



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE INGENIERÍA, CIENCIAS Y ADMINISTRACIÓN  
PROGRAMA ACADÉMICO DE CONTABILIDAD

**TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA  
EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
CULTURA Y ORGANIZACIÓN

**PRESENTADO POR:**  
RONALD QUISPE LIVISE  
ABEL LEONIDAS MAMANI BORDA

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

DOCENTE ASESOR:  
Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES  
CÓDIGO ORCID N° 0000-0002-7470-8154

CHINCHA, 2025

# CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 17 de mayo del 2025

**Dra. Mariana Alejandra Campos Sobrino**  
Decana de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración Universidad  
Autónoma de Ica.

**Presente.** -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que, los **Bach. RONALD QUISPE LIVISE** y **ABEL LEONIDAS MAMANI BORDA**, de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración, del programa Académico de Contabilidad, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

**TITULADO:**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025”**

Por lo tanto, quedan expeditos para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Dr. JULIO CÉSAR ANGELES MORALES  
CODIGO ORCID: 0000 0002 7470 8154  
DNI: 32796107

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, ABEL LEONIDAS MAMANI BORDA identificado(a) con DNI N° 70197114, en mi condición de estudiante del programa de estudios de contabilidad de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

12%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 16 de mayo del 2025



ABEL LEONIDAS MAMANI BORDA  
DNI: 70197114

CERTIFICACIÓN A LA VUELTA

DOCUMENTO NO REDACTADO  
EN ESTA NOTARIA

SE LEGALIZA(N) LA(S) FIRMA(S)  
NO EL CONTENIDO

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE  
CORRESPONDE A *Abel Tacuñas*  
*Mamani Borda*  
CON ..... DNI ..... 70197114 .....  
ILO ..... 16 MAYO 2025 .....



*Paul*  
JOHN SOTO GAMERO  
NOTARIO DE ILO  
CNM N° 010





0114154638



**NOTARIA  
SOTO GAMERO JOHN JESUS  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

**INFORMACIÓN PERSONAL**

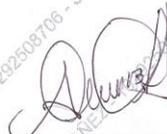
DNI	70197114
Primer Apellido	MAMANI
Segundo Apellido	BORDA
Nombres	ABEL LEONIDAS
Estatura	175
Género	Masculino
Nacimiento	16/03/1994
Nivel Educativo	SECUNDARIA COMPLETA
Estado Civil	SOLTERO
Fecha de Emisión	06/02/2024
Fecha de Inscripción	13/12/2004

**INFORMACIÓN DE NACIMIENTO**

País	PERU
Departamento	MOQUEGUA
Provincia	ILO
Distrito	ILO
Nombre Padre	OSWALDO ELEUTERIO
Nombre Madre	CRISTINA

**INFORMACIÓN DE DOMICILIO**

Departamento	MOQUEGUA
Provincia	ILO
Distrito	EL ALGARROBAL
Dirección	AV. PROMUVI EL ALGARROBAL MZ 85 LOTE 02



**MAMANI BORDA, ABEL LEONIDAS  
DNI 70197114**



0114154638



**DACTILAR**

Operador: 40594141 - Sarita Leislly Camacho Yañez  
Fecha de Transacción: 16-05-2025 17:57:50  
Entidad: 10292508706 - SOTO GAMERO JOHN JESUS

**VERIFICACION DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>  
Número de Consulta: 0114154638



## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN



Yo, RONALD QUISPE LIVISE identificado(a) con DNI N°41783312, en mi condición de estudiante del programa de estudios de contabilidad de la Facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025, declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni auto plagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

12%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 16 de mayo del 2025



RONALD QUISPE LIVISE  
DNI: 41783312

CERTIFICACION A LA VUELTA →



0114149821



**NOTARIA  
PERALTA AGUILAR GUIDO MELECIO  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



**INFORMACIÓN PERSONAL**

DNI 41783312  
Primer Apellido QUISPE  
Segundo Apellido LIVISE  
Nombres RONALD

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado. La segunda impresión dactilar capturada corresponde al DNI consultado.

*[Handwritten signature]*

**QUISPE LIVISE, RONALD  
DNI 41783312**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA  
DACTILAR**

Operador: 70922555 - Erika Yadira  
Mamani Mamani  
Fecha de Transacción: 10-05-2025  
16:52:13  
Entidad: 10034115912 - PERALTA  
AGUILAR GUIDO MELECIO

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciobiotmetricos.renec.gob.pe/verificacion/verification.do>  
Número de Consulta: 0114149821



**CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE  
CORRESPONDE A RONALD QUISPE**

**LIVISE  
IDENTIFICADO (A) CON DNI 41783312  
SE LEGALIZA LA FIRMA MAS NO EL CONTENIDO  
JULIACA, 16 MAY 2025**



*[Handwritten signature]*

**GUIDO MELECIO PERALTA AGUILAR  
NOTARIO DE SAN ROMÁN - JULIACA**



## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a nuestros padres y parejas por su apoyo incondicional ya nuestro asesor por sus enseñanzas y guía para concluir de manera exitosa.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a nuestros padres, nuestras parejas, familiares y amigos por alentarnos y acompañarnos en este proceso hasta llegar a la conclusión de la tesis.

A nuestro asesor por su paciencia y orientación, que nos enriquecieron con sus enseñanzas.

A nuestros compañeros de aula por su amistad y compartir sus experiencias que hicieron amena nuestra estadía en la universidad.

## **RESUMEN**

### **Objetivo general.**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

### **Metodología.**

Se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo-relacional y diseño no experimental, transversal. La muestra censal estuvo conformada por 20 trabajadores. Se aplicó un cuestionario con escala de Likert y se utilizaron pruebas de normalidad y correlación de Spearman para el análisis inferencial.

### **Resultados descriptivos.**

Los resultados descriptivos muestran que el 45% de los trabajadores percibe un clima organizacional regular, el 35% alto y el 20% bajo. En cuanto a la productividad, el 55% la considera alta, el 35% regular y solo el 10% baja. Esto indica que, aunque existen aspectos por mejorar, predominan percepciones favorables respecto al entorno laboral y al desempeño organizacional.

### **Conclusiones**

Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la productividad en la empresa de servicios generales estudiada. Las dimensiones con mayor influencia son el liderazgo gerencial y la motivación laboral. Mejorar el ambiente de trabajo impacta directamente en el rendimiento del personal, fortaleciendo así la eficiencia operativa y la competitividad organizacional.

### **Palabras claves:**

Clima organizacional, productividad, empresa de servicios generales

## **ABSTRACT**

### **General objective.**

Determine the relationship between organizational climate and productivity in a general services company, Ilo, 2025.

### **Methodology.**

A quantitative approach was used, of a basic type, descriptive-relational level, and non-experimental, cross-sectional design. The census sample consisted of 20 workers. A questionnaire with a Likert scale was applied, and normality tests and Spearman correlation were used for the inferential analysis.

### **Descriptive results.**

The descriptive results show that 45% of the workers perceive an average organizational climate, 35% perceive it as high, and 20% as low. Regarding productivity, 55% consider it high, 35% average, and only 10% low. This indicates that, although there are aspects to improve, favorable perceptions regarding the work environment and organizational performance prevail.

### **Conclusions**

It is concluded that there is a significant and positive relationship between organizational climate and productivity in the studied general services company. The dimensions with the greatest influence are managerial leadership and job motivation. Improving the work environment directly impacts employee performance, thereby strengthening operational efficiency and organizational competitiveness.

### **Keywords:**

Organizational climate, productivity, general services company

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Portada	i
Constancia de aprobación de la investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	ix
Agradecimiento	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Índice general /Índice de tablas académicas y de figuras	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>17</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>19</b>
2.1 Descripción del Problema	19
2.2. Pregunta de investigación general	20
2.3 Preguntas de investigación específicas	20
2.4 Objetivo general	21
2.5 Objetivos específicos	21
2.6 Justificación e importancia	22
2.7 Alcances y limitaciones	24
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>26</b>
3.1 Antecedentes	26
3.2 Bases Teóricas	36
3.3 Marco conceptual	44
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>46</b>
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	46
4.2 Diseño de la investigación	46
4.3 Hipótesis general y específicas	47
4.4 Identificación de las variables	48
4.5 Matriz de operacionalización de variables	49
4.6 Población-muestra	51
4.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
4.8 Técnicas de análisis y procesamiento de datos	52
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>55</b>

5.1	Presentación de Resultados	55
5.2	Interpretación de los Resultados	61
<b>VI.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	<b>64</b>
6.1	Análisis inferencial	64
<b>VII.</b>	<b>DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>72</b>
7.1	Comparación de los resultados	72
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>81</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>85</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>90</b>
	Anexo 1: Matriz de consistencia	91
	Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	93
	Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	97
	Anexo 4: Base de datos	100
	Anexo 5: Evidencia fotográfica	102
	Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud	104

## INDICE DE TABLAS

		<b>Pág</b>
<b>Tabla 1</b>	Resultados de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	55
<b>Tabla 2</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	56
<b>Tabla 3</b>	Resultados de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	58
<b>Tabla 4</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	59
<b>Tabla 5</b>	Prueba de normalidad	65
<b>Tabla 6</b>	Correlación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	67
<b>Tabla 7</b>	Correlación entre los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	67
<b>Tabla 8</b>	Correlación entre la Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	68
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	69
<b>Tabla 10</b>	Correlación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	70
<b>Tabla 11</b>	Correlación entre la satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	71

## INDICE DE FIGURAS

		<b>Pág</b>
<b>Figura 1</b>	Resultados de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	55
<b>Figura 2</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	56
<b>Figura 3</b>	Resultados de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	58
<b>Figura 4</b>	Frecuencia de las dimensiones de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025	59

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un factor determinante en la productividad y el rendimiento de las empresas, especialmente en aquellas que operan en sectores de servicios generales, mantenimiento eléctrico y mecánico. En un mundo empresarial altamente competitivo, la capacidad de una organización para mantener un entorno laboral positivo y motivador se traduce directamente en la eficiencia de sus procesos y en la satisfacción de sus clientes. En este contexto, la presente investigación titulada Clima Organizacional y la Productividad en una Empresa de Servicios Generales, Ilo, 2025 se enfoca en analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa dedicada a la fabricación, mantenimiento y entrega de proyectos en el sector de servicios generales.

El objetivo principal de este estudio es evaluar cómo el clima organizacional influye en la productividad de los trabajadores y en la eficiencia operativa de la empresa. Para ello, se plantea la identificación de las dimensiones clave del clima organizacional y su impacto en el desempeño de los empleados. Asimismo, se busca determinar si existen factores internos o externos que afectan la percepción del ambiente laboral y, en consecuencia, la productividad de la organización.

El desarrollo de esta investigación se basa en una metodología cuantitativa y descriptiva, utilizando encuestas como principal herramienta de recolección de datos. La población de estudio está conformada por los trabajadores de la empresa en Ilo, quienes aportarán información relevante sobre su percepción del clima organizacional y su impacto en la productividad. Los datos recopilados serán analizados mediante técnicas estadísticas que permitirán establecer correlaciones entre las variables estudiadas.

Esta tesis está organizada en siete capítulos. El Capítulo I presenta la introducción general al tema. El Capítulo II aborda el planteamiento del problema, formulando la pregunta principal, objetivos, justificación e importancia del estudio. El Capítulo III desarrolla el marco teórico, incluyendo antecedentes, bases teóricas y marco conceptual. El Capítulo IV detalla la metodología empleada, incluyendo el tipo de

estudio, diseño, hipótesis, población, muestra e instrumentos utilizados. A partir del Capítulo V, se presenta la evidencia empírica obtenida: el Capítulo V contiene la presentación e interpretación de resultados; el Capítulo VI incluye el análisis inferencial de los datos, y el Capítulo VII desarrolla la discusión de los resultados comparándolos con otros estudios previos. Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones, seguidas por las referencias bibliográficas y anexos que respaldan el trabajo realizado.

Con esta investigación se espera contribuir al conocimiento académico y empresarial sobre la gestión del clima organizacional y su incidencia en la productividad. De esta manera, se podrá fortalecer la competitividad y sostenibilidad de la organización en el sector de servicios generales en Ilo.

*Los autores.*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

En la actualidad, el clima organizacional es un factor clave en la productividad de las empresas en distintos sectores económicos a nivel global. La gestión del talento humano y las condiciones laborales influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores, lo que a su vez repercute en la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. En el ámbito internacional, diversas investigaciones han evidenciado la importancia del clima organizacional en la eficiencia y eficacia de las empresas, destacando que aspectos como el liderazgo gerencial, la interrelación entre colegas, la motivación laboral y la satisfacción económica y social son determinantes en el desempeño de los colaboradores. Empresas de alto rendimiento han implementado estrategias para mejorar su clima organizacional, logrando incrementos significativos en productividad y rentabilidad.

A nivel nacional, el contexto empresarial peruano enfrenta diversos retos relacionados con la gestión del clima organizacional, particularmente en sectores vinculados a los servicios generales, mantenimiento eléctrico y mecánico. Factores como la falta de capacitación, las condiciones laborales inadecuadas y la ausencia de una cultura organizacional centrada en el bienestar del trabajador han generado una baja motivación laboral y, en consecuencia, una disminución en la productividad. Según estudios recientes, muchas empresas peruanas presentan deficiencias en la aplicación de estrategias de liderazgo y desarrollo profesional, lo que impacta directamente en la eficiencia y eficacia de sus procesos productivos.

En el ámbito local, la situación en Ilo refleja estas problemáticas con mayor claridad, especialmente en las empresas de servicios generales. En estas organizaciones, la falta de un liderazgo gerencial efectivo, las deficiencias en la interrelación laboral, la escasa motivación y la

insatisfacción económica y social han generado un ambiente de trabajo poco favorable. Como resultado, se observa una reducción en los niveles de eficiencia y eficacia, una menor satisfacción laboral y una limitada innovación en el trabajo. La empresa objeto de estudio, dedicada al mantenimiento eléctrico y mecánico, así como a la fabricación y entrega de proyectos, enfrenta dificultades relacionadas con la gestión del clima organizacional y su impacto en la productividad.

Dado este panorama, es fundamental analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad en esta empresa de servicios generales en Ilo, con el objetivo de identificar los factores que influyen en el desempeño laboral y proponer estrategias para mejorar la eficiencia operativa. La presente investigación busca proporcionar evidencia empírica que permita comprender cómo el liderazgo, la motivación, la interrelación entre colegas, la satisfacción laboral y otros aspectos del clima organizacional impactan en la eficacia, eficiencia, capacitación e innovación en el trabajo dentro del contexto local. Con ello, se pretende contribuir al diseño de políticas y estrategias que favorezcan un entorno laboral más propicio para el crecimiento empresarial y el bienestar de los trabajadores.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Cuál es la relación entre los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?

### **P.E.2:**

¿Cuál es la relación entre la Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?

**P.E.3:**

¿Cuál es la relación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?

**P.E.4:**

¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?

**P.E.5:**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?

**2.4. Objetivo General**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

**2.5. Objetivos específicos.**

**O.E.1:**

Establecer la relación entre los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

**O.E.2:**

Establecer la relación entre la Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

**O.E.3:**

Establecer la relación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

**O.E.4:**

Establecer la relación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

**O.E.5:**

Establecer la relación entre la satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

**2.6. Justificación e Importancia****Justificación**

La presente investigación titulada Clima Organizacional y la Productividad en una Empresa de Servicios Generales, Ilo, 2025 se justifica desde diversas perspectivas, abarcando los enfoques científico, teórico, metodológico, práctico y social. A continuación, se detallan los motivos que respaldan la pertinencia y relevancia de este estudio.

