aprendizaje ante diferentes estilos pedagógicos y cambios curriculares. Esta habilidad es indispensable para alcanzar el éxito académico y es crucial para prepararse para un mercado laboral que exige una capacidad constante de aprendizaje y adaptación. Al fomentar la adaptabilidad, los educadores ayudan a los estudiantes a convertirse en aprendices versátiles y pensadores críticos, equipados para enfrentar y capitalizar las rápidas transformaciones del mundo profesional y tecnológico (González et al., 2003).

2.3. Definición de términos básicos

- **Bienestar laboral:** Estado general de salud física, mental y emocional de los empleados en el lugar de trabajo. Un clima laboral positivo puede promover el bienestar laboral, lo que puede contribuir a una mayor productividad y satisfacción en el trabajo (Lam, 2022).

- **Comunicación organizacional:** Intercambio de información dentro de una organización, tanto de manera formal como informal. Una comunicación efectiva puede mejorar el clima laboral y facilitar la

coordinación entre los miembros del equipo, lo que puede aumentar la productividad (Barboza et al., 2023).

- **Compromiso organizacional:** Vínculo emocional y psicológico que los empleados establecen con su organización. Un clima laboral favorable suele estar asociado con un mayor compromiso organizacional, lo que puede impulsar la productividad del personal (Carhuayal, 2020).

- **Creatividad e innovación:** Capacidad de los empleados para generar nuevas ideas, soluciones y enfoques en el trabajo. Un clima laboral positivo puede estimular la creatividad y la innovación, lo que puede impulsar la productividad y el éxito organizacional (Montoya et al., 2021).

- **Cultura organizacional:** Conjunto de valores, creencias, normas y comportamientos compartidos por los miembros de una organización. La cultura organizacional puede influir en el clima laboral y, por lo tanto, en la productividad del personal (Ponce y Gómez, 2021).

- **Desarrollo profesional:** Oportunidades y actividades que una organización ofrece a sus empleados para mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Un buen clima laboral puede promover un ambiente propicio para el desarrollo profesional, lo que puede aumentar la productividad y el compromiso del personal (Sánchez, 2020).

- **Desempeño laboral:** Rendimiento y la ejecución de las tareas asignadas por parte de los empleados. El desempeño laboral puede estar influenciado por el clima laboral, la motivación y otros factores relacionados (Chagray et al., 2020).

- **Empoderamiento laboral:** Proceso de delegar autoridad y responsabilidad a los empleados para que tomen decisiones y actúen de manera autónoma en su trabajo. Un clima laboral positivo suele fomentar el empoderamiento laboral, lo que puede aumentar la motivación y la productividad del personal (Oña, 2022).

- **Equilibrio entre trabajo y vida personal:** Capacidad de los empleados para equilibrar sus responsabilidades laborales con sus compromisos personales y familiares. Un clima laboral favorable puede promover un mejor equilibrio entre trabajo y vida personal, lo que puede mejorar la productividad y el bienestar general de los empleados (Gutiérrez, 2015).

- **Estrés laboral:** Tensión o presión experimentada por los empleados en el trabajo, que puede deberse a diversas razones como sobrecarga de tareas, conflictos interpersonales o falta de recursos. Un clima laboral negativo puede contribuir al estrés laboral, lo que puede afectar negativamente la productividad del personal (Vásquez, 2020).

- **Liderazgo:** Capacidad de una persona para guiar, influir y dirigir a otros dentro de una organización. Un buen liderazgo puede

contribuir a un clima laboral positivo y, en consecuencia, a una mayor productividad del personal (Chiquillo et al., 2023).

- **Motivación laboral:** Impulso interno que lleva a los empleados a realizar sus tareas con entusiasmo y dedicación. Un clima laboral positivo puede aumentar la motivación de los empleados y, por lo tanto, su productividad (Rodríguez et al., 2020).

- **Resiliencia laboral:** Capacidad de los empleados para adaptarse y recuperarse frente a situaciones adversas o desafiantes en el trabajo. Un clima laboral positivo puede fomentar la resiliencia laboral, lo que puede ayudar a los empleados a mantener niveles óptimos de productividad incluso en tiempos difíciles (Gaitán et al., 2020).

- **Retención de talento:** Capacidad de una organización para mantener a sus empleados más talentosos y calificados a largo plazo. Un buen clima laboral (Portocarrero, 2022).

- **Retroalimentación laboral:** Proceso de proporcionar a los empleados información sobre su desempeño en el trabajo. Un clima laboral positivo fomenta una cultura de comentario constructivo, lo que puede ayudar a mejorar el rendimiento y la productividad del personal (Montoya et al., 2021).

- **Rotación de personal:** Tasa a la que los empleados entran y salen de una organización. Un clima laboral negativo puede aumentar la

rotación de personal, lo que puede tener un impacto negativo en la productividad y la estabilidad de la organización (Vásquez et al., 2021).

- **Satisfacción laboral:** Grado de contentamiento o felicidad que experimentan los empleados en su trabajo. Un clima laboral positivo tiende a aumentar la satisfacción laboral, lo que puede conducir a una mayor productividad (Salazar et al., 2021).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación, de tipo aplicada, tuvo como objetivo principal utilizar y aplicar el conocimiento adquirido para resolver problemas específicos o mejorar procesos en contextos reales. No se buscó generar teorías o modelos desde cero, sino aplicar teorías existentes para obtener resultados prácticos y concretos (Hernández et al., 2014).

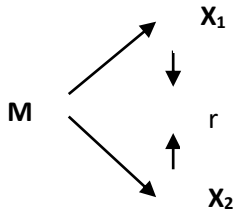
3.1.2. Nivel de investigación

En este sentido, el nivel correlacional permitió medir el grado y la dirección de la relación entre ambas variables, empleando métodos estadísticos mediante la prueba de normalidad (Hernández et al., 2014).

3.2. Diseño de la investigación

El diseño no experimental utilizado no implicó la manipulación de variables ni la asignación aleatoria de sujetos a diferentes grupos. En su lugar, se observaron las variables tal y como se presentaban en su contexto natural. Además, al ser de corte transversal, se recolectaron datos en un único punto en el tiempo, en lugar de seguir a los mismos sujetos a lo largo de un período prolongado. Este diseño fue útil para obtener una instantánea de las relaciones y características en un momento específico (Hernández et al., 2014). El estudio observó y midió el clima laboral y la productividad en un momento específico (2024), sin intentar alterar el

ambiente o las condiciones laborales, lo que permitió evaluar el estado actual de la relación entre estas variables en la empresa de transporte.



Dónde:

- M: Muestra.
- X_1: Clima laboral.
- X_2: Productividad del personal.
- r: Relación.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Conjunto completo de individuos, eventos o cosas de interés que se está estudiando. Esta población debe ser bien definida por el investigador y es de donde se desea extraer conclusiones (Hernández et al., 2014). Para el desarrollo de la investigación el estudio, se conforma por 48 trabajadores administrativos y operativos de la empresa de transporte Shalom.

3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población que se selecciona para participar en el estudio. El propósito de tomar una muestra es hacer inferencias sobre la población entera sin necesidad de examinar a cada

uno de sus miembros. La muestra debe ser representativa de la población para que los resultados del estudio puedan generalizarse (Hernández et al., 2014). Aplicando el muestreo probabilístico, se conoce la desviación estándar de la población y se busca calcular el tamaño de muestra para proporciones con máxima variabilidad (P = 0.5 y Q = 0.5), para un margen de error específico y un nivel de confianza del 95% (Z = 1.96), la fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2_{\frac{\alpha}{2}} xPxQxN}{\in^2 x(N-1) + Z^2_{\frac{\alpha}{2}} xPxQ}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 48}{0.05^2 * (48-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{46.0992}{1.0779}$$

$$n = 42.768 \cong 43$$

Se integra por 43 trabajadores de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Una encuesta es un método de investigación utilizado para recopilar información de un grupo de personas. Se realiza mediante la distribución de un conjunto de preguntas estandarizadas para obtener datos cuantitativos y cualitativos sobre diversos aspectos de los sujetos encuestados. La encuesta es una herramienta poderosa en la investigación social, de mercado y en estudios de opinión pública, pues

permite analizar y entender las actitudes, creencias, comportamientos y características de un grupo poblacional grande o pequeño (Hernández et al., 2014).

Tabla 2
Instrumento encuesta sobre la variable clima laboral

Autor	Ayrton Jerome Vela Oliveira
Administración	Individual
Aplicación	Presencial
Tiempo de aplicación	360 segundos

Tabla 3

Instrumento encuesta sobre la variable productividad del personal

Autor	Ayrton Jerome Vela Oliveira
Administración	Individual
Aplicación	Presencial
Tiempo de aplicación	300 segundos

3.4.2. Instrumento

Un cuestionario de preguntas es un instrumento consistente en una serie de preguntas escritas diseñadas para recoger información específica de los encuestados. Es el componente central de la encuesta y puede incluir una variedad de tipos de preguntas, como cerradas (opciones de respuesta fijas), abiertas (respuesta libre) y escalas de Likert (para medir el grado de acuerdo o desacuerdo con una afirmación). Los cuestionarios son diseñados cuidadosamente para asegurar que las preguntas sean claras, objetivas y relevantes para el objetivo de la investigación (Hernández et al., 2014).

