



**SAN IGNACIO DE LOYOLA – ESCUELA ISIL**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**Clima laboral en época de pandemia y el comportamiento de los  
colaboradores dentro de una empresa privada en el año 2020**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**

**PRESENTADO POR:**

CARLA CAROLINA GIRALDO ALVARADO – Administración y Dirección de Negocios

REYNA RUKMINI REYDA ROMERO PEÑAFIEL – Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

ALBARRACÍN APARICIO, ROXANA ALEXANDRA

LIMA, PERÚ

2021

**CLIMA LABORAL EN ÉPOCA DE PANDEMIA Y EL  
COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES DENTRO  
DE UNA EMPRESA PRIVADA EN EL AÑO 2020**

ASESOR (A)

- Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio

PRESIDENTE (A) DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO

- Ángela Quispe Vergara
- Giuliano López Burga

Dedicatoria:

Llena de felicidad y regocijo le dedico esta tesis a mi familia, seres tan importantes en mi vida y quienes me impulsan diariamente a seguir creciendo como persona y profesional. Es muy satisfactorio poder dedicarles este proyecto, que con tanto esfuerzo y dedicación he venido realizando los últimos meses.

**Carla Carolina Giraldo Alvarado**

Dedicatoria:

Llena de alegría y satisfacción le dedico esta tesis a mi familia, las personas más importantes y fundamentales en mi vida, quienes me apoyaron y siempre creyeron en mí, incluso cuando ya dudaba.

Este proyecto no fue fácil, pero estuvieron motivándome y ayudándome cada vez que lo necesitaba, es para mí un orgullo y placer poder dedicarles este proyecto que he venido realizando hace varios meses.

**Reyna Rukmini Reyda Romero Peñafiel**

Agradecimiento:

Primero, gracias a Dios por permitirme tener a mi familia unida y con salud, gracias a mi familia por apoyarme siempre en cada decisión que tomo, por ayudarme a continuar con mi carrera y con mi proyecto de tesis que realicé con tanto esfuerzo y dedicación. El recorrido por este proyecto, como todo en la vida no ha sido sencillo, pero gracias al apoyo y amor que me brinda cada integrante de mi familia ha generado que se haya hecho menos complicada esta labor.

Les agradezco infinitamente y les hago presente mi gran afecto a cada uno de ustedes: Carmen, Omar, Paola, Luis Alejandro y Vasco, quienes son mi hermosa familia.

Segundo, agradezco de manera muy especial a mi asesora y maestra Roxana Albarracín Aparicio, pues me brindo su apoyo y dedicó horas de trabajo para la correcta elaboración de este proyecto, sin ella este proceso hubiese sido muy complicado ya que, ella me guio en cada paso con su experiencia y sabiduría para dirigir de manera idónea mis conocimientos.

Y tercero, pero no menos importante agradezco a Reyna, mi compañera de proyecto, quien me ayudó en la ejecución de cada punto de nuestro proyecto, gracias por tu infinita paciencia. Considero que fuimos el engranaje perfecto y con gustos muy similares lo que nos facilitó la elección y realización de nuestro tema del proyecto, Gracias amiga.

**Carla Carolina Giraldo Alvarado**

Agradecimiento:

Primero, quiero darle las gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión tomada, por apoyarme a desarrollar mi proyecto de tesis y, sobre todo, gracias por creer en mí.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a su amor, a su inmensa bondad, apoyo y sobre todo paciencia, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

Les agradezco de todo corazón a cada uno de ustedes, Rosa, Reyda, Ángel y Eduardo, su amor por mí es invaluable querida familia.

Segundo, agradezco inmensamente a mi asesora y maestra Roxana Albarracín Aparicio, pues me brindó su apoyo y seguridad para la elaboración de este proyecto, sin ella este camino hubiera sido más difícil.

Por último, pero no menos importante agradezco a Carolina, mi compañera de proyecto, quien fue mi soporte desde el primer ciclo, muchas gracias por nunca perder la alegría y gracias por la ayuda brindada. Considero que fuimos, somos y seremos un gran equipo siempre. Tu alegría y perseverancia fueron factores importantes que ayudaron a la realización de nuestro proyecto. Gracias amiga.

**Reyna Rukmini Reyda Romero Peñafiel**

## ÍNDICE

I.	Información General .....	4
1.1.	Título del Proyecto.....	4
1.2.	Área estratégica de desarrollo prioritario .....	4
1.3.	Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada .....	4
1.4.	Localización o alcance de la solución .....	5
II.	Descripción de la investigación aplicada o innovación .....	6
2.1.	Justificación .....	6
2.2.	Marco referencial .....	7
2.2.1.	Antecedentes .....	7
2.2.2.	Marco teórico.....	9
2.3.	Hipótesis y variables de la investigación.....	17
2.4.	Variables y definición operacional.....	18
2.4.1.	Clima Laboral .....	18
2.4.2.	Comportamiento de colaboradores.....	18
2.5.	Metodología de la investigación.....	19
2.6.	Población y muestra .....	20
III.	Resultados obtenidos .....	21
IV.	Estimación del costo del proyecto.....	29
V.	Desarrollo de la propuesta de innovación .....	30
5.1.	Alcance esperado .....	30
5.2.	Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora. ....	30
5.3.	Descripción de la propuesta de innovación.....	31
5.3.1.	Diagnostico situacional .....	32
5.4.	Procedimiento para la propuesta de mejora.....	34
5.4.1.	Planteamiento de matriz .....	34
5.4.2.	Desarrollo del proyecto de innovación .....	36
5.5.	Impacto de la propuesta de investigación .....	40
	Conclusiones.....	41



Recomendaciones .....	43
VI. Referencias .....	45
6.1. Fuentes de información .....	45
6.2. Anexos .....	47
6.2.1. Matriz de consistencia .....	47
6.2.2. Instrumentos de recolección de datos .....	48
6.2.3. Validación de expertos .....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Con respecto al ambiente físico, ¿Es el adecuado para realizar sus labores?	21
Tabla 2 ¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar correcta y eficazmente sus labores?	22
Tabla 3 ¿Considera que existe compañerismo en la empresa donde laboras?	23
Tabla 4 Actualmente y dada la coyuntura ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa en la que se encuentra laborando?	24
Tabla 5 ¿Considera usted que le asignan tareas o funciones que no estén incluidas en la descripción de sus responsabilidades?	25
Tabla 6 Dada la coyuntura actual, ¿Considera que se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de su empresa?	26
Tabla 7 ¿Considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que se les ha asignado?	27
Tabla 8 ¿Conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo?	28
Tabla 9 Presupuesto	29
Tabla 10 Análisis FODA	34
Tabla 11 Cadena de valor	35

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Productividad total de factores .....	15
Gráfico 2: Productividad por trabajador .....	15
Gráfico 3: Con respecto al ambiente físico ¿Es el adecuado para realizar sus labores?21	
Gráfico 4: ¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar correcta y eficazmente sus labores? 22	
Gráfico 5: ¿Considera que existe compañerismo en la empresa donde laboras?.....	23
Gráfico 6: Actualmente y dada la coyuntura ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa en la que se encuentra laborando?.....	24
Gráfico 7: ¿Considera usted que le asignan tareas o funciones que no estén incluidas en la descripción de sus responsabilidades?.....	25
Gráfico 8: Dada la coyuntura actual, ¿Considera que se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de su empresa? .....	26
Gráfico 9:¿Considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que se les ha asignado? .....	27
Gráfico 10: ¿Conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo? .28	
Gráfico 11: Prototipo Página Web .....	37
Gráfico 12: Proceso de implementación de página web y aplicativo .....	39

Resumen:

El objetivo principal de la presente investigación fue analizar de manera más precisa el comportamiento de los recursos humanos y estimar alguna transformación ya sea positiva o negativa en el clima laboral dentro de una organización. Se considera que tener un buen clima laboral es pilar fundamental dentro de todas las empresas. Por ese motivo es importante tener conocimiento sobre el pensar y sentir de todos los colaboradores ya que, de eso dependerá en gran porcentaje el correcto desempeño, productividad, participación y desenvolvimiento dentro del área de trabajo. Esta investigación siguió el enfoque de estudio mixto, debido a que, se utilizaron elementos cuantitativos y cualitativos en el análisis exploratorio, donde se revisaron diversas variables, datos y resultados. Además, se buscó plantear una propuesta de mejora con la finalidad de encontrar una solución al problema de la investigación. El tipo de investigación fue aplicada, debido a que, está orientada a generar conocimiento y plantear una mejora situacional de acuerdo al análisis previamente obtenido. El diseño metodológico planteado es descriptivo, debido a que, busca identificar y analizar las características. Además, permite comparar y observar los perfiles de las muestras obtenidos en los resultados. El nivel es Descriptivo – Correlacional, debido a que, las dos variables las cuales son clima laboral y el comportamiento de los colaboradores son analizadas para investigar la relación directa que existe entre ambas. La población de estudio que se consideró fueron trabajadores de una empresa privada en el distrito de Surco. El diseño muestral obtenido fue

de 33 colaboradores de la empresa, los cuales actualmente se encuentran laborando de manera remota.

Finalmente, se considera como propuesta de innovación la implementación de una página web y aplicativo institucional para el uso exclusivo de los colaboradores. Todo ello con el objetivo de generar y mantener un adecuado clima laboral y por consiguiente mejorar el comportamiento de los colaboradores de la organización.

**Palabras claves:** Clima laboral, comportamiento de los colaboradores, desempeño de los colaboradores, pandemia y productividad.

Abstract:

The main objective of the present research was to analyse more precisely the behaviour of human resources and to estimate any positive or negative transformation in the work climate within an organization. It is considered that having a good work climate is a fundamental pillar within all companies. For this reason, it is important to have knowledge about the thoughts and feelings of all the collaborators, since the correct performance, productivity, participation and development within the work area will depend to a large extent on this.

This research followed the mixed study approach, because quantitative and qualitative elements were used in the exploratory analysis, where several variables, data and results were reviewed. In addition, a proposal for improvement was sought in order to find a solution to the research problem. The type of research was applied, because it is aimed at generating knowledge and proposing a situational improvement according to the analysis previously obtained. The methodological design is descriptive, as it seeks to identify and analyse the characteristics. In addition, it allows us to compare and observe the profiles of the samples obtained in the results. The level is Descriptive - Correlational, due to the fact that the two variables, work climate and employee behaviour, are analyzed to investigate the direct relationship that exists between the two. The study population considered were workers in a private company in the district of Surco. The sample design obtained was 33 employees of the company, who are currently working remotely.

Finally, the implementation of a web page and institutional application for the exclusive use of employees is considered as a proposal for innovation. All of this with the aim of generating and maintaining an adequate working environment and therefore improving the behavior of the organization's employees.