**Justificación Científica:** Desde un enfoque científico, la investigación busca aportar al conocimiento sobre la relación entre el clima organizacional y la productividad en el sector de servicios generales. La ciencia administrativa y las teorías organizacionales han demostrado que un adecuado clima laboral influye en la eficiencia y efectividad de los trabajadores. Sin embargo, existe la necesidad de generar evidencia empírica específica en contextos como el de Ilo, donde las empresas enfrentan desafíos particulares en la gestión del talento humano. A través de este estudio, se pretende contribuir a la sistematización del conocimiento sobre los factores que determinan la productividad en este tipo de empresas.

**Justificación Teórica:** En el ámbito teórico, la investigación se fundamenta en modelos y teorías sobre clima organizacional, liderazgo, motivación y productividad. La revisión de antecedentes y bases teóricas permitirá comprender los elementos que componen el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Este estudio

contribuirá a ampliar el marco conceptual en relación con las dimensiones del clima organizacional (estilos de liderazgo, interrelación laboral, motivación, satisfacción económica y social) y su incidencia en la productividad (eficacia, eficiencia, satisfacción laboral, capacitación e innovación en el trabajo).

**Justificación Metodológica:** Desde el punto de vista metodológico, la investigación representa un aporte significativo al aplicar un diseño cuantitativo que permite medir con precisión la relación entre las variables estudiadas. La aplicación de encuestas, entrevistas y análisis estadístico facilitará la obtención de datos confiables, lo que fortalecerá la validez de los resultados. Este estudio también podrá servir como referencia metodológica para futuras investigaciones en el ámbito organizacional y empresarial.

**Justificación Práctica:** En el ámbito práctico, la investigación proporcionará información útil para la empresa de servicios generales en estudio, permitiéndole identificar fortalezas y áreas de mejora en su clima organizacional. A partir de los hallazgos, se podrán diseñar estrategias y políticas que optimicen el ambiente laboral, lo que impactará positivamente en la productividad, eficiencia y competitividad de la organización. Así, el estudio podrá servir como una guía para la toma de decisiones empresariales en materia de gestión del talento humano.

**Justificación Social:** Desde una perspectiva social, esta investigación contribuirá a la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores en el sector de servicios generales en Ilo. Al generar conocimiento sobre la relación entre el clima organizacional y la productividad, se podrá promover la implementación de estrategias que fomenten un ambiente de trabajo más saludable y satisfactorio. Esto no solo beneficiará a los empleados, sino que también impactará positivamente en el desarrollo económico y social de la región, al mejorar la calidad del empleo y fortalecer la sostenibilidad de las empresas locales.

## **Importancia**

La importancia de esta investigación radica en su capacidad para generar conocimiento aplicable en la mejora del clima organizacional y la productividad en empresas de servicios generales. En el ámbito empresarial, permitirá a las organizaciones identificar factores clave que influyen en el desempeño laboral y en la eficiencia operativa, contribuyendo al diseño de estrategias de gestión más efectivas.

En el ámbito académico, este estudio enriquecerá la literatura sobre la relación entre clima organizacional y productividad, proporcionando evidencia empírica en un contexto específico como el de Ilo. Además, servirá como referencia para futuras investigaciones que busquen profundizar en la gestión del talento humano y la optimización del rendimiento organizacional.

A nivel social, la investigación contribuirá a la creación de ambientes laborales más saludables, promoviendo una mayor satisfacción y bienestar entre los trabajadores. Un clima organizacional favorable no solo mejora la productividad, sino que también impacta en la calidad de vida de los empleados, generando beneficios tanto para ellos como para la empresa y la comunidad en general.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

La presente investigación tiene como propósito analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales ubicada en la ciudad de Ilo. El estudio se enfoca en evaluar variables clave que inciden en el entorno laboral y el rendimiento del personal, como los estilos de liderazgo gerencial, la motivación, la satisfacción laboral, la eficiencia, la innovación, entre otras.

El alcance es de tipo descriptivo-relacional, lo que permite identificar no solo las características de cada variable, sino también la posible relación entre ellas. Además, al aplicar un enfoque cuantitativo, se asegura la objetividad en la recolección y análisis de los datos. Los resultados del estudio podrán servir como base para la formulación de estrategias que contribuyan a mejorar la gestión del talento humano y la eficiencia operativa de la empresa.

### **Limitaciones**

Entre las principales limitaciones se encuentra el reducido tamaño de la población, conformada únicamente por 20 trabajadores, lo que restringe la generalización de los resultados a otras organizaciones del mismo rubro. Asimismo, la información recopilada depende de la honestidad y disposición de los participantes para responder el cuestionario, lo cual puede estar influenciado por factores subjetivos. Otra limitación es el tiempo disponible para el desarrollo del estudio, que condiciona la profundidad del longitudinal de las variables en diferentes momentos del análisis.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Al revisar las fuentes físicas y virtuales se ha podido ubicar trabajos que guardan relación indirecta con cada una de nuestras variables, siendo estos valiosos aportes:

##### **Internacionales**

La investigación de Ansyar y Kusumayadi (2023) tiene como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los empleados del servicio de comunicación e información de Bima Regency. Esta investigación es de tipo asociativo. La población utilizada fueron todos los empleados del servicio hasta 61 encuestados utilizando técnicas de muestreo intencional para obtener una muestra de 40 encuestados. El instrumento de investigación utilizado es un cuestionario de escala Likert con técnicas de análisis de datos, prueba de validez, prueba de confiabilidad, análisis de regresión simple, análisis de correlación simple, prueba de determinación y prueba T. Los resultados de esta investigación concluyen que existe una influencia significativa entre el clima organizacional en la productividad laboral de los empleados en Bima Regency Communication and Information Service con un valor t calculado de 15.791 que es mayor que la tabla t de 2.026. La prueba de determinación muestra que la productividad laboral de los empleados está influenciada por el clima organizacional en un 86.8%, mientras que el 13.2% restante está influenciado por otros factores o variables no incluidas en esta investigación.

Putri y otros (2023) indican que, en el panorama empresarial actual, las organizaciones reconocen que su éxito y sostenibilidad están íntimamente ligados al desempeño y la productividad de sus empleados. Como tal, numerosos factores contribuyen a dar forma a la productividad de los empleados, incluido el clima organizacional, las estructuras de compensación y la competencia de los empleados. Este estudio tiene

como objetivo determinar el efecto del clima organizacional, la compensación y la competencia en la productividad laboral de los empleados del área de Yakarta de PT JISS Indonesia Sejahtera. Este estudio se llevó a cabo durante 3 meses desde junio de 2023 hasta agosto de 2023. El método de investigación utilizado es el método de encuesta con un tamaño de muestra de 195 encuestados elegidos de una población de 382 empleados mediante la aplicación de la fórmula de Slovin. Todos los datos se recopilaron como datos primarios y se procesaron utilizando SPSS versión 26.0, seguido de un análisis de datos que abarca pruebas para validar los supuestos clásicos. Las pruebas de multicolinealidad demostraron tolerancias y valores de VIF dentro de rangos aceptables, lo que confirma la ausencia de multicolinealidad. La prueba de heterocedasticidad indicó homocedasticidad para las variables. La regresión lineal múltiple reveló un modelo que vincula el clima organizacional, la remuneración y la competencia con la productividad laboral. Las pruebas de hipótesis indicaron que la influencia combinada de estos factores fue estadísticamente significativa, y las pruebas t confirmaron las influencias positivas individuales. El coeficiente de determinación indicó que el 72,8% de la variabilidad de la productividad laboral puede atribuirse al clima organizacional, la remuneración y la competencia, mientras que el 27,2% restante está influenciado por variables no examinadas.

Para Senoaji y otros (2023) las finanzas islámicas han experimentado una de las mayores tasas de crecimiento en los últimos diez años, superando incluso a los mercados financieros tradicionales. El impulso creado por el fin de la pandemia se puede aprovechar para promover la expansión económica más fuerte posible. Aun así, todavía se siente la ausencia de un clima organizacional de apoyo, lo que naturalmente perturba el clima que ya se ha establecido. Cada empleado de la oficina central puede tener la oportunidad de actuar bien, desempeñarse bien y, por supuesto, ser más productivo en el trabajo con un clima corporativo positivo. El propósito de este estudio es determinar cómo la cultura del

lugar de trabajo afecta la productividad de los trabajadores. Este estudio emplea métodos cuantitativos junto con descriptivos. En esta investigación se utilizó una muestra de 30 empleados. Se entregó a todos los empleados un cuestionario con cuatro respuestas alternativas y un formulario de selección de puntuación en escala Likert como método principal de recopilación de datos. Mientras tanto, los análisis de documentos y las entrevistas son simplemente métodos complementarios de recopilación de datos. Se utilizan pruebas de validez y confiabilidad para evaluar los instrumentos empleados, y luego se crean datos generales válidos y confiables. Se utilizan procedimientos de procesamiento de datos para probar la calidad general de los datos. Se encontró que la correlación entre el clima organizacional y la productividad fue del 36%, y este hallazgo indica que el clima organizacional influye en el 36% de la productividad, y el otro 36% está influenciado por factores no incluidos en este estudio.

El propósito de la investigación de Rasino y otros (2023) fue examinar la influencia simultánea y parcial del clima organizacional en la productividad laboral de los empleados. El clima organizacional estudiado incluye las dimensiones de estructura, flujo de comunicación, responsabilidad, respeto por los recursos humanos, así como recompensas y sanciones. La muestra está formada por empleados registrados como funcionarios públicos con un total de 128 personas distribuidas en 8 secciones. El instrumento de recolección de datos utilizado fue un cuestionario con escala Likert. Los datos obtenidos se analizaron mediante análisis de regresión lineal simple. Los resultados del estudio indicaron que hubo una influencia del clima organizacional en la productividad laboral de los empleados de la Secretaría Regional de la Ciudad de Bandung. La influencia simultánea del clima organizacional en la productividad laboral de los empleados es del 54,3%.

El estudio de Kusuma y Sukardi (2023) tuvo como objetivo determinar el efecto del clima organizacional, la participación laboral y el intercambio

de conocimientos en el desempeño de los empleados en la Oficina del Distrito de Semarang Tengah, Ciudad de Semarang. La población utilizada fueron todos los empleados del Distrito de Semarang Tengah con un total de 95 personas, con la técnica de muestreo utilizando el método censal o muestra saturada, el tamaño de la muestra utilizada fue de 95 encuestados. La fuente de datos utilizada son datos primarios, con el método de recolección de datos utilizando un cuestionario. La técnica de análisis de datos utilizada es el análisis de regresión lineal múltiple. Los resultados de la prueba de hipótesis muestran que el clima organizacional tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados, la participación laboral tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados y el intercambio de conocimientos tiene un efecto positivo y significativo en el desempeño de los empleados. El coeficiente de determinación es de 0,631, lo que significa que el clima organizacional, la participación laboral y el intercambio de conocimientos pueden explicar las variaciones en las variables de desempeño de los empleados en un 63,1 por ciento, por lo que aún es necesario realizar un seguimiento con más investigaciones, especialmente relacionadas con los aspectos individuales y el compromiso organizacional.

El estudio de Nicolas y otros (2023) tuvo como objetivo examinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral individual de los empleados. Para profundizar la comprensión de los conceptos del estudio, se revisó la literatura. El estudio utilizó una evaluación descriptiva y un diseño de investigación correlacional y utilizó estadísticas descriptivas e inferenciales para analizar los datos. La población estuvo formada por todos los empleados del Divine Word College de Laoag y, por lo tanto, se aplicó una enumeración total. El estudio encontró que todas las dimensiones del clima organizacional eran altas, pero no muy altas y lo mismo ocurre con el desempeño laboral individual. El análisis de varianza sugiere que existe una correlación

significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral individual.

### **Nacionales**

Muñoz Zambrano et al. (2023) realizaron la investigación cuyo objetivo fue determinar la correlación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de establecimientos de salud Nivel I-3 de Lima Sur Sur-2020. El estudio fue cuantitativo, correlacional-transversal, con un diseño no experimental, con una muestra de 80 trabajadores de la salud. Se aplicó una encuesta y se utilizaron dos instrumentos: Para medir el clima organizacional se utilizó el Cuestionario MINSA RM N°623-2008/MINSA de Lima, Perú y para medir la productividad el cuestionario Restrepo Escobar denominado “Propuesta de Competitividad y Productividad” de Medellín, Colombia. La prueba de confiabilidad de los instrumentos fue: alfa de Cronbach de 0,913 y la prueba de Kuder-Richardson de 0,955. Se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Predominó el grupo etario (18 a 29 años) y el sexo masculino (84%). El 73% del clima organizacional está en condiciones de mejorar, entre sus dimensiones más frecuentes se encuentran: Innovación 88.8% y Confort 82.5%. Con respecto a la productividad laboral, el 80.4% señala la disposición de un personal que se encuentra capacitado para puestos de responsabilidad, se identifican con el logro de objetivos cuantitativos y metas operativas. La correlación entre clima organizacional y productividad laboral en sus tres dimensiones (potencial humano, diseño organizacional y cultura) fue positiva. La dimensión potencial humano fue la más significativa con  $r=0.915$ ;  $p=0.000$ . Se encontró una correlación fuerte y positiva entre clima organizacional y productividad laboral de los trabajadores de los dos establecimientos de salud de Lima Sur.

En el marco de la investigación de Valdivia y col. (2023) se aborda el tema crucial relacionado con el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en las aviculturas de Lima Norte. El problema surge

de la necesidad de comprender y mejorar las condiciones de trabajo, la motivación y la satisfacción de los empleados en este contexto específico. El objetivo general de este estudio es determinar cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de las aviculturas de Lima Norte, 2023, con miras a proponer estrategias efectivas para optimizar el clima laboral. Se optó por un enfoque cuantitativo para obtener datos numéricos, con orientación correlacional, para explorar asociaciones entre variables y causalidad, para analizar las interacciones de origen y consecuencia en el contexto de las aviculturas y sus empleados. Esto facilitó el abordaje de factores clave relacionados con el desempeño laboral, se utilizó la encuesta como enfoque metodológico a través de dos instrumentos, los cuales fueron cuestionarios con escala de calificación Likert y la muestra estuvo compuesta por 82 empleados, representativos de la población total. Los resultados obtenidos revelaron información sobre factores específicos que inciden en el desempeño laboral, resaltando la importancia de la remuneración y señalando áreas específicas de mejora en la gestión de diseños y evaluaciones de puestos. Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar estrategias orientadas a fortalecer aspectos claves del clima organizacional para mejorar las condiciones y el bienestar en el ambiente laboral. En conclusión, este estudio no solo aborda la problemática identificada, sino que se propone como un instrumento o recurso para el proceso de elección y determinación, los resultados brindan una base sólida para la implementación de medidas tangibles orientadas a potenciar el clima organizacional y, por ende, mejorar el desempeño laboral en las pollerías de Lima Norte.