Tabla 2

Baremos de la variable clima laboral

Clima laboral	Comunicación	Relaciones interpersonales	Condiciones de trabajo	Políticas organizacionales	Liderazgo
15 – 34	3 – 6	3 – 6	3 – 6	3 – 6	3 – 6
35 – 54	7 – 10	7 – 10	7 – 10	7 – 10	7 – 10
55 – 75	11 – 15	11 – 15	11 – 15	11 – 15	11 – 15

El instrumento diseñado para evaluar la variable de clima laboral está compuesto por un total de 15 preguntas, distribuidas equitativamente en cinco dimensiones críticas. Estas dimensiones incluyen: comunicación, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, políticas organizacionales y liderazgo. Cada una de estas áreas está representada por tres preguntas específicas, diseñadas para captar de manera efectiva los distintos aspectos y dinámicas que influyen en el clima laboral dentro de la organización.

Tabla 5

Baremos de la variable productividad del personal

Productividad del personal	Rendimiento de tareas	Asistencia	Iniciativa	Trabajo en equipo	Adaptabilidad
11 – 25	3 – 6	2 – 4	2 – 4	2 – 4	2 – 4
26 – 40	7 – 10	5 – 7	5 – 7	5 – 7	5 – 7

El instrumento diseñado para evaluar la productividad del personal consta de un total de 11 preguntas, las cuales están organizadas en cinco dimensiones clave para medir diferentes aspectos del desempeño laboral.

La dimensión denominada “rendimiento de tareas” es evaluada a través de 3 preguntas específicas que buscan cuantificar la eficacia con la que los empleados completan sus asignaciones laborales. Por otro lado, las dimensiones de “asistencia”, “iniciativa”, “trabajo en equipo”, y “adaptabilidad” incluyen 2 preguntas cada una. Estas preguntas están diseñadas para medir tanto la regularidad y la puntualidad de los empleados en el trabajo, como su capacidad para innovar, colaborar efectivamente con otros y adaptarse a cambios o nuevas situaciones en el ambiente laboral.

Validez del instrumento

Tres especialistas con estudios de posgrado han sido designados para evaluar la idoneidad del instrumento. Sus experiencias garantizarán que los cuestionarios cumplan con los estándares requeridos para su uso apropiado.

Tabla 6
Validez de los instrumentos

Nombres y apellidos	Grado académico	Dictamen
Nelson Manuel Vasquez Saucedo	Doctor	Aplicable
José Luis Castro Ullilen	Doctor	Aplicable
Olmedo Pizango Isuiza	Maestro	Aplicable

Confiabilidad del instrumento

Con el propósito de evaluar la consistencia interna de los datos obtenidos mediante los instrumentos de medición, se aplicó el coeficiente

alfa de Cronbach. En el caso de la variable clima laboral, conformada por 15 ítems, se registró un índice de confiabilidad de 0.924; mientras que la variable productividad del personal, compuesta por 11 preguntas, alcanzó un coeficiente de 0.922.

3.5. Procedimiento de recolección de datos

En el programa de Excel, era fundamental tener un conocimiento estadístico de las variables que se presentaron en tablas para mejorar la comprensión de los datos. Este procedimiento no solo cumplió con los objetivos propuestos, sino que también permitió presentar los resultados de manera clara y formular conclusiones detalladas que abarcaron todos los aspectos del estudio. Mediante tablas de frecuencia, se analizó cada dato en función de su frecuencia, porcentaje y promedio, utilizando esta técnica estadística para organizar sistemática y estructuradamente la información recolectada de las encuestas. El empleo de tablas simplificó la comparación de los porcentajes de las variables y facilitó significativamente la interpretación de los resultados, demostrando ser una herramienta esencial tanto para la distribución como para el análisis e interpretación de los datos.

3.6. Tratamiento de los datos

Se eligió el software SPSS para analizar los datos recogidos en este estudio debido a su reconocida eficiencia en el manejo de estadísticas. Este estudio tuvo como objetivo investigar las interacciones entre diversas variables y sus propiedades, poniendo particular atención en el análisis de

variables ordinales. Inicialmente, se utilizaron métodos de estadística descriptiva para adquirir un entendimiento detallado de los datos. Más adelante, se procedió con análisis inferenciales, utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para examinar las conexiones entre las variables. Este método fue crucial para descubrir y examinar las correlaciones y patrones entre las variables investigadas.

3.7. Principios éticos

La investigación siguió estrictamente las normas de la Universidad Nacional de Ucayali para mantener los estándares de calidad y precisión requeridos. Siguiendo el manual APA, se cuidó la exactitud científica y la transparencia del documento, utilizando adecuadamente las referencias para prevenir el plagio. Además, se realizó un análisis de plagio para mantener la originalidad del contenido con un nivel de similitud por debajo del 10%, cumpliendo con los derechos de autor dictados por la universidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 3

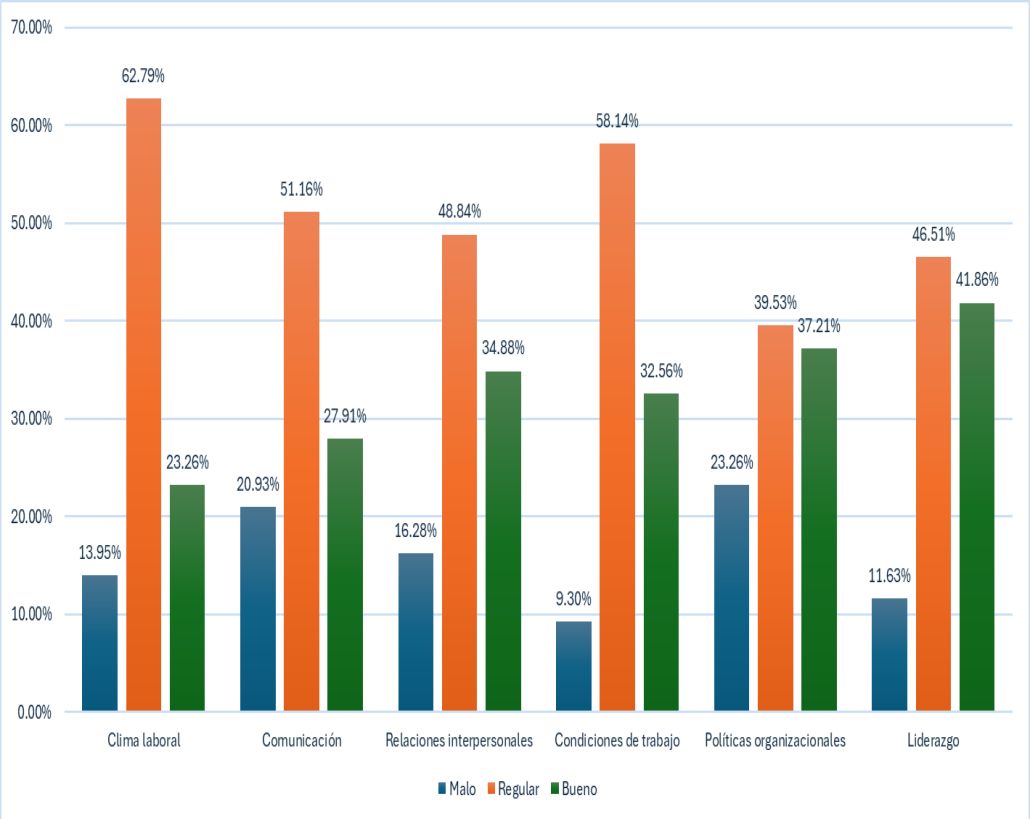
Análisis descriptivo de la variable clima laboral y sus dimensiones

Nivel	A Clima laboral		B Comunicación		C Relaciones interpersonales		D Condiciones de trabajo		E Políticas organizacionales		F Liderazgo	
	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F
Malo	6	13.95%	9	20.93%	7	16.28%	4	9.30%	10	23.26%	5	11.63%
Regular	27	62.79%	22	51.16%	21	48.84%	25	58.14%	17	39.53%	20	46.51%
Bueno	10	23.26%	12	27.91%	15	34.88%	14	32.56%	16	37.21%	18	41.86%

Fuente: Base de datos del anexo 4. con uso del SPSS.

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable clima laboral y sus dimensiones



Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

A. Resultados de la variable clima laboral

La mayor parte de los colaboradores (27 trabajadores, equivalentes al 62.79%) percibe el clima laboral como “regular”, mientras que 10 (23.26%) considera que es “bueno” y 6 (13.95%) lo califica de “malo”. Este predominio de valoraciones intermedias sugiere que, si bien no existe un clima mayoritariamente negativo, todavía hay aspectos que pueden fortalecerse para elevar la satisfacción general y evitar que el descontento de un sector se traduzca en un deterioro más significativo.

B. Resultados de la dimensión comunicación

En cuanto a la comunicación, 22 trabajadores (51.16%) la valoran como “regular”, seguidos de 12 (27.91%) que la perciben como “buena”, mientras que 9 (20.93%) la califican como “mala”. Estos datos indican que, aunque una parte importante del personal considera aceptable la forma en que fluye la información, existe un grupo considerable con opiniones positivas y otro con opiniones negativas. Es indispensable, por tanto, reforzar los canales y la efectividad comunicativa para alinear mejor a los colaboradores con los objetivos de la empresa.