**Keywords:** Work climate, employee behaviour, employee performance, pandemic and productivity.

Introducción:

Hoy en día, el lugar de trabajo es considerado el segundo hogar de cualquier colaborador, ya que los colaboradores pasan en promedio de 6 a 10 horas al día conviviendo con sus compañeros de área y toda la organización. Dado que una organización es un sistema con componentes y recursos que se pueden liberar, cambiar y agregar internamente, es importante conocer el entorno que existe dentro de la organización. Se considera que un ambiente relajado con un liderazgo efectivo ayudará a los colaboradores de cualquier organización a lograr sus objetivos y metas. Debido a ello, es sumamente importante saber el estado del clima laboral de la organización y detectar los posibles factores que pueden afectar de manera positiva o negativa la productividad de los colaboradores.

Un entorno de trabajo armonioso es esencial y fundamental para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. Por tanto, es necesario considerar el comportamiento de los trabajadores y los aspectos psicológicos que afectan su desempeño en sus funciones y labores diarias, las cuales están directamente relacionadas con la percepción de cada colaborador.

“El comportamiento organizacional es el factor del cual se deriva el clima laboral. El comportamiento organizacional, implica los siguientes aspectos; estructura organizacional, motivación, compromiso organizacional, poder, comunicación, trabajo en equipo y clima organizacional”. (Molina, 2011)



El comportamiento organizacional se basa en la conducta de las personas que trabajan dentro de una organización en relación con el grupo de trabajo.

Como se sabe desde marzo del 2020 se viene atravesando una fuerte crisis sanitaria, y desde la aparición de la COVID 19 el Gobierno implementó cuarentenas preventivas y otras medidas para combatir al virus, es por ello que diversas organizaciones se vieron en la necesidad de adaptarse a una nueva forma de trabajo llamada "Trabajo remoto". Debido a ello, monitorear el ambiente de trabajo de una organización es una tarea fundamental para todos los equipos de recursos humanos. Las organizaciones necesitan identificar qué motiva a los empleados, cuáles son sus miedos y qué genera incertidumbre para actuar con rapidez y neutralizar situaciones negativas.

La presente investigación busca determinar la relación entre el clima laboral en época de pandemia y el comportamiento de los colaboradores dentro de una empresa privada en el año 2020, es decir, en el actual contexto por la COVID 19, se pretendió conocer como el clima laboral impacta de manera directa e indirecta en el comportamiento de los colaboradores de una determinada empresa privada, de igual forma, evaluar el clima laboral y determinar cuál es el comportamiento de sus colaboradores.

El proyecto de investigación está conformado por cinco apartados. En el primero se describe la información general la cual abarca el título del proyecto, área estratégica del desarrollo prioritario, actividad económica, localización o alcance de la solución. En el segundo, se considera la

justificación de la investigación, donde se citan los antecedentes de la investigación, considerando aquellos que guardan similitud con el tema y la metodología utilizada en la presente investigación, asimismo se presenta el marco teórico con las definiciones principales de las variables y los términos que se emplean para su desarrollo. En este apartado también se establecen las hipótesis de la investigación, el diseño y tipo de investigación, el tamaño de la población y muestra, así como los instrumentos de recolección de datos que se emplearon para obtener la información para la presentación de resultados. En el tercero, se presentan los resultados a través de tablas y gráficos estadísticos en relación a los objetivos planteados de la presente investigación, con su respectiva interpretación y análisis. En el cuarto apartado se calcularon los costos de la ejecución del proyecto de investigación y finalmente en el quinto apartado se presenta una propuesta de innovación para la solución de los problemas identificados y que fueron fundamentados mediante los resultados encontrados.

## **I. Información General**

### 1.1. Título del Proyecto

Clima laboral en época de pandemia y el comportamiento de los colaboradores dentro de una empresa privada en el año 2020.

### 1.2. Área estratégica de desarrollo prioritario

El área y línea de investigación del proyecto son sobre el clima laboral y la gestión de talento humano, debido a que analizará el comportamiento de los colaboradores y la influencia que este tiene en el clima laboral dentro de la empresa, todo ello en época de pandemia durante el año 2020.

### 1.3. Actividad económica en la que se aplicaría la investigación aplicada

El objetivo de llevar a cabo esta investigación, la cual se aplicará en el área empresarial, tiene como finalidad analizar de una manera más precisa el comportamiento de los recursos humanos y estimar alguna transformación positiva o negativa dentro de la organización durante la pandemia en el año 2020, tales como sus actitudes, aptitudes, desempeño de las actividades y funciones de los colaboradores. Es por ello que, es muy importante tener conocimiento sobre el pensar y sentir de ellos y de los directivos ya que, de eso dependerá en un gran porcentaje su correcto desempeño, productividad, participación e innovación dentro de la misma.

Adicionalmente, se ha podido comprobar que, durante este periodo se encuentran mayores desafíos para las organizaciones, debido a que cada uno se encuentra laborando por trabajo remoto o teletrabajo, pese a ello, el área de Recursos Humanos debe velar por las buenas prácticas de gestión del clima laboral. IPSOS, 2021 P.1. señala que, de 28 países para el Foro Económico Mundial revela que la mayoría de los adultos empleados informan haber experimentado una interrupción significativa relacionada con el trabajo con un impacto negativo en su bienestar. Aproximadamente la mitad de los adultos que trabajan dicen que han experimentado una mayor ansiedad en torno a la seguridad laboral (56%), estrés debido a cambios en las rutinas y organización laborales (55%) o presiones familiares como el cuidado de los niños (45%), o dificultad para encontrar un equilibrio entre la vida laboral y personal (50%), como resultado de la pandemia de la COVID-19. Poco menos de la mitad de todos los trabajadores a nivel mundial informan una reducción de la productividad (46%) y que trabajan en horas no convencionales, como muy temprano en la mañana o tarde en la noche (44%).

#### 1.4. Localización o alcance de la solución

El proyecto de investigación se llevará a cabo en una empresa del sector privado, la cual se encuentra ubicada en el distrito de Santiago de Surco, donde se busca analizar y mejorar el clima laboral en época de pandemia, en este proyecto se busca ayudar a los colaboradores y al área de Recursos Humanos con la finalidad que, la influencia en el

comportamiento de los ya antes mencionados sea vea reflejado de manera positiva para el clima laboral dentro de la empresa.

## **II. Descripción de la investigación aplicada o innovación**

### **2.1. Justificación**

Se busca investigar el clima laboral en época de pandemia y su influencia en el comportamiento de los colaboradores, debido a que, se considera que tener un buen clima laboral es pilar fundamental dentro de cualquier empresa. Cuando los colaboradores se encuentran trabajando dentro de un ambiente donde se sienten tranquilos, cómodos, seguros, estables y motivados, su productividad aumentará, y por ende la productividad de la organización. Dicho eso, es una motivación saber que esta investigación logrará obtener resultados para saber qué tan importante es el área de Recursos Humanos dentro de una empresa.

Así mismo, esta investigación se justifica en lo teórico debido a que, se consideran diversas fuentes de información, las cuales permitirán contar con un respaldo a lo expuesto.

Adicional a ello, se cuenta con una justificación metodológica porque se cumple con los procesos de investigación, desde la observación hasta la solución del problema, y con ello, se proporciona nuevas metodologías dentro del área de Recursos Humanos para mejorar el clima laboral dentro de la organización.

Finalmente, la investigación tiene una justificación práctica, debido a que se aplicará dentro de la empresa, buscando mejorar las buenas prácticas en la gestión humana, considerando que, hoy en día estas son muy importantes para mejorar el desempeño de los colaboradores generando una mayor productividad para la empresa.

## 2.2. Marco referencial

### 2.2.1. Antecedentes

Azán, I.; Díaz, M. (2019). En su investigación de título: “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C - 2018”. Cuyo objetivo fue: Identificar el clima laboral dentro de la empresa y el impacto que se genera con el desempeño laboral de los colaboradores. En cuanto a la metodología utilizada se utilizaron: La recolección de datos que fue un cuestionario que mide el clima laboral (Alcantar et al.2010), integrado por 27 ítems y el desempeño laboral (Ivancevich) que consta de 18 ítems. Una muestra de: 300 trabajadores de la empresa, de ambos géneros, de 22 a 58 años. Los resultados mostraron que: El clima laboral mantiene una relación medianamente alta con el desempeño de los colaboradores.

Gonzales, N. (2019). En su investigación de título: “Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019”. Cuyo objetivo fue: Determinar la relación que existe entre el clima, estrés y satisfacción laboral de los docentes en

universidades privadas de la ciudad de Chimbote. En cuanto a la metodología utilizada, se utilizó: El enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño correlacional no experimental transversal, empleando una encuesta como técnica de recolección de datos de las variables clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral. A una población compuesta por: Docentes de universidades privadas de Chimbote. Una muestra de: 300 docentes. Los resultados mostraron que: El clima laboral presenta una relación directa con el estrés laboral, por otro lado, el clima laboral con satisfacción presenta una relación directa con la satisfacción laboral de los docentes y finalmente, el estrés laboral presenta una relación significativa con satisfacción laboral en docentes de universidades privadas de Chimbote, 2019.

Llanos, A. (2019). En su investigación de título “Clima laboral y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan Filial Cajamarca - 2018”. Cuyo objetivo fue: Determinar la influencia que tiene el clima laboral en la satisfacción laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa. En cuanto a la metodología utilizada, se utilizó: El enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con un carácter descriptivo correlacional no experimental transversal, donde se utilizaron dos cuestionarios los cuales fueron elaborados mediante la escala de clima laboral y escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. A una población compuesta por colaboradores del área de ventas. Una muestra de: 7 colaboradores. Los

resultados mostraron que: El clima laboral influye directamente en la satisfacción laboral de todos los colaboradores.

### 2.2.2. Marco teórico

#### - Clima laboral

El clima laboral cuenta con una definición bastante amplia, debido a que abarca desde el medio físico como humano, hasta la forma de relacionarse de los colaboradores dentro del área de trabajo o la empresa. Universidad de Champagnat, (2020) señala que, “En ocasiones el concepto de clima laboral puede confundirse con Cultura Empresarial, sin embargo, el clima laboral depende de la percepción que tengan los colaboradores sobre el lugar donde desarrollan sus actividades o funciones”.

Además, el clima laboral es el medio en el que los colaboradores desempeñan sus funciones, las cuales pueden ser eficientes o deficientes y ello dependerá en gran porcentaje de la calidad del ambiente laboral que se maneje dentro de la organización (Coll,2020).

#### - Factores que favorecen el buen clima laboral

El clima laboral es una labor de vital importancia para los directivos de toda organización, es por ello que, hoy en día existen factores que permiten fomentar el cuidado del mismo de manera sostenible de tal forma que los colaboradores puedan realizar sus tareas motivados.



Assessment Center México (2018) señala que:

El nivel de motivación de los miembros de una organización es uno de los elementos que más influencia tiene en la productividad de la misma. Esa motivación está determinada en gran parte por el ambiente generado por las emociones del personal producto de su interacción con los líderes, su entorno físico, material de trabajo y por supuesto, otros miembros de la empresa.

Los colaboradores logran un mayor nivel de productividad cuando se sienten motivados por diversas causas ya sean internas o externas a la organización, es por ello que se le debe de tomar la importancia necesaria para poder encontrar la motivación correcta de cada colaborador, la misma que puede ser monetaria, de reconocimiento, profesional, personal, entre otras.