Pedraza Melo (2020) indica que, el clima organizacional y la satisfacción laboral son aspectos intangibles de interés en la gestión del capital humano. El objetivo de su artículo es analizar, desde la percepción de los empleados, la relación de ambos constructos. La investigación corresponde al enfoque empírico, racional y causal, observando las variables sin manipulación por parte del investigador y recabando los

datos en momentos específicos del tiempo. Mediante una encuesta se conformó una muestra no probabilística de 80 sujetos. Con estadística descriptiva se caracterizó la población analizada. La estructura subyacente de los constructos de interés en esta investigación se procesa mediante técnica estadística de reducción de datos, en donde se confirman cinco factores del constructo ambiente laboral. Las emociones laborales ratifican el modelo de satisfacción intrínseca y extrínseca. El coeficiente alfa de Cronbach superior a 0,70 muestra la confiabilidad de la escala. Además, se utilizó modelado de ecuaciones estructurales para validar las relaciones hipotetizadas. Tres factores del clima organizacional —afecto, estándares e identidad— mostraron relaciones positivas y significativas con la satisfacción intrínseca y extrínseca. En el estudio se encontraron apreciaciones diferentes en la valoración que hacen empleados de organizaciones privadas, únicamente en las relaciones de identidad y estándares con la satisfacción intrínseca. Los resultados son relevantes por la contribución positiva que el clima organizacional aporta a la satisfacción de los empleados y al desempeño organizacional.

El estudio realizado por Huamán (2024) se enfoca en investigar la relación entre la inteligencia social y el clima organizacional en trabajadores de MSL del Perú SAC. Para lograr este objetivo, el estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo-correlacional que busca determinar la relación entre variables sin manipulación. El estudio se desarrolló de manera transversal, recolectando datos en un solo momento. La población de estudio consistió en 177 empleados de MSL del Perú SAC, de los cuales se seleccionó una muestra de 44 participantes. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, aplicada a través de un instrumento validado que incluía preguntas relacionadas con la inteligencia social y la percepción del clima organizacional. Los resultados obtenidos muestran la existencia de una relación moderada a intensa entre la inteligencia social y el clima organizacional de los trabajadores de MSL del Perú SAC, lo que sugiere

que el desarrollo de estas habilidades puede contribuir positivamente al ambiente laboral y las relaciones entre los trabajadores en la empresa estudiada. Este estudio proporciona una visión significativa sobre la relevancia de la inteligencia social en el contexto laboral y su impacto en el clima organizacional en empresas del sector MSL en Perú.

La investigación de Mubarak Tapia (2023) tiene como objetivo general determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los empleados del área de admisión de una universidad privada en un entorno virtual de trabajo durante el año 2021. El objetivo del estudio consiste en analizar la fase del clima laboral en un entorno de trabajo virtual, debido a las circunstancias impuestas por la pandemia de COVID-19 en una institución privada de educación superior, así como evaluar su nivel de productividad, con el fin de determinar la magnitud entre dichas variables. De acuerdo con el marco metodológico, la investigación presenta un diseño no experimental, aplicado, transversal y de paradigma positivista. La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta, empleando un cuestionario como instrumento. La muestra es de tipo censal. Debido al reducido tamaño de la población, se trabaja con su totalidad. Con el propósito de definir los requisitos para el procedimiento de la prueba, se llevó a cabo la Prueba de normalidad Shapiro-Wilk para cada uno de los factores planteados en esta investigación. Se evidencia que los datos de una de las variables no satisfacen el criterio de normalidad, por lo que se utiliza el coeficiente de evaluación de Spearman para examinar la relación entre las variables. Dado que la significancia (Sig) es 0.002, inferior al umbral de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que la variable clima laboral ejerce una influencia significativa en la productividad de los empleados de las oficinas del área de admisión de la universidad peruana privada en un entorno de trabajo virtual en 2021, cumpliendo así con la hipótesis de investigación, que presenta una relación moderada ( $Rho=0.689$ ).

### **Locales o regionales**

La investigación de Curo Quispe y Tintaya Arce (2023) propuso un modelo de gestión para mejorar la productividad en la industria de la construcción. Se identificaron factores clave, como la inadecuada planificación de tareas, la falta de capacitación, la gestión del tiempo y la adopción de software de gestión de proyectos. El estudio destacó la importancia de una planificación eficiente para prevenir conflictos y la necesidad de herramientas tecnológicas para optimizar la gestión de proyectos. Para evaluar estos factores, se diseñó una encuesta aplicada al personal de obras en curso, incluyendo ingenieros residentes, supervisores, asistentes y maestros de obra. Los resultados permitieron determinar el impacto de cada factor en la productividad y derivaron en acciones estratégicas para mejorar la eficiencia. Se propusieron metodologías de trabajo aplicables desde la fase de planificación hasta la ejecución diaria del proyecto. El modelo busca maximizar la productividad y reducir costos, minimizando factores adversos y potenciando aquellos que favorecen el crecimiento del sector. Este enfoque se considera una herramienta valiosa para hacer más competitivas las empresas constructoras, especialmente en la ciudad de Moquegua.

Urbina Zárate (2023), en su estudio titulado Clima organizacional y su incidencia en la productividad laboral de los colaboradores del Instituto Técnico Profesional Moquegua, 2021, tiene como objetivo principal investigar la comunicación entre el clima organizacional y su impacto en la productividad laboral de los colaboradores del mencionado instituto durante el año 2021. En relación con la metodología de la investigación, se optó por un análisis básico y correlacional, adoptando un enfoque no experimental y transversal. La población objeto de estudio se definió entre los docentes del Instituto Técnico Profesional de Moquegua, ubicado en el Centro Poblado de San Francisco, dentro del distrito de Moquegua. La muestra consistió en 27 instructores, seleccionándose la totalidad de ellos como muestra censal. Se desarrolló la técnica de un

cuestionario como instrumento; el cuestionario de clima institucional para la primera variable y el cuestionario sobre productividad laboral para la segunda variable. Las cifras que sustentan esta investigación se procesaron tras las conclusiones obtenidas sobre la empleabilidad de los instrumentos en los docentes. La conclusión principal establece que existe una relación directa entre la atmósfera institucional y la productividad laboral del Instituto Técnico Profesional de Moquegua en el año 2021, evidenciada por un coeficiente de Pearson de  $r = 0,724$  y un nivel de significancia de 0.000, lo que indica un 72,4% de compensación positiva media entre las variables clima institucional y productividad laboral.

Mendieta Manchego y López Ruffran (2023) sostienen que el clima organizacional es de suma importancia en la actualidad, ya que influye en los niveles de productividad dentro de las organizaciones y se relaciona con el compromiso, que se manifiesta en la lealtad y el esfuerzo de los empleados en sus funciones dentro de la institución. El estudio tiene como finalidad establecer la compensación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los empleados de la Municipalidad Distrital de Samegua. Es importante señalar que la investigación es de naturaleza cuantitativa, de tipo básico, transversal e hipotético-deductivo, con un diseño correlacional. Para ello, se empleó un muestreo aleatorio simple de 103 trabajadores de la municipalidad, y los datos fueron recopilados mediante dos cuestionarios. Los resultados confirmaron una aceleración directa moderada con  $T_c = 0,583$  y un valor  $p < 0,05$ ; por lo tanto, se concluye que la percepción y las condiciones de los trabajadores de la municipalidad están relacionadas con el nivel de compromiso que exhiben.

La investigación de Mamani Catachura (2024) realizada en la Dirección Regional de la Producción Moquegua, Ilo 2023, se enfocó en establecer la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no

experimental de corte transversal, se determinó que existe una correlación positiva significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral ( $\rho = 0,665$ ;  $p = 0,002$ ). Se encontró una relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la dimensión de Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\rho = 0,810$ ;  $p = 0,000$ ), lo que sugiere que el clima organizacional influye positivamente en esta área específica. Sin embargo, no se halló relación significativa en otras dimensiones como Desempeño de Tareas, Beneficios Remunerativos, Desarrollo Personal y Relaciones Sociales. Como recomendaciones, se propone fortalecer el Clima Organizacional mediante estrategias de mejora del ambiente laboral y la comunicación, mejorar las Condiciones Físicas y/o Materiales en el lugar de trabajo, enfocarse en la gestión del Desempeño de Tareas, revisar la política de Beneficios Remunerativos, promover el Desarrollo Personal de los empleados y fomentar un ambiente colaborativo en las Relaciones Sociales en el trabajo. Estas recomendaciones buscan mejorar el bienestar y la satisfacción de los trabajadores en la Dirección Regional.

### **3.2. Bases Teóricas**

#### **3.2.1. Variable 1: Clima Organizacional**

##### **Definición:**

El clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas de los empleados sobre las características y condiciones del ambiente laboral que influyen en su comportamiento y desempeño. Diversos autores han aportado definiciones que destacan diferentes aspectos de este concepto:

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la interacción de factores interpersonales, físicos y organizacionales, que influye en la satisfacción, creatividad y productividad de los empleados.

Brunet (1987) considera el clima organizacional como las percepciones de los empleados sobre el ambiente de la organización, determinadas

por valores, actitudes y opiniones personales, que afectan su comportamiento y productividad.

Gonçalves (1997) relaciona el clima organizacional con las condiciones y características del ambiente laboral que generan percepciones en los empleados y afectan su comportamiento.

Chiavenato (2000) argumenta que el clima organizacional es una cualidad del ambiente interno de la organización, experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y puede describirse en términos de una serie de características o atributos de la organización.

### **Teorías relacionadas al Clima Organizacional.**

Teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg: Frederick Herzberg distingue entre factores motivacionales (intrínsecos) y factores de higiene (extrínsecos). Los factores motivacionales, como el reconocimiento y la responsabilidad, conducen a la satisfacción laboral, mientras que los factores de higiene, como las condiciones laborales y el salario, pueden prevenir la insatisfacción. Un clima organizacional que aborda ambos tipos de factores puede mejorar el bienestar y el desempeño de los empleados (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959).

Teoría de los Sistemas de Likert: Rensis Likert identificó cuatro sistemas de gestión que van desde autoritario-explotador hasta participativo-grupal. Según Likert, los sistemas que fomentan la participación y la comunicación abierta crean un clima organizacional positivo, lo que resulta en una mayor productividad y satisfacción laboral (Likert, 1961).

Teoría de la Equidad de Adams: John Stacey Adams plantea que los empleados evalúan la justicia de sus recompensas en relación con sus aportes y las recompensas de otros. Un clima organizacional percibido como equitativo promueve comportamientos positivos y reduce la rotación de personal (Adams, 1963).

## **Dimensiones.**

### **Estilos de liderazgo gerencial**

La dimensión de estilos de liderazgo gerencial dentro de la variable clima organizacional se refiere a las diferentes maneras en que los líderes y gerentes influyen en el ambiente laboral y en la percepción de sus empleados sobre su lugar de trabajo. Estos estilos de liderazgo impactan directamente en la cultura organizacional, el compromiso de los empleados y, en última instancia, en el rendimiento organizacional. Una definición fundamental establece que el estilo de liderazgo puede ser clasificado en varias categorías, tales como el liderazgo transformacional, transaccional y laissez-faire (dejar hacer). Cada uno de estos estilos tiene un efecto distintivo sobre el clima organizacional (Díaz et al.,2019).

### **Interrelación con los colegas de trabajo**

La dimensión "Interrelación con los colegas de trabajo" dentro de la variable clima organizacional se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales y la comunicación entre empleados en un entorno laboral. Esta dimensión es fundamental para crear un ambiente de trabajo saludable y productivo, y se manifiesta a través de la colaboración, el apoyo mutuo y el respeto en las interacciones cotidianas. Una definición central de esta dimensión establece que la interrelación con los colegas implica no solo la comunicación efectiva, sino también la gestión de conflictos y el fortalecimiento de la cohesión del equipo (Ibort et al., 2021).

### **Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo**

La dimensión "Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo" dentro de la variable clima organizacional se refiere a las oportunidades que una organización ofrece a sus empleados para avanzar en su carrera y mejorar sus competencias profesionales. Esta dimensión es crucial para fomentar un ambiente de trabajo motivador y enriquecedor, así como para aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados. Una

definición fundamental establece que las posibilidades de desarrollo incluyen tanto la capacitación profesional como las oportunidades de promoción y avance dentro de la organización (Vidal, 2024).

### **Motivación laboral**

La dimensión "Motivación laboral" dentro de la variable clima organizacional se refiere a los factores que impulsan a los empleados a desempeñarse de manera efectiva y a comprometerse con sus tareas y responsabilidades. La motivación es un componente clave para el éxito organizacional, ya que impacta directamente en la satisfacción y el rendimiento laboral de los empleados. Una definición central de motivación laboral sugiere que implica un conjunto de estímulos internos y externos que incitan a las personas a actuar en función de sus metas y objetivos (Barría-González et al., 2021).

### **Satisfacción económica, social**

La dimensión "Satisfacción económica y social" dentro de la variable clima organizacional se refiere al grado en que los empleados perciben que sus necesidades económicas y sociales son satisfechas dentro de su entorno laboral. Esta dimensión es fundamental, ya que afecta directamente al bienestar de los empleados, su motivación y su rendimiento en el trabajo. Una definición clave establece que la satisfacción económica involucra aspectos como la compensación justa, beneficios laborales y seguridad financiera (Galarza & Cano, 2024).

## **3.2.2. Variable 2: Productividad**

### **Definición:**

La variable "productividad" se refiere a la capacidad de una organización para generar bienes o servicios en relación con los recursos utilizados. Este concepto es fundamental en la gestión empresarial, ya que una alta productividad indica un uso eficiente de los recursos y contribuye al crecimiento y competitividad de la empresa.

La productividad se puede definir como la relación entre la cantidad de producción generada y la cantidad de insumos utilizados en el proceso productivo. Es decir, mide cuántos productos o servicios se crean con los recursos disponibles, como el tiempo, el capital y el trabajo. Esta relación no solo permite evaluar la eficiencia de un proceso, sino que también informa sobre la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos (Mora, 2024).

### **Teorías relacionadas a la Productividad.**

Existen varias teorías que ayudan a explicar y sustentar los diferentes comportamientos observados en relación con la variable "productividad".

**Teoría de la Motivación de Maslow:** Esta teoría, propuesta por Abraham Maslow, establece que las necesidades humanas se organizan en una jerarquía, desde las más básicas (necesidades fisiológicas) hasta las más complejas (autoactualización). Según Maslow, una vez que se satisfacen las necesidades más bajas, las personas buscan cumplir con las necesidades más altas (Kon-Cedeño & Bravo-Giler, 2023). **Relación con la Productividad:** Si las necesidades básicas y laborales son satisfechas, los empleados se sentirán motivados a alcanzar metas más altas, lo que impulsará su productividad. Las organizaciones que apoyan el desarrollo personal y proporcionan un ambiente laboral positivo generan empleados más comprometidos y productivos (Chuquillanqui, 2023).

**Teoría de Herzberg (Teoría de los dos factores):** Frederick Herzberg propone que existen factores motivadores (que aumentan la satisfacción laboral) y factores de higiene (que pueden causar insatisfacción si no están presentes). Los factores motivadores incluyen la realización, el reconocimiento y la responsabilidad, mientras que los factores de higiene se relacionan con condiciones laborales, salario y políticas de la empresa (Pedraza Melo, 2020). **Relación con la Productividad:** Según esta teoría, para que una organización aumente la productividad, debe abordar ambos factores: mejorar las condiciones laborales y fomentar la

motivación a través del reconocimiento y la responsabilidad. La combinación de estos factores puede llevar a una mayor satisfacción y, por ende, a una producción más eficiente (Rodríguez, 2024).