C. Resultados de la dimensión relaciones interpersonales

En esta dimensión, 21 empleados (48.84%) expresan una apreciación “regular” y 15 (34.88%) la califican como “buena”. Solo 7 (16.28%) opinan que las relaciones interpersonales son “malas”. El porcentaje considerable de respuestas positivas apunta a un ambiente de trabajo en el que, pese a posibles tensiones, se cuenta con relaciones en

general cordiales y constructivas. Sin embargo, la proporción de quienes se sitúan en un punto medio deja claro que aún podría profundizarse en la cohesión y en el trabajo en equipo.

D. Resultados de la dimensión condiciones de trabajo

La mayoría de los trabajadores (25, equivalentes al 58.14%) cataloga las condiciones de trabajo como “regulares”, seguidos por 14 (32.56%) que consideran que son “buenas” y 4 (9.30%) que manifiestan que son “malas”. Si bien el porcentaje de descontento es bajo comparado con otras dimensiones, la prevalencia de una valoración intermedia sugiere la necesidad de mejorar aspectos específicos (infraestructura, equipamiento, horarios, entre otros) para alcanzar estándares de satisfacción más altos.

E. Resultados de la dimensión políticas organizacionales

Las respuestas sobre políticas organizacionales se distribuyen de forma relativamente equilibrada: 17 colaboradores (39.53%) las califican como “regulares”, 16 (37.21%) las valoran como “buenas” y 10 (23.26%) como “malas”. Esto indica que las políticas internas tienen tantos defensores como detractores. Para mejorar la percepción general, se requiere trabajar en la comunicación de estas disposiciones y en garantizar su cumplimiento consistente, de modo que sean vistas como justas y efectivas.

F. Resultados de la dimensión liderazgo

Por último, en el rubro de liderazgo, 20 personas (46.51%) lo describen como “regular”, 18 (41.86%) lo consideran “bueno” y 5 (11.63%) lo ven como “malo”. Esta valoración refleja que, si bien hay un grupo considerable que reconoce cualidades de liderazgo positivas, casi la mitad percibe espacios de mejora en la forma de gestionar, motivar y guiar a los equipos de trabajo.

Tabla 4

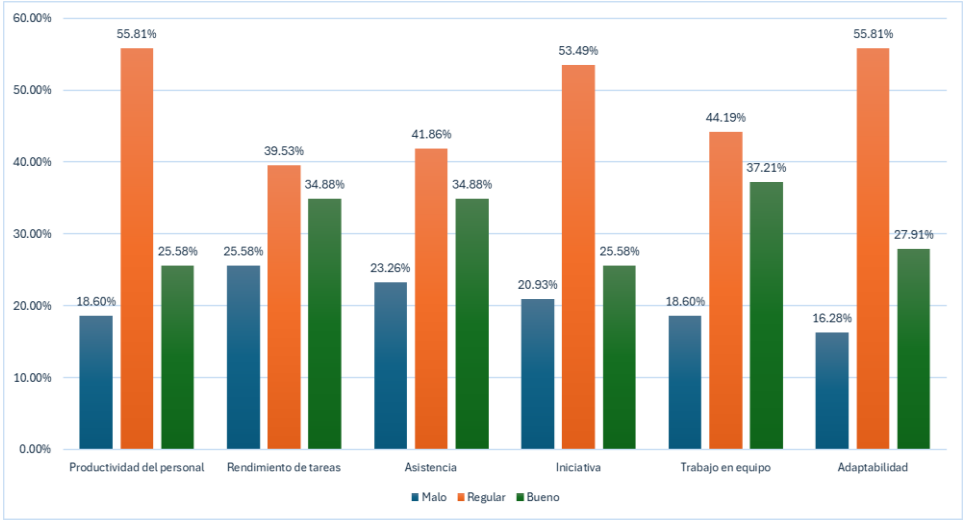
Análisis descriptivo de la variable productividad del personal y sus dimensiones

Nivel	A Productividad del personal		B Rendimiento de tareas		C Asistencia		D Iniciativa		E Trabajo en equipo		F Adaptabilidad	
	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F	N	F
Malo	8	18.60%	11	25.58%	10	23.26%	9	20.93%	8	18.60%	7	16.28%
Regular	24	55.81%	17	39.53%	18	41.86%	23	53.49%	19	44.19%	24	55.81%
Bueno	11	25.58%	15	34.88%	15	34.88%	11	25.58%	16	37.21%	12	27.91%

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable productividad del personal y sus dimensiones.



Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

A. Resultados de la variable productividad del personal

La valoración predominante es “regular”, con 24 trabajadores (55.81%) ubicando su productividad en este nivel, mientras que 11 (25.58%) la consideran “buena” y 8 (18.60%) la juzgan “mala”. Este indicador sugiere que, pese a que no hay un descontento mayoritario, sí existe una oportunidad de mejorar procesos y recursos para impulsar un mejor desempeño.

B. Resultados de la dimensión rendimiento de tareas

En cuanto a la ejecución y cumplimiento de las labores, 17 colaboradores (39.53%) señalan que el rendimiento es “regular”. Sin embargo, se observa un grupo significativo (15, equivalente al 34.88%) que lo califica de “bueno”. Al mismo tiempo, 11 (25.58%) perciben un rendimiento “malo”. Esta distribución indica que, si bien hay empleados satisfechos con la forma en que se cumplen las tareas, una parte importante considera que es necesario un refuerzo en la forma de trabajar para alcanzar estándares más elevados.

C. Resultados de la dimensión asistencia

Con relación a la puntualidad y permanencia en el puesto de trabajo, 18 personas (41.86%) la describen como “regular” y 15 (34.88%) la ven como “buena”. Por otra parte, 10 (23.26%) la califican de “mala”. Este resultado da cuenta de la necesidad de revisar políticas de asistencia, así como de reforzar mecanismos de supervisión y motivación que incentiven un cumplimiento óptimo por parte de la totalidad de los colaboradores.

D. Resultados de la dimensión iniciativa

En la capacidad de proponer ideas y asumir nuevos retos, 23 empleados (53.49%) opinan que es “regular”, 11 (25.58%) la consideran “buena” y 9 (20.93%) la ven “mala”. El alto porcentaje de respuestas que se sitúan en un punto intermedio pone de relieve la importancia de fomentar un entorno de confianza y empoderamiento que anime a los trabajadores a participar de manera más activa e innovadora.

E. Resultados de la dimensión trabajo en equipo

La mayor parte del personal (19 trabajadores, 44.19%) valora la cooperación y la coordinación grupal como “regular”, 16 (37.21%) la perciben como “buena” y 8 (18.60%) la consideran “mala”. Esta distribución sugiere que, aunque existe un grupo notablemente satisfecho con la colaboración interna, convendría afianzar la cohesión y la comunicación entre las distintas áreas y equipos para lograr un mejor desempeño colectivo.

F. Resultados de la dimensión adaptabilidad

Finalmente, en lo referente a la capacidad de ajustarse a cambios y situaciones nuevas, 24 colaboradores (55.81%) manifiestan una opinión “regular”. Un 27.91% (12 personas) lo valora como “bueno” y el 16.28% (7 personas) lo ve como “malo”. La mayoría, al ubicarse en el nivel intermedio, refleja la necesidad de brindar capacitación y estrategias que mejoren la disposición y la competencia para afrontar los desafíos que se presentan.

Prueba de normalidad

A fin de determinar la adecuación de los datos a una distribución normal, se aplicó la prueba de Shapiro – Wilk, cuyo propósito consiste en discernir si la distribución observada difiere o no de la normalidad. Con este objetivo, se plantearon las siguientes hipótesis: la hipótesis nula (H_0), que sostiene que los datos presentan una distribución normal, y la hipótesis alternativa (H_a), que propone que la distribución no es normal. El criterio de decisión estipula que debe rechazarse H_0 en favor de H_a cuando el valor p obtenido sea inferior a 0.05, lo que evidenciaría la no normalidad de la muestra.

Tabla 5

Prueba de normalidad a través del Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
• Clima laboral	0.969	43	0.289
• Comunicación	0.977	43	0.549
• Relaciones interpersonales	0.950	43	0.057
• Condiciones de trabajo	0.971	43	0.329
• Políticas organizacionales	0.961	43	0.145
• Liderazgo	0.968	43	0.259
• Productividad del personal	0.966	43	0.227

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

Al aplicar la prueba de Shapiro – Wilk a un grupo de 43 individuos, se obtuvo evidencia de que las variables y dimensiones evaluadas siguen una distribución normal. Este hallazgo, según lo expuesto, respalda la

hipótesis alternativa. Por ende, se recomienda emplear métodos paramétricos en el análisis posterior, entre ellos el coeficiente de correlación de Pearson, para profundizar en la evaluación de las relaciones entre las variables de interés.

Prueba de hipótesis

Para la hipótesis general

Ha: Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Tabla6

Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la hipótesis general

		Productividad del personal
Clima laboral	Correlación de Pearson	0.901
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	43

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

El coeficiente de Pearson (0.901) indica una asociación positiva muy robusta entre el clima laboral y la productividad del personal. Este valor, cercano a 1, sugiere que, a medida que las percepciones y condiciones que conforman el clima laboral mejoran la productividad de los empleados tiende a aumentar de manera significativa.

En términos de significancia estadística, el valor p = 0.000 (< 0.05) confirma que la probabilidad de que el resultado sea producto del azar es prácticamente nula. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, validando empíricamente la relevancia del clima laboral para explicar variaciones en los niveles de productividad dentro de la organización.

Teóricamente, estos hallazgos se alinean con la literatura que postula que un clima laboral favorable constituye un catalizador de la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral. En la práctica, esto implica que la gerencia y el equipo directivo de la empresa de transporte Shalom pueden enfocar sus estrategias en mantener y fortalecer un entorno laboral positivo para optimizar sus indicadores de productividad.