- Clima laboral durante la pandemia

Actualmente, debido a la pandemia todas las empresas se han visto en la necesidad de enriquecer y fortalecer el ambiente laboral, esto, con el fin de poder afrontar los nuevos retos que pueden atravesarse debido a la propia coyuntura.

Durante el año 2020, el ambiente de trabajo se ha alterado para las empresas a nivel mundial, entre las cuales se cuenta con un grupo de empresas que continúan realizando sus operaciones dentro de sus instalaciones por ello se optó por implementar una serie de medidas de seguridad y salubridad con la finalidad de cuidar a sus colaboradores, y por otro lado, se encuentran las compañías que suspendieron labores

en sus establecimientos y hoy tuvieron que adaptarse a la nueva normalidad de trabajo como el teletrabajo o trabajo remoto, con los desafíos de comunicación, productividad, operación y bienestar laboral que la situación amerita.

Es por ello que, hoy en día el clima laboral es un pilar fundamental y principal, pues solamente así, todas las empresas podrán estar preparadas para afrontar la crisis y utilizar las nuevas oportunidades con resiliencia. (Bind Erp,2020)

- La Importancia de la cultura organizacional durante la pandemia

La cultura organizacional es única y específica para toda empresa, indistintamente del rubro en el que se encuentre, cada empresa cuenta con sus propias creencias, tradiciones, valores entre otros factores con los cuales construyen su clima organizacional, el mismo que esperan que, sea un modelo a seguir por las demás organizaciones.

López (2018) indica que:

Los líderes que construyen una cultura organizacional, se ocupan de hacer una organización resiliente, en mostrar un genuino interés por “re-conocer” a la gente, no sólo por un reconocimiento hacia su labor, sino por conocer realmente a las personas, escucharlas, entender su historia, descubrir su talento y potencial, así como lo que les mueve y les inspira.

Debido a la crisis que se está atravesando desde marzo 2020, las empresas tuvieron que apoyarse en su cultura organizacional, de tal modo que los colaboradores no se sientan afectados o alejados por la

nueva modalidad de trabajo, *home office*. Los diversos obstáculos que se fueron presentando con el pasar del tiempo en el trabajo se vieron reflejados por la falta de comunicación y comprensión en algunos casos por los cargos superiores de las organizaciones, es por ello que, el autor señala la importancia de “re-conocer” a tus colaboradores.

- Comportamiento de los colaboradores

El comportamiento es un conjunto de acciones o reacciones que presenta el ser humano en relación al entorno al que pertenece y a las personas que lo rodean basados en los diversos estímulos que puede recibir de forma externa teniendo como respuesta una acción o conducta ante una situación específica. “El comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores muy arraigados en las personas quienes forman parte de dichas sociedades”. (Jauregui, 2016)

- Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es un conjunto de conocimientos que están relacionados tanto con el comportamiento individual y grupal de los seres humanos dentro de la organización a la que pertenecen.

(Griffin, et al., 2020) indica que:

Por lo tanto, cualquier administrador, ya sea responsable de una enorme empresa, como Google, Abercrombie & Fitch®, General Electric®, Apple®, Starbucks® o British Airways®; de un negocio de nicho, como el equipo de baloncesto Boston Celtics®

o un centro de salud de la Clínica Mayo®; de un restaurante local de Pizza Hut®\* o de la tintorería del vecindario, debe esforzarse por entender a las personas que trabajan en la organización. Este libro estudia a esas personas, así como a la organización y los directivos que la hacen que funcione. (p.36)

Indistintamente del tamaño de la compañía los directivos deben procurar conocer y entender a cada recurso humano que pertenezca al equipo de trabajo, puesto que, ellos son los recursos más valiosos para toda organización.

Estos son clasificados en cuatro áreas:

Personas y grupos: Las empresas están conformadas por individuos y grupos pequeños o grandes, los cuales pueden ser formales e informales, los mismos que están compuestos por colaboradores con diversos niveles de educación, cultura, conocimientos y habilidades. Debido a ello, los directivos deben encontrarse preparados para poder asumir las circunstancias que se puedan presentar por parte de los colaboradores que, hoy en día se caracterizan por su dinamismo: se forman, cambian y se desintegran.

Estructura: Las empresas cuentan con colaboradores que están relacionados según la estructura organizacional, de esta manera se pueda coordinar eficientemente, de no contar con esta estructura se generaría una serie de conflictos, discusiones problemas de cooperación, comunicación, negociación y toma de decisiones.

Tecnología: El propósito de contar con tecnología dentro de una organización se basa principalmente en poder aumentar la productividad

de los colaboradores, de esta manera influir positivamente en las tareas y relaciones laborales.

Entorno: Toda empresa funciona dentro del contexto de un ambiente interno y otro externo; además de formar parte de un sistema como el gobierno, instituciones públicas, el sector privado, los competidores directos e indirectos, proveedores, entre otros. Las empresas reciben la influencia de su ambiente externo, el cual afecta el comportamiento de las personas que laboran dentro de ellas. (Esan, 2011)

#### - Productividad

La productividad está altamente relacionada con el crecimiento sostenible de la producción en el mediano y largo plazo debido a que va de la mano con el producto final. Por otro lado, se menciona que la productividad representa la eficiencia del uso de los factores de producción en el proceso productivo de una nación o país.

Existen dos maneras de medir la productividad:

La primera manera es la productividad total de factores, que se calcula mediante la resta de la producción de mano de obra y capital al total producido o PBI. Mientras que, la segunda manera es promediar la producción de cada trabajador con la nacional.

Ambas maneras de medir la productividad demuestran que el país, ha tenido importantes ganancias de productividad en comparación a otros países en Latinoamérica a partir del 2000. (Gestión, 2015, sección Economía)

Hay que tomar en cuenta que ambas metodologías dependen del PBI, por lo tanto, son sesgadas por temporadas de crecimiento de manera extraordinaria. Por lo que, no se puede separar la productividad que afecta externamente al PBI como los precios internacionales de materias primas.

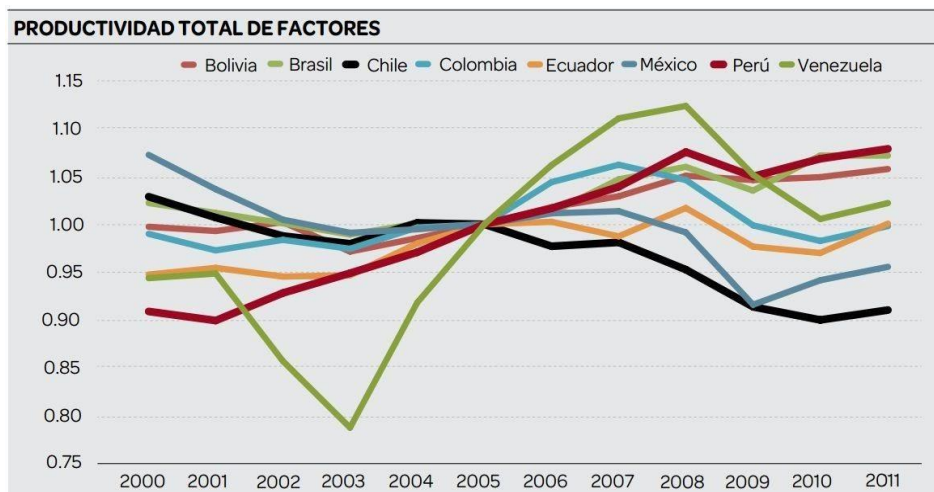


Gráfico 1: Productividad total de factores  
Fuente: Macroeconómico Multianual

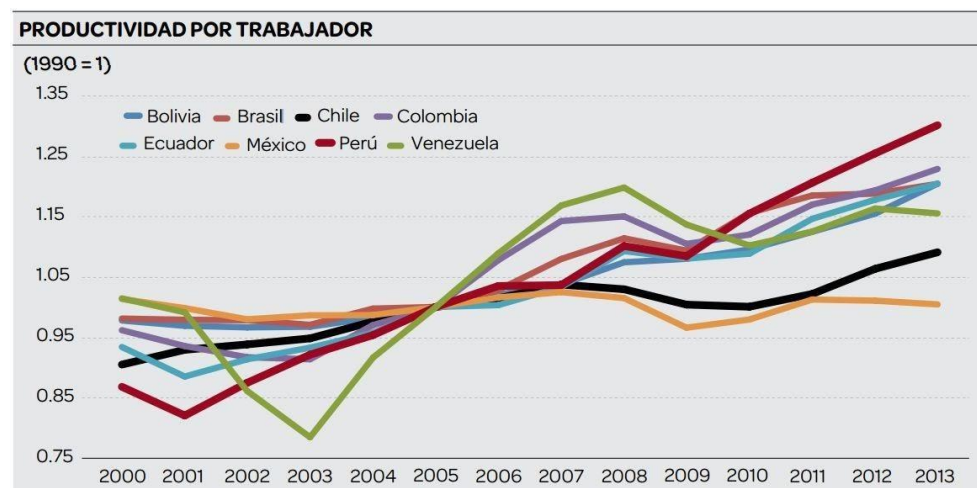


Gráfico 2: Productividad por trabajador  
Fuente: Macroeconómico Multianual

“Lo cierto es que el Perú está muy rezagado en factores estructurales de la productividad y hay que tener cuidado con que nuestros 'booms' de

productividad no coincidan (o sean consecuencia) de condiciones internacionales que quizá no se repitan más". (Gestión, 2015)

- Desempeño en tiempos de pandemia

Debido a la crisis mundial por la que atravesamos a inicios del 2020 hasta la actualidad las organizaciones se han visto en la obligación de cuestionar, proponer e innovar la gestión de los recursos humanos de diversas maneras con la finalidad de que no decaiga el desempeño y por consiguiente los objetivos y productividad de la empresa.

Según señala Cornejo (2020):

La productividad ya no será vista de la misma forma que antes. Los objetivos y metas serán dinámicos, las competencias tienen que alinearse a la revolución 4.0 y las conversaciones de desempeño deben mutar a otros escenarios de contenido.

Esta oportunidad es una buena excusa, para redefinir los modelos pesados de gestión de desempeño, rígidos, con muchas etapas y difíciles de hacer. Vienen otros aires.

En las tendencias se observan modelos ágiles con acciones continuas, como el caso del *feedback* y los *coaching* centrados en el futuro, además de las competencias digitales y los procesos de evaluación en períodos más cortos, con evaluadores distintos según data e información que tengan del colaborador.

Un colaborador más empoderado y protagonista es también otro elemento clave.

La crisis por la Covid-19 ha generado que las empresas realicen acciones apresuradas que no tenían mapeadas para los próximos años debido a que se encontraban en su zona de confort. Sin embargo, dada la coyuntura ha generado que se replanteen las estructuras organizacionales, funciones, entre otras acciones para cada colaborador de tal manera que, si no se logra hacer un correcto seguimiento, una correcta capacitación y comunicación sobre las labores que deben realizar cada colaborador y no se les brinda las herramientas que necesitan para lograr el objetivo este no podrá ser alcanzado lo que ocasiona una serie de controversias y discusiones generando un mal clima laboral y por consiguiente que la empresa no perdure en el tiempo.