## **Dimensiones.**

### **Eficacia**

La dimensión de eficacia dentro de la variable productividad se refiere a la capacidad de una organización para lograr los objetivos establecidos utilizando los medios disponibles. En términos generales, se trata de medir hasta qué punto los resultados esperados se alcanzan según lo propuesto en la planificación (Méndez et al., 2022). Esto implica que la eficacia no solo se centra en el logro de metas individuales, sino también en cómo esas metas se integran en la visión y misión global de la organización. Una definición precisa establece que la eficacia se relaciona con el alcance de los objetivos y metas en el contexto de la productividad, donde una organización es eficaz si cumple con los estándares de calidad y satisfacción del cliente, además de implementar procesos que optimizan el uso de los recursos (Hernández & Ríos, 2024).

### **Eficiencia**

La dimensión de eficiencia dentro de la variable productividad se refiere a la capacidad de una organización para maximizar su producción (resultados) minimizando los insumos (recursos) utilizados. Esta dimensión es fundamental para las organizaciones, ya que determina cuán efectivamente se están utilizando los recursos para producir resultados óptimos (Gómez et al., 2024). Una definición clave establece que la eficiencia se relaciona con el manejo y control de los recursos disponibles, de forma que se logre un equilibrio entre la calidad y la cantidad de los productos generados (Bacalla et al., 2023).

### **Satisfacción laboral**

La dimensión de satisfacción laboral dentro de la variable productividad se refiere al grado de contento y bienestar que experimentan los

empleados en su entorno de trabajo. Esta dimensión es esencial porque no solo afecta directamente el impulso individual y el compromiso del trabajador, sino que también tiene un impacto significativo en los niveles de productividad organizacional en su conjunto. Una definición clave, respaldada por la investigación, sugiere que la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con las emociones y actitudes del trabajador, influyendo en su motivación y desempeño en sus tareas (Estrada-Araoz et al., 2024).

### **Capacitación**

La dimensión de capacitación dentro de la variable productividad se refiere a los procesos de enseñanza y formación dirigidos a los empleados con el fin de mejorar sus habilidades, competencias y conocimiento, lo que a su vez contribuye a aumentar la eficiencia y eficacia organizacional. Esta dimensión es crucial, ya que una fuerza laboral bien capacitada puede adaptarse más rápidamente a cambios en el entorno laboral y responder de manera más efectiva a las demandas del mercado. Una definición predominante de capacitación enfatiza que se trata de un recurso estratégico para las organizaciones, que no solo permite mejorar el rendimiento individual de los empleados, sino que también promueve la innovación y la adaptación dentro de la empresa (Bacalla et al., 2023).

### **Innovación en el trabajo**

La dimensión de innovación en el trabajo dentro de la variable productividad se refiere a la capacidad de los empleados y de la organización en su conjunto para introducir cambios creativos y mejoras en los procesos, productos y servicios. Esta dimensión es vital, ya que la innovación impulsa la competitividad y la adaptabilidad de las empresas a entornos de mercado en constante cambio. Una definición fundamental establece que la innovación en el trabajo implica la implementación de ideas nuevas que afectan positivamente la manera en que se realizan las

tareas, lo que a su vez puede resultar en una mejora significativa en la productividad organizacional (Franco-López et al., 2021).

### 3.3. Marco conceptual

**Clima organizacional:** es una cualidad del ambiente interno de la organización, experimentada por sus miembros, que influye en su comportamiento y puede describirse en términos de una serie de características o atributos de la organización (Chiavenato, 2000).

**Estilos de liderazgo gerencial:** se refiere a las diferentes maneras en que los líderes y gerentes influyen en el ambiente laboral y en la percepción de sus empleados sobre su lugar de trabajo. Estos estilos de liderazgo impactan directamente en la cultura organizacional, el compromiso de los empleados y, en última instancia, en el rendimiento organizacional. (Díaz et al., 2019).

**Interrelación con los colegas de trabajo:** se refiere a la calidad de las relaciones interpersonales y la comunicación entre empleados en un entorno laboral. La interrelación con los colegas implica no solo la comunicación efectiva, sino también la gestión de conflictos y el fortalecimiento de la cohesión del equipo (Ibort et al., 2021).

**Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo:** se refiere a las oportunidades que una organización ofrece a sus empleados para avanzar en su carrera y mejorar sus competencias profesionales. Las posibilidades de desarrollo incluyen tanto la capacitación profesional como las oportunidades de promoción y avance dentro de la organización (Vidal, 2024).

**Motivación laboral:** se refiere a los factores que impulsan a los empleados a desempeñarse de manera efectiva y a comprometerse con sus tareas y responsabilidades. Implica un conjunto de estímulos internos

y externos que incitan a las personas a actuar en función de sus metas y objetivos (Barría-González et al., 2021).

**Satisfacción económica, social:** se refiere al grado en que los empleados perciben que sus necesidades económicas y sociales son satisfechas dentro de su entorno laboral. Involucra aspectos como la compensación justa, beneficios laborales y seguridad financiera (Galarza & Cano, 2024).

**Productividad:** se refiere a la capacidad de una organización para generar bienes o servicios en relación con los recursos utilizados. Es la relación entre la cantidad de producción generada y la cantidad de insumos utilizados en el proceso productivo. Esta relación no solo permite evaluar la eficiencia de un proceso, sino que también informa sobre la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos estratégicos (Mora, 2024).

**Eficacia:** se refiere a la capacidad de una organización para lograr los objetivos establecidos utilizando los medios disponibles. En términos generales, se trata de medir hasta qué punto los resultados esperados se alcanzan según lo propuesto en la planificación (Méndez et al., 2022).

**Eficiencia:** se refiere a la capacidad de una organización para maximizar su producción (resultados) minimizando los insumos (recursos) utilizados. Determina cuán efectivamente se están utilizando los recursos para producir resultados óptimos (Gómez et al., 2024).

**Satisfacción laboral:** se refiere al grado de contento y bienestar que experimentan los empleados en su entorno de trabajo. La satisfacción laboral está íntimamente relacionada con las emociones y actitudes del trabajador, influyendo en su motivación y desempeño en sus tareas (Estrada-Araoz et al., 2024).

**Capacitación:** se refiere a los procesos de enseñanza y formación dirigidos a los empleados con el fin de mejorar sus habilidades, competencias y conocimiento, lo que a su vez contribuye a aumentar la eficiencia y eficacia organizacional. Se trata de un recurso estratégico para las organizaciones, que no solo permite mejorar el rendimiento individual de los empleados, sino que también promueve la innovación y la adaptación dentro de la empresa (Bacalla et al., 2023).

**Innovación en el trabajo:** se refiere a la capacidad de los empleados y de la organización en su conjunto para introducir cambios creativos y mejoras en los procesos, productos y servicios. Implica la implementación de ideas nuevas que afectan positivamente la manera en que se realizan las tareas, lo que a su vez puede resultar en una mejora significativa en la productividad organizacional (Franco-López et al., 2021).

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación.

#### **Enfoque.**

Enfoque Cuantitativo: El enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones y establecer relaciones entre variables. Este enfoque es adecuado para medir la percepción de los empleados sobre el clima organizacional y su relación con la productividad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque cuantitativo "se utiliza para recolectar datos que pueden ser cuantificados y analizados estadísticamente".

#### **Tipo.**

Básica: La investigación básica tiene como objetivo ampliar el conocimiento teórico sobre un fenómeno, sin buscar una aplicación inmediata. En este caso, se pretende profundizar en la comprensión de cómo el clima organizacional influye en la productividad laboral. Este tipo de estudio es fundamental para generar teorías y modelos que expliquen las dinámicas organizacionales.

#### **Nivel.**

Descriptivo Relacional: El nivel descriptivo relacional busca no solo describir las características de las variables estudiadas, sino también analizar la relación existente entre ellas. En este caso, se describen las dimensiones del clima organizacional y de la productividad, y se examina cómo se relacionan entre sí. Este nivel de investigación es común en estudios que buscan entender la correlación entre variables en un contexto específico.

### 4.2. Diseño de Investigación

No Experimental, Transversal Correlacional: El diseño no experimental implica que no se manipulan las variables independientes, sino que se observan tal como ocurren en su contexto natural. El diseño transversal

indica que la recolección de datos se realiza en un único momento en el tiempo. El diseño correlacional se centra en analizar la relación entre dos o más variables sin establecer causalidad. Este diseño es apropiado para estudios que buscan identificar asociaciones entre variables en un momento específico.

### **4.3. Hipótesis general y específicas.**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas.**

##### **H.E.1:**

Los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

##### **H.E.2:**

La Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

##### **H.E.3:**

Las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

##### **H.E.4:**

La motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

##### **H.E.5:**

La satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

#### **4.4. Identificación de las variables.**

##### **Variable 1:**

Clima Organizacional

##### **Dimensiones:**

Estilos de liderazgo gerencial

Interrelación con los colegas de trabajo

Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo

Motivación laboral

Satisfacción económica, social

##### **Variable 2:**

Productividad

##### **Dimensiones:**

Eficacia

Eficiencia

Satisfacción laboral

Capacitación

Innovación en el trabajo

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Clima Organizacional	D.1: Estilos de liderazgo gerencial	Liderazgo Participativo y Comunicativo	1, 2, 3	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Bajo (30 – 69) Medio (70 – 109) Alto (110 – 150)	Ordinal
		Liderazgo Ético y Justo	4, 5, 6			
		Liderazgo Autoritario o Directivo	7			
	D.2: Interrelación con los colegas de trabajo	Relaciones Positivas y de Apoyo	8, 9, 10			
		Conflictos en el Entorno Laboral	11			
	D.3: Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo	Adecuación del Puesto a la Experiencia y Formación	12, 13			
		Autonomía y Oportunidad de Crecimiento	14, 15			
		Reconocimiento y Valoración del Desempeño	16, 17, 18			
	D.4: Motivación laboral	Satisfacción e Identificación con la Empresa	19, 20, 21, 22			
		Intención de Rotación	23			
	D.5: Satisfacción económica, social	Seguridad y Estabilidad Laboral	24, 25			
		Satisfacción Económica y Bienestar Personal	26, 27, 28, 29			
		Reconocimiento Laboral	30			

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Productividad	D.1: Eficacia	Cumplimiento de Objetivos y Gestión Organizacional	1, 2	Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Bajo (20 – 46) Medio (47 – 73) Alto (74 – 100)	Ordinal
		Contribución Individual y Valores en el Trabajo	3, 4			
	D.2: Eficiencia	Gestión Organizacional y Recursos Empresariales	5, 6			
		Responsabilidad Individual en la Gestión de Recursos	7, 8			
	D.3: Satisfacción laboral	Compromiso y Responsabilidad Laboral	9, 10			
		Desarrollo y Adaptabilidad en el Trabajo	11, 12			
	D.4: Capacitación	Interés por la Formación y Aprendizaje	13, 14			
		Aplicación de Conocimientos y Buen Uso de Recursos	15, 16			
	D.5: Innovación en el trabajo	Cumplimiento y Aplicación de Conocimientos	17, 18			
		Generación e Integración de Ideas Innovadoras	19, 20			

#### **4.6. Población – Muestra**

##### **Población.**

La población de estudio está conformada por los trabajadores de una empresa de servicios generales ubicada en Ilo. En total, la empresa cuenta con 20 trabajadores, quienes desempeñan diversas funciones dentro de la organización, incluyendo labores de mantenimiento eléctrico y mecánico, fabricación y entrega de proyectos. Estos trabajadores constituyen el universo sobre el cual se desarrollará el estudio, con el propósito de analizar la relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa.

##### **Muestra**

Dado que la población de estudio es reducida, se ha optado por trabajar con la totalidad de los trabajadores de la empresa, es decir, los 20 trabajadores. Este enfoque permite obtener datos más precisos y representativos, evitando sesgos en la selección de los participantes y garantizando una mejor comprensión del fenómeno estudiado.

##### **Muestreo**

Debido a que la muestra coincide con la totalidad de la población (censo poblacional), no se ha aplicado un método de muestreo probabilístico o no probabilístico. En este caso, se ha utilizado un muestreo censal, que consiste en incluir a todos los trabajadores de la empresa en la investigación. Este método permite obtener una visión completa y detallada del clima organizacional y su impacto en la productividad, asegurando un análisis integral de las variables en estudio.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.**

##### **Técnica**

Para la presente investigación, se emplea la técnica de la encuesta, la cual permite recopilar información de manera estructurada y estandarizada. La encuesta es una técnica ampliamente utilizada en

estudios cuantitativos, ya que facilita la obtención de datos de múltiples participantes en un período de tiempo relativamente corto. En este caso, se aplicará a los 20 trabajadores de la empresa de servicios generales en Ilo, con el propósito de conocer su percepción sobre el clima organizacional y su relación con la productividad.

El uso de la encuesta permite recolectar información de manera objetiva, asegurando que los datos obtenidos reflejen con precisión las opiniones y experiencias de los trabajadores en relación con las dimensiones establecidas para cada variable del estudio.

#### **Instrumento.**

El instrumento de recolección de datos a utilizar en la presente investigación es el cuestionario, el cual está diseñado con preguntas cerradas y estructuradas para facilitar el análisis cuantitativo de los datos. El cuestionario está compuesto por ítems que miden las dimensiones de las variables clima organizacional (estilos de liderazgo gerencial, interrelación con los colegas de trabajo, posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo, motivación laboral, satisfacción económica y social) y productividad (eficacia, eficiencia, satisfacción laboral, capacitación, innovación en el trabajo).

El cuestionario ha sido elaborado en una escala tipo Likert, lo que permite cuantificar las respuestas de los trabajadores y analizar tendencias en sus percepciones. Este tipo de instrumento es eficaz para medir la actitud, satisfacción y nivel de compromiso de los empleados en relación con su entorno laboral y su desempeño dentro de la empresa.

#### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos.**

El análisis y procesamiento de los datos obtenidos en la investigación se realiza mediante técnicas estadísticas que permitan evaluar la relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa de servicios generales en Ilo. Para ello, se utilizan herramientas estadísticas

adecuadas a la naturaleza de los datos, asegurando la validez y confiabilidad de los resultados.

### 1. Prueba de Normalidad

Antes de aplicar cualquier prueba estadística de correlación, se procede a realizar una prueba de normalidad con el objetivo de determinar si los datos presentan una distribución normal o no. Entre las pruebas más utilizadas para este fin se encuentran:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov (cuando la muestra es mayor de 50 participantes).

Prueba de Shapiro-Wilk (cuando la muestra es menor de 50 participantes).

Dado que la presente investigación se basa en una población de 20 trabajadores, se emplea la prueba de Shapiro-Wilk, ya que es más adecuada para muestras pequeñas. Si los datos cumplen con la normalidad, se podrá aplicar una prueba paramétrica de correlación; en caso contrario, se usará una prueba no paramétrica.

### 2. Prueba de Correlación

Una vez determinada la normalidad de los datos, se aplica la prueba estadística más adecuada para medir la relación entre las variables:

Si los datos tienen distribución normal: Se aplica la correlación de Spearman, que es una prueba no paramétrica adecuada para medir la relación entre variables ordinales o cuando los datos no siguen una distribución normal.

### 3. Procesamiento de Datos

El procesamiento de datos se lleva a cabo mediante el uso de software estadístico como SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y Excel, los cuales permiten organizar, tabular y analizar los datos recopilados. Se generan tablas y gráficos descriptivos para visualizar los

resultados y facilitar la interpretación de la relación entre el clima organizacional y la productividad en la empresa en estudio.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la empresa de servicios generales en Ilo. El análisis descriptivo permite conocer las características y tendencias de las respuestas vinculadas a las variables clima organizacional y productividad, considerando cada una de sus dimensiones.

Tabla 1

*Resultados de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	4	20,0	20,0	20,0
Nivel regular	9	45,0	45,0	65,0
Nivel alto	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Figura 1:

*Resultados de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025*

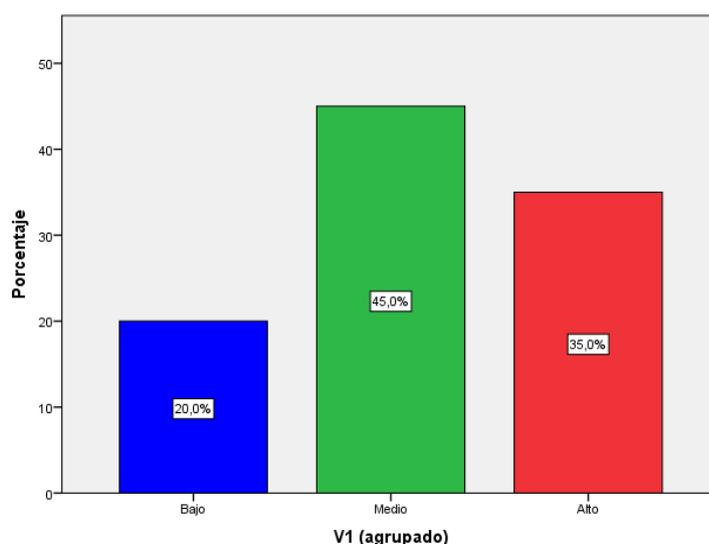


Tabla 2:

*Frecuencia de las dimensiones de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025*

	Estilos de liderazgo gerencial		Interrelación con los colegas de trabajo		Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo		Motivación laboral		Satisfacción económica, social	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	7	35,0	5	25,0	6	30,0	5	25,0	5	25,0
Nivel medio	8	40,0	7	35,0	9	45,0	6	30,0	7	35,0
Nivel alto	5	25,0	8	40,0	5	25,0	9	45,0	8	40,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0	20	100,0	20	100,0

**Fuente:** Encuesta de clima organizacional procesada

Figura 2:

Frecuencia de las dimensiones de la variable Clima organizacional en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

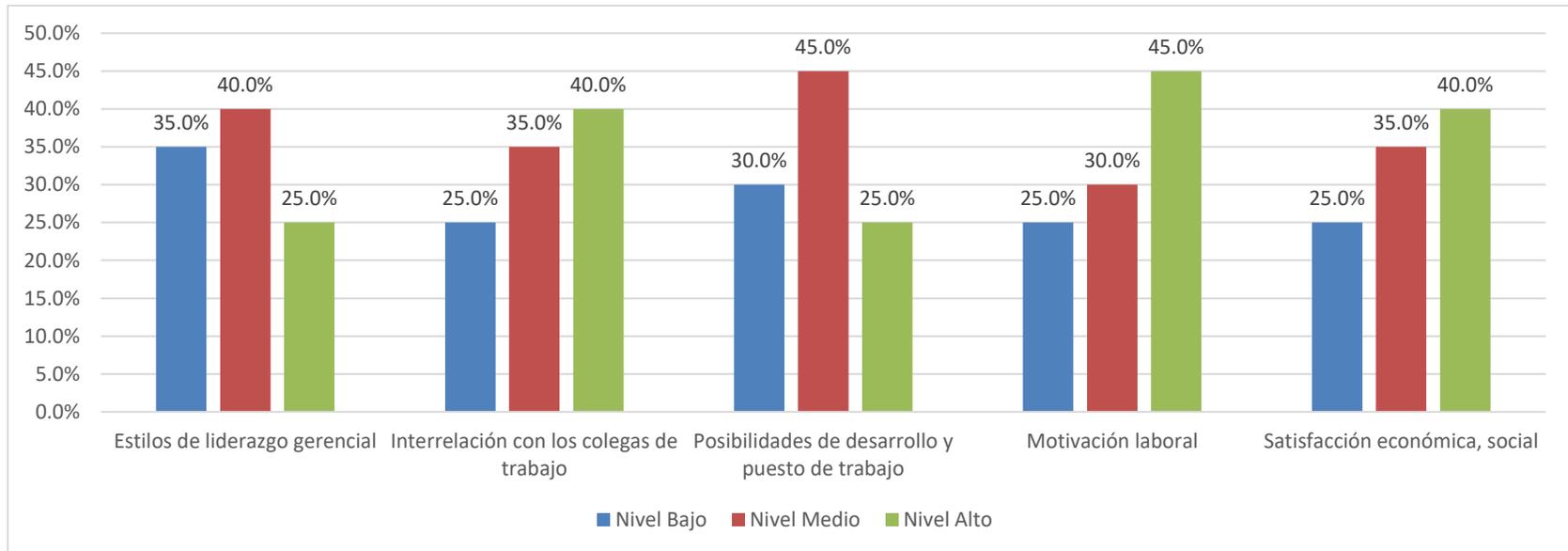


Tabla 3:

*Resultados de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Nivel bajo	2	10,0	10,0	10,0
Nivel regular	7	35,0	35,0	45,0
Nivel alto	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

**Fuente:** Encuesta procesada

Figura 3

Resultados de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

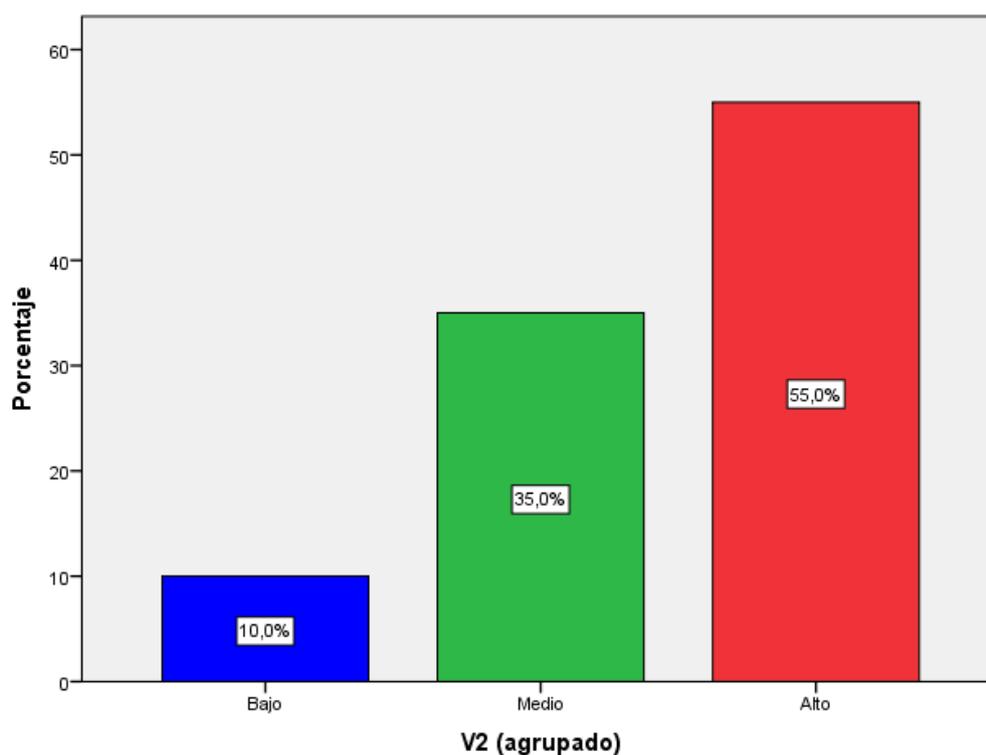


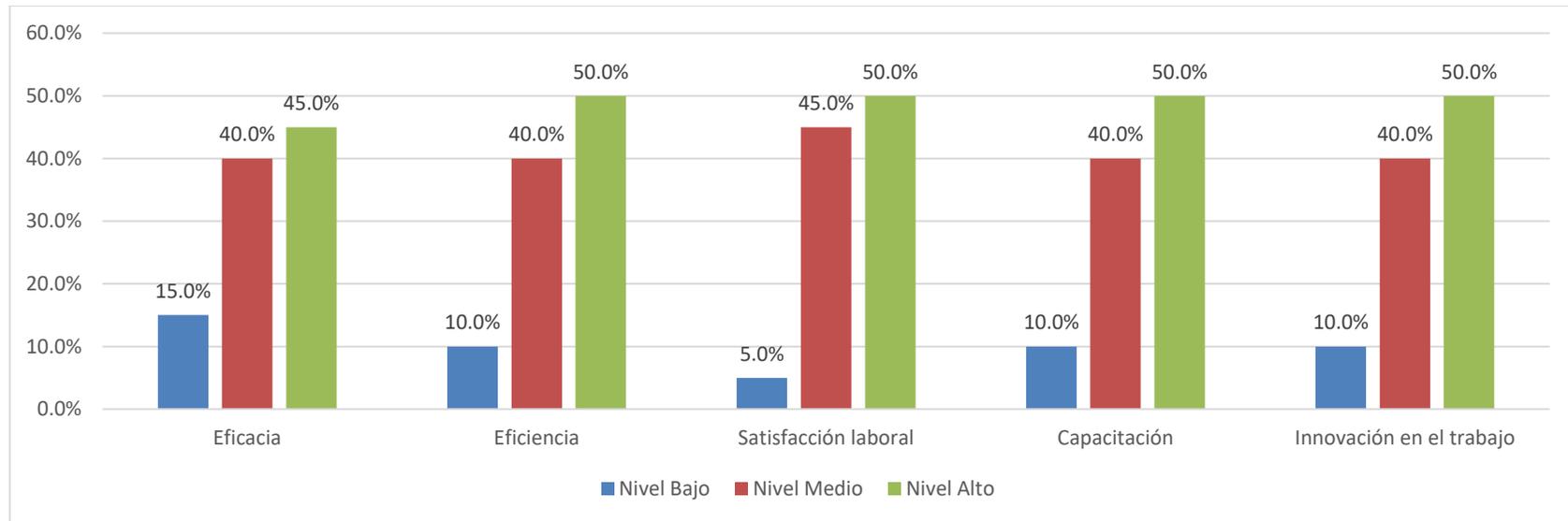
Tabla 4:

Frecuencia de las dimensiones de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

	Eficacia		Eficiencia		Satisfacción laboral		Capacitación		Innovación en el trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Nivel bajo	3	15,0	2	10,0	1	5,0	2	10,0	2	10,0
Nivel medio	8	40,0	8	40,0	9	45,0	8	40,0	8	40,0
Nivel alto	9	45,0	10	50,0	10	50,0	10	50,0	10	50,0
Total	20	100,0	20	100,0	20	100,0	20	100,0	20	100,0

Figura 4

Frecuencia de las dimensiones de la variable productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025



## **5.2. Interpretación de resultados**

Los resultados de la Tabla 1 y Figura 1 reflejan una percepción mayoritariamente neutral del clima organizacional en la empresa de servicios generales en Ilo, 2025. El 45,0% de los trabajadores lo califica como regular, seguido por un 35,0% que lo percibe como alto, y un 20,0% como bajo. Esta distribución indica que, si bien existe una base positiva, aún hay aspectos del entorno laboral que requieren fortalecimiento para alcanzar un clima organizacional más cohesionado, motivador y favorable para el desempeño.

Los resultados de la Tabla 2 y Figura 2 evidencian diferencias notables entre las dimensiones evaluadas del clima organizacional. En estilos de liderazgo gerencial, predomina una percepción media (40%), aunque un significativo 35% la considera baja, lo cual sugiere que las prácticas de liderazgo necesitan ser fortalecidas para generar un mayor impacto positivo en el personal.

En cuanto a la interrelación con los colegas de trabajo, la mayoría (40%) la percibe como alta, lo que indica buenas relaciones interpersonales entre compañeros, aunque un 25% aún reporta dificultades en este aspecto.

La dimensión posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo presenta una distribución centrada en el nivel medio (45%), con solo un 25% de percepción alta, lo cual refleja limitadas oportunidades de crecimiento profesional según los trabajadores.

Respecto a la motivación laboral, la percepción es relativamente favorable, con un 45% que la valora como alta, aunque el restante 55% se divide entre niveles medio y bajo, lo que refleja cierta desmotivación en parte del personal.

Finalmente, la satisfacción económica y social muestra un 40% de nivel alto, pero también una proporción considerable (60%) entre niveles bajo y medio, evidenciando que los beneficios económicos y sociales aún no son plenamente satisfactorios para muchos trabajadores.

Los resultados de la Tabla 3 y Figura 3 reflejan una percepción mayormente favorable de la productividad en la empresa: el 55% de los trabajadores considera que su nivel de productividad es alto, lo cual sugiere un desempeño eficiente y orientado al cumplimiento de metas.

Por otro lado, un 35% percibe un nivel regular, lo que indica que, si bien se cumplen las funciones, existen aspectos que podrían optimizarse, como la eficiencia, la capacitación o la innovación.

Solo un 10% reporta una productividad baja, lo cual es un dato positivo, pero no debe pasarse por alto, ya que puede evidenciar casos individuales o áreas específicas con bajo rendimiento.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que la empresa mantiene un buen nivel de productividad general, aunque con espacio para mejoras continuas en procesos internos y motivación del personal.

Los resultados de la Tabla 4 y Figura 4 muestran que la mayoría de las dimensiones de la productividad se perciben en niveles altos por al menos la mitad de los trabajadores.

En cuanto a la eficacia, el 45% reporta un nivel alto, seguido de un 40% en nivel medio, lo que indica que los trabajadores logran cumplir con las metas propuestas, aunque aún existe un 15% con dificultades en este aspecto.

La eficiencia presenta resultados similares, con un 50% de percepción alta y solo un 10% en nivel bajo, lo que refleja una buena gestión del tiempo y recursos en la ejecución de tareas.

Respecto a la satisfacción laboral, el 50% también la considera alta, aunque el 45% la ubica en un nivel medio. Este equilibrio indica que la mayoría está conforme con su entorno laboral, aunque podrían fortalecerse factores como el reconocimiento o la estabilidad.

En la dimensión de capacitación, el 50% valora positivamente las oportunidades formativas, mientras que el 40% muestra una percepción intermedia, lo cual evidencia avances, pero también áreas por desarrollar.

Finalmente, en innovación en el trabajo, la mitad de los encuestados percibe un nivel alto, lo cual sugiere apertura al cambio y mejora continua, aunque un 40% lo sitúa aún en nivel medio.

## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Analisis inferencial.

En este capítulo se presenta el análisis inferencial de los datos obtenidos, con el objetivo de determinar la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales en Ilo. Para ello, se aplican pruebas estadísticas que permiten validar o rechazar las hipótesis planteadas.

Como primer paso, se realiza la prueba de normalidad para conocer la distribución de los datos de ambas variables y así seleccionar la prueba de correlación más adecuada (Pearson o Spearman).

#### Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad permite verificar si los datos presentan una distribución normal. En este estudio, dada la cantidad de casos ( $n = 20$ ), se emplea la prueba de Shapiro-Wilk, recomendada para muestras pequeñas.

Las hipótesis que se plantean para esta prueba son:

$H_0$  (Hipótesis nula): Los datos se distribuyen normalmente.

$H_1$  (Hipótesis alterna): Los datos no se distribuyen normalmente.

Si el valor de significancia ( $p$ ) es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula (normalidad). En caso contrario, se rechaza, y se opta por una prueba no paramétrica para el análisis correlacional.

**Tabla 5***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smimov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,137	20	,200	,941	20	,246
Estilos de liderazgo gerencial	,177	20	,101	,896	20	,035
Interrelación con los colegas de trabajo	,178	20	,096	,927	20	,136
Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo	,156	20	,200	,923	20	,111
Motivación laboral	,181	20	,087	,912	20	,071
Satisfacción económica, social	,177	20	,099	,911	20	,066
Productividad	,214	20	,017	,889	20	,026
Eficacia	,139	20	,200	,910	20	,064
Eficiencia	,189	20	,058	,883	20	,020
Satisfacción laboral	,243	20	,003	,877	20	,016
Capacitación	,154	20	,200	,903	20	,047
Innovación en el trabajo	,232	20	,006	,879	20	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de Shapiro-Wilk, apropiada para muestras pequeñas ( $n = 20$ ), se utilizó para determinar si los datos de las variables del estudio siguen una distribución normal. El criterio de decisión es el siguiente:

Si  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se considera que los datos tienen distribución normal.

Si  $p \leq 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula y se concluye que los datos no tienen distribución normal.

Cuando una o ambas variables no presentan distribución normal, se recomienda utilizar una prueba no paramétrica. El estadístico recomendado es Spearman.

Pruebas de hipótesis:

**Hipótesis General:** Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

**Tabla 6:**

*Correlación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.*

		Clima organizacional	Productividad
Rho de	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536*
		N	20
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,536*
		N	20

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La prueba de correlación de Spearman se aplicó para evaluar la hipótesis general, dado que la variable productividad no presentó distribución normal.

El resultado de la Tabla 6 muestra un coeficiente de correlación (rho) de 0.536, con un nivel de significancia de  $p = 0.015$ . Dado que  $p < 0.05$ , se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en la empresa de servicios generales en Ilo.

La correlación es positiva y de magnitud moderada, lo que indica que, a mayor percepción de un buen clima organizacional, mayor es también el nivel de productividad percibido por los trabajadores. Esta relación sugiere que factores como el liderazgo, la motivación, la comunicación y el reconocimiento influyen directamente en el desempeño laboral.

Se acepta la hipótesis general de investigación: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

**Hipótesis Específica 1:** Los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

**Tabla 7:**

*Correlación entre los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.*

			Estilos de liderazgo	Productividad
Rho de	Estilos de liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	,831*
		Sig. (bilateral)	.	,015
		N	20	20
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,831*	1,000
		Sig. (bilateral)	,015	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La prueba de Spearman, de la Tabla 7, aplicada para analizar la relación entre los estilos de liderazgo gerencial y la productividad arrojó un coeficiente de correlación (rho) de 0.831, con un nivel de significancia  $p = 0.015$ .

Dado que  $p < 0.05$ , se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables.

Además, el valor del coeficiente indica una correlación positiva alta, lo que significa que a mayor percepción favorable de los estilos de liderazgo ejercidos por los superiores (como justicia, trato respetuoso, flexibilidad y comunicación), mayor es también la productividad percibida por los trabajadores.

Conclusión estadística:

Se acepta la Hipótesis Específica 1, confirmando que los estilos de liderazgo gerencial se asocian significativamente con la productividad en la empresa de servicios generales analizada.

**Hipótesis Específica 2:** La Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

**Tabla 8:**

*Correlación entre la Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.*

			Interrelación con los colegas	Productividad
Rho de	Interrelación con los colegas	Coefficiente de correlación	1,000	,362*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	20	20
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,362*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El análisis, de la Tabla 8, mediante la prueba de Spearman revela un coeficiente de correlación rho = 0.362 y un valor de significancia p = 0.017.

Dado que  $p < 0.05$ , se concluye que existe una relación significativa entre la interrelación con los colegas y la productividad. Aunque el valor del coeficiente indica una correlación positiva de magnitud baja a moderada, esta relación es estadísticamente relevante.

Esto sugiere que una buena relación entre compañeros de trabajo, caracterizada por el apoyo, el compañerismo y la integración social, contribuye al aumento de la productividad en la empresa, aunque su influencia no es tan fuerte como la del liderazgo gerencial.

Conclusión estadística:

Se acepta la Hipótesis Específica 2, confirmando que la interrelación con los colegas se asocia significativamente con la productividad en la empresa objeto de estudio.

**Hipótesis Específica 3:** Las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

**Tabla 9:**

*Correlación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.*

			Posibilidades de desarrollo	Productividad
Rho de Spearman	Posibilidades de desarrollo	Coefficiente de correlación	1,000	,306*
		Sig. (bilateral)	.	,189
		N	20	20
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,306*	1,000
		Sig. (bilateral)	,189	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El análisis de correlación de Spearman, de la Tabla 9, muestra un coeficiente rho = 0.306, con un valor de significancia p = 0.189.

Dado que  $p > 0.05$ , se concluye que no existe una relación estadísticamente significativa entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad de los trabajadores en esta empresa.

Aunque el coeficiente indica una correlación positiva débil, la falta de significancia sugiere que las oportunidades de crecimiento profesional y la adecuación del puesto no tienen, en este caso, una influencia clara sobre el nivel de productividad percibido. Esto puede deberse a factores internos de la empresa, como una estructura jerárquica limitada, escasas promociones o percepciones de estancamiento profesional, que hacen que este aspecto no sea un motor directo del rendimiento laboral.

Conclusión estadística:

Se rechaza la Hipótesis Específica 3, ya que no se encontró una asociación significativa entre las posibilidades de desarrollo y la productividad en la empresa analizada.

**Hipótesis Específica 4:** La motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

**Tabla 10:**

*Correlación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.*

			Motivación laboral	Productividad
Rho de	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,500*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	20	20
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,500*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

La prueba de Spearman, de la Tabla 10, aplicada a las variables motivación laboral y productividad arrojó un coeficiente de correlación rho = 0.500 y un valor de significancia p = 0.025.

Dado que  $p < 0.05$ , se establece que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la productividad.

El coeficiente indica una correlación positiva de magnitud moderada, lo cual sugiere que a medida que los trabajadores se sienten más motivados —ya sea por identificación con la empresa, orgullo, satisfacción personal o logro de metas—, su productividad tiende a aumentar. Esta relación confirma el papel clave que cumple la motivación en el rendimiento laboral.

Conclusión estadística:

Se acepta la Hipótesis Específica 4, ya que se encontró una asociación significativa y positiva entre la motivación laboral y la productividad en la empresa de servicios generales en Ilo.

**Hipótesis Específica 5:** La satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian.

**Tabla 11:**

*Correlación entre la satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.*

			Satisfacción económica	Productividad
Rho de	Satisfacción económica	Coefficiente de correlación	1,000	,377*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	20	20
Spearman	Productividad	Coefficiente de correlación	,377*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	20	20

\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

El resultado de la prueba de Spearman muestra un coeficiente de correlación rho = 0.377 con un nivel de significancia p = 0.010.

Dado que  $p < 0.05$ , se confirma la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción económica y social de los trabajadores y su nivel de productividad.

El coeficiente indica una correlación positiva débil a moderada, lo que significa que, aunque la relación no es fuerte, existe una tendencia clara: a mayor satisfacción con la remuneración, la estabilidad laboral y el reconocimiento social dentro de la empresa, mayor tiende a ser la productividad de los trabajadores. Esto sugiere que factores económicos y sociales no deben ser descuidados, ya que tienen un efecto directo —aunque moderado— en el rendimiento laboral.

Conclusión estadística:

Se acepta la Hipótesis Específica 5, confirmando que la satisfacción económica y social se asocia significativamente con la productividad en la empresa estudiada.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados.

Para el Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

Los resultados inferenciales muestran una correlación significativa y positiva entre el clima organizacional y la productividad ( $\rho = 0.536$ ;  $p = 0.015$ ), lo cual indica que, a medida que mejora el clima organizacional, también lo hace la productividad de los trabajadores. Este hallazgo valida la hipótesis general y se alinea con diversos estudios tanto a nivel nacional como internacional.

Por ejemplo, Ansyar y Kusumayadi (2023) concluyeron que el clima organizacional influye significativamente en la productividad laboral, con un nivel de determinación del 86.8%, lo que respalda fuertemente la relación entre estas variables en distintos contextos organizacionales. De igual forma, el estudio de Putri et al. (2023) evidenció que el clima organizacional, junto con la compensación y la competencia, explica el 72.8% de la variabilidad en la productividad laboral, resaltando el papel del entorno laboral como factor clave para el rendimiento.

A nivel nacional, la investigación de Muñoz Zambrano et al. (2023) también encontró una correlación fuerte y positiva entre el clima organizacional y la productividad laboral en establecimientos de salud, siendo la dimensión del potencial humano la más influyente ( $r = 0.915$ ;  $p = 0.000$ ). Esto coincide con el enfoque de la presente investigación, donde la percepción del liderazgo, la motivación y la interacción social inciden directamente en el rendimiento del personal.

En el contexto local, Urbina Zárate (2023) demostró que, en el Instituto Técnico Profesional de Moquegua, el clima organizacional explica el

72.4% de la productividad laboral, reflejando una relación directamente proporcional entre ambas variables, lo cual fortalece la validez de los resultados hallados en esta empresa de servicios generales en Ilo.

Asimismo, el estudio de Mubarak Tapia (2023) en un entorno universitario virtual peruano halló una relación moderada ( $\rho = 0.689$ ) entre clima laboral y productividad, incluso en condiciones de trabajo no presenciales, lo que reafirma que el ambiente organizacional es determinante para el desempeño laboral, sin importar el sector.

En conjunto, estos estudios evidencian que un clima organizacional favorable —caracterizado por liderazgo efectivo, buenas relaciones interpersonales, oportunidades de desarrollo y reconocimiento— impacta positivamente en la productividad. Por tanto, los resultados de esta investigación no solo corroboran la literatura existente, sino que también aportan evidencia empírica relevante en el contexto específico de Ilo, donde este tipo de análisis aún es escaso.

Para el Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

Los resultados muestran una correlación positiva alta y significativa entre los estilos de liderazgo gerencial y la productividad ( $\rho = 0.831$ ;  $p = 0.015$ ). Esto indica que, a mayor percepción de un liderazgo adecuado —basado en el respeto, la justicia, la comunicación y la participación—, mayor es también la productividad laboral de los trabajadores. Este hallazgo confirma que el rol del liderazgo es un factor clave en el rendimiento organizacional.

Este resultado coincide con la investigación de Rasino et al. (2023), quienes encontraron que dimensiones del clima organizacional como la responsabilidad, el respeto por los recursos humanos y la estructura

organizacional influyen directamente en la productividad de los empleados del sector público. Similarmente, Kusuma y Sukardi (2023) demostraron que el liderazgo y la participación activa de los empleados impactan significativamente en el desempeño laboral, respaldando la relación observada en este estudio.

En el contexto nacional, Muñoz Zambrano et al. (2023) identificaron al “potencial humano” como la dimensión más influyente en la relación entre clima organizacional y productividad, dentro de la cual el liderazgo es un componente esencial. A nivel local, Urbina Zárate (2023) halló que la percepción de un liderazgo institucional claro y efectivo está estrechamente vinculada con niveles más altos de productividad en instituciones educativas de Moquegua.

Asimismo, el estudio de Mamani Catachura (2024) mostró una correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, especialmente en dimensiones como condiciones físicas y materiales, pero también señala la importancia del liderazgo y el reconocimiento por parte de los superiores.

Por tanto, los hallazgos de esta investigación se alinean con la literatura existente, confirmando que el estilo de liderazgo gerencial en la empresa de servicios generales en Ilo tiene un peso importante en el desempeño del personal. Promover un liderazgo participativo, empático y orientado al desarrollo del equipo puede consolidarse como una estrategia fundamental para fortalecer la productividad organizacional.

Para el Objetivo específico 2: Establecer la relación entre la interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

El análisis inferencial mostró una correlación positiva y significativa, aunque de magnitud baja a moderada, entre la interrelación con los

colegas de trabajo y la productividad ( $\rho = 0.362$ ;  $p = 0.017$ ). Esto indica que las relaciones interpersonales dentro del equipo influyen de manera relevante —aunque no decisiva— en el rendimiento laboral. Un ambiente de compañerismo, confianza y colaboración favorece el cumplimiento de objetivos y mejora el entorno organizacional.

Este resultado coincide con los hallazgos de Senoaji et al. (2023), quienes señalaron que un clima organizacional de apoyo, donde los empleados tienen la oportunidad de actuar y desempeñarse bien, promueve la productividad. En la misma línea, Kusuma y Sukardi (2023) demostraron que el intercambio de conocimientos entre colegas es una de las variables que impactan positivamente en el desempeño organizacional, lo que respalda la idea de que el trabajo colaborativo mejora los resultados.

Desde el ámbito nacional, Mamani Catachura (2024) encontró que, aunque no todas las dimensiones del clima organizacional se relacionaban significativamente con la satisfacción laboral, la dimensión de “relaciones sociales” requiere atención, ya que puede influir indirectamente en el bienestar y desempeño del personal. A su vez, Muñoz Zambrano et al. (2023) resaltaron que factores de innovación y confort —donde la interacción con colegas es clave— contribuyen al fortalecimiento del clima laboral.

En el plano local, Urbina Zárate (2023) subraya la importancia de una atmósfera institucional positiva para elevar la productividad, siendo las relaciones humanas una parte fundamental de dicha atmósfera. Además, Mendieta Manchego y López Ruffran (2023) resaltan que la percepción del entorno de trabajo influye en el compromiso y, por ende, en los resultados organizacionales.

Por tanto, aunque la interrelación entre colegas no es el factor más determinante en la productividad, sí constituye un elemento relevante

que influye en la dinámica de trabajo, la cooperación y la motivación grupal, y debe ser gestionado como parte integral del clima organizacional para fortalecer el rendimiento global.

Para el Objetivo específico 3: Analizar la relación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

El análisis estadístico reveló una correlación positiva débil y no significativa entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad ( $\rho = 0.306$ ;  $p = 0.189$ ). Esto indica que, si bien existe una leve tendencia a asociar ambas variables, no se halló evidencia suficiente para afirmar que exista una relación estadísticamente significativa en el contexto de esta empresa.

Este resultado contrasta con algunas investigaciones previas que muestran que las oportunidades de crecimiento profesional y la adecuación del puesto a las competencias del trabajador son determinantes clave en la productividad. Por ejemplo, el estudio de Putri et al. (2023) en Indonesia concluyó que la competencia de los empleados, junto con el clima organizacional y la compensación, influye significativamente en la productividad, lo cual sugiere que el desarrollo profesional sí es un factor relevante en otros contextos.

En el ámbito nacional, Valdivia et al. (2023) también identificaron que aspectos como la gestión del puesto de trabajo y la motivación inciden directamente en el desempeño laboral de los trabajadores en el sector avícola de Lima Norte. Sin embargo, los hallazgos de este estudio en Ilo podrían estar condicionados por limitadas oportunidades reales de crecimiento o promoción dentro de la estructura organizacional, lo que explicaría la falta de correlación significativa.

A nivel local, Curo Quispe y Tintaya Arce (2023) destacaron la importancia de contar con una planificación adecuada de tareas y la capacitación como medios para mejorar la productividad en el sector construcción. Si bien sus hallazgos no se enfocan directamente en el desarrollo de carrera, resaltan la necesidad de estructurar funciones y roles de manera eficiente para optimizar el rendimiento.

La diferencia entre los hallazgos de este estudio y los antecedentes podría deberse a las características específicas de la empresa analizada, como su tamaño, rotación limitada o baja formalización de planes de carrera, que reducen la percepción de desarrollo profesional entre los trabajadores.

Aunque en otros contextos las posibilidades de desarrollo y el puesto de trabajo se asocian positivamente con la productividad, en esta empresa específica no se encontró una relación significativa, lo que sugiere la necesidad de fortalecer políticas internas de desarrollo profesional, reconocimiento del talento y planificación de carrera para potenciar su impacto en el rendimiento laboral.

Para el Objetivo específico 4: Examinar la relación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva y significativa de magnitud moderada entre la motivación laboral y la productividad ( $\rho = 0.500$ ;  $p = 0.025$ ). Esto indica que, a mayor motivación por parte de los trabajadores —manifestada en orgullo institucional, identificación con la empresa y alineación con las metas personales—, mayor es su productividad.

Este hallazgo se alinea con múltiples investigaciones nacionales e internacionales. Por ejemplo, Nicolas et al. (2023) sostienen que el clima

organizacional influye directamente en el desempeño individual, y que una cultura que favorece la motivación interna fortalece el rendimiento. Igualmente, Rasino et al. (2023) hallaron que factores como el respeto a los trabajadores y el reconocimiento inciden de forma positiva en la productividad, lo cual está estrechamente relacionado con la motivación laboral.

A nivel nacional, Pedraza Melo (2020) destaca que la satisfacción intrínseca y extrínseca —componentes clave de la motivación laboral— se ven positivamente influenciadas por un ambiente organizacional favorable, lo que repercute directamente en el desempeño de los empleados. Asimismo, Mamani Catachura (2024) evidenció una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, especialmente en aspectos vinculados a condiciones físicas, lo que puede interpretarse como un reflejo del nivel de motivación de los trabajadores.

En el entorno local, Urbina Zárate (2023) encontró que una atmósfera institucional motivadora tiene un fuerte impacto en la productividad de los colaboradores en instituciones educativas de Moquegua, similar al contexto organizacional evaluado en esta investigación.

Además, los resultados de Mubarak Tapia (2023) en un entorno virtual universitario también revelan una relación significativa entre el clima laboral y la productividad, donde la motivación juega un rol central para mantener el compromiso y el rendimiento, incluso en modalidades no presenciales.

Los resultados del presente estudio coinciden con la literatura especializada, al demostrar que la motivación laboral es un factor clave para el aumento de la productividad. Este aspecto debe ser promovido a través de estrategias de reconocimiento, participación activa,

comunicación efectiva y alineación entre los objetivos organizacionales y personales de los trabajadores.

Para el Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la satisfacción económica y social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025.

El análisis inferencial muestra una correlación positiva y significativa, aunque de magnitud baja a moderada, entre la satisfacción económica y social y la productividad ( $\rho = 0.377$ ;  $p = 0.010$ ). Esto indica que los trabajadores que perciben una mayor satisfacción respecto a su remuneración, estabilidad laboral y reconocimiento social tienden a mostrar mejores niveles de productividad.

Estos resultados son coherentes con lo planteado por Putri et al. (2023), quienes identificaron que el clima organizacional, la remuneración y la competencia explican el 72.8% de la productividad de los empleados. En su estudio, la compensación económica fue un factor clave para el desempeño eficiente del personal.

Asimismo, la investigación de Valdivia et al. (2023) en el contexto de las aviculturas de Lima Norte resaltó la importancia de la remuneración y las condiciones laborales en el desempeño, señalando que estos factores deben ser reforzados mediante estrategias de gestión organizacional para maximizar los resultados.

En el contexto local, Mamani Catachura (2024) encontró una fuerte relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, especialmente en dimensiones como las condiciones físicas y materiales, que están directamente relacionadas con la percepción de estabilidad, reconocimiento y bienestar del trabajador.

Además, Muñoz Zambrano et al. (2023) subrayaron que el 80.4% de los trabajadores se sienten identificados con el logro de objetivos cuando su entorno económico y social les proporciona las condiciones necesarias para desarrollarse, lo que concuerda con la tendencia observada en esta empresa de servicios generales en Ilo.

En contraste, aunque el coeficiente de correlación en esta investigación no fue alto, su significancia estadística permite afirmar que las condiciones económicas y sociales sí influyen en la productividad, aunque podrían estar compartiendo su impacto con otros factores más dominantes como el liderazgo o la motivación personal.

Los resultados respaldan la hipótesis específica, señalando que la satisfacción económica y social tiene un efecto significativo en la productividad. Las condiciones de estabilidad, ingresos adecuados y reconocimiento social deben ser consideradas por la empresa como parte integral de una estrategia para fortalecer el compromiso y el rendimiento laboral de sus trabajadores.

## CONCLUSIONES

Conclusión General: La presente investigación permitió establecer que existe una relación significativa y positiva entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales en Ilo durante el año 2025. A través del análisis inferencial, se confirmó que un clima laboral favorable, caracterizado por estilos de liderazgo adecuados, relaciones interpersonales positivas, motivación laboral, satisfacción económica y condiciones organizacionales propicias, se asocia directamente con un mayor nivel de productividad en los trabajadores.

Conclusión del Objetivo Específico 1: Existe una relación significativa y positiva de alta magnitud entre los estilos de liderazgo gerencial y la productividad en la empresa de servicios generales en Ilo. Esto evidencia que el comportamiento, la comunicación y el enfoque del liderazgo ejercido por los superiores influyen directamente en el rendimiento del personal. El liderazgo participativo, justo y empático se consolida como un factor determinante para elevar la productividad.

Conclusión del Objetivo Específico 2: Se confirma una relación significativa de baja a moderada magnitud entre la interrelación con los colegas de trabajo y la productividad. Esto sugiere que las relaciones interpersonales sanas, el compañerismo y la colaboración inciden de manera positiva en el entorno laboral, aunque su impacto no es tan fuerte como otras dimensiones del clima organizacional. Fortalecer la cohesión grupal puede contribuir a optimizar el desempeño.

Conclusión del Objetivo Específico 3: No se encontró una relación estadísticamente significativa entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad. Esto indica que, en esta empresa, los trabajadores no perciben que las oportunidades de crecimiento profesional o la adecuación del puesto tengan un efecto directo sobre su

rendimiento. Se recomienda reforzar políticas de desarrollo profesional y planificación de carrera.

Conclusión del Objetivo Específico 4: La motivación laboral muestra una relación significativa y positiva de magnitud moderada con la productividad. Los trabajadores que se sienten motivados, identificados con la empresa y orgullosos de su trabajo tienden a desempeñarse mejor. Este resultado evidencia que la motivación interna es un factor clave que las organizaciones deben promover para incrementar la productividad.

Conclusión del Objetivo Específico 5: Existe una correlación significativa y positiva, aunque leve, entre la satisfacción económica y social y la productividad. La percepción de una remuneración adecuada, estabilidad en el empleo y reconocimiento por parte de la institución influyen favorablemente en el rendimiento laboral, aunque su efecto es menor en comparación con dimensiones como el liderazgo o la motivación.

## RECOMENDACIONES

Recomendación General: Se recomienda que la empresa fortalezca integralmente su clima organizacional mediante estrategias que mejoren el liderazgo, la motivación, la comunicación y el reconocimiento, ya que estos factores han demostrado influir directamente en la productividad. Un ambiente laboral positivo elevará el rendimiento y la competitividad de la organización.

Recomendación específica 1: Capacitar a los líderes en habilidades blandas, comunicación efectiva y liderazgo participativo permitirá consolidar un estilo gerencial más cercano, justo y motivador. Esto mejorará el ambiente laboral y, en consecuencia, el desempeño del personal.

Recomendación específica 2: Fomentar espacios de integración y trabajo en equipo, como dinámicas grupales o reuniones colaborativas, fortalecerá la relación entre colegas y mejorará la comunicación y el clima interno, impactando positivamente en la productividad.

Recomendación específica 3: Diseñar e implementar un plan de desarrollo profesional, que incluya oportunidades de capacitación, reconocimiento de iniciativas y ascensos meritocráticos, contribuirá a elevar la percepción de crecimiento dentro de la empresa y, con ello, su impacto en la productividad.

Recomendación específica 4: Establecer programas de reconocimiento y retroalimentación positiva, así como alinear los objetivos personales con los organizacionales, permitirá mantener alta la motivación del personal, incentivando el compromiso y la mejora continua del rendimiento laboral.

Recomendación específica 5: Revisar periódicamente las condiciones salariales y beneficios sociales, asegurando que respondan a las necesidades del personal y al contexto económico, contribuirá a elevar la satisfacción y retención del talento, fortaleciendo su compromiso y productividad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1963). "Toward an Understanding of Inequity". Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/211418356\\_Toward\\_an\\_Understanding\\_of\\_Inequity](https://www.researchgate.net/publication/211418356_Toward_an_Understanding_of_Inequity)
- Álvarez, H. (1995). "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual". Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Ansyar, A. y Kusumayadi, F. (2023). El efecto del clima organizacional en la productividad de los empleados en la Oficina de Comunicación e Informática del Distrito de Bima. *Beneficio*, 2 (4), 125-137. <https://doi.org/10.58192/profit.v2i4.1370>
- Bacalla, AF, González, JPEDR y Paucar, ELS (2023). Productividad y motivación laboral en el personal de la municipalidad provincial de Rodríguez de Mendoza, Amazonas. *Horizonte Empresarial*, 10(1), 282-299. <https://doi.org/10.26495/rce.v10i1.2492>
- Barría-González, J., Postigo, Á., Pérez-Luco, R., Cuesta, M., & García-Cueto, E. (2021). Evaluación del clima organizacional: propiedades psicométricas de la escala Ecals. *Anales De Psicología*, 37(1), 168-177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- Brunet, L. (1987). "El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos". Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual". Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Chuquillanqui, JJM (2023). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en una empresa minera. caso Shougang. *Gestión en El Tercer Milenio*, 26(51), 167-182. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25518>
- Curo Quispe, L. A., & Tintaya Arce, E. J. L. (2023). Factores determinantes de la productividad y eficiencia en la gestión de proyectos de construcción en la ciudad de Moquegua, 2023. (Tesis de pre grado). Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3277>

- Díaz, Y., Navia, JM y Ramírez, E. (2019). Liderazgo transformacional y responsabilidad social en asociaciones de mujeres cafeteras en el sur de Colombia. *Información Tecnológica*, 30(5), 121-130. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000500121>
- Franco-López, JA, Uribe-Gómez, JA, & Agudelo-Vallejo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), e1800. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Galarza, GEP y Cano, JAG (2024). Influencia del clima organizativo en la satisfacción de los usuarios y las relaciones clínicas en ecuador: promoviendo prácticas sanitarias sostenibles. *Revista Iberoamericana de Educación & Investigación de la sociedad*, 4 (S), 29-36. <https://doi.org/10.56183/iberoeds.v4is.668>
- Gómez, ACU, López, D., Narváez, JEF, & Calderón, MEB (2024). Eficiencia operativa en clínicas dentales: revisión de la literatura. *RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218*, 5(7), e575528. <https://doi.org/10.47820/recima21.v5i7.5528>
- Gonçalves, A. (1997). "Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual". Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Hernández, OAR y Ríos, RAZ (2024). Percepción de los principales factores que inciden en la productividad de las mipymes en durango, México. *RICEA Revista Iberoamericana De Contaduría, Economía Y Administración*, 13(25), 37-61. <https://doi.org/10.23913/ricea.v13i25.219>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). "The Motivation to Work". Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1960-06706-000>
- Huamán, U. P. (2024). Inteligencia social y clima organizacional en trabajadores de MSL del Perú SAC. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 5288-5306. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12747](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12747)
- Ibort, NL, Galán, A., Lairla, MC, Lombarte, TA, & Catalán, A. (2021). Impacto del alcance de control de las enfermeras a cargo en las actitudes laborales de las enfermeras. *Anales Del Sistema Sanitario De Navarra*, 44(3), 373-383. <https://doi.org/10.23938/assn.0970>

- Kon-Cedeño, T. d. J. y Bravo-Giler, MA (2023). Gestión del talento humano y el clima laboral en la corporación financiera nacional bp sucursal manta. *MQRInvestigar*, 7(4), 1664-1684. <https://doi.org/10.56048/mqr20225.7.4.2023.1664-1684>
- Kusuma, DH y Sukardi, S. (2023). La influencia del clima organizacional, la participación laboral y el intercambio de conocimientos en el desempeño de los empleados. <https://doi.org/10.56444/ubar.v2i1.3899>
- Likert, R. (1961). "New Patterns of Management". Recuperado de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADLD0000762/C2.pdf>
- Mamani Catachura, M. A. (2024). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Dirección Regional de la Producción Moquegua, Ilo 2023. (Tesis de pre grado). Universidad José Carlos Mariátegui. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2734>
- Méndez, GGR, Medina, DEM, & López, RNO (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad Y Gestión*, 8(20), 189-208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Mendieta Manchego, N. A., & Lopez Ruffran, L. S. (2023). Clima organizacional y compromiso organizacional en la Municipalidad Distrital de Samegua, Moquegua–2023. (Tesis de pre grado). Universidad José Carlos Mariátegui. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2318>
- Mora, SMO (2024). Productividad como factor de competitividad empresarial: un estudio de revisión sistemática. *Religación*, 9(41), e2401217. <https://doi.org/10.46652/rgn.v9i41.1217>
- Mubarak Tapia, N. A. (2023). Influencia del clima laboral en la productividad de los colaboradores del área de admisión de una universidad peruana privada en un entorno de trabajo virtual. (Tesis de pre grado). Universidad San Ignacio de Loyola. <https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e7360860-dd78-40be-9d0d-2d0817db4564>
- Muñoz Zambrano, ME, Cuya-Lévano, V., & Huamán-Valiente, N. (2023). Clima organizacional y productividad laboral en trabajadores de los establecimientos de salud I-3 de Lima Sur-2020. *Revista Experiencia En Medicina*, 9 (2). <https://doi.org/10.37065/rem.v9i2.658>

- Nicolas, MT, Abun, D., Natividad, EB, Ancheta, WMC, Acidera, EB, y Julian, FP (2023). Medición del efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados según lo perciben los empleados. *Revista Internacional de Gestión y Humanidades de la Palabra Divina*, 2 (1). <https://doi.org/10.62025/dwijmh.v2i1.18>
- Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Putri, EJ, Faslah, R. y Rachmadania, RF (2023). La influencia del clima organizacional, la compensación y la competencia en la productividad de los empleados Pt. Jiss Indonesia Sejahtera Zona De Yakarta. *Cashflow Current Advanced Research on Sharia Finance and Economic Worldwide*, 2 (4), 590–602. <https://doi.org/10.55047/cashflow.v2i4.785>
- Rasino, R., Alhadihaq, MY y Sumiati, NP (2023). El efecto del clima organizacional en la productividad de los empleados en la Secretaría Regional de la Ciudad de Bandung. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4057>
- Rodríguez, M. (2024). Impacto del clima organizacional en la productividad laboral en pymes de servicio panameñas. *Sinergia*, 3(2), 11-29. <https://doi.org/10.48204/sinergia.v4n2.6198>
- Senoaji, F., Amang, A. y Syah, TA (2023). Análisis de la influencia del clima organizacional en la productividad de los empleados de la banca privada Sharia en Indonesia. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i6.1633>
- Urbina Zárate, L. D. P. (2023). Clima organizacional y productividad laboral de los colaboradores del Instituto Técnico Profesional Moquegua, 2021. (Tesis de pre grado). Universidad José Carlos Mariátegui. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1830>
- Valdivia, C., Velarde, M., Zapana Ruiz, JA, & Meneses-Claudio, B. (2023). La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de las tiendas avícolas del norte de Lima. 1, 50. <https://doi.org/10.56294/piii202350>

Vidal, MEÁ. (2024). Habilidades blandas y su incidencia en el desempeño laboral. Revista Andina De Investigaciones en Ciencias Económicas Y Empresariales, 1(1), 139-168. <https://doi.org/10.69633/zm78e572>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

**Título:** Clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025

**Responsables:** Ronald Quispe Livise, Abel Leonidas Mamani Borda.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>P.E.1</b> ¿Cuál es la relación entre los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?</p> <p><b>P.E.2</b> ¿Cuál es la relación entre la Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?</p> <p><b>P.E.3</b> ¿Cuál es la relación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>O.E.1</b> Establecer la relación entre los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p> <p><b>O.E.2</b> Establecer la relación entre la Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p> <p><b>O.E.3</b> Establecer la relación entre las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>H.E.1</b> Los Estilos de liderazgo gerencial y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian</p> <p><b>H.E.2</b> La Interrelación con los colegas de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian</p> <p><b>H.E.3</b> Las posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima Organizacional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Estilos de liderazgo gerencial</li> <li>- D.2: Interrelación con los colegas de trabajo</li> <li>- D.3.: Posibilidades de desarrollo y puesto de trabajo</li> <li>- D.4: Motivación laboral</li> <li>- D.5: Satisfacción económica, social</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Productividad</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D.1: Eficacia</li> <li>- D.2: Eficiencia</li> <li>- D.3.: Satisfacción laboral</li> <li>- D.4: Capacitación</li> <li>- D.5: Innovación en el trabajo</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional</p> <p><b>Población:</b> 20 trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 20 trabajadores</p> <p><b>Técnica e instrumentos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de datos:</b> Descriptivos e inferenciales</p>

<p><b>P.E.4</b> ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?</p> <p><b>P.E.5</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025?</p>	<p><b>O.E.4</b> Establecer la relación entre la motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p> <p><b>O.E.5</b> Establecer la relación entre la satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025</p>	<p><b>H.E.4</b> La motivación laboral y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian</p> <p><b>H.E.5</b> La satisfacción económica, social y la productividad en una empresa de servicios generales, Ilo, 2025, se asocian</p>		
---	---	---	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO

#### CLIMA ORGANIZACIONAL

#### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el clima organizacional de una empresa, en base a las declaraciones de una persona que trabaja en ella, al menos por un año.

#### INSTRUCCIONES:

- Desarrolla todos los reactivos.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- Para desarrollar este cuestionario, usted dispone como máximo 10 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

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

#### EJECUCIÓN

N.º	ESTILOS DE LIDERAZGO GERENCIAL	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	El Gerente cuando tiene problemas solicita y ayuda a los trabajadores					
2	Como Gerente, asume toda responsabilidad o permite que los trabajadores asuman la suya					
3	El Gerente es tolerante y flexible cuando los trabajadores ejercen su derecho de libre expresión.					
4	El Gerente o superiores le tratan bien con amabilidad					
5	El Gerente impone respeto y buenos modales como eje de la cultura organizacional de la Empresa					
6	Tiene usted un jefe justo					
7	El Gerente se comunica con los trabajadores a través de órdenes.					

N.º	INTERRELACIÓN CON LOS COLEGAS DE TRABAJO	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
8	Se lleva usted bien con sus compañeros de trabajo.					
9	Sus colegas son a la vez sus amigos					
10	Le ayudaron y apoyaron los primeros días cuando usted entro en la empresa					
11	Tiene conflictos con algún colega					

N.º	POSIBILIDADES DE DESARROLLO Y PUESTO DE TRABAJO	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
12	El puesto que ocupa en la instalación está en relación con la experiencia que usted posee.					
13	Su puesto está en relación con su carrera profesional					
14	Tiene la suficiente autonomía en su trabajo					
15	Siente que su trabajo le da oportunidad para su crecimiento personal					
16	Reconocen su capacidad de iniciativa en su trabajo					
17	Sus ideas son escuchadas por sus superiores					
18	Su trabajo está suficientemente reconocido y considerado por el gerente o superiores					

N.º	MOTIVACION LABORAL	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
19	Le gusta su trabajo					
20	Se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa					
21	Esta identificado con la cultura de su empresa					
22	La empresa contribuye en el logro de sus metas de vida.					
23	Si pudiera dejar la empresa por otro trabajo, a igualdad de sueldo y condiciones, dejaría esta empresa					

N.º	SATISFACCION ECONOMICA, SOCIAL	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
24	Tiene cierto nivel de seguridad en su puesto de trabajo					
25	Es posible los ascensos laborales por un buen entendimiento					
26	Su remuneración le alcanza para llenar su canasta familiar					
27	Su remuneración le alcanza para días de diversión y esparcimiento					
28	Su remuneración le alcanza para poder desarrollarse profesionalmente					
29	Su remuneración le alcanza para mejorar sus condiciones de vida					
30	Obtiene el reconocimiento del trabajo y de su labor por parte de la institución.					

## CUESTIONARIO

### PRODUCTIVIDAD

#### INTRODUCCIÓN

El presente instrumento pretende medir el nivel de productividad de los trabajadores de una organización, en base a las declaraciones de una persona que trabaja en ella.

#### INSTRUCCIONES:

- Procura no detenerte demasiado en cada una de las afirmaciones que se plantea, pero tampoco las contestes sin reflexionar.
- Desarrolla todos los reactivos.
- El desarrollo del presente instrumento es personal.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- Para calificar cada reactivo, utilice la siguiente leyenda:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

#### EJECUCIÓN

N.º	EFICACIA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
1	¿Los trabajadores cumplen con eficacia las metas trazadas por la empresa?					
2	¿La empresa fomenta las actividades que se realiza eficazmente durante todo el año?					
3	¿Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros?					
4	¿Aplica los valores instituciones en su puesto de trabajo?					

N.º	EFICIENCIA	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
5	¿La empresa cuenta con profesionales especializados y eficaces por niveles y áreas?					
6	¿La empresa realiza un adecuado uso de los recursos financieros para el desarrollo empresarial?					
7	¿En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad?					
8	¿Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad?					

N.º	SATISFACCION LABORAL	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
9	¿Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?					
10	¿Aplica conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de tareas?					
11	¿Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la organización?					
12	¿Posee los conocimientos adecuados para desempeñarse en el puesto que actualmente ocupa?					

N.º	CAPACITACION	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
13	¿Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas?					
14	¿Se preocupa por superarse académicamente, asistiendo a cursos de capacitación?					
15	¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a su unidad?					
16	¿Hace buen uso de equipo e instrumento de trabajo?					

N.º	INNOVACION EN EL TRABAJO	RESPUESTA				
		1	2	3	4	5
17	¿Cumple con los procedimientos administrativos establecidos en la unidad de trabajo?					
18	¿Aplica conocimientos en beneficio de otros compañeros de trabajo en la realización de tareas?					
19	¿Consulta e investiga manuales que tengan relación con su trabajo?					
20	¿Toman su opinión y sugerencias para la innovación de alguna área de la empresa?					

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

#### **INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

##### **I. DATOS GENERALES**

**Título de la Investigación:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025.

**Nombre del Experto:** Luis Alberto Vigo Bardales

##### **II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:**

<b>Aspectos Para Evaluar</b>	<b>Descripción:</b>	<b>Evaluación Cumple/ No cumple</b>	<b>Preguntas por corregir</b>
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

##### **III. OBSERVACIONES GENERALES**

Ninguno.

**LUIS ALBERTO VIGO BARDALES**  
Grado académico: CPC - MBA  
N°. DNI: 32949499



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025.

**Nombre del Experto:** José María Huamán Ruiz

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguno.

JOSÉ MARÍA HUAMAN RUIZ  
Grado académico: Ph. D. En Economía  
DNI N° 26605195



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS GENERALES, ILO, 2025.

**Nombre del Experto:** CARLOS MANUEL GONZÁLEZ CHÁVEZ

### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

### III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguno.

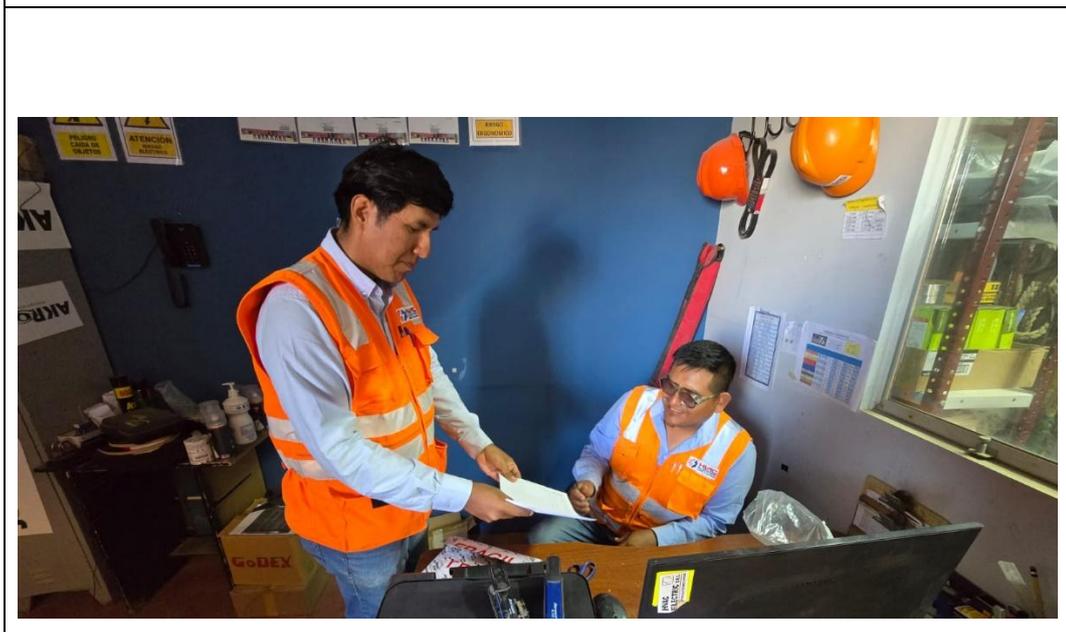
CARLOS MANUEL GONZÁLEZ CHÁVEZ  
Grado académico: Dr. en Administración  
N°. DNI: 10588687

### Anexo 4: Base de datos

3	4	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3		
4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	5	4	5	4	1	2	2	3	3	2
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	1	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	
4	2	1	4	4	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	
4	2	1	2	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
1	2	2	3	3	2	2	1	5	5	4	1	2	2	3	3	2	5	1	2	2	3	3	2	2	2	
4	3	2	4	4	2	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
3	1	1	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	
2	4	2	2	1	2	3	4	4	4	4	2	2	1	2	2	2	1	2	4	4	2	2	1	2	2	
4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
3	1	2	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	
1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	1	2	2	1	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	

4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5
3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5
4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3

## Anexo 5: Evidencia fotográfica





## Anexo 6: Informe de turnitin al 28% de similitud

### Quispe\_Mamani\_Tesis\_Investigación.docx

📅 2025

📅 2025

🏫 Universidad Autónoma de Ica

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:old::3117:458167758

Fecha de entrega

12 may 2025, 8:49 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 may 2025, 8:57 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Quispe\_Mamani\_Tesis\_Investigación.docx

Tamaño de archivo

1.5 MB

100 Páginas

18.349 Palabras

106.562 Caracteres



Página 1 of 105 - Portada

Identificador de la entrega trn:old::3117:458167758

## 12% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Small Matches (less than 15 words)

---

### Top Sources

- 9%  Internet sources
- 2%  Publications
- 7%  Submitted works (Student Papers)

---

### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

### Top Sources

- 9% Internet sources
- 2% Publications
- 7% Submitted works (Student Papers)

### Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<b>1</b>	Internet	repositorio.autonomadelca.edu.pe	3%
<b>2</b>	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	3%
<b>3</b>	Internet	revistas.unal.edu.co	1%
<b>4</b>	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-28	<1%
<b>5</b>	Internet	www.repositorio.autonomadelca.edu.pe	<1%
<b>6</b>	Internet	hdl.handle.net	<1%
<b>7</b>	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
<b>8</b>	Submitted works	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-11-28	<1%
<b>9</b>	Submitted works	Universidad San Ignacio de Loyola on 2025-03-25	<1%
<b>10</b>	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-16	<1%
<b>11</b>	Publication	Marca Ticona, Raúl. "Capacidades gerenciales del director y el clima organizacion..."	<1%

12	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2025-01-08	<1%
13	Submitted works	autonomadeica on 2024-04-25	<1%
14	Submitted works	Universidad Americana on 2025-01-14	<1%
15	Submitted works	Escuela de Posgrado Newman on 2024-10-18	<1%
16	Publication	Perez, Lizzette. "Revitalización de la cultura empresarial: Exploración de las estrat..."	<1%
17	Submitted works	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-12	<1%
18	Submitted works	Universidad Nacional de Trujillo on 2022-04-20	<1%
19	Publication	Fauzi Fauzi, SB Pranatahadi, Riky Dwihandeka, Muhamad Ichsan Sabillah, Dyah A...	<1%
20	Submitted works	Universidad Católica de Santa María on 2024-10-03	<1%
21	Publication	Chipana Huanca, Grobher. "Gestión del recurso humano y el clima institucional e..."	<1%
22	Submitted works	Universidad Privada del Norte on 2024-08-18	<1%
23	Publication	Romani Alejo, Gina Elizabeth. "Aplicación de la gestión efectiva para incrementar ..."	<1%
24	Submitted works	Universidad Politécnica Estatal de Carchi on 2025-04-23	<1%
25	Submitted works	Universidad Católica de Santa María on 2024-11-12	<1%

26	Submitted works	
Universidad de San Martín de Porres on 2024-11-17		<1%
<hr/>		
27	Submitted works	
unicedu on 2024-01-16		<1%