Para la primera hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Tabla 11

Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la primera hipótesis específica

		Productividad del personal
Comunicación	Correlación de Pearson	0.805
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	43

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

La correlación de 0.805 denota una relación fuerte y positiva entre la comunicación y la productividad del personal. Es decir, a medida que la eficacia con que circula la información dentro de la organización (claridad en los mensajes, retroalimentación, diálogo constructivo) aumenta, el rendimiento del personal mejora de forma notable.

El valor p = 0.000, menor a 0.05, indica que esta asociación no es producto del azar, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Este hallazgo coincide con planteamientos que subrayan la relevancia de una comunicación abierta para reducir conflictos internos, incrementar la cohesión del equipo y afianzar el compromiso de los colaboradores.

En la práctica, resulta esencial invertir en canales y tecnologías de comunicación adecuadas, promover la comunicación ascendente y descendente, y habilitar espacios de interacción que fomenten el intercambio de información relevante.

Para la segunda hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Tabla 12

Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la segunda hipótesis específica

		Productividad del personal
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	0.828
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	43

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

La correlación de 0.828 indica una asociación muy fuerte y positiva entre la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad del personal. El valor p = 0.000 (< 0.05) confirma que el resultado es estadísticamente significativo, lo que valida la aceptación de la hipótesis alternativa y el rechazo de la hipótesis nula.

Desde una perspectiva teórica, el resultado reafirma la importancia de los lazos sociales y la interacción armoniosa en el entorno de trabajo. En la práctica, las relaciones interpersonales constructivas promueven la confianza, el trabajo en equipo y la motivación, generando sinergias positivas que se reflejan en un incremento de la productividad.

Para la tercera hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Tabla 13

Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la tercera hipótesis específica

		Productividad del personal
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	0.746
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	43

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

El coeficiente de 0.746 muestra una correlación notable y positiva entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal. El valor de p = 0.000 (< 0.05) evidencia que la asociación es estadísticamente significativa, permitiendo rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Este hallazgo es coherente con la literatura que destaca la importancia de factores como la infraestructura, la ergonomía, la seguridad industrial y la comodidad física en la mejora del desempeño laboral. En el ámbito aplicado, la gerencia debe priorizar la evaluación y mejora continua de las condiciones del entorno de trabajo, desde la calidad de los equipos tecnológicos hasta la implementación de programas de salud ocupacional, con el fin de impulsar el rendimiento y el bienestar del personal.

Para la cuarta hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Ho: No existe relación significativa entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Tabla 14

Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la cuarta hipótesis específica

		Productividad del personal
Políticas organizacionales	Correlación de Pearson	0.808
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	43

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

Con un coeficiente de 0.808, se observa una fuerte relación positiva entre la calidad de las políticas organizacionales (claridad, consistencia, equidad) y la productividad del personal. El p-value = 0.000 (< 0.05) respalda estadísticamente esta correlación, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis alternativa.

Teóricamente, estas conclusiones se alinean con la premisa de que las políticas organizacionales son uno de los pilares de la cultura organizacional y del sistema de control interno. Políticas bien diseñadas y comunicadas —en materia de evaluación del desempeño, promociones, compensaciones— generan certeza en los colaboradores, incrementan la motivación y, en última instancia, impactan positivamente la productividad. En la práctica, se recomienda revisar y actualizar periódicamente dichas políticas para adaptarlas a las cambiantes necesidades del mercado y al contexto regional de la empresa.

Para la quinta hipótesis específica

Ha: Existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Ho: No Existe relación significativa entre el liderazgo y la productividad del

personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Tabla 15

Análisis inferencial mediante la correlación de Pearson para la quinta hipótesis específica

		Productividad del personal
Liderazgo	Correlación de Pearson	0.785
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	43

Fuente: Base de datos del anexo 4, con uso del SPSS.

El coeficiente de 0.785 indica una correlación alta y positiva entre el liderazgo y la productividad del personal. El nivel de significancia (p = 0.000) ratifica la validez estadística de esta relación, lo cual conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

La evidencia empírica refuerza los enfoques de liderazgo transformacional y situacional, que destacan la capacidad del líder de inspirar, delegar y desarrollar las competencias de sus equipos. Desde una perspectiva práctica, invertir en la formación y selección de líderes con habilidades blandas y técnicas sólidas, así como fomentar la retroalimentación continua, son estrategias clave para elevar la productividad en la empresa de transporte Shalom.

4.2. Discusión de resultados

Los hallazgos de la presente investigación muestran que, en la empresa de transporte Shalom (Ucayali, 2024), más de la mitad de los colaboradores percibe tanto el clima laboral como la productividad en un nivel “regular”. En concreto, el 62.79% considera que el clima laboral es “regular”, seguido de un 23.26% que lo percibe como “bueno” y un 13.95%

que lo califica como “malo”. De igual modo, la productividad del personal se valoró principalmente como “regular” (55.81%), seguida de “buena” (25.58%) y “mala” (18.60%). Estos datos sugieren la existencia de oportunidades de mejora en los procesos internos y en la gestión de los recursos humanos, a fin de elevar los niveles de satisfacción y de desempeño de los trabajadores. Un aspecto particularmente relevante es la evidencia estadística de una correlación muy alta ($r = 0.901$; $p < 0.001$) entre el clima laboral y la productividad del personal. Este resultado coincide y, a la vez, supera cuantitativamente las correlaciones reportadas en estudios anteriores, lo que pone de manifiesto que, en el contexto específico de la empresa Shalom, la relación entre estos dos factores es especialmente estrecha. En otras palabras, las percepciones de los colaboradores respecto a su entorno laboral guardan una fuerte correspondencia con la forma en que desempeñan sus tareas y alcanzan las metas productivas.

Diversos autores han llegado a conclusiones similares, aunque con coeficientes de correlación moderados o altos, y han destacado la importancia de elementos como la motivación, el liderazgo y la comunicación. Lam (2022), por ejemplo, encontró una correlación moderada (Rho = 0.456) entre el clima laboral y la productividad en una empresa inmobiliaria en Arequipa, y resaltó la relevancia de la motivación, el compromiso y el liderazgo directivo. Mussó y Murillo (2020), en una empresa farmacéutica, también afirman la influencia determinante que ejerce el clima laboral en varios componentes de la productividad de los empleados. Por su parte, Prada et al., (2020) evidenciaron, en empresas

de tecnología, la influencia de la motivación, la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y la rotación de personal como factores que refuerzan la relación entre clima y productividad.

En la misma línea, Vásquez et al., (2021) demostraron cómo un clima laboral deficiente puede incrementar la rotación del personal, algo que afecta indirectamente los niveles de productividad; la comunicación y la interacción con los supervisores resultaron determinantes. De igual forma, Montoya et al. (2021), en su estudio en una empresa de servicios, concluyeron que un adecuado clima organizacional influye fuertemente (r = 0.692) en el desempeño laboral de los colaboradores, subrayando la necesidad de oportunidades de carrera y motivación. Ponce y Gómez (2021) se enfocaron en el desempeño laboral de CHONEPAC y mostraron un influjo aún mayor (91%) del clima organizacional en el rendimiento del personal, realzando el papel de la comunicación efectiva y el reconocimiento oportuno.

Adicionalmente, investigaciones como las de Carhuayal (2020) y Chagray et al., (2020) señalan que factores estructurales (reglas, procedimientos, capacitaciones) y los programas de mejora continua generan un entorno propicio para que los trabajadores mejoren su rendimiento. Así también, Sánchez (2020) y Vásquez (2020) apuntan a la influencia importante de la motivación y de la inteligencia emocional como indicadores que se vinculan positivamente con la productividad y que, de forma general, refuerzan el clima laboral.

Por último, autores como Ruíz (2021) y Portocarrero (2022) advierten sobre la importancia de la gestión y de la administración del clima

organizacional, tanto en empresas grandes como en micro y pequeñas organizaciones, ya que un liderazgo y una comunicación deficiente pueden derivar en un estancamiento del crecimiento y la rentabilidad.

Los resultados de la investigación muestran que la percepción sobre la comunicación en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, para el año 2024, se distribuye de la siguiente manera: más de la mitad de los encuestados (51.16%) la califica como “regular”, seguida por un 27.91% que la considera “buena” y un 20.93% que la percibe como “mala”. Esta distribución sugiere, por un lado, que una parte significativa de los colaboradores reconoce ciertos aspectos positivos en los procesos de comunicación interna; sin embargo, la mayoría todavía identifica brechas o carencias que necesitan ser atendidas para optimizar la transmisión de información y la interacción entre los distintos niveles de la empresa. Acompañando esta percepción, el dato más sobresaliente es la correlación significativa y muy alta ($r = 0.805$; $p < 0.001$) entre comunicación y productividad del personal. Este hallazgo pone de relieve la importancia de fortalecer los canales de información y la efectividad de los mensajes como factores determinantes en el desempeño de la organización. Concretamente, una correlación tan elevada indica que, en la medida en que la comunicación sea más clara, asertiva y oportuna, los niveles de productividad de los colaboradores se verán potenciados.