### 2.3. Hipótesis y variables de la investigación

#### - Hipótesis principal

El clima laboral influye significativamente con el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.

#### - Hipótesis secundarias

- ✓ El área de Recursos Humanos puede influir de manera significativa en el clima laboral y en el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.
- ✓ El clima laboral influye significativamente con la rotación de personal de una empresa del sector privado del distrito de Surco.



- ✓ El clima laboral influye significativamente con la productividad de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.

## 2.4. Variables y definición operacional

### 2.4.1. Clima Laboral

El clima laboral es el ambiente tanto emocional como físico en el que se desenvuelven y desarrollan los colaboradores dentro de una misma organización en el cual están incluidas desde la infraestructura de las oficinas, implementos y equipos hasta el comportamiento, rendimiento, forma de relacionarse y comunicarse entre los pares, superiores, clientes y proveedores. Cuenta con las siguientes dimensiones:

- Comunicación
- Condiciones de trabajo
- Relaciones interpersonales

### 2.4.2. Comportamiento de colaboradores

El comportamiento de los colaboradores se refiere a aquella conducta que presentan todos los trabajadores dentro de una organización, la misma que puede beneficiar o perjudicar el ambiente laboral de la empresa, incidiendo dentro de las relaciones individuales, grupales y la influencia e interacción recíproca dentro de cada área y toda la organización. Cuenta con las siguientes dimensiones:

- Conducta laboral

- Rotación de personal
- Productividad

## 2.5. Metodología de la investigación

Tipo: Aplicada

La presente investigación es de tipo Aplicada debido a que está orientada a generar conocimiento y resolver los problemas que han generado los diversos cambios en el clima laboral que se han ido suscitando desde marzo del 2020 durante la pandemia, ello con la finalidad de lograr optimizar y mejorar la calidad del clima laboral, el desempeño y comportamiento de los colaboradores en una organización en la ciudad de Lima.

Enfoque: Mixto

El enfoque de la presente investigación es de tipo Mixto debido a que se utilizarán elementos cuantitativos y cualitativos de análisis. Adicionalmente, se buscará plantear una propuesta de mejora con la finalidad de encontrar una solución al problema de la investigación. Para ello, se utilizará la técnica de recolección de datos - encuestas a los colaboradores de la organización.

Diseño: Descriptivo

El diseño planteado es descriptivo porque se cuenta con literatura la cual fue previamente analizada y aplicada en la actualidad identificando las

características y en particular, el grado de aceptación de un grupo de personas, así mismo se determina si existe relación directa entre ambas.

Nivel: Descriptiva - Correlacional

Debido a que existen variables planteadas al inicio de la investigación y se busca identificar la relación directa entre ambas.

## 2.6. Población y muestra

### Población

La población de la presente investigación está compuesta por los trabajadores que se encuentran laborando en una empresa ubicada en el distrito de Surco en la ciudad de Lima.

### Muestra

De la población seleccionada, el tamaño de la muestra son 33 trabajadores de quienes estará basada la presente investigación.

### III. Resultados obtenidos

Tabla 1 Con respecto al ambiente físico, ¿Es el adecuado para realizar sus labores?

Fuente: Elaboración propia

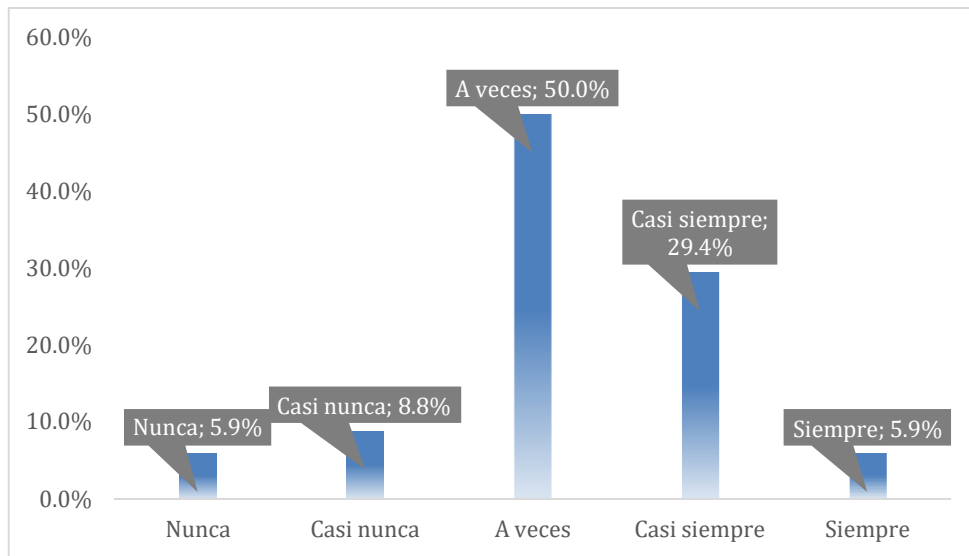


Gráfico 3: Con respecto al ambiente físico ¿Es el adecuado para realizar sus labores?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 1 del cuestionario muestra que el 50% de los encuestados afirman que a veces el ambiente físico en el que se encuentran es el adecuado para realizar sus labores. El 29.4% de los encuestados afirman que casi siempre cuentan con el ambiente físico adecuado para realizar sus labores. Por el contrario, el 5.9% de los encuestados consideran que hasta el momento nunca cuentan con el ambiente físico adecuado para que realicen sus labores, esto quiere decir que se puede considerar que es importante contar con un mejor

seguimiento a los colaboradores sobre el ambiente físico en el que laboran con la finalidad de que cuenten con un entorno adecuado.

Tabla 2 ¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar correcta y eficazmente sus labores?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	26	76.5%
No	8	23.5%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

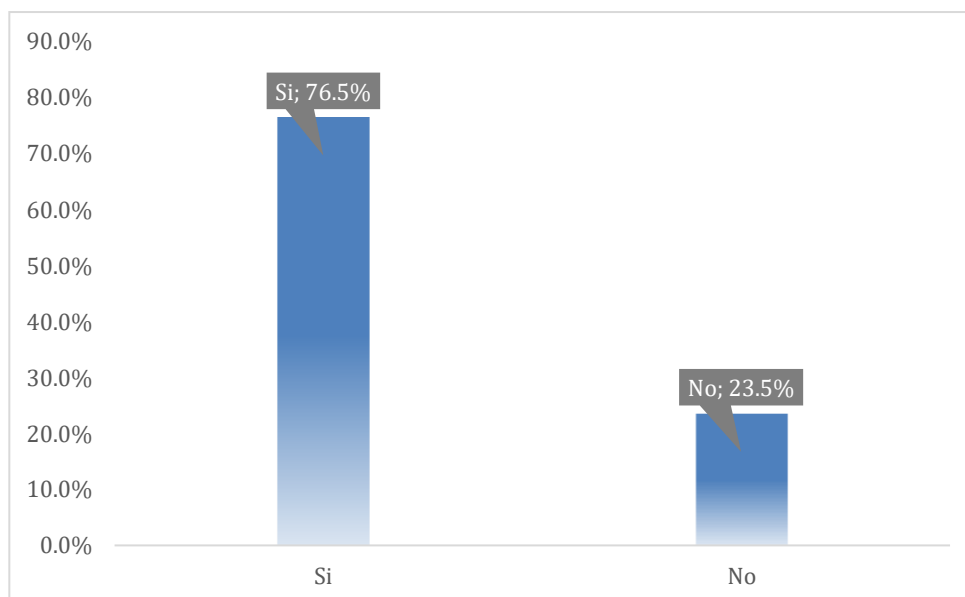


Gráfico 4: ¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar correcta y eficazmente sus labores?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 2 del cuestionario muestra que el 76.5% de los encuestados cuenta con los equipos necesarios para realizar de manera correcta y eficaz sus labores mientras que el 23.5% de los encuestados consideran que no cuentan con los equipos necesarios para realizar correctamente sus labores en la empresa, esto quiere decir que la gran mayoría de los encuestados cuentan con los equipos suficientes y

necesarios para realizar de manera correcta y eficazmente sus labores lo que permite que esos trabajadores tengan un mayor rendimiento en la empresa.

Tabla 3 ¿Considera que existe compañerismo en la empresa donde laboras?

Fuente: Elaboración propia

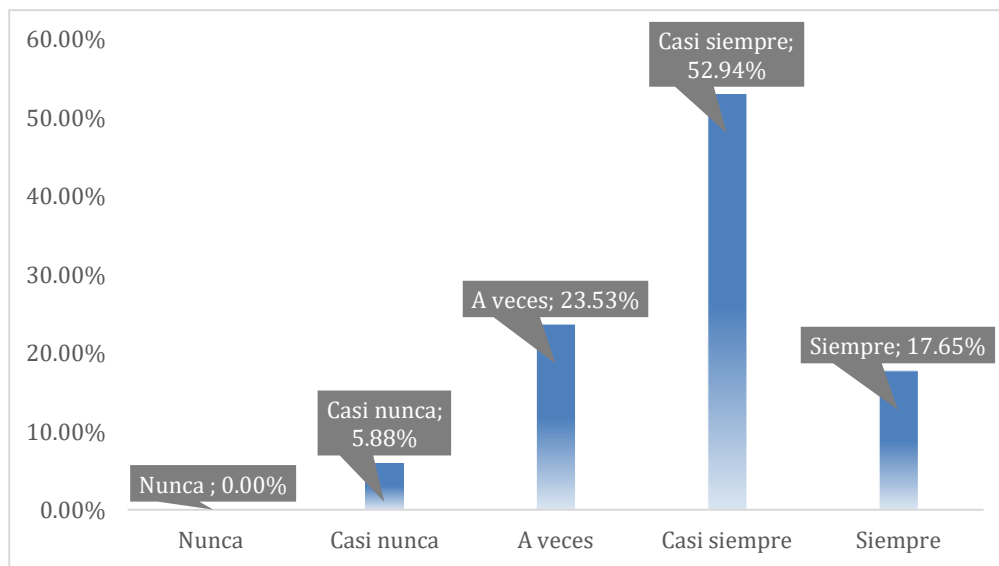


Gráfico 5: ¿Considera que existe compañerismo en la empresa donde laboras?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 3 del cuestionario muestra que el 17.65% de los encuestados considera que siempre existe compañerismo en la empresa. El 52.94% de los encuestados considera que casi siempre existe compañerismo en la empresa que labora y el 23.53% de los encuestados considera que solo a veces existe compañerismo dentro de la empresa que labora. Por el contrario, el 0% de los encuestados nunca

sintió o consideró que no hay compañerismo en la empresa que labora, eso quiere decir que en su gran mayoría de los encuestados consideran que si hay compañerismo en la empresa que laboran.

Tabla 4 Actualmente y dada la coyuntura ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa en la que se encuentra laborando?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	23	67.65%
No	11	32.35%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

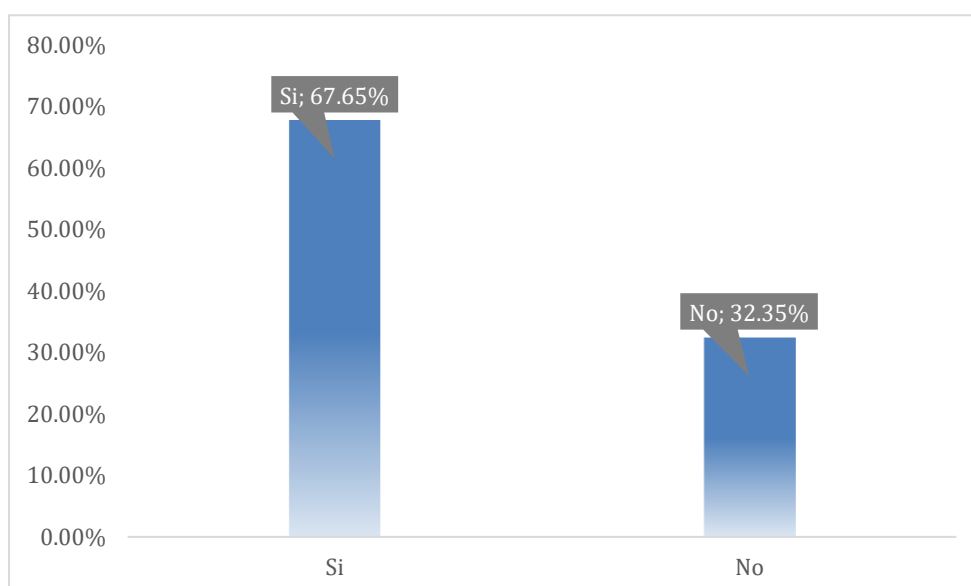


Gráfico 6: Actualmente y dada la coyuntura ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa en la que se encuentra laborando?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 4 del cuestionario muestra que el 67.65% de los encuestados si ha recibido capacitaciones por parte de la empresa en la que labora durante la actual coyuntura. Por el contrario, el 32.35% de los encuestados señala que no ha recibido capacitaciones por parte de la empresa donde labora. Eso quiere decir que en gran porcentaje los

colaboradores recibieron capacitaciones por parte de la empresa desde inicios de la pandemia.

Tabla 5 ¿Considera usted que le asignan tareas o funciones que no estén incluidas en la descripción de sus responsabilidades?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	8	23.5%
Casi nunca	4	11.8%
A veces	17	50.0%
Casi siempre	4	11.8%
Siempre	1	2.9%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

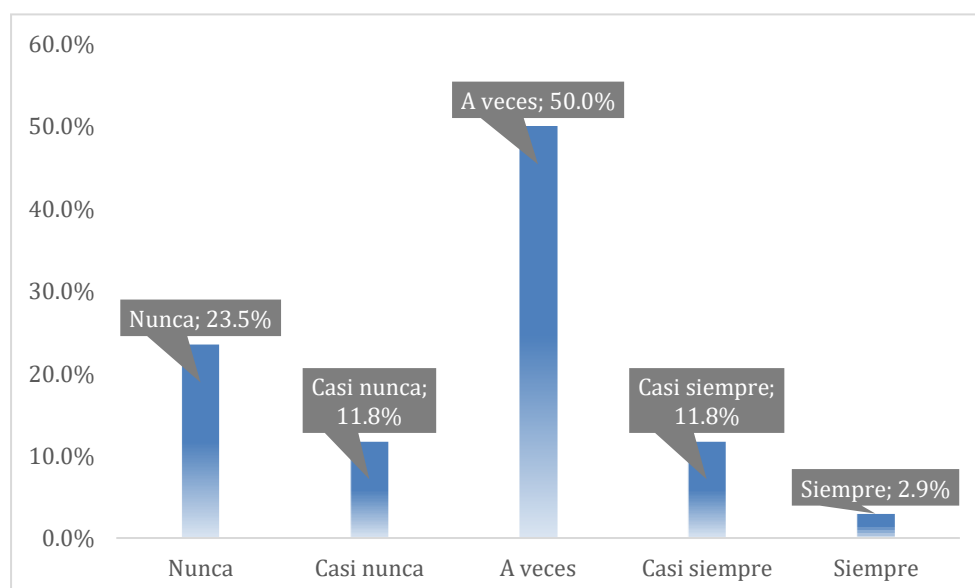


Gráfico 7: ¿Considera usted que le asignan tareas o funciones que no estén incluidas en la descripción de sus responsabilidades?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 5 del cuestionario muestra que el 50% de los encuestados afirman que a veces les asignan tareas o funciones que no están incluidas en la descripción de sus responsabilidades. El 11.8% de los encuestados afirman que casi siempre les asignan tareas o funciones que no están incluidas en la descripción de sus responsabilidades. Por



el contrario, el 23.5% de los encuestados consideran que hasta el momento nunca le asignaron tareas o funciones que no están incluidas en la descripción de sus responsabilidades, esto quiere decir que es muy importante considerar, contar con un manual de las responsabilidades por área, de tal forma los colaboradores conozcan todas sus responsabilidades dentro de la organización.

Tabla 6 Dada la coyuntura actual, ¿Considera que se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de su empresa?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	79%
No	7	21%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

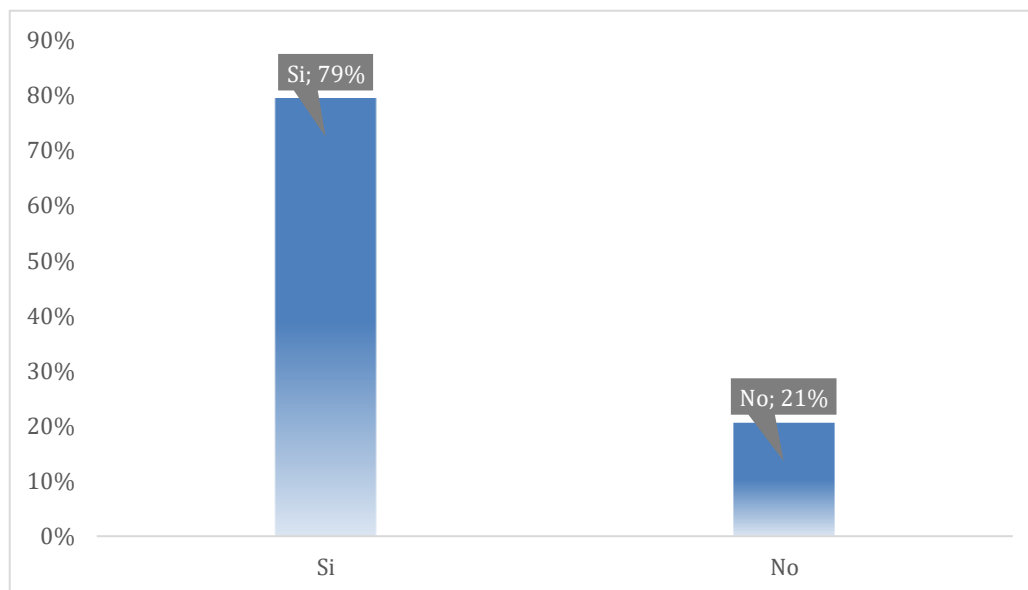


Gráfico 8: Dada la coyuntura actual, ¿Considera que se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de su empresa?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 6 del cuestionario muestra que el 79% de los encuestados considera que si se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de la empresa durante la actual coyuntura. Por el

contrario, el 21% de los encuestados señala que no se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de la empresa durante la actual coyuntura. Eso quiere decir que en gran porcentaje los colaboradores se encuentran satisfechos por las medidas tomadas por la empresa desde inicio de la pandemia.

Tabla 7 ¿Considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que se les ha asignado?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Si	24	70.59%	
No	10	29.41%	
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Elaboración propia

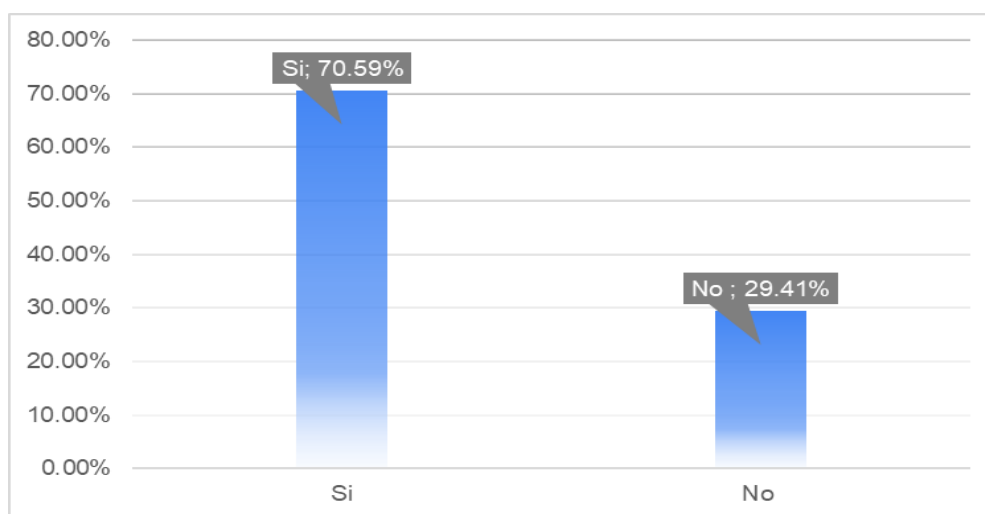


Gráfico 9: ¿Considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que se les ha asignado?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 7 del cuestionario muestra que el 70.59% considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que su empleador les asigna, el 29.41% considera que no todos los colaboradores realizan las responsabilidades que la empresa donde

laboran les asigna. Eso quiere decir que la mayoría de los colaboradores asumen las responsabilidades que su empleador les asigna, lo que genera que no haya retrasos en cuanto a las tareas o responsabilidades que les fueron asignadas.

Tabla 8 ¿Conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo?