Estos resultados convergen con investigaciones previas que resaltan la relevancia de la comunicación en el entorno laboral. Por ejemplo, Lam (2022) encontró que la comunicación presenta una correlación positiva moderada (Rho = 0.432) con la productividad, haciendo hincapié en la

eficacia de los comunicados, la asertividad en los mensajes y la eficiencia de las reuniones de trabajo. Aunque el valor de la correlación en el estudio de Lam es menor que el encontrado en la presente investigación, la coincidencia en la dirección del efecto refuerza la idea de que mejorar la comunicación es esencial para alcanzar mayores niveles de desempeño en las organizaciones.

En la misma línea, Chagray et. al., (2020) destacan que las actividades recreativas y formativas contribuyen a fortalecer los lazos interpersonales y, por ende, a mejorar la comunicación organizacional y el rendimiento laboral. Si bien su investigación se centra en una empresa del rubro lácteo, la conclusión subraya un factor de gran importancia: la comunicación fluida y de calidad no solo se logra a través de herramientas o protocolos formales, sino también mediante espacios de convivencia y aprendizaje que fomenten la confianza y la cohesión de los equipos.

Por su parte, Portocarrero (2022) pone el foco en la “rareza” de la comunicación asertiva entre jefes y empleados en el rubro de micro y pequeñas empresas, advirtiendo que, aunque ocasionalmente se practique la empatía, existe una importante carencia de estrategias de comunicación interna. Estos hallazgos complementan de forma pertinente la situación evidenciada en la empresa de transporte Shalom, ya que permiten vislumbrar que, a nivel gerencial, aún se requiere un replanteamiento de los estilos y prácticas comunicativas para promover un clima laboral más propicio.

Desde el punto de vista conceptual, la importancia de la comunicación en la gestión organizativa ha sido respaldada por diversos autores.

(Gómez, 2016) destaca que es el pilar fundamental para el intercambio de información y para el entendimiento entre individuos, mientras que Galindo (2011) señala su papel estratégico en el crecimiento y la eficiencia de las organizaciones, tanto en el plano interno (empleados, departamentos) como en el externo (clientes, proveedores, socios). Finalmente, Palacios (2014) refuerza la relevancia de la comunicación intercultural como un campo vital para estrechar lazos y respetar las diferencias culturales, aspecto que cobra cada vez mayor importancia en un mundo empresarial globalizado.

Los resultados obtenidos evidencian que casi la mitad del personal (48.84%) percibe las relaciones interpersonales como “regulares”, mientras que un 34.88% las valora como “buenas” y el 16.28% restante las considera “malas”. Estos datos reflejan la necesidad de fortalecer la cohesión y el trabajo en equipo en la empresa Shalom, en Ucayali, ya que el porcentaje más alto no se inclina a valorar positivamente el clima de relaciones, sino que permanece en una valoración neutral o medianamente favorable. En este sentido, la correlación positiva muy alta ($r = 0.828$; $p < 0.001$) entre las relaciones interpersonales y la productividad confirma el rol trascendental que desempeñan los vínculos entre los colaboradores en el rendimiento organizacional. Este hallazgo coincide con lo reportado por Lam (2022), quien observó una relación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la productividad (Rho = 0.485), visibilizando la influencia que ejerce un buen ambiente laboral en el desempeño cotidiano, la autonomía en las actividades y el compromiso con la empresa. Aunque

el valor de la correlación en el estudio de Lam es menor, la convergencia de resultados resalta la importancia de generar climas organizacionales favorables para potenciar la eficiencia.

Asimismo, Portocarrero (2022) destaca la relevancia de valores como la disciplina y la responsabilidad en el desempeño laboral, así como el compromiso ocasional con la eficacia de las tareas. Estos hallazgos se relacionan con la necesidad de fomentar relaciones interpersonales sólidas, puesto que la práctica de valores compartidos robustece el compañerismo y el sentido de cooperación, elementos cruciales para el clima organizacional.

De acuerdo con Martínez (2017), las relaciones interpersonales constituyen el tejido que une a la sociedad y se manifiestan de múltiples formas, como lazos familiares, amistades o vínculos laborales. Además de nutrir la identidad personal y fomentar el sentido de pertenencia, son vitales para la estabilidad emocional de las personas. En el entorno de las organizaciones, Molina y Pérez (2006) señalan que unas relaciones interpersonales positivas promueven la colaboración, la resolución efectiva de conflictos y la adaptación al cambio, impulsando la productividad y la moral del equipo. Del mismo modo, en el ámbito educativo, García (2015) enfatiza que la interacción basada en el respeto y la confianza entre maestros y estudiantes incide directamente en la motivación y el rendimiento académico.

Los resultados evidenciaron que la mayor proporción de trabajadores (58.14%) perciben las condiciones de trabajo como “regulares”, seguidos por quienes las consideran “buenas” (32.56%) y, en

menor medida, “malas” (9.30%). Estas cifras sugieren que, si bien existe un grupo de colaboradores relativamente satisfechos con el entorno laboral, todavía persisten deficiencias que inciden de manera directa en la percepción global de sus condiciones de trabajo. La necesidad de mejorar la infraestructura y los horarios se perfila como un aspecto prioritario, ya que ambos factores pueden influir en la salud ocupacional, la comodidad en el desempeño de las tareas y la conciliación de la vida personal y laboral. La alta correlación encontrada ($r = 0.746$; $p < 0.001$) entre las condiciones de trabajo y la productividad refuerza esta idea, al indicar que quienes gozan de un ambiente laboral más favorable presentan niveles superiores de rendimiento. Este hallazgo es coherente con lo señalado por Martínez et., al. (2013), quienes plantean que las condiciones de trabajo abarcan elementos físicos, sociales y psicológicos capaces de influir directamente en el bienestar y la eficacia de los empleados. En la misma línea, Sousa (2012) enfatiza la importancia de contar con infraestructura y equipamiento adecuados para minimizar riesgos, prevenir enfermedades ocupacionales y, de manera simultánea, fomentar la motivación y el compromiso del personal.

Al contrastar estos resultados con estudios previos, se advierte un hilo conductor en la relevancia del clima organizacional y la motivación como factores que repercuten en la productividad. En el estudio de Lam (2022), por ejemplo, se señala una correlación positiva moderada (Rho = 0.431) entre motivación laboral y productividad, donde también influyen aspectos como la remuneración, la estabilidad laboral y las oportunidades de ascenso. Si bien los resultados de la presente investigación señalan

una correlación más alta, cabe considerar que los componentes de la motivación y las condiciones de trabajo se retroalimentan: un entorno físico adecuado y horarios flexibles pueden incrementar la motivación de los empleados, contribuyendo a un mejor desempeño en sus funciones diarias.

Del mismo modo, Chagray et al., (2020) recomiendan la implementación de charlas motivacionales y un sistema de incentivos que reconozca a los trabajadores destacados, estrategias que apuntan a reforzar la satisfacción en el entorno laboral y a fomentar la autorrealización. Esto se alinea con los hallazgos de la investigación actual, en la medida en que tanto la mejora de la infraestructura como la optimización de los horarios pueden servir de base para introducir mecanismos de reconocimiento que impacten positivamente en la productividad. Paralelamente, Portocarrero (2022) subraya cómo la satisfacción laboral se ve afectada cuando los incentivos económicos son percibidos como insuficientes o inadecuados, un factor que podría explicar parcialmente la valoración de “regulares” que domina en los resultados obtenidos.

Además, García (2015) resalta la importancia de los aspectos interpersonales y emocionales en el entorno laboral. Bajo este enfoque, la calidad de las relaciones entre colegas y supervisores, el respeto mutuo y la equidad en el trato son fundamentales para consolidar un clima laboral armónico. Estos elementos, si se articulan con mejoras en la infraestructura física y en la organización de los horarios de trabajo, podrían generar no

solo incrementos en la productividad, sino también un mayor sentimiento de pertenencia y satisfacción entre los empleados.

El análisis de las políticas organizacionales en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024, revela que las opiniones de los colaboradores se dividen mayoritariamente entre calificativos de “regulares” (39.53%) y “buenas” (37.21%), mientras que una minoría significativa las percibe como “malas” (23.26%). Este panorama indica que, aunque una porción considerable del personal valora positivamente las políticas organizacionales, existen áreas de mejora, particularmente en la comunicación y la percepción de equidad. La necesidad de fortalecer estos aspectos resulta crucial para maximizar su impacto en la productividad. La correlación altamente significativa ($r = 0.808$; $p < 0.001$) entre las políticas organizacionales y la productividad del personal demuestra que estas directrices son un factor crítico en la dinámica operativa de la empresa. Este hallazgo respalda la importancia de diseñar, implementar y gestionar políticas organizacionales que sean claras, inclusivas y equitativas, de modo que alineen los objetivos estratégicos de la organización con las expectativas y necesidades del personal.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de investigaciones previas. Lam (2022) encontró una correlación positiva moderada entre el clima laboral y la productividad en colaboradores operativos, destacando cómo las actitudes y el compromiso organizacional influyen en indicadores clave de rendimiento. Asimismo, Mussó y Murillo (2020) identificaron la comunicación interpersonal, la equidad en el trato y las oportunidades de desarrollo profesional como elementos esenciales para fortalecer el clima

laboral y optimizar la productividad. Ambos estudios resaltan que un ambiente laboral saludable y políticas organizacionales claras son determinantes en la mejora del desempeño laboral.

Además, el marco teórico sobre políticas organizacionales, tal como lo describen Chinelato et al., (2020) y Gracia et al., (2019), enfatiza su rol en la estructuración y regulación del comportamiento organizacional, asegurando coherencia y promoviendo un entorno justo y motivador. Estas políticas actúan no solo como herramientas de gestión, sino también como catalizadores de motivación y compromiso, facilitando un impacto positivo en la equidad, la sostenibilidad y la responsabilidad organizacional.