ITEM	FRECUENCIA	PORCENTAJE	
Si	32	32	94.12%
No	2	2	5.88%
<b>Total general</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

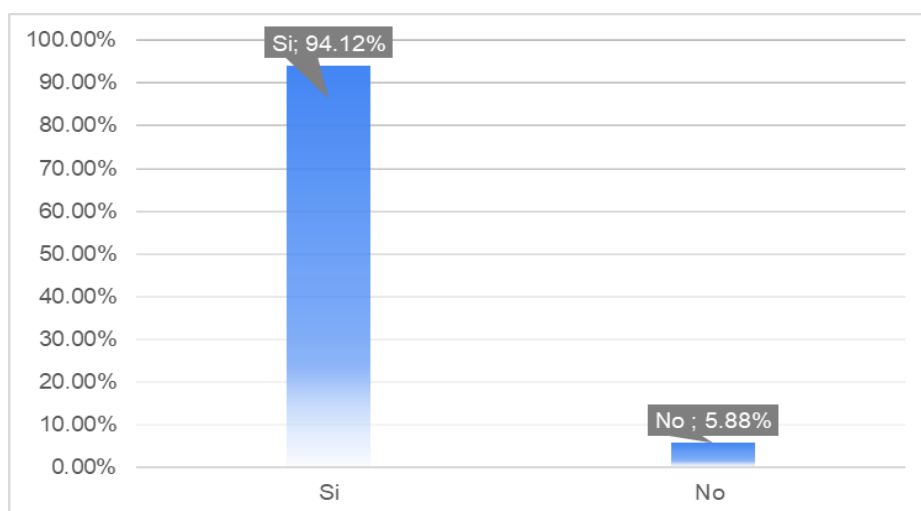


Gráfico 10: ¿Conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo?

Fuente: Elaboración propia

La pregunta N° 8 del cuestionario muestra que el 94.12% de los colaboradores conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo, el 5.88% no conoce sus funciones dentro de la organización o del área en la que labora. Eso quiere decir que gran porcentaje de los colaboradores conocen y saben las funciones que deben de realizar tanto en la empresa como en el área de trabajo al que pertenecen.

#### IV. Estimación del costo del proyecto

Estimación de costos para la investigación e implementación del proyecto de innovación

Tabla 9 Presupuesto

OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	COSTO	PLAZO EN MESES	TOTAL
DETERMINAR DE QUE MANERA PUEDE BENEFICIAR EL CLIMA LABORAL AL DESEMPEÑO LABORAL	<b>PERSONAL</b>					
	Asesor de investigación	1	Unidad	S/. 350.00	4	S/. 1,400.00
	<b>EQUIPOS</b>					
	Muebles de cómputo	1	Unidad	Cuenta propia		
	Mesa de trabajo	1	Unidad			
	Computadoras	2	Unidad			
<b>TOTAL</b>						S/. 1,400.00
OBJETIVO	DETALLE	CANTIDAD	UM	COSTO	PLAZO EN MESES	TOTAL
IMPLEMENTAR UNA PÁGINA WEB Y APLICACIÓN, LA CUAL PUEDE BENEFICIAR EL CLIMA LABORAL AL DESEMPEÑO LABORAL	<b>PERSONAL</b>					
	Profesional 1	1	Unidad	Cuenta propia		
	Profesional 2	1	Unidad			
	<b>SERVICIOS</b>					
	Página web	1	Unidad	Cuenta propia		
	Aplicación	1	Unidad			
<b>TOTAL</b>						S/ -

Fuente: Elaboración propia

## **V. Desarrollo de la propuesta de innovación**

### 5.1. Alcance esperado

Actualmente y dada la coyuntura por la cual estamos atravesando, las empresas buscan resolver el problema del clima laboral y el comportamiento de los colaboradores debido al trabajo remoto. Considerando ello, la propuesta de innovación planteada tiene como principal objetivo la implementación de una página web y aplicativo institucional para el uso de los colaboradores de una empresa, los cuales estarán diseñados de manera sencilla y de fácil acceso, con el fin, que todos puedan hacer uso de los servicios que ambas plataformas brindan, cubriendo los diversos requerimientos que ellos necesitan. Todo ello con el objetivo de generar y mantener un adecuado clima laboral y por consiguiente mejorar el comportamiento de los colaboradores de la organización.

### 5.2. Descripción del mercado objetivo real o potencial del producto o servicio o forma de comercialización innovadora.

La propuesta de innovación planteada está dirigida a empresas de diversos rubros y sectores del mercado, debido a que todas ellas cuentan con un área de recursos humanos o afín, la cual se preocupa por el bienestar de los colaboradores y del clima organizacional de la empresa.

El implementar esta idea en las organizaciones genera un cambio positivo en el comportamiento de los colaboradores produciendo de esa manera un mejor clima laboral y una mayor productividad para las empresas.

### 5.3. Descripción de la propuesta de innovación

Se sabe que es de vital importancia el comportamiento positivo de los colaboradores, para generar un adecuado clima laboral. Actualmente, el trabajo remoto ha creado e intensificado distintas barreras dentro de la organización, lo cual ha perjudicado de manera muy significativa en el desempeño laboral de los colaboradores y por consiguiente el clima laboral en las empresas. Por lo que, la propuesta de innovación busca mejorar el clima laboral, el comportamiento y desempeño de los colaboradores mediante la creación de una página web y aplicación a la medida de cada organización, con la finalidad de cubrir de manera específica las diversas necesidades y requerimientos que puedan tener los colaboradores en las distintas áreas de trabajo. Dentro de las plataformas se puede acceder a diversos beneficios como descuentos recreacionales en pasajes aéreos o terrestres, restaurantes, gimnasios, estadías en diversos centros recreacionales, así como, capacitaciones de diversos temas, tanto institucionales que pueden ser relacionados al cargo que ocupan los colaboradores o temas gratuitos en diversas instituciones de interés público.

### 5.3.1. Diagnostico situacional

#### - Antecedentes de la empresa

La empresa fue fundada en 1982, en la ciudad de Piura por emigrantes italianos, quienes llegaron a Perú para establecerse y generar comercio local.

#### - Información básica de la empresa

En la actualidad la empresa busca llevar a cabo proyectos sostenibles de Responsabilidad Social y transmitir su amplia experiencia y conocimientos en gestión empresarial con un equipo que consta de 35 colaboradores. Cabe señalar que solo cuenta con un local, el cual se encuentra ubicado en el distrito de Santiago de Surco - Lima.

#### - Descripción de actividades y/o procesos

Actualmente la empresa cuenta con los siguientes proyectos:

a) Campus Romero es una plataforma de capacitación virtual, creada con la finalidad de brindar conocimiento en gestión empresarial y potenciar la capacidad de las personas para enfrentar diversos retos de la empleabilidad.

b) Portal PQS está especializado en brindar noticias sobre historias de éxito, ideas de negocio, consejos financieros, asesorías en vivo.

c) El objetivo del portal es inspirar y brindar herramientas para que las buenas ideas se conviertan en proyectos exitosos.

d) Solidaridad Grupo Romero es una campaña creada tras la declaración de emergencia sanitaria en el Perú que ha venido trabajando para minimizar los efectos causados por la crisis en la población, mediante algunas iniciativas como por ejemplo llevar ayuda con medicinas, oxígeno, alimentos, equipos de protección, evacuaciones médicas, becas online, mascarillas, entre otras.



## 5.4. Procedimiento para la propuesta de mejora

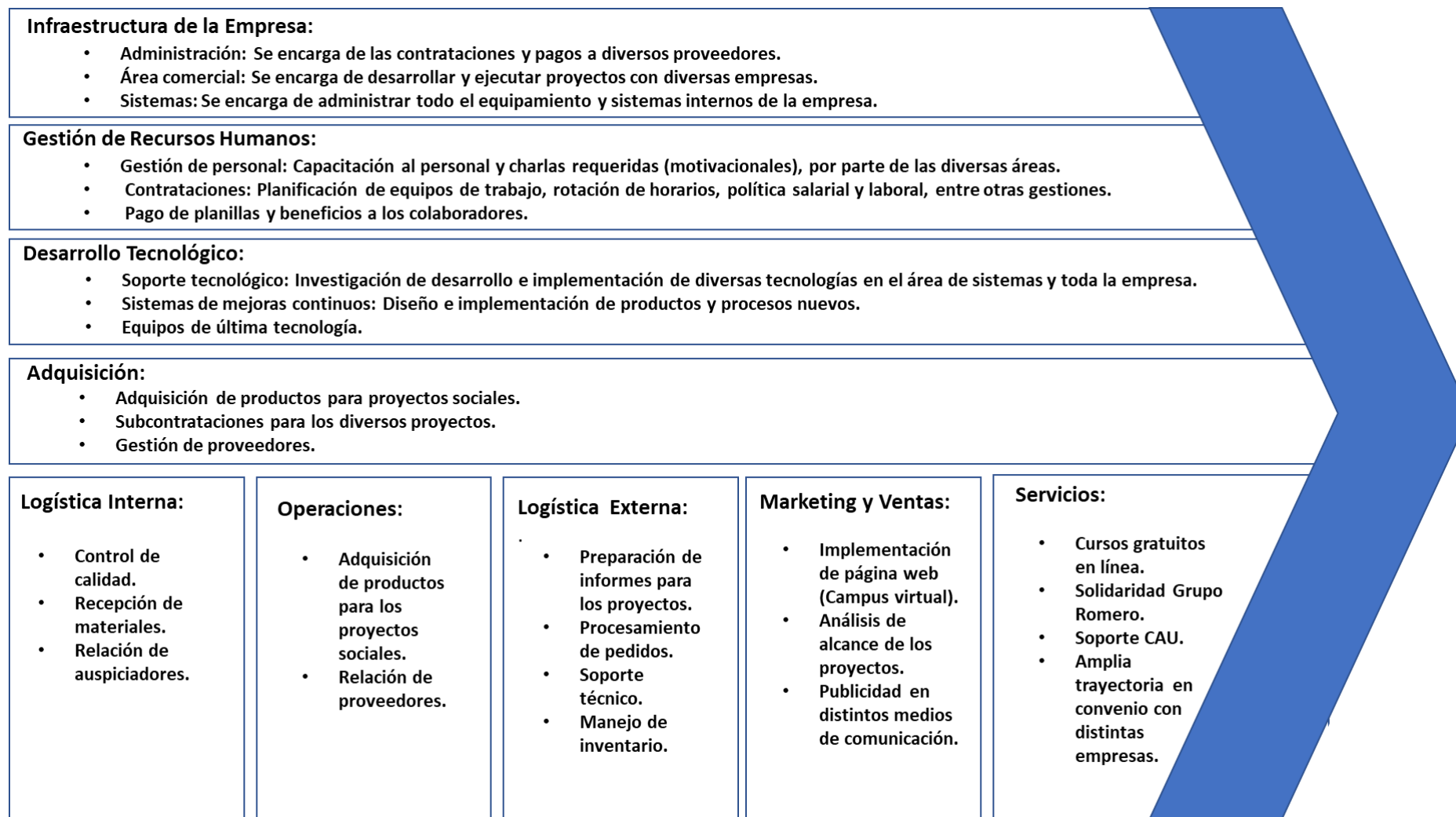
### 5.4.1. Planteamiento de matriz

Tabla 10 Análisis FODA

<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Existe comunicación asertiva entre los colaboradores de la empresa.</li><li>2. Se realizan capacitaciones para los colaboradores. Además, se les brinda las herramientas necesarias para que cada uno pueda realizar sus funciones de manera remota.</li><li>3. Los diversos proyectos de la empresa generan que la marca o nombre de la empresa esté en la mente de sus usuarios.</li><li>4. Empresa con más de 10 años dentro del mercado.</li><li>5. Talleres y eventos de integración para todos los colaboradores.</li></ol>	<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Posibilidad de desarrollar alianzas estratégicas con empresas dedicadas a la enseñanza virtual y algunas empresas consultoras a nivel global.</li><li>2. El interés de las personas por capacitarse de manera virtual ha incrementado de manera acelerada desde inicios de la pandemia.</li><li>3. Dada la coyuntura, aportar con la experiencia, iniciativas a diversas empresas similares.</li><li>4. Debido al prestigio de la empresa, cuenta con el auspicio de diversas empresas para la ejecución de los proyectos.</li><li>5. Existe la posibilidad de incrementar más oficinas en diversas provincias debido al incremento de usuarios.</li></ol>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Existe mucha competencia negativa entre áreas.</li><li>2. Existe poca interacción entre las áreas u oficinas.</li><li>3. En ocasiones y debido al trabajo remoto algunos colaboradores carecen de motivación y compromiso.</li><li>4. Debido a la coyuntura, la comunicación con los superiores (Gerentes y jefes) es muy compleja.</li><li>5. El ambiente de trabajo de los colaboradores no es el adecuado para todos, debido al trabajo remoto.</li></ol>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Incremento del tipo de cambio.</li><li>2. Desaceleración económica en Perú.</li><li>3. En la actualidad ha incrementado la competencia para el proyecto Campus Romero, debido a las múltiples plataformas virtuales.</li><li>4. La inestabilidad política genera incertidumbre dentro de los usuarios del proyecto Campus Romero, lo cual genera poca demanda en los cursos.</li><li>5. Publicidad negativa por diversas personas y entidades.</li></ol>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11 Cadena de valor



Fuente: Elaboración propia

#### 5.4.2. Desarrollo del proyecto de innovación

Elemento 1: Definir objetivo de la página web y aplicativo.

- Reunión con los colaboradores del área de recursos humanos con la finalidad de definir de manera correcta el objetivo principal y secundario, de tal manera se logre personalizar ambas plataformas según las necesidades y requerimientos que se detecte dentro de la organización.

Elemento 2: Estilo de la página web y aplicativo.

- Realizar una lluvia de ideas con los colaboradores del área de recursos humanos a fin de seleccionar el diseño deseado para la página web y aplicativo institucional.
- Desarrollo del diseño de ambas plataformas, las mismas que serán interactivas y visualmente amigables para los colaboradores de la empresa.
- Reunión con gerencia para la presentación del prototipo de ambas plataformas.

Elemento 3: Desarrollo de la página web y aplicativo.

- Determinar las secciones que se incluirán dentro de ambas plataformas, las mismas que serán divididas por mensaje motivacional, reconocimiento a los colaboradores, convenios, buzón de sugerencias.
- Estructurar la información de cada sección de la página web y aplicativo, creando una lista de palabras frecuentes, para que los

colaboradores puedan encontrar de manera sencilla los temas más buscados o recurrentes.



Gráfico 11: Prototipo Página Web  
Fuente: Elaboración propia

#### Elemento 4: Valores agregados

- Agregar un buzón de sugerencias, para que los colaboradores indiquen que beneficios quisieran obtener en la plataforma, que desean mejorar.
- Agregar una sección con los emprendimientos que han realizado los colaboradores desde que inicio la pandemia para que puedan hacerle propaganda de manera gratuita y que otros compañeros puedan obtener sus productos o servicios con precios preferenciales.

#### Elemento 5: Difusión

- Redactar un correo para los colaboradores, indicando la fecha de la presentación y lanzamiento de ambas plataformas, acompañado de una breve introducción de los beneficios que brindará la organización.
- Programar un lanzamiento de manera virtual, con la finalidad de presentar ambas plataformas a toda la organización. Además, se llevará a cabo la capacitación sobre el uso y los nuevos beneficios que se obtendrán al ingresar a la página web y aplicativo.

## Diagrama del proceso de implementación de página web y aplicativo institucional

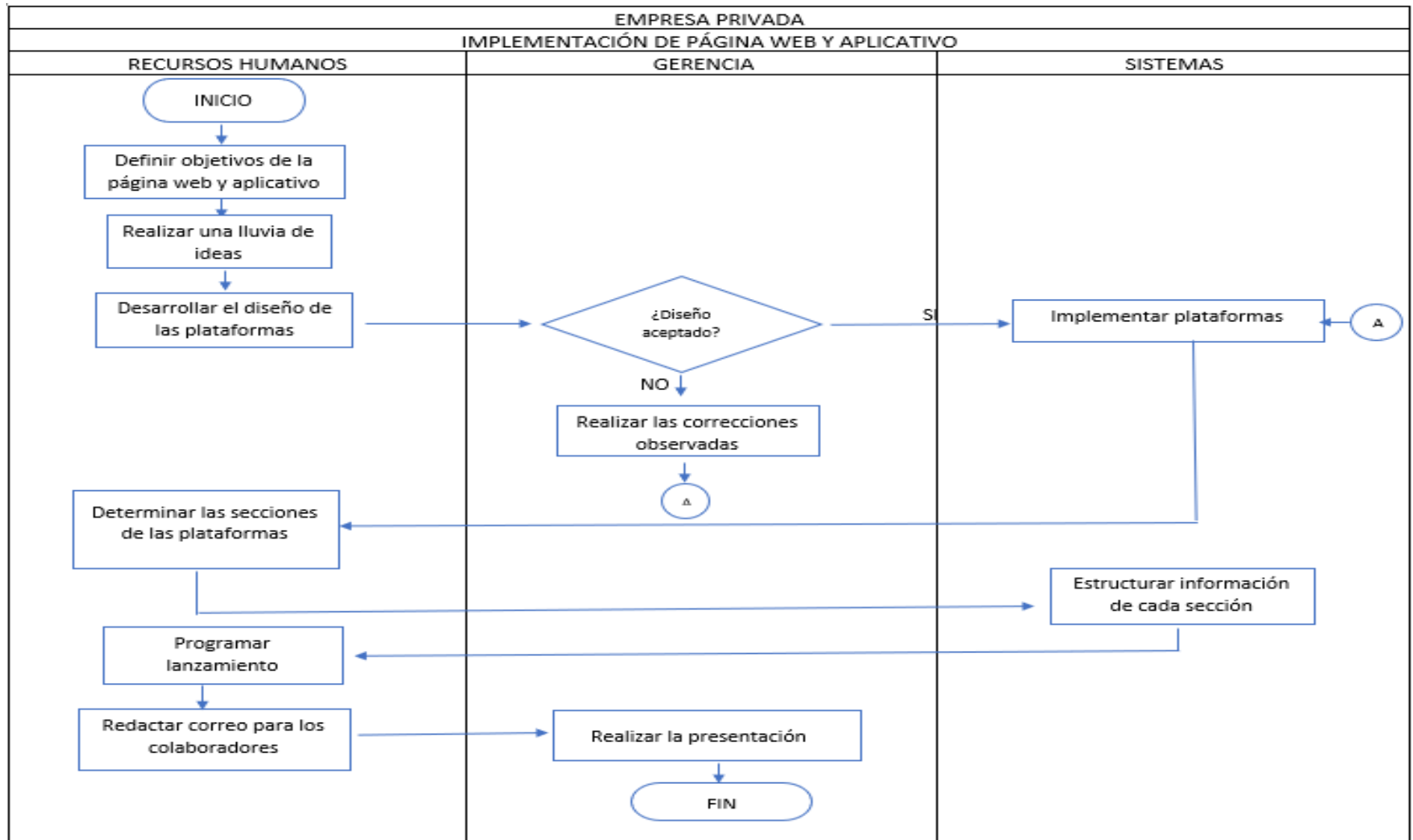


Gráfico 12: Proceso de implementación de página web y aplicativo

Fuente: Elaboración propia

## 5.5. Impacto de la propuesta de investigación

### - Impacto económico

El proyecto de innovación al ser una plataforma desarrollada, implementada y ejecutada por personal propio, con implementos existentes, logra realizar un beneficio para todo el personal sin generar gasto por parte de la empresa, ya que, no solo ahorra en la implementación y desarrollo de la plataforma, sino que, además, logra que los colaboradores se sientan más comprometidos con sus funciones y trabajen motivados y produzcan de manera más eficaz.

### - Impacto social

El proyecto de innovación al ser una plataforma con múltiples beneficios a la medida genera un impacto positivo en la empresa debido al bienestar, confort y satisfacción en los colaboradores provocando beneficios en ellos, sus familiares, los compañeros del área a la que pertenecen, sus pares y superiores. Lo antes mencionado genera que el clima laboral, el desempeño y el comportamiento de los colaboradores tenga un cambio notablemente positivo en la organización.

## **Conclusiones**

Luego de haber realizado un exhaustivo análisis, se concluye, que existe una relación directa entre las variables clima laboral y comportamiento de los colaboradores de una empresa privada en el distrito de Surco durante la época de pandemia en el año 2020.

Los resultados prueban la autenticidad de la hipótesis principal afirmando que el clima laboral influye significativamente con el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.

Es decir, mientras que mejor sea la percepción del clima laboral, el desempeño de los colaboradores será más eficaz y eficiente para la organización.

Debido a lo antes mencionado, podemos concluir lo siguiente:

- Existe una relación directa entre el clima laboral y el comportamiento de los colaboradores de una empresa privada en el distrito de Surco durante la época de pandemia en el año 2020. Debido a que, el contar con un buen clima laboral genera un enfoque positivo en los colaboradores.
- El clima laboral influye significativamente con la productividad de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco durante la época de pandemia en el año 2020. Debido a que, el 52.94% de los encuestados señala que casi siempre existe compañerismo en la empresa y el 70.59% manifiesta que si asumen las responsabilidades asignadas por su empleador. Por consiguiente, se puede concluir que el compañerismo vinculado con la



productividad influye de manera positiva en el clima laboral de la organización.

- Dada la coyuntura que se atraviesa desde marzo del 2020, las organizaciones se han visto obligadas a proponer e innovar la gestión de los recursos humanos de diversas maneras con la finalidad de que no decaiga el desempeño y por consiguiente el alcance de los objetivos y productividad de la organización. Se considera que, para conseguir el éxito deseado se debe priorizar el análisis de las actitudes y el comportamiento de los colaboradores. Por ello, las organizaciones requieren contar con sistemas de medición periódica de su clima laboral.
- Finalmente, podemos concluir que el clima laboral es pieza fundamental para el éxito y la sostenibilidad de una organización, para ello, es de vital importancia tener conocimiento sobre el pensar y sentir de todos los colaboradores, así como las actitudes, aptitudes, desempeño de las actividades y funciones de cada uno de ellos ya que, de eso dependerá en gran porcentaje el correcto desempeño, productividad, participación y desenvolvimiento dentro del área de trabajo.