Los resultados obtenidos en el presente estudio reflejan que el liderazgo en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, es considerado "regular" por el 46.51% de los participantes, mientras que el 41.86% lo califica como "bueno" y el 11.63% como "malo". Este panorama destaca la necesidad de fortalecer aspectos clave como la motivación y la dirección estratégica. Asimismo, el análisis de correlación mostró un coeficiente significativo ($r = 0.785$; $p < 0.001$), evidenciando una relación alta entre liderazgo y productividad del personal, lo que subraya la importancia de un liderazgo efectivo como motor para mejorar el rendimiento organizacional.

Estos hallazgos son consistentes con estudios previos. Lam (2022), en su análisis del clima laboral y la productividad, encontró una correlación positiva moderada entre liderazgo y productividad (Rho = 0.441), enfatizando la relevancia de una gestión supervisora basada en confianza, empatía y trabajo en equipo. Este enfoque resuena con las observaciones de Chagray et al., (2020), quienes destacan que un liderazgo participativo,

que toma en cuenta las opiniones de los colaboradores, fomenta la confianza y el desarrollo organizacional.

En un contexto similar, Portocarrero (2022) identificó áreas de mejora en la práctica del liderazgo en las micro y pequeñas empresas, señalando que, aunque los líderes a veces inspiran confianza, deben incrementar su capacidad de enseñar con el ejemplo y resolver problemas de manera efectiva. Del mismo modo, Chiquillo et al., (2023) concluyeron que fortalecer el liderazgo mediante estrategias como la comunicación abierta, la escucha activa y el fomento de la creatividad son esenciales para mejorar el clima laboral y la productividad. Por último, Prada et al.,(2020) subrayaron la importancia del liderazgo en la toma de decisiones y en la creación de un clima laboral favorable, elementos que impulsan el crecimiento y la autonomía de los colaboradores.

En términos conceptuales, el liderazgo, como lo definen (Bolívar, 2010) y Estrada (2007), es un proceso dinámico que integra habilidades de comunicación, empatía y decisiones estratégicas para motivar y guiar a los equipos hacia objetivos compartidos. Los estilos de liderazgo transformacional y situacional descritos por Estrada (2007); Serrano y Portalanza (2014) respectivamente, resaltan la importancia de adaptar las estrategias a las necesidades específicas del entorno organizacional. Estas perspectivas teóricas refuerzan los resultados del presente estudio, al destacar que el liderazgo efectivo puede generar un impacto positivo en la productividad, al crear un entorno de confianza, innovación y compromiso.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la muy sólida correlación de Pearson ($r = 0.901$; $p < 0.001$) evidencia la presencia de un vínculo estrecho y altamente significativo entre el clima laboral y la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Este resultado pone de relieve que las condiciones psicosociales, la armonía en las relaciones intra organizacionales y la percepción de seguridad y satisfacción en el entorno de trabajo mejoran de manera directa en el desempeño de los colaboradores.

- Se concluye que una correlación de Pearson ($r = 0.805$; $p < 0.001$) indica una asociación positiva y significativa entre los niveles de comunicación interna y la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Este hallazgo subraya la importancia de los flujos comunicativos efectivos y transparentes en la facilitación de procesos organizativos, la clarificación de metas y la reducción de conflictos.

- Se concluye que una correlación de Pearson ($r = 0.828$; $p < 0.001$) demuestra un nexo robusto y estadísticamente significativo entre la calidad de las relaciones interpersonales y la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Este hallazgo refuerza la relevancia de la cooperación y la confianza mutua entre los empleados, así como de la gestión adecuada de conflictos y el fortalecimiento de la cultura de respeto y solidaridad.

- Se concluye que una correlación de Pearson ($r = 0.746$; $p < 0.001$) revela una relación positiva y significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Este resultado sugiere que factores como la seguridad física, la disponibilidad de recursos, la ergonomía y la adecuación de los espacios de labor son determinantes en el desempeño de los empleados.

- Se concluye que el valor de la correlación de Pearson ($r = 0.808$; $p < 0.001$) demuestra un vínculo sólido y estadísticamente significativo entre la formulación de políticas organizacionales y la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Dicho hallazgo evidencia que las directrices claras, los reglamentos coherentes y la aplicación equitativa de normas inciden en la conducta de los colaboradores, propiciando un clima de justicia y orden que promueve el compromiso y la responsabilidad.

- Se concluye una correlación de Pearson ($r = 0.785$; $p < 0.001$) pone de manifiesto una asociación positiva y estadísticamente significativa entre el liderazgo y la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024. Este resultado subraya la relevancia de líderes capaces de inspirar, dirigir y motivar a sus equipos hacia el logro de objetivos compartidos.

RECOMENDACIONES

- Diseñar un plan integral de mejora del clima laboral que abarque políticas de bienestar, estrategias de comunicación interna y programas de reconocimiento al personal, asegurando que cada dimensión del clima laboral se evalúe y fortalezca continuamente.

- Implementar canales formales y no formales de comunicación (reuniones periódicas, buzones de sugerencias, plataformas digitales) para garantizar la fluidez de la información y la participación de todo el personal.

- Fomentar actividades de integración y talleres de habilidades sociales (por ejemplo, capacitaciones en resolución de conflictos y evaluaciones de desempeño 360°) para reforzar la cooperación y la camaradería.

- Realizar auditorías periódicas de seguridad y confort (ergonomía, iluminación, ventilación, equipos adecuados) e implementar mejoras continuas que garanticen ambientes laborales saludables y productivos.

- Revisar y actualizar periódicamente las políticas internas (procedimientos de evaluación, planes de carrera, compensaciones) para asegurarse de que sean transparentes, justas y comunicadas de manera efectiva a todos los colaboradores.

- Diseñar programas de capacitación y desarrollo en liderazgo, enfocados en las competencias de comunicación, motivación y gestión de personas, para asegurar que los líderes desplieguen comportamientos que potencien el desempeño de sus equipos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abrajan, M., Contreras, J. & Montoya, S. (2009). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa* [Artículo]. Enseñanza e Investigación en Psicología, 14(1), 105-118.

Barboza, S., Rivera, R. & Rafael, J. (2023). *Clima organizacional: Un diagnóstico en la empresa de motorepuestos Alarcón Perú* [Artículo]. Revista Científica Pakamuros, 9(1).

Besarez, F., Jiménez, A., & Riquelme, E. (2014). *Apoyo organizacional hacia la familia, corresponsabilidad y satisfacción laboral según tipo de políticas organizacionales de equilibrio trabajo-familia* [Artículo]. Trabajo y Sociedad, (23), 525-535.

Binnewies, C. & Gromer, M. (2012). *Creativity and innovation at work: The role of work characteristics and personal initiative* [Artículo]. Psicothema, 24(1), 100–105.

Blázquez, M. & Peretti, M. (2012). *Modelo para gestionar la sustentabilidad de las organizaciones a través de la rentabilidad, adaptabilidad e imagen* [Artículo]. Estudios Gerenciales: Journal of Management and Economics for Iberoamerica, 28(125), 40-50.

Bolívar, A. (2010). *El liderazgo educativo y su papel en la mejora: Una revisión actual de sus posibilidades y limitaciones* [Artículo]. Psicoperspectivas, 9(2),9-33.

Carhuayal, O. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H.S.A.* [Artículo]. Gestión en el Tercer Milenio, 23(46), 57-64.

Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R. & Hidalgo, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa lechera peruana* [Artículo]. Revista Nacional de Administración, 11(2), e3297.

Chen, I. & Chang, C. (2009). *Teoría de carga cognitiva: Un estudio empírico sobre la ansiedad y el rendimiento en tareas de aprendizaje de idiomas* [Artículo]. Electronic Journal of Research in Educational Psychology, 7(2), 729-746.

Chinelato, R., Ferreira, M.C. & Valentini, F . (2020). *Perception of organizational politics, psychological safety climate, and work engagement: A cross-level analysis using hierarchical linear modeling* [Artículo]. Anales de Psicología, 36(2), 348-360.

Chiquillo Rodelo, J., Amaya López, N. & Curiel Gómez, R. (2023). *Liderazgo y clima laboral en pequeñas y medianas empresas* [Artículo]. Revista Venezolana de Gerencia, 28(103), 1295-1311.

Daza Corredor, A. Beltrán García, L. J. & Silva Rodríguez, W.J (2021). *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana* [Artículo]. Revista Facultad de Ciencias Económicas, 29(1), 65–76.

Dávila Morán, R. C. (2023). *Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú* [Artículo]. Universidad y Sociedad, 15(5), 286–295

Del Moral Pérez, E. (1999). *Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Creatividad y educación* [Artículo]. Educar, 25(0), 33-52.

Estrada, S. (2007). *Liderazgo a través de la historia* [Artículo]. Scientia Et Technica, XIII(34),343-348.

Gaitán, J., Álvarez, J. & Díaz, Y. (2020). *Análisis de la medición del clima organizacional por medio de la aplicación de instrumentos cuantitativos y cualitativos en las áreas administrativas y operativas de las empresas públicas de AIPE (EPA) en el año 2019* [Tesis de pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia.

García, A. & Vicens Bauzá, P. (1995). *Cooperación y rendimiento en un equipo deportivo* [Artículo]. Psicothema, 7(1), 5–19.

García Romero, B. (2022). *Reducción de jornada por guarda legal y complemento salarial por asistencia y puntualidad* [Artículo]. Revista de Jurisprudencia Laboral, 1-8.

García, C. & Valle, L. (2020). *Diagnóstico del clima organizacional en una empresa atunera en Ecuador* [Artículo]. Compendium: Cuadernos de Economía y Administración, 7(1), 22-33.

García García, M. (2015). *Comunicación y relaciones interpersonales* [Artículo]. Tendencias Pedagógicas, 2, 1-17.

Gómez Fedor, S, J. (2016). *La comunicación* [Artículo]. Salus, 20(3),5-6.

González, J. Núñez, J. Álvarez, L. Roces, C. González, S. González, P. Muñiz, R. Valle, R. Cabanach , R. Rodríguez, S. & Bernardo, A. (2003). *Adaptabilidad y cohesión familiar, implicación parental en conductas autorregulatorias, autoconcepto del estudiante y rendimiento académico* [Artículo]. Psicothema, 15(3), 471–477.

Galindo, J. (2011). *Reseña de "Estrategias de Comunicación" de Rafael Alberto Pérez* [Artículo]. Razón y Palabra, (75).

Gracia, E. Bermeo, J. & Rodríguez, L. (2019). *Promoción de valores y políticas organizacionales a partir del derecho público en instituciones de seguridad ciudadana* [Artículo]. Iustitia Socialis, 4(7), 156-161.

Gutiérrez, J. (2015). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la Empresa Danper Trujillo SAC 2014* [Tesis de pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo.

Hernández, J. Pinto, W. & Martínez, A. (2018). *Aplicación Móvil que permita el control de asistencia y puntualidad de los docentes a clases en las UTS (Pruebas Ácidas)* [Artículo]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Hernández, N. & Muñoz, P. (2012). *Trabajo colaborativo en entornos e-learning y desarrollo de competencias transversales de trabajo en equipo: Análisis del caso del Máster en Gestión de Proyectos en Cooperación Internacional, CSEU La Salle* [Artículo]. REDU: Revista de Docencia Universitaria, 10(2), 411-434.

Hernández, R. Sampieri, C, F. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* [Libro]. Mc Graw-Hill 6ta Edición.

Irureta, P. (2016). *La falta injustificada o sin aviso previo del trabajador que perturba gravemente la marcha de la empresa* [Artículo]. Revista de Derecho (Valdivia), XXIX(1),77-89.

Lam, G. (2022). *Clima laboral y productividad de los colaboradores operativos en la Empresa Motta y Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., Arequipa 2021* [Tesis de pregrado]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.

Lara, S. (2001). *Una estrategia eficaz para fomentar la cooperación* [Artículo]. Estudios sobre educación, 1, 99-110.

Mamani, T. (2017). *Efecto de la adaptabilidad en el rendimiento académico* [Artículo]. Educación Superior, 2(1), 38-44.

Martínez, L., Oviedo, O. & Luna, C. (2013). *Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral* [Artículo]. Salud Uninorte, 29(3), 542-560.

Martínez, R. (2017). *Las relaciones interpersonales en la empresa* [Artículo]. Realidad Empresarial, (3), 37-38.

Montoya, J., Vásquez, E., Córdova, J. & Ramírez, W. (2021). *Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A.-Trujillo- 2020* [Artículo]. Revista Científica Multidisciplinar Ciencia Latina, 5(6), 10849-10863.

Molina, N. & Pérez, I. (2006). *El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio* [Artículo]. PARADIGMA: Revista del Centro de Investigaciones Educacionales Paradigma, 27(2), 193-219.

Mussó, L. & Murillo, D. (2020). *Asociación entre el clima laboral y la influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa farmacéutica Labovida* [Artículo]. MAPA: Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas, 4(20).

Oña Romero, K. (2022). *Clima laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de una empresa de lácteos.* Repositorio Nacional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Palacios, J. (2014). *Desafíos y perspectivas de la gestión de la comunicación en las organizaciones en las primeras décadas del siglo XXI* [Artículo]. Razón y Palabra, (88).

Ponce, L. & Gómez, S. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí* [Artículo]. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 7(2), 1129–1154.

Portocarrero, P. (2022). *Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro comercialización de golosinas: Caso Golocentro Ucayali E.I.R.L., distrito Callería, Ucayali, 2021* [Tesis de pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Prada, R. Rueda, M. & Ocampo, P. (2020). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología* [Artículo]. Revista Espacios, 41(45), 57-75.

Rodríguez, A. Segura, X. Elizondo, M. Moreno, R. & Montalvo, J. (2020). *Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México* [Artículo]. Revista Espacios, 41(43), 53-68.

Ruíz, D. (2021). *Clima laboral en empresas públicas y privadas de Asunción* [Artículo]. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 17(2), 245-256.

Salazar, E. Alvarado, D. & Holguín, G. (2021). *Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen* [Artículo]. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 7(5), 581–596.

Sánchez, Y. (2020). *Clima laboral y productividad en la empresa NSP Courier - Tarapoto, 2019* [Tesis de posgrado]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo.

Serrano, B. & Portalanza, A. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional* [Artículo]. Suma de Negocios, 5(11), 117-125.

Serrano, M., Vidal, E. & Ferrer, A. (2017). *Decisiones estratégicas de lectura y rendimiento en tareas de competencia lectora similares a PISA* [Artículo]. Educación XX1, 20(2), 279-297.

Soto, L. Ugalde, J. & Allauca, M. (2020). *La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional óptimo en una empresa* [Artículo]. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 6(4), 211–230.

Sousa, V. (2012). *Empleo, condiciones de trabajo y salud* [Artículo]. Salud Colectiva, 8(2), 101-106.

Suárez, N. Núñez J, Vallejo, G. Cerezo, R. Regueiro, B. & Rosario, P. (2014). *Tareas para casa, rendimiento académico e implicación de padres y profesores* [Artículo]. Revista INFAD de Psicología: International Journal of Developmental and Educational Psychology, 7(1), 417-424.

Vásquez, E. (2020). *Inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa SOCOPUR – Ucayali, 2018* [Tesis de pregrado]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Unión.

Vásquez, F. (2021). *Clima laboral y su relación con la rotación del personal en la empresa de Call Center Teleatento del Perú, Lima 2021* [Tesis de pregrado]. Repositorio Académico de la Universidad Científica del Sur.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

<table>
<tr><th>PROBLEMA</th><th>OBJETIVOS</th><th>HIPÓTESIS</th><th>VARIABLES Y DIMENSIONES</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?</td><td>Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.</td><td>Existe relación significativa entre el clima laboral y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.</td><td rowspan="2">V1: CLIMA LABORAL

D1: Comunicación.
D2: Relaciones interpersonales.
D3: Condiciones de trabajo.
D4: Políticas organizacionales.
D5: Liderazgo.

V2: PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

D1: Rendimiento de tareas.
D2: Asistencia.
D3: Iniciativa.
D4: Trabajo en equipo.
D5: Adaptabilidad.</td><td rowspan="2">TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicada.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Explicativo.

POBLACIÓN
Se conforma por 48 trabajadores de la empresa de transporte Shalom.

MUESTRA
Se integra por 43 trabajadores de la empresa de transporte Shalom.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No experimental de corte transversal.

RESULTADOS EN FUNCIÓN
Análisis descriptivo
Análisis inferencial</td></tr>
<tr><td>¿Cuál es la relación entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?

¿Cuál es la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?

¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?

¿Cuál es la relación entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?

¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024?</td><td>Determinar la relación entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Determinar la relación entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Determinar la relación entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.</td><td>Existe relación significativa entre la comunicación y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Existe relación significativa entre las condiciones de trabajo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Existe relación significativa entre las políticas organizacionales y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.

Existe relación entre el liderazgo y la productividad del personal de la empresa de transporte Shalom, Ucayali, 2024.</td></tr>
</table>

ANEXO 2

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

Estimado(a) participante: A continuación, encontrarás varias afirmaciones sobre tu percepción del clima laboral en la empresa de transporte Shalom, ubicada en Ucayali, durante el año 2024. Te solicitamos que leas cada una detenidamente y marques con una “X” la opción que mejor refleje tu opinión.

Objetivo de la encuesta: Conocer la perspectiva de los participantes acerca del clima laboral en la empresa de transporte Shalom en Ucayali.

Consentimiento informado: Tu colaboración en esta investigación es de gran valor para nosotros. Te pedimos responder cada ítem eligiendo la opción que represente con mayor precisión tu opinión. La información será tratada de manera confidencial y se empleará únicamente con fines de investigación.

N	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN						
PREG 01	¿Con frecuencia recibes comunicaciones internas relacionadas con tu trabajo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 02	¿Consideras que la información que recibes de tus superiores y colegas es clara y precisa?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

PREG 03	¿Tienes acceso a canales de comunicación bidireccional para expresar tus opiniones y recibir respuesta?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
PREG 04	¿Qué tan frecuentemente experimentas un ambiente de cooperación con tus colegas?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 05	¿Sientes que el respeto y el trato justo predominan en tu equipo de trabajo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 06	¿Existe una adecuada gestión de conflictos dentro de tu equipo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO						
PREG 07	¿Los recursos y herramientas proporcionados para tu trabajo son adecuados y suficientes?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 08	¿Son adecuadas las condiciones físicas de tu lugar de trabajo (iluminación, espacio, etc.)?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 09	¿Estás satisfecho con las medidas de seguridad y protección para los empleados en tu lugar de trabajo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: POLÍTICAS ORGANIZACIONALES						
PREG 10	¿Consideras que las políticas de recursos humanos son claras y se aplican equitativamente?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 11	¿Tienes oportunidad de participar en decisiones que afectan tu trabajo y condiciones laborales?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

PREG 12	¿Sientes que tu trabajo es reconocido y que recibes recompensas adecuadas por tu desempeño?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: LIDERAZGO						
PREG 13	¿Considera adecuado el estilo de liderazgo de tus supervisores?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 14	¿Recibes el soporte necesario por parte de la gerencia para realizar tu trabajo eficazmente?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 15	¿Sientes que tienes la autonomía necesaria para realizar tus tareas de manera efectiva?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

Estimado(a) participante: A continuación, encontrarás varias afirmaciones sobre tu percepción de la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom, ubicada en Ucayali, durante el año 2024. Te solicitamos que leas cada una detenidamente y marques con una “X” la opción que mejor refleje tu opinión.

Objetivo de la encuesta: Conocer la perspectiva de los participantes acerca de la productividad del personal en la empresa de transporte Shalom en Ucayali.

Consentimiento informado: Tu colaboración en esta investigación es de gran valor para nosotros. Te pedimos responder cada ítem eligiendo la opción que represente con mayor precisión tu opinión. La información será tratada de manera confidencial y se empleará únicamente con fines de investigación.

N	CS	AV	CS	S
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

DIMENSIÓN: RENDIMIENTO DE TAREAS						
PREG 01	¿Con frecuencia cumples tus metas y objetivos individuales?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 02	¿Con frecuencia consideras que la calidad de tu trabajo es alta?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 03	¿Con frecuencia completas tus tareas de manera eficiente?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: ASISTENCIA						
PREG 04	¿Con frecuencia llegas tarde o faltas al trabajo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 05	¿Con frecuencia cumples con el horario de trabajo establecido?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: INICIATIVA						
PREG 06	¿Con frecuencia propones ideas o mejoras en tu área de trabajo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 07	¿Con frecuencia participas en proyectos o comités de innovación?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO						
PREG 08	¿Con frecuencia contribuyes al éxito de tu equipo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 09	¿Con frecuencia colaboras en proyectos con otros departamentos?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD						
PREG 10	¿Con frecuencia te adaptas fácilmente a cambios en el ambiente de trabajo?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**
PREG 11	¿Con frecuencia manejas eficazmente múltiples tareas o proyectos simultáneamente?	**N**	**CS**	**AV**	**CS**	**S**

ANEXO 3

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: CASTRO ULLILEN JOSÉ LUIS

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL.

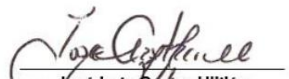
2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)
(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.				18	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				18	
4. Organización	Existe organización y lógica.				18	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				18	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				18	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				18	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
SUB TOTAL					180	
TOTAL					18	

- **Valoración cuantitativa: 18**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**



José Luis Castro Ullilén
DNI N° 10 792859

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: CASTRO ULLILEN JOSÉ LUIS

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

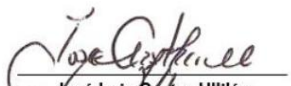
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.				18	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.				18	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				18	
4. Organización	Existe organización y lógica.				18	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				18	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.				18	
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.				18	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.				18	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.				18	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.				18	
SUB TOTAL					180	
TOTAL					18	

- **Valoración cuantitativa: 18**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**



José Luis Castro Ullilén
DNI N° 10 792859

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: VASQUEZ SAUCEDO NELSON MANUEL

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

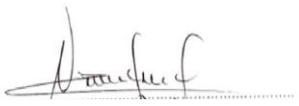
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Precisar**



DR. NELSON MANUEL VASQUEZ SAUCEDO

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: VASQUEZ SAUCEDO NELSON MANUEL

1.2. GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

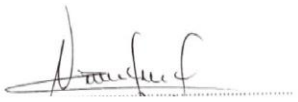
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Precisar**



DR. NELSON MANUEL VASQUEZ SAUCEDO

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: PIZANGO ISUIZA OLMEDO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)

(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)

(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**



MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

VALIDACIÓN DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES DEL EXPERTO

1.1. APELLIDOS Y NOMBRES: PIZANGO ISUIZA OLMEDO

1.2. GRADO ACADÉMICO: MAESTRO

1.3. INSTITUCIÓN QUE LABORA: UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

II. DATOS GENERALES TESISTA

2.1. APELLIDOS Y NOMBRE: AYRTON JEROME VELA OLIVEIRA.

2.2. GRADO ACADÉMICO: BACHILLER

2.3. TÍTULO: CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE SHALOM, UCAYALI, 2024.

2.4. NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL.

2.5. CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

(a) De 01 a 09: (No válido, reformular) (b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
(c) De 13 a 15: (Válido, mejorar) (d) De 16 a 18 (Válido, precisar)
(e) De 19 a 20: (Válido, aplicar)

III. ASPECTOS A EVALUAR

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos – cuantitativos	Deficiente (01 - 09)	Regular (10 - 12)	Bueno (13 - 15)	Muy bueno (16 - 18)	Excelente (19 - 20)
1. Calidad	Esta formulado con lenguaje apropiado.					19
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables.					19
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					19
4. Organización	Existe organización y lógica.					19
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					19
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					19
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico y del tema de estudio.					19
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores.					19
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					19
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					19
SUB TOTAL						190
TOTAL						19

- **Valoración cuantitativa: 19**
- **Valoración cualitativa: Valido**
- **Opinión de aplicabilidad: Aplicar**



MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

ANEXO 4

BASE DE DATOS

M	Clima laboral															Productividad del personal										
	Comunicación			Relaciones interpersonales			Condiciones de trabajo			Políticas organizacionales			Liderazgo			Rendimiento de tareas			Asistencia		Iniciativa		Trabajo en equipo		Adaptabilidad	
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11
M 1	5	1	2	2	5	3	5	4	1	2	5	2	4	4	3	1	1	3	5	1	2	5	4	2	1	3
M 2	2	4	4	3	2	3	4	3	2	4	2	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2
M 3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
M 4	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4
M 5	2	3	3	4	2	1	3	4	3	1	4	1	4	4	4	1	1	2	3	3	1	1	1	3	1	2
M 6	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	5	3	2	3	3	5	3	3	5	2	5
M 7	5	5	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5
M 8	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
M 9	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
M 10	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1	1	2
M 11	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1
M 12	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
M 13	4	2	3	4	4	3	2	2	4	2	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	3	2	4	2
M 14	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	4
M 15	1	2	3	1	2	1	3	3	2	1	3	1	3	3	3	1	2	3	2	2	1	1	1	1	3	2
M 16	1	2	3	3	4	1	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	1	1	1	4	2	1	2	3	2	4
M 17	5	4	3	4	5	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	5	5
M 18	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
M 19	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4
M 20	3	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2	3	2	3
M 21	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
M 22	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1

M 23	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
M 24	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3
M 25	1	3	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	2	3	3
M 26	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	4	4	3	5	5	4
M 27	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
M 28	3	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5
M 29	3	3	4	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	3	3	3	4
M 30	3	1	4	4	4	2	3	4	1	4	1	1	1	1	4	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	4
M 31	5	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	4
M 32	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4
M 33	5	3	5	3	4	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3
M 34	4	2	2	3	3	4	4	1	3	1	3	5	2	2	4	3	3	4	1	1	5	5	4	4	4	2
M 35	3	5	1	3	2	3	1	5	4	5	2	1	4	4	2	3	5	4	1	3	5	2	3	4	3	5
M 36	1	2	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	2	3	1	2
M 37	3	4	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3
M 38	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	2	2	4	4	3	4
M 39	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4
M 40	3	5	2	4	5	3	2	4	2	3	2	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	3	4	3	5	4
M 41	2	2	5	5	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4
M 42	3	1	3	3	3	4	3	4	3	1	2	3	2	3	2	4	3	4	1	3	2	3	4	4	1	4
M 43	2	3	4	5	5	2	4	2	3	5	3	4	4	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4	3	2

ANEXO 5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Variable clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.924	15

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	44.86	126.551	0.692	0.918
P02	44.86	130.028	0.619	0.920
P03	44.65	134.661	0.501	0.923
P04	44.56	127.824	0.675	0.918
P05	44.33	131.891	0.610	0.920
P06	44.93	128.971	0.672	0.918
P07	44.67	132.272	0.555	0.922
P08	44.35	128.899	0.640	0.919
P09	44.65	128.375	0.697	0.918
P10	44.60	127.007	0.614	0.921
P11	44.51	129.922	0.624	0.920
P12	44.70	127.549	0.639	0.919
P13	44.47	131.207	0.650	0.919
P14	44.53	128.159	0.713	0.917
P15	44.40	128.245	0.757	0.916

Variable productividad del personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.922	11

P	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	31.35	80.137	0.750	0.912
P02	31.49	82.161	0.705	0.914
P03	31.16	83.854	0.650	0.917
P04	31.30	81.978	0.584	0.921
P05	31.30	82.216	0.662	0.916
P06	31.23	80.945	0.712	0.914
P07	31.37	81.525	0.700	0.914
P08	31.26	81.052	0.771	0.911
P09	31.21	81.884	0.688	0.915
P10	31.44	78.967	0.729	0.913
P11	31.07	83.685	0.647	0.917