## **Recomendaciones**

- Se recomienda principalmente a la organización la implementación de la página web y aplicativo institucional para el uso exclusivo de los colaboradores, con el objetivo de generar y mantener un adecuado clima laboral, mejorando el comportamiento de los colaboradores y, por consiguiente, lograr que su productividad sea más eficiente y eficaz.
- Como segunda recomendación, se debe poner especial énfasis en la productividad y el correcto desempeño de las funciones de los colaboradores con la finalidad de brindar el reconocimiento adecuado, mediante programas elaborados por el área de recursos humanos que generen una cultura positiva en la organización y por consiguiente a colaboradores más satisfechos y productivos.
- Como tercera recomendación, se debe continuar fomentando el estilo de liderazgo participativo, de esta manera seguir promoviendo la participación de los colaboradores, logrando así, afianzar las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización y los equipos de trabajo. Además, incentivar el trabajo en equipo mediante eventos virtuales lo cuales tengan la finalidad de fomentar la integración, compañerismo de las diversas áreas y el compromiso con la organización.
- Como cuarta y última recomendación, se recomienda realizar reuniones por área con una frecuencia semanal para mantener la integración de los miembros del equipo, así mismo realizar reuniones mensuales en la cual deben participar todos los miembros de la

organización para seguir fomentando la integración y el compañerismo, ya que, debido a la pandemia se ha visto afectada en gran magnitud este tema.

## VI. Referencias

### 6.1. Fuentes de información

Assessment Center México. (2018). 7 factores clave que favorecen un buen clima laboral. Recuperado de: <http://www.assessmentcenter.com.mx/7-factores-clave-que-favorecen-un-buen-clima-laboral/>

Bind Erp. (2020). Ambiente laboral en tiempos de COVID - 19. Recuperado de <https://blog.bind.com.mx/ambiente-laboral-covid-19>

Coll, F. (mayo 12, 2020). *Clima laboral*. Economipedia: haciendo fácil la economía. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>

Conexión Esan. (2016). ¿Para qué sirve el estudio del comportamiento organizacional? Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/para-que-sirve-el-estudio-del-comportamiento-organizacional/>

Cornejo, J. (mayo 26, 2020). *Gestión del desempeño en tiempos de pandemia: ¿Qué decisiones tomar?* Fundación Chile. Recuperado de: <https://fch.cl/columna/gestion-del-desempeno-en-tiempos-de-pandemia-que-decisiones-tomar/>

Griffin, R., et al. (2020). *Comportamiento organizacional: administración de personas y organizaciones*. Cengage Learning. Recuperado de: <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9979>

Jauregui, M. (mayo 23, 2016). *Qué es el comportamiento organizacional: definición, objetivos y teorías*. Aprendiendo Administración. Recuperado de: <https://aprendiendoadministracion.com/que-es-el->

[comportamiento-organizacional/](#)

López, A. (julio 8, 2020). *La importancia de la cultura organizacional en el mundo Post Covid-19*. Forbes México. Recuperado de:  
<https://www.forbes.com.mx/la-importancia-de-la-cultura-organizacional-en-el-mundo-post-covid-19/>

Molina, M. (2011). *Estudios de clima organizacional*. Los Recursos Humanos. Recuperado de:  
<http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/290-estudios-de-clima-organizacional.html>

Redacción Gestión. (julio 30, 2015). Productividad en el Perú: ¿somos o nos creemos productivos? *Diario Gestión*. Recuperado de:  
<https://n9.cl/i9k62>

Universidad de Champagnat. (2020). Clima laboral: qué es, diagnóstico y métodos de investigación. Gestipolis. Recuperado de:  
<https://www.gestipolis.com/clima-laboral/>

## 6.2. Anexos

### 6.2.1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: CLIMA LABORAL EN ÉPOCAS DE PANDEMIA Y EL COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES DENTRO DE UNA EMPRESA PRIVADA EN EL AÑO 2020					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: <i>Clima Laboral</i>		
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿De qué manera influyó la pandemia en el clima laboral y el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco?	Analizar e identificar si existió algún cambio del clima laboral durante la pandemia dentro de la organización generando alguna transformación en el comportamiento de los colaboradores.	El clima laboral influye significativamente con el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	Comunicación	Precisión de información	¿La información que recibe el colaborador es veraz y correcta?
				Medios de comunicación	¿Cómo se comunica actualmente con sus pares y superiores?
				Intercomunicación	¿Considera que existe una intercomunicación correcta durante la pandemia?
			Condiciones de trabajo	Ruidos	¿En el lugar que se encuentra trabajando actualmente (casa u oficina) existen ruidos molestos?
				Instalaciones	Con respecto al ambiente físico, ¿Es el adecuado para realizar sus labores?
				Equipos electrónicos	¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar correcta y eficazmente sus labores?
			Relaciones interpersonales	Compañerismo	¿Consideras que existe compañerismo en la empresa donde laboras?
				Capacitaciones	Actualmente y dada la coyuntura ¿Ha recibido capacitaciones?
				Inclusión laboral	¿Cuentan con programas de inclusión laboral dentro de la empresa?
Problema específicos	Objetivos Específicos:	Hipótesis específicas:	VARIABLE 2: <i>Comportamiento de los colaboradores</i>		
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
¿Cómo influye el área de Recursos Humanos en el clima laboral y el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco?	Analizar e identificar de que manera el área de Recursos Humanos puede influir en el clima laboral y el comportamiento de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	El área de Recursos Humanos puede influir de manera muy significativa en el clima laboral y en el comportamiento de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	Conducta laboral	Manual de Conducta	¿Conoce si existe algún manual de conducta de su empresa?
				Responsabilidad	¿Conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo?
				Adaptabilidad	Considera usted, que en alguna oportunidad le asignaron una tarea que no estaba incluida en la descripción de sus responsabilidades
¿En que magnitud influye el clima laboral en la rotación del personal dentro de una empresa del sector privado del distrito de Surco?	Analizar e identificar la influencia del clima laboral con la rotación del personal de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	El clima laboral influye significativamente con la rotación de personal de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	Rotación de personal	Colaboradores insatisfechos	Dada la coyuntura actual, ¿Considera que, se escudetra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de su empresa?
				Frecuencia de renuncias	¿Por qué motivo renuncian los colaboradores y con que frecuencia lo hacen ?
				Frecuencia de despidos	¿Hubieron despidos en la empresa? ¿Cuántos colaboradores fueron despedidos durante el año 2020?
¿De que manera influye el clima laboral con la productividad de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco?	Analizar e identificar la influencia del clima laboral con la productividad de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	El clima laboral influye significativamente con la productividad de los colaboradores de una empresa del sector privado del distrito de Surco.	Productividad	Compromiso	Teniendo en cuenta que desde marzo 2020 las actividades laborales se realizan desde casa, ¿Considera que los colaboradores se encuentran comprometidos con sus actividades diarias?
				Rendimiento	¿El rendimiento que tienen los colabores es el mismo durante el trabajo remoto / home office?
				Eficiencia	Dada la forma de trabajo que se adoptó desde marzo 2020, ¿Considera que el rendimiento de trabajo es el mismo?
				Asume responsabilidades	¿Considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que se les ha asignado?

## 6.2.2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario

La información presentada en el formulario es totalmente anónima y se mantendrá en absoluta confidencialidad. Este instrumento forma parte de un trabajo de investigación y servirá para identificar el clima laboral que se mantiene actualmente dentro de una empresa.

**\*Obligatorio**



¿La información que reciben los colaboradores es veraz y correcta? \*

Sí

No

¿Cómo se comunica actualmente con sus pares y superiores? \*

Considerar su respuesta en base a reuniones de trabajo

Zoom

Google meet

WhatsApp

Todas las anteriores

Otro: \_\_\_\_\_

¿Considera que existe una intercomunicación correcta durante la pandemia? \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿En el lugar que se encuentra trabajando actualmente (casa u oficina) existen ruidos molestos? \*

Sí

No

Con respecto al ambiente físico, ¿Es el adecuado para realizar sus labores? \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

¿Cuenta con los equipos necesarios para realizar correcta y eficazmente sus labores? \*

Sí

No

¿Consideras que existe compañerismo en la empresa donde laboras? \*

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

**⚠ Esta pregunta no es obligatoria**

Actualmente y dada la coyuntura ¿Ha recibido capacitaciones por parte de la empresa en la que se encuentra laborando? \*

Sí

No

¿Cuentan con programas de inclusión laboral dentro de la empresa en la que se encuentra laborando? \*

Sí

No

¿Conoce si existe algún manual de conducta de su empresa? \*

- Sí  
 No

¿Conoce sus funciones dentro de la organización y su área de trabajo? \*

- Sí  
 No

Considera usted, que le asignan tareas o funciones que no estén incluidas en la descripción de sus responsabilidades \*

- Nunca  
 Casi nunca  
 A veces  
 Casi siempre  
 Siempre

1

Dada la coyuntura actual, ¿Considera que se encuentra satisfecho con las acciones adoptadas por parte de su empresa? \*

- Sí  
 No

¿Por qué motivo renuncian los colaboradores y con que frecuencia lo hacen? \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

¿Desde marzo 2020 hasta la actualidad, hubieron despidos dentro de la empresa en la que labora? \*

- Sí  
 No

¿Cuántos colaboradores fueron despedidos durante el año 2020?

Si la respuesta anterior fue no, omitir esta pregunta.

- De 1 a 4 colaboradores  
 De 5 a 7 colaboradores  
 De 7 a 10 colaboradores  
 Mas de 10 colaboradores

Teniendo en cuenta que desde marzo 2020 las actividades laborales se realizan desde casa, ¿Considera que los colaboradores se encuentran comprometidos con sus actividades diarias? \*

- Sí  
 No

¿El rendimiento que tienen los colaboradores es el mismo durante el trabajo remoto / home office? \*

- Sí  
 No

2

Dada la forma de trabajo que se adoptó desde marzo 2020, ¿Considera que su rendimiento en el trabajo es el mismo? \*

- Sí  
 No

¿Considera que todos los colaboradores asumen las responsabilidades que se les ha asignado? \*

- Sí  
 No

¿Cómo crees que se podría mejorar el clima laboral dentro de una empresa dada la coyuntura que se está atravesando?

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Enviar



### 6.2.3. Validación de expertos

## **INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

### I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Bib. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente – ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario para determinar el clima Laboral en época de pandemia y el comportamiento de los colaboradores dentro de una empresa en el año 2020
1.4. Autor del instrumento:	Carla Carolina Giraldo Alvarado – Reyna Rukmini Reyda Romero Peñafiel
1.5. Título de la investigación	Clima Laboral en época de pandemia y el comportamiento de los colaboradores dentro de una empresa en el año 2020

### II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos					x
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.	x				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4	x		
Item 5	x		
Item 6	x		
Item 7	x		
Item 8	x		
Item 9	x		
Item 10	x		
Item 11	x		
Item 12	x		
Item 13	x		
Item 14	x		
Item 15	x		
Item 16	x		
Item 17	x		
Item 18	x		
Item 19	x		
Item 20	x		
Item 21	x		
Item 22	x		
Item 23	x		
Item 24	x		
Item 25	x		
Item 26	x		
Item 27	x		
Item 28	x		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: 07.07.2021

Firma del experto

DNI N° 41981490



Mg. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio