



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia del clima laboral y la productividad de los
colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad,
Chachapoyas - Amazonas, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Vasquez Sanchez, Rosita Charito (orcid.org/0009-0004-6733-7326)

ASESOR:

Dr. Huamachumo Venegas, Henry Ismael (orcid.org/0000-0003-4831-9224)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis queridos padres, Rosa Angélica Sanchez Huaman y José Belermino Vasquez Bravo; que han sido soporte incondicional durante mi formación académica, quienes me apoyaron y estuvieron conmigo en todo cuanto les fue posible y me ayudaron alcanzar este objetivo

A mis hermanos que a pesar de las circunstancias me impulsaron a seguir hacia adelante, me ayudaron en el cumplimiento de mis objetivos personales y profesionales.

Agradecimiento

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme llegar hasta donde estoy ahora.

Agradezco infinitamente a mis padres, hermanos, familiares cercanos y amigos, por su apoyo incondicional y por creer en mí.

A mi tutor el Dr. Huamachumo Venegas Henry Ismael, por asesorarme en el desarrollo del informe de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA SHEBRAD, CHACHAPOYAS - AMAZONAS, 2022", cuyo autor es VASQUEZ SANCHEZ ROSITA CHARITO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 23 de Noviembre del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY ISMAEL DNI: 17968344 ORCID: 0000-0003-4831-9224 | Firmado electrónicamente por: HENHUAMANCHUMO el 23-11-2023 22:26:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0663563





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VASQUEZ SANCHEZ ROSITA CHARITO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA SHEBRAD, CHACHAPOYAS - AMAZONAS, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|---|---|
| ROSITA CHARITO VASQUEZ SANCHEZ DNI: 72980168 ORCID: 0009-0004-6733-7326 | Firmado electrónicamente por: ROVASQUEZSA el 23- 11-2023 20:55:50 |

Código documento Trilce: TRI - 0663562



Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Declaratoria de Autenticidad del Asesor | iv |
| Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores..... | v |
| Índice de contenido..... | vi |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de figuras..... | ix |
| Resumen | x |
| Abstract..... | xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III. METODOLOGÍA..... | 11 |
| 3.1 Tipo y diseño de la investigación | 11 |
| 3.1.1 Tipo de la investigación..... | 11 |
| 3.1.2Diseño de la investigación | 11 |
| 3.2 Variables y operacionalización | 11 |
| 3.2 Población, muestra y muestreo..... | 12 |
| 3.3.1 Población..... | 12 |
| 3.3.2 Muestra | 12 |
| 3.3.3 Muestreo..... | 12 |
| 3.3.4 Unidad de análisis..... | 13 |
| 3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 13 |
| 3.4 Procedimiento..... | 14 |
| 3.5 Método de análisis de datos | 14 |
| 3.6 Aspectos éticos | 14 |

| | |
|---------------------------|----|
| IV. RESULTADOS | 16 |
| V. DISCUSIÓN..... | 32 |
| VI. CONCLUSIONES | 35 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 37 |
| REFERENCIAS..... | 39 |
| ANEXOS..... | 43 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Opinión de los colaboradores sobre el ambiente físico en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 166 |
| Tabla 2. Opinión de los colaboradores sobre política de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 177 |
| Tabla 3. Opinión de los colaboradores sobre los factores motivacionales en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 18 |
| Tabla 4. Opinión de los colaboradores sobre relaciones dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 19 |
| Tabla 5. Opinión de los colaboradores sobre la comunicación y toma de decisiones en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 200 |
| Tabla 6. Opinión de los colaboradores sobre la tecnología en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 211 |
| Tabla 7. Opinión de los colaboradores sobre la satisfacción laboral en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 222 |
| Tabla 8. Opinión de los colaboradores sobre las competencias dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 233 |
| Tabla 9. Opinión de los colaboradores sobre la participación en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 244 |
| Tabla 10. Resultados de la evaluación de la normalidad de datos..... | 255 |
| Tabla 11. Correlación entre clima laboral y productividad de los colaboradores | 266 |
| Tabla 12. Correlación entre ambiente físico y productividad de los colaboradores..... | 277 |
| Tabla 13. Correlación entre política de la empresa y productividad de los colaboradores..... | 28 |
| Tabla 14. Correlación entre factores motivacionales y productividad de los colaboradores..... | 29 |
| Tabla 15. Correlación entre las relaciones dentro de la empresa y la productividad de los colaboradores..... | 300 |
| Tabla 16. Correlación entre comunicación y toma de decisiones ya la productividad de los colaboradores..... | 311 |

Índice de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Opinión de los colaboradores sobre el ambiente físico en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 16 |
| Figura 2. Opinión de los colaboradores sobre política de la empresa de la inmobiliaria Shebrad E.I.R.L..... | 17 |
| Figura 3. Opinión de los colaboradores sobre los factores motivacionales dados en la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 18 |
| Figura 4. Opinión de los colaboradores sobre relaciones dentro dados dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 19 |
| Figura 5. Opinión de los colaboradores sobre la comunicación y toma de decisiones dentro dados dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 20 |
| Figura 6. Opinión de los colaboradores sobre la tecnología que se desarrolla dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 21 |
| Figura 7. Opinión de los colaboradores sobre sobre la satisfacción laboral dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 22 |
| Figura 8. Opinión de los colaboradores sobre las competencias que existe dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 23 |
| Figura 9. Opinión de los colaboradores sobre la participación que existe dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L..... | 24 |

Resumen

La presente investigación titulada “Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022”, en donde se planteó como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores en el área comercial. La investigación que se realizó según el objeto de estudio fue aplicada, de tipo cuantitativo, de nivel explicativo con diseño no experimental. La población objetivo estuvo conformada por 10 trabajadores del mencionado sector, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario hecho por 32 preguntas cerradas. En cuanto a la prueba de confiabilidad se obtuvo para la variable 1 un α de Cronbach positivamente aceptable de 0.84 y 0.81 para la variable 2, la prueba estadística fue ejecutada a través de la correlación de Rho Spearman que fue de 0.27, lo que significa que existe una correlación positiva débil entre las variables estudiadas. Así mismo, se mostró un nivel de significancia 0,451 (Sig = 0.000 < 0.05), por ello, se rechaza la hipótesis nula. Por consiguiente, se concluyó que la variable clima laboral influye en la productividad de los colaboradores en el área comercial de la inmobiliaria.

Palabras Clave: clima laboral, productividad, área comercial.

Abstract

The present research titled "Influence of the work environment and productivity of employees in the commercial area of the company Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022", where the main objective was to determine the influence of the work environment and productivity of employees in the commercial area. The research that was carried out according to the object of study was applied, quantitative, at an explanatory level with a non-experimental design. The target population was made up of 10 workers from the aforementioned sector, the survey was used as a technique and the questionnaire made up of 32 closed questions was used as an instrument. Regarding the reliability test, a positively acceptable Cronbach's α of 0.84 and 0.81 for variable 2 was obtained for variable 1, the statistical test was executed through the Rho Spearman correlation which was 0.27, which means that There is a weak positive correlation between the variables studied. Likewise, a significance level of 0.451 was shown (Sig = 0.000 < 0.05), therefore, the null hypothesis is rejected. Consequently, it was concluded that the work environment variable influences the productivity of employees in the commercial area of the real estate agency.

Keywords: work environment, productivity, comercial area.

I. INTRODUCCIÓN

El éxito de toda empresa dependerá principalmente de sus colaboradores, por ello es muy importante para las organizaciones conocer y sobre todo comprender las actitudes y percepciones de sus trabajadores. Tener un buen clima laboral, hace que el personal se sienta bien en una oficina, generando un sentimiento positivo para realizar un trabajo. Sin embargo, no siempre las organizaciones u empresas promueven este tipo de ambiente, considerando que los resultados en cuanto al logro de metas dependen principalmente del estado anímico de quienes conforman la organización, y que esto se verá reflejado en la mejora de la productividad generando un sentimiento de pertinencia y aumento de compromiso por quienes la conforman (GRUPO ESGinnova, 2021).

A nivel internacional Calle y Cedeño (2022) en su estudio, cuyo objetivo fue analizar el clima laboral y la productividad de quienes laboran en Supercolchón S.A. Sostuvo que el clima en una organización determina la forma cómo el colaborador se desarrolla en su ambiente de trabajo y la satisfacción que puedan tener, lo cual repercutirá de manera directa en la productividad de la empresa para el alcance de las metas propuestas. Los resultados permitieron identificar los puntos positivos y negativos dentro de la empresa, concluyendo que los factores más influyentes para mantener un clima laboral favorable son: la participación, el fomento de las relaciones interpersonales, las capacitaciones constantes, los reconocimientos a los colaboradores, entre otros.

Así mismo Pilligua y Arteaga (2019) realizó un estudio en la empresa Hardepex Cía. Ltda. ubicada en Ecuador, en el cual dedujeron que el 69% de los trabajadores encuestados desconocen sobre el código de ética y a dónde se orienta o direcciona la organización, es así que el 57% de la población estudiada manifestaron que desconocen sobre la línea de servicios y productos que se ofrece al cliente; siendo elementos primordiales, se manifiesta que existe una debilidad considerable en éstas variables por parte de la empresa. Ante estas carencias se hace hincapié para que las organizaciones en su

direccionamiento estratégico, tengan que brindar a sus colaboradores un clima y ambiente laboral adecuado, tranquilo, donde puedan desarrollarse personal, social y profesionalmente.

Finalmente, el artículo publicado en la revista Scielo de González et al. (2014) sostuvo que el clima en una organización es la percepción que tienen las personas que pertenecen a esta organización en lo que respecta a sus características y al ambiente interno de la misma, a su vez está ligado a las prácticas, las conductas, las políticas y procedimientos que sus miembros que lo conforman experimentan, tanto entre los mismos trabajadores como también con los jefes de área.

A nivel nacional Rodríguez (2021) en su estudio sostuvo que las organizaciones requieren convertir su talento humano en una ventaja competitiva, pero para poder lograrlo es importante considerar que cada colaborador está permeado de diferentes factores que permiten que estos disminuyan o aumenten sus niveles de producción y con ello, la calidad de su trabajo; entre estos factores el clima laboral viene a ser el más importante. Por ello estableció como objetivo, describir el impacto del clima laboral sobre los niveles de productividad de una organización, llegando a la conclusión que el clima dentro de una entidad u organización tiene influencia directa en la productividad, debido a que se encuentra muy relacionado con el nivel de motivación de quienes la conforman, es así que puede contribuir no solo a la estabilidad psicológica de los socios colaboradores, sino también al logro de objetivos comunes a nivel organizacional.

Shebrad es una empresa privada, con domicilio legal en Jr. Libertad N°600, provincia y distrito de Chachapoyas - Amazonas, cuenta con siete años de trayectoria en el rubro de ejecución de proyectos inmobiliarios, a través de la venta de lotes de terreno en dos regiones Amazonas y San Martín. Actualmente cuenta con 4 proyectos en la ciudad de Chachapoyas y 2 proyectos en Tarapoto. Si bien es cierto brinda un buen servicio a la población, sin embargo, se ha observado que, a nivel organizacional de todas las áreas, el área comercial es la que más cambios ha realizado durante el periodo 2022 en lo

que respecta a su personal. En la empresa Shebrad en el área comercial la realidad problemática está inmerso principalmente en el clima laboral, a su vez está ligado directamente con la satisfacción de los trabajadores, y depende de factores físicos como emocionales, además es influenciado por la relación que existe entre quienes lo conforman, la motivación o el compromiso que tienen para con la organización. A través de la observación empírica se identificó las siguientes manifestaciones: 1) trabajo individual entre los colaboradores, 2) difíciles relaciones interpersonales 3) deficiente comunicación entre los trabajadores y las gerencias. El ambiente de trabajo en esta área durante el 2022 se ha visto deficiente, hubo muchos cambios de personal entre otros, se observó la falta de liderazgo, credibilidad, confianza, compañerismo, empatía, respeto, mismo que llevó a no alcanzar los objetivos y metas, por estos motivos la necesidad de plantear una mejora en los procesos dados en la empresa, buscando formar un equipo más fortalecido, que sientan esa confianza para poder asumir nuevos retos, evitando así la rotación de personal constantemente, dándoles la oportunidad de crecer y de comprometerse con la empresa generando el sentimiento de pertenencia.

Considerando la problemática descrita se estableció como problema general: ¿Cuál es la influencia del ambiente laboral y la productividad de quienes trabajarán en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas – Amazonas 2022? y como problemas específicos se tuvo: ¿Cuál es la influencia del ambiente físico en la productividad de quienes trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022?; ¿Cuál es la influencia de la política de la empresa en la productividad de quienes trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022?; ¿Cuál es la influencia de los factores motivacionales en la productividad de quienes trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022?; ¿Cuál es la influencia de las relaciones dentro de la empresa en la productividad de quienes trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022?; ¿Cuál es la influencia de la comunicación y toma de decisiones en la

productividad de quienes trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022?.

La justificación, se explicó mediante los siguientes criterios: Según Ríos (2017) fue teórico, porque da lugar la presentación de principios, teorías y la trascendencia cognitiva, es así que de una que otra manera permite resolver problemas, desarrollar acciones que tenga que ver con el comportamiento de las personas y se centra en presentar razones teóricas que permitirán justificar la investigación. Práctico, porque da lugar a la solución de problemas prácticos, mediante propuestas o estrategias técnicas, sostuvo que este tipo de justificación implica describir cómo es que los resultados del estudio realizado sirven para cambiar la realidad del ámbito a estudiar. El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional y de nivel explicativo o causal, cuyo diseño fue no experimental. El instrumento que permitió obtener los resultados fue la encuesta.

El objetivo general fue: Determinar la influencia del clima laboral y la productividad de los que laboran en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022; y los objetivos específicos fueron: 1) Determinar la influencia del ambiente físico en la productividad de los trabajadores en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022. 2) Determinar la influencia de la política de la empresa en la productividad de los trabajadores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022. 3) Determinar la influencia de los factores motivacionales en la productividad de los trabajadores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022. 4) Determinar la influencia de las relaciones dentro de la empresa en la productividad de los trabajadores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022. 5) Determinar la influencia de la comunicación y toma de decisiones en la productividad de los trabajadores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022. La hipótesis fue: El clima laboral influye significativamente en la productividad de los trabajadores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Muchos estudios realizados por diferentes investigadores concluyeron que: las relaciones interpersonales dadas entre los colaboradores de una empresa fue un factor que tiene influencia en el clima laboral, por ello se tiene que mostrar en la relación que haya entre el colaborador con su responsable siempre exista un respeto y empatía, es vital que éste no se sienta fiscalizado sino apoyado. En esta sesión planteamos los antecedentes de la investigación:

Entre los estudios realizados a nivel nacional, tenemos a Lam (2022) en su investigación cuyo objetivo general fue averiguar si hay correlación entre la variable clima laboral y la productividad de las personas que operan en Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C. La población muestral fueron los 30 trabajadores operativos, según los resultados del estudio mostraron que existe correlación moderada y positiva, con R_{ho} de Spearman de 0.456 entre las variables estudiadas.

Otro estudio realizado por Ruíz (2021), que buscó explorar la relación que exista entre el clima laboral y el desempeño de quienes trabajan en el Hospital Luis Heysen Incháustegui de Essalud, con domicilio en Lambayeque durante el periodo 2019, empleó la metodología cuyo diseño fue no experimental, de tipo descriptivo-correlativo, el grupo objetivo de estudio estuvo conformado por 79 especialistas, así mismo planteó las teorías de clima laboral como la teoría de McGregor “se sostiene que para el trabajo del día a día, para un juego o para divertirse, las personas necesitan motivación y un ambiente agradable que les anime a desarrollarse y a cumplir sus objetivos y metas”. La otra teoría que menciona es de Rensis Lúquer (1965) quien sostiene que el trabajador asume un comportamiento basado directamente en el comportamiento administrativo y sobre todo en el estado en que se encuentra la organización que ellos perciben, así entre otras teorías. Los resultados mostraron que los factores cuya influencia es directa para un clima laboral agradable y seguro, es el ambiente físico y condiciones materiales, como el hospital es nuevo aún el 35,4% indica que es favorable, el 62% que está en un nivel medio y solo el 2.5% considera desfavorable. El estudio evidenció las variables estudiadas se relacionan directamente entre sí. Así concluyó que en el hospital Heysen

durante el 2019 el 69.6% de los encuestados califican como un clima laboral favorable en la empresa, el 5,1% sostiene que es muy favorable; y solo el 25,3% lo considera que se encuentra en nivel medio, la opinión que tienen en cuanto a la calificación desfavorable y muy desfavorable es 0.

Asimismo, Sotomayor (2019) en su estudio tuvo como objetivo elaborar un plan de acción que permita una mejora en el ambiente de 2 áreas comerciales dentro de una empresa industrial Empresa X, esto según los resultados que se obtuvieron de la encuesta laboral Great Place To Work 2017. La técnica de estudio que empleó (entrevista y encuesta) dio lugar para determinar que en un mundo competitivo como el de ahora las empresas buscan dar un plus o valor agregado a sus productos o servicios que ofrecen para mantenerse en el mercado, si bien es cierto para una empresa industrial el resultado final de un producto es primordial, así las áreas comerciales en una organización constituyen de una que otra manera brindando soporte para la venta y comercialización de producto o bien. Así mismo sostiene que, la motivación, el compromiso, rendimiento y productividad del empleado depende de la calidad del clima laboral que exista en la organización. En el estudio se concluyó que la falta de capacitación, una deficiencia en cuanto a la línea de carrera, una carencia de liderazgo e integración afecta principalmente al clima laboral. Por ello se hace hincapié que para no solo alcanzar un beneficio dentro de las necesidades que exista en la empresa sino también para incrementar la productividad se debe ejecutar capacitaciones constantes para el personal.

Tejada y Janampa (2019) en su estudio tuvieron como objetivo general determinar el impacto del clima en Electro Ferro Centro S.A.C en la productividad de los empleados del sector comercial durante el periodo 2019, para lo cual utilizaron la metodología de tipo deductivo-hipotético, cuyo diseño fue no experimental y descriptivo-cuantitativo. El grupo objetivo que participaron en el estudio fue 24 trabajadores que desarrollan sus actividades en el área comercial, el instrumento que aplicó fue la encuesta con el fin de medir las variables. Los resultados mostraron que el 60% de los colaboradores cumplen con los requisitos y afirmaron estar satisfechos con el clima laboral lo que representa un nivel alto, el 36% se encuentran con nivel moderado de

satisfacción y solo el 4% en un bajo nivel; Sin embargo, en cuanto a la variable Identidad, el 72% de los colaboradores indicó sentirse en un nivel alto de sentirse identificado con la empresa, de igual modo el 42% calificó en un nivel moderado, y solo el 4% en un bajo nivel. Concluyendo así que: El clima laboral tiene impacto significativo con la productividad de quienes laboran en Electro Ferro Centro S.A.C del área comercial durante el año 2019.

En las investigaciones internacionales tenemos a Bastidas et. al (2019) en su investigación dirigida a determinar el impacto del clima en la organización y productividad de cada trabajador individual de Toronto de Colombia LTDA. Utilizó la metodología descriptiva, de diseño no experimental, para obtener los resultados se aplicó la encuesta, el grupo objetivo estuvo conformado por 6 trabajadores cuya muestra representó el 40% del total a estudiar. Considerando que en Colombia las empresas se maneja más la informalidad y no se tiene muy en cuenta el clima de la organización, en la empresa Toronto de Colombia LTDA los resultados obtenidos mostraron puntos muy fuertes que practica la organización, en cuanto a la infraestructura según los colaboradores afirman que está en excelentes condiciones, constantemente se les está motivando, también se les ofrece la oportunidad de crecer brindándoles un horario flexible, cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades, al finalizar el mes, los trabajadores que obtuvieron un mayor rendimiento son recompensados con un cuadro de honor e incentivo económico. Dados los resultados se concluyó que: el clima dentro de la organización es el principal factor que mayor influencia tiene en la productividad de la empresa, considerando al factor capital humano como es más importante, se debe garantizar seguridad en el lugar donde se desarrollan (buena infraestructura), una remuneración justa y capacitación constante para el personal, esto permitirá un desarrollo generando valor agregado a la marca de la empresa. Un clima laboral agradable para los colaboradores influye significativamente en su desempeño generando ventaja comparativa y competitiva con empresas que pertenecen al mismo sector.

Herrera (2019) en su estudio se planteó como objetivo determinar el impacto del clima laboral en la productividad de los trabajadores de la Subdirección Nacional de Gestión del Talento Humano del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) - Quito. En cuanto a la metodología fue de enfoque cuantitativo y descriptivo y exploratorio, cuya población objetivo se conformó por 30 servidores públicos que laboran en la institución. Los datos se obtuvieron gracias a la encuesta que se le realizó a la población objetivo, que se basa en el modelo Hay McBer lo cual permite evaluar 6 dimensiones: responsabilidad, flexibilidad, estándares, claridad, espíritu de equipo y las recompensas. Los resultados evidenciaron que hay correlación baja entre ambas variables, por ello se afirma que en la Subdirección Nacional mencionada anteriormente el clima laboral no tiene impacto significativo en el rendimiento de los servidores públicos. En cuanto a las dimensiones tenemos: con 40,95% de aprobación para recompensas, flexibilidad con 39,33% y con 40.33% los dominios para reducir la burocracia y 44%, el fomento de buen clima laboral, presenta nivel de riesgo deficiente, para su intervención se plantean planes de acción.

Pilligua y Arteaga (2019) en su estudio planteó como objetivo evaluar el clima donde los trabajadores desarrollan sus actividades como principal factor en la productividad de Hardepex Cía. Ltda., la población objetivo fueron los 87 trabajadores del sector producción. Uno de los muchos problemas detectados en la empresa es una deficiencia en los diferentes ambientes de trabajo donde los colaboradores desarrollarán sus actividades, a esto se suma las decisiones y presión por parte de los directivos, exigen productos y ventas a tiempo límite sin antes brindarles las medidas o correctivas necesarias. El estudio fue de tipo descriptivo con técnicas cualitativas cuyo instrumento es la encuesta. Según los resultados que se obtuvieron, el ambiente dentro de la empresa no es la más apropiada, es así que evidencia un impacto directo en la producción, afectando el rendimiento de ésta. Ante estas deficiencias se concluyó que, las entidades o empresas deben poner énfasis en crear un ambiente mucho más adecuado donde el colaborador pueda desarrollarse, al mismo tiempo mejoren su nivel productividad.

Pedreda (2018) en su estudio tuvo como finalidad conocer más a fondo sobre la satisfacción del colaborador en una empresa y el clima laboral que perciben, además de concluir si esto puede influir y afectar a la organización, este estudio fue realizado a una empresa dedicada al rubro inmobiliario de nombre Osuna. Se utilizó una metodología descriptiva-deductiva, con enfoque cuantitativo, cuya población objetivo fueron los 46 trabajadores que representan el 69.23%. Mediante una encuesta aplicada a la población selecta se obtuvo los resultados siguientes: en cuanto al ambiente laboral, los trabajadores de la inmobiliaria califican estar entre media y muy satisfechos. Tomando en cuenta las preguntas más relevantes, los resultados mostraron que la empresa se caracteriza por brindar constante apoyo y tener reconocimientos con sus trabajadores. Ante estos resultados se concluyó que un buen clima laboral no solo influye en obtener mayores ganancias económicas, también aumenta considerablemente la productividad, la satisfacción, el logro de objetivos y la adaptación de nuevos colaboradores, del mismo modo se reduce la rotación constante o el absentismo del personal.

Maslow en 1943 planteó la teoría de la jerarquía de necesidades que explica que se presentan las necesidades en forma de una pirámide, en la base están las necesidades esenciales y básicas, en la cima las trascendentales, así sostiene que las personas se esmeran por ascender en la pirámide, cuyo alcance lo logra satisfaciendo sus necesidades más complejas (Podavan, 2020).

También tenemos la Teoría de los 2 factores planteada por Frederick Herzberg en 1968: de motivación o higiene, donde sostuvo que los factores que se vinculan con la satisfacción laboral se le llama motivación que viene a ser los logros y reconocimientos en la organización, así como independencia laboral y responsabilidad. Los factores vinculados a la insatisfacción son denominados higiénicos, entre estos tenemos: ambiente físico laboral, relaciones con los compañeros, sueldo y beneficios, crecimiento personal, entre otros (Podavan, 2020).

Según Garcia y Bedoya (1997) existe 3 estrategias en una entidad para realizar la medición del clima en una organización, 1) consiste en observar el comportamiento y desarrollo de sus colaboradores; 2) realizar entrevistas de forma directa a cada trabajador; y 3) realizar encuestas a los colaboradores aplicando el cuestionario.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de la investigación

La investigación que se realizó según el objeto de estudio fue aplicada, porque utiliza el conocimiento para resolver problemas y aplicarlas en el mundo cotidiano, fue de tipo cuantitativa, utilizó la recolección y el análisis de los datos para validar la hipótesis, teniendo en cuenta el análisis estadístico y la medición numérica, el objeto de estudio fue establecer patrones de comportamiento y teoría experimental. Cuyo nivel fue explicativo, porque se basó en la prueba de hipótesis y la búsqueda de conclusiones que puedan llevar al contraste o formación de leyes o principios científicos, en esta investigación existen las causas y el efecto entre las variables de investigación estudiadas, Bernal (2010).

3.1.2 Diseño de la investigación

Según Arias (2012), el diseño de investigación es la estrategia general que adopta quien realiza la investigación con el fin de dar respuesta al problema que se haya planteado.

Es por ello que en la investigación mostró un diseño no experimental, porque las variables de estudio no fueron manipuladas, es decir se observó el comportamiento únicamente de las variables frente a las demás en un contexto natural para posteriormente poder analizarlas, en este tipo de investigación no se formulan situaciones, sino que se ven a las que ya existen, Bernal (2010).

3.2 Variables y operacionalización

Variable dependiente:

Clima laboral: Son las características o las condiciones del ambiente de trabajo, ya sea físicas y motivacionales que son percibidas por quienes conforman la organización e impacta directamente en su comportamiento y desarrollo de actividades. (Chiavenato, 2009).

El Clima laboral son las características en conjunto del ambiente de trabajo, a su vez son percibidas por cada persona que conforma la empresa y repercute en el desarrollo y productividad de cada trabajador en el área comercial.

Variable Independiente:

Productividad: Es la relación que existe entre el volumen total de producción y los recursos que se haya utilizado para alcanzar tal nivel de producción. Es la medida del desempeño que involucra la eficacia y eficiencia. (Chiavenato, 2009).

También es un indicador de eficiencia, es el grado de rendimiento que permite medir cómo son utilizados los recursos disponibles de una empresa.

3.2 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para Arias (2012), la población es el conjunto de personas o elementos con características comunes que serán estudiadas por el investigador, y a su vez ésta se delimita por el problema y objetivos a estudiar.

Es así que la investigación tuvo como población objetivo a los 10 trabajadores que desarrollan sus actividades en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad durante el 2022.

3.3.2 Muestra

La muestra es el subconjunto representativo de personas u elementos extraídas de la población a estudiar, en el presente estudio la muestra es la misma que la población, y lo conforma las 10 personas que trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico, según Ochoa (2015) este tipo de muestreo es una técnica usada para tomar una muestra pequeña de la población a estudiar porque resulta más accesible, es decir que, quienes participan en el estudio son seleccionados porque están a disposición y se conoce que son parte de la población de interés y no por el hecho de ser seleccionados con un método estadístico.

3.3.4 Unidad de análisis

Fueron cada uno de las 10 personas que laboran en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica de estudio se hizo uso de la encuesta, misma que permitió obtener y plasmar los datos de forma eficaz y rápida. Según Bernal (2010) sostiene que la encuesta permite recolectar información que se pretende estudiar, se fundamenta en un cuestionario que viene a ser cierta cantidad de interrogantes formuladas con la finalidad de adquirir contenido principal de quienes participan en la investigación.

Como instrumento se aplicó el cuestionario, que son el conjunto de preguntas formuladas con anticipación, realizadas con el fin de recolectar información de quienes son encuestados y poder conocer su opinión con respecto a las variables a estudiar. Es así que se elaboró 32 preguntas, 17 para clima laboral y 15 para productividad, repartidas en 5 opciones para contestar mediante la escala de Linkert, conformado por los siguientes principios: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La validez y Confiabilidad

La validez, es el proceso que va a evaluar las interrogantes de una encuesta para que de esa manera podamos asegurar cuán confiable es el estudio. Moreno (2017) estima que la validez se determina por la revisión del contenido, el contraste de las variables de estudio con el cuestionario que se aplicará.

La confiabilidad es la capacidad de un dispositivo para producir de manera consistente los mismos resultados cada que se utilice el mismo sensor; se refiere medidas y a la consistencia de cada resultado que se obtenga (Fuentes et al., 2020).

La fiabilidad y validez de los instrumentos se demostró al obtener la verificación de 3 especialistas (ver el anexo 4).

3.4 Procedimiento

Para recopilar la información de la presente investigación, primero se redactó una carta que se presentó a la inmobiliaria Shebrad E.I.R.L con domicilio en la ciudad de Chachapoyas – Amazonas, solicitando permiso para poder realizar el estudio de su empresa, así mismo también solicitando la colaboración de sus colaboradores del área comercial para proceder con el instrumento del cuestionario a evaluar.

3.5 Método de análisis de datos

Los datos que se obtuvieron fueron tratados en el programa Microsoft Excel XP posteriormente se importó al Software estadístico SPSS versión 25. Para poder mostrar los resultados de este proceso se hará uso de las tablas y figuras estadísticas que serán analizadas e interpretadas, según cada variable de estudio. Se aplicará la técnica de análisis estadístico de chi-cuadrado y el coeficiente de R_{ho} de Spearman, con la finalidad de determinar la correlación que exista entre las variables.

3.6 Aspectos éticos

Icaza y Salazar (2018) indicaron que, para que una investigación sea considerada ética, las hipótesis deben ser razonables, desarrolladas honestamente, de gran potencia, suscitar respuestas y conllevar un riesgo mínimo durante su implementación. Sostuvieron que la ética vista como comportamiento humano, suele tener limitaciones porque se orienta hacia los motivos, los valores, las consecuencias y las razones del comportamiento humano.

Para el aspecto ético nacional, Tamayo (2004) afirma que el individuo es ético por naturaleza, pero que existe el riesgo que olvide este valor, para que el proceso de investigación científica no ignore los valores éticos, es primordial considerar que la naturaleza de la ética es la búsqueda de conocimientos nuevos y su fin está principalmente ligado con la voluntad de la verdad.

Mientras que, para el aspecto ético internacional, el autor González (2002) sostiene que, la ética en una investigación es una filosofía práctica, y que la tarea precisamente no es resolver conflictos, sino plantearlos.

Por ello, la presente investigación se desarrolló de acuerdo a los aspectos éticos exigidos por la Universidad Privada César Vallejo, son en mérito al detalle alcanzado en la RVI N°281-2022-VI-UCV para el progreso de los trabajos de investigación. En cada etapa del estudio las decisiones tomadas se encaminaron a asegurar calidad y veracidad de la investigación. En la redacción del informe se respetó los derechos de autor, los conceptos e ideas que se rescataron de otros investigadores, se marcaron con citas textuales y se hizo el parafraseado, la referencia completa con el fin de rescatar al autor original se plasmó al final del documento, utilizando las normas APA 7^{ma} edición. Los datos obtenidos se realizaron de manera objetiva, así mismo los resultados serán confidenciales utilizados únicamente para alcanzar el objetivo que se quiere estudiar.

IV. RESULTADOS

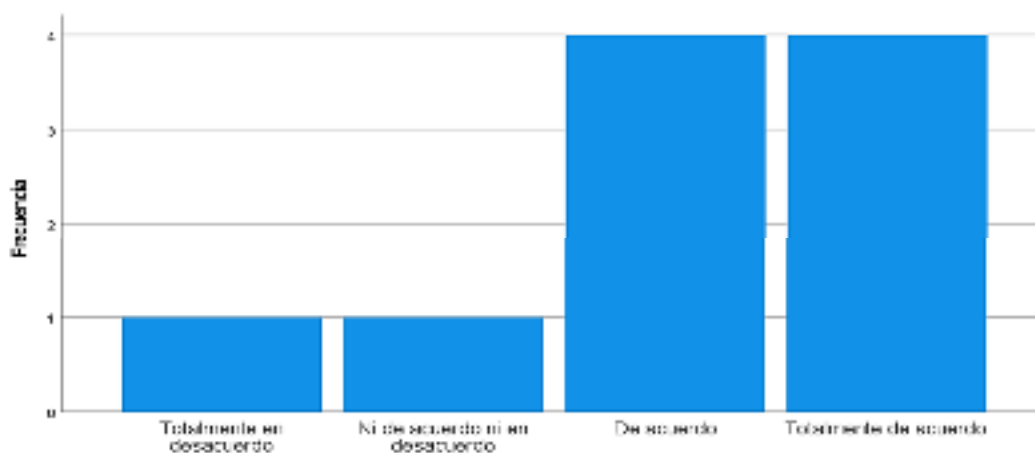
Tabla 1

Opinión de los colaboradores sobre el ambiente físico en la empresa Shebrad E.I.R.L

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 10,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 20,0 |
| Válido | De acuerdo | 4 | 9,8 | 40,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 9,8 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| | Total | 41 | 100,0 | | |

Figura 1

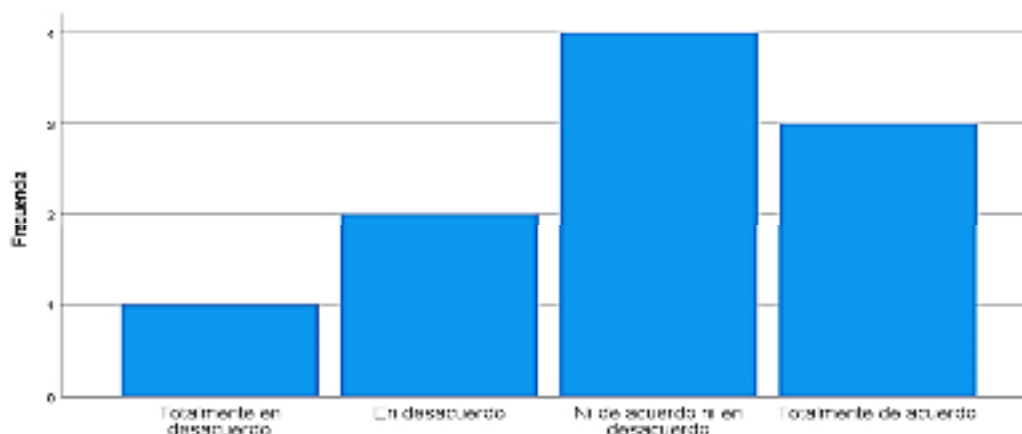
Opinión de los colaboradores sobre el ambiente físico en la empresa Shebrad E.I.R.L



Según los resultados obtenidos para la primera dimensión (Ambiente físico), la tabla 1 muestra que, de los 10 trabajadores encuestados, 4 lo que corresponde al 40% de ellos opinan que están totalmente de acuerdo en que las instalaciones, la infraestructura, las condiciones de limpieza e higiene son apropiadas, además consideran que sí se han establecido normas de seguridad en el puesto en donde desarrollan sus actividades. Así mismo, uno de ellos opina estar en total desacuerdo que representa el 10%.

Tabla 2*Opinión de los colaboradores sobre política de la empresa Shebrad E.I.R.L*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 30,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 4 | 9,8 | 40,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 2*Opinión de los colaboradores sobre política de la empresa Shebrad E.I.R.L*

Según los resultados para esta segunda dimensión (Política de la empresa), la tabla 2 muestra que, de los 10 colaboradores encuestados, 4 de ellos sustentan estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a conocer las políticas y procedimientos que se desarrollan en la empresa. Uno de ellos sostiene estar en completo desacuerdo, manifiesta desconocer las políticas, normas y procedimientos de gobiernan en la empresa.

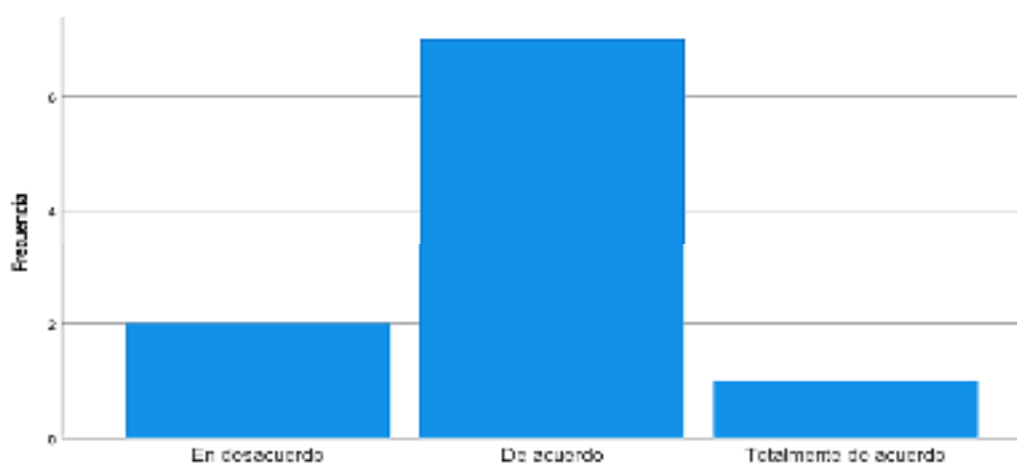
Tabla 3

Opinión de los colaboradores sobre los factores motivacionales en la empresa Shebrad E.I.R.L

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|-----------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 17,1 | 70,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 3

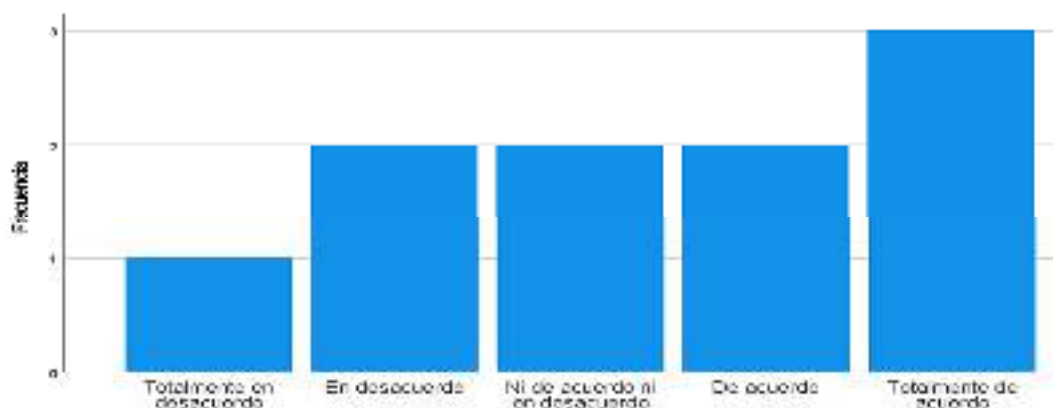
Opinión de los colaboradores sobre los factores motivacionales en la empresa Shebrad E.I.R.L



Según los resultados obtenidos para la tercera dimensión (Factores motivacionales), la tabla 3 muestra que, de los 10 trabajadores encuestados, 7 de ellos opinan estar de acuerdo con los factores motivacionales que se dan en la empresa, dentro de ellos está los incentivos económicos, los bonos y reconocimientos dados al mejor colaborador, así mismo también están de acuerdo en que los logros son el resultado de la motivación que reciban, y las oportunidades que ofrece la empresa para ascender. Solo 1 opina estar totalmente de acuerdo con los factores motivacionales que ofrece la empresa, y 2 de ellos opinan estar en desacuerdo.

Tabla 4*Opinión de los colaboradores sobre relaciones dados dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 30,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 4*Opinión de los colaboradores sobre relaciones dados dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L*

Para la cuarta dimensión (Relaciones dentro de la empresa) los resultados muestran en la tabla 4 que, de los 10 trabajadores encuestados, 3 de ellos opinan estar totalmente de acuerdo con la relación que existe entre los trabajadores dentro de la empresa y sus gerencias, es así que sustentan que las relaciones entre compañeros, y jefes de área con buenas, y que tienen facilidad para relacionarse entre compañeros. 1 de ellos opina estar totalmente en desacuerdo, y opina que no existe buena relación en la empresa.

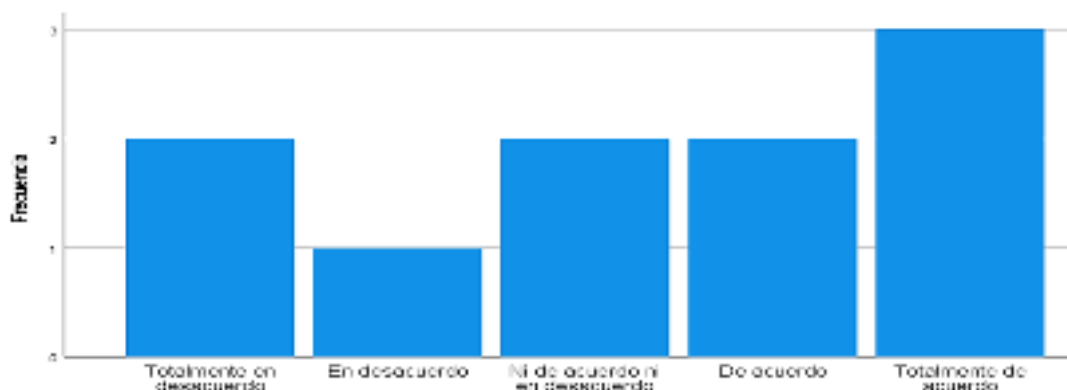
Tabla 5

Opinión de los colaboradores sobre la comunicación y toma de decisiones en la empresa Shebrad E.I.R.L

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 30,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 2 | 7,3 | 20,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 5

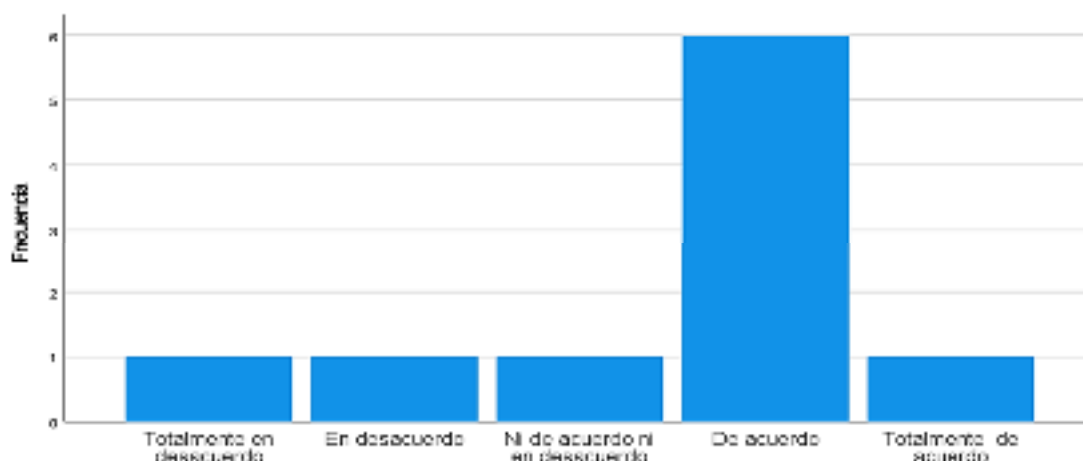
Opinión de los colaboradores sobre la comunicación y toma de decisiones en la empresa Shebrad E.I.R.L



Según los resultados para la quinta dimensión (Comunicación y toma de decisiones), la tabla 5 muestra que, de los 10 trabajadores encuestados, 3 de ellos opinan estar totalmente de acuerdo, sustentan que se puede mantener comunicación abierta y libre entre compañeros y con jefes de cada área, consideran que pueden confiar en su jefe directo, y que éste cumple con el rol de líder, y que cada uno de ellos aporta ideas para mejorar las actividades de la inmobiliaria. Así también 2 de ellos opinan estar totalmente en desacuerdo, con que exista una buena comunicación y toma de decisiones en el área comercial.

Tabla 6*Opinión de los colaboradores sobre la tecnología en la empresa Shebrad E.I.R.L*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 20,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 6 | 14,6 | 60,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 6*Opinión de los colaboradores sobre la tecnología en la empresa Shebrad E.I.R.L*

Según los resultados para la primera dimensión de la variable Productividad (Tecnología), la tabla 6 muestra que, de los 10 trabajadores encuestados, 6 de ellos opinan estar de acuerdo en que la empresa sí brinda las herramientas de tecnología apropiadas para el desarrollo de sus actividades, además consideran que sus funciones y responsabilidades están bien definidas y están de acuerdo en haber recibido formación para desempeñar correctamente su trabajo. Sin embargo 1 de ellos opina estar totalmente en desacuerdo y 1 opina en desacuerdo.

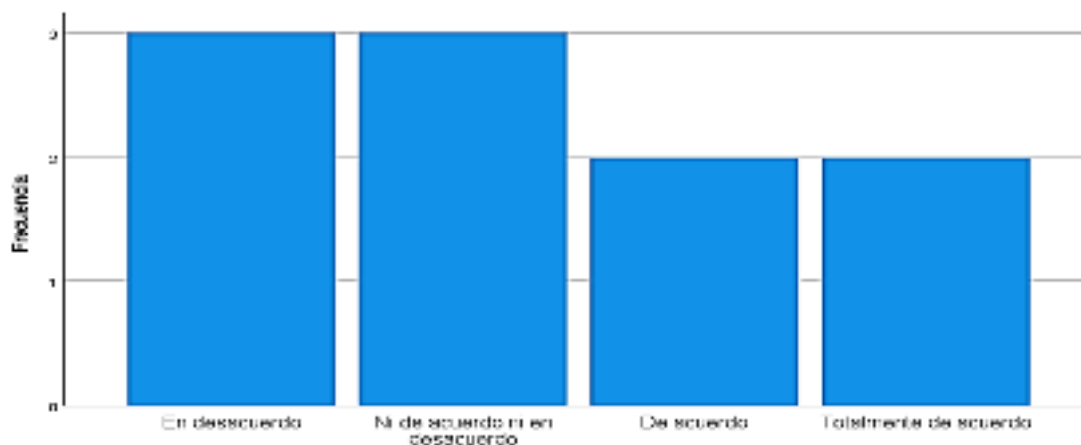
Tabla 7

Opinión de los colaboradores sobre sobre la satisfacción laboral en la empresa Shebrad E.I.R.L

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| | En desacuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 30,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 60,0 |
| Válido | De acuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| | Total | 41 | 100,0 | | |

Figura 7.

Opinión de los colaboradores sobre sobre la satisfacción laboral en la empresa Shebrad E.I.R.L



Según los resultados obtenidos para la segunda dimensión (Satisfacción laboral), la tabla 7 muestra que, de los 10 trabajadores encuestados, solo 2 de ellos opinan estar totalmente de acuerdo en considerar que la carga de trabajo de cada uno está correctamente distribuido, que cuando hay dificultades en el área donde se desarrollan son capaces de mantener la tranquilidad porque son capaces de resolverlo y consideran que su desempeño de manera eficiente es al trabajar en equipo. Sin embargo, 3 de ellos opina estar en desacuerdo, y 3 colaboradores se mantienen parcial, pues no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

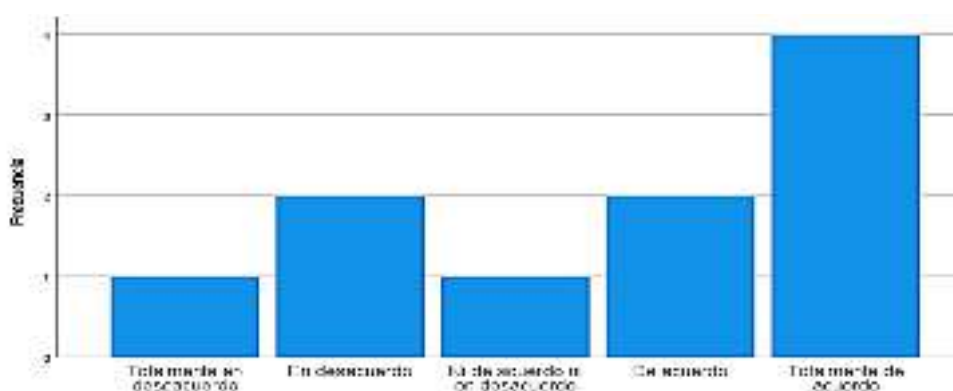
Tabla 8

Opinión de los colaboradores sobre las competencias dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 30,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 1 | 2,4 | 10,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 9,8 | 40,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 8

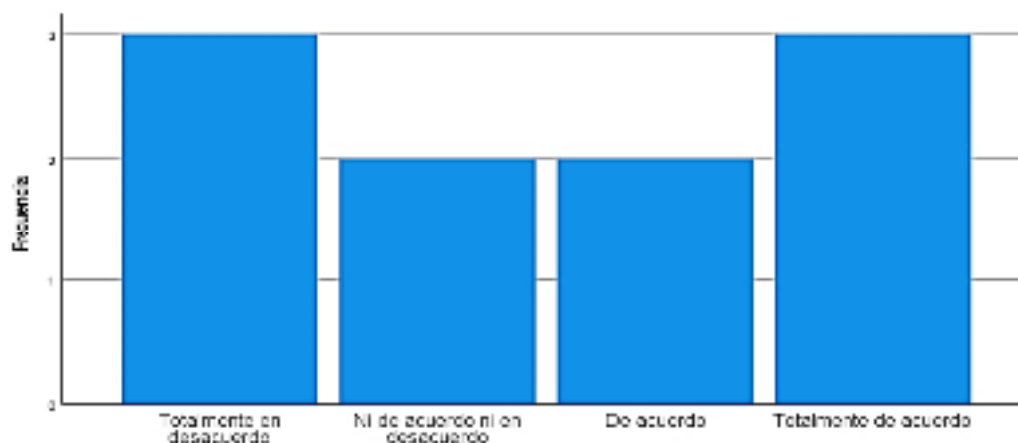
Opinión de los colaboradores sobre las competencias dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L



Según los resultados obtenidos para la tercera dimensión (Competencias), la tabla 8 muestra que, de los 10 colaboradores encuestados, 4 de ellos opinan estar totalmente de acuerdo y consideran ser competentes al desarrollar sus actividades en la empresa, es así que afirman desarrollar oportunidades de mejora en el procesos de su trabajo, generan nuevas ideas que aportan para lograr los objetivos planteados, son capaces de tomar decisiones de forma acertada y ágil, y cuentan con iniciativa y son proactivos. En esta dimensión solo 1 opina estar en total desacuerdo en cuanto al desarrollo de esta dimensión.

Tabla 9*Opinión de los colaboradores sobre la participación en la empresa Shebrad E.I.R.L*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------|--------------------------------|------------|--------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 30,0 |
| | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 2 | 4,9 | 20,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 7,3 | 30,0 | 100,0 |
| Perdidos | Total | 10 | 24,4 | 100,0 | |
| | Sistema | 31 | 75,6 | | |
| Total | | 41 | 100,0 | | |

Figura 9*Opinión de los colaboradores sobre la participación en la empresa Shebrad E.I.R.L*

Según los resultados obtenidos para la cuarta dimensión (Participación), la tabla 9 muestra que, de los 10 trabajadores encuestados, 3 de ellos opinan estar totalmente de acuerdo con que existe participación por parte de colaboradores y de jefes de área, es así que sostienen que participan voluntariamente en las labores que requieren de ayuda, así mismo fomentan planes de prevención de problemas en el área, proponen nuevas ideas, estrategias y planes de acción frente a nuevas actividades, y que todos participan y se esfuerzan al máximo para desarrollar su labor. Además, se observa en la tabla que 3 de los colaboradores opinan estar totalmente en desacuerdo, consideran que no existe participación dentro de la empresa.

Prueba de normalidad:

H₀: Los datos no presenta una distribución normal.

H_a: Los datos presenta una distribución normal.

Tabla 10

Resultados de la evaluación de la normalidad de datos

Pruebas de normalidad Shapiro – Wilk

| Variables/Dimensiones | Estadístico | gl | Sig. |
|-----------------------------------|--------------------|-----------|--------------|
| Clima Laboral | 0,864 | 10 | 0,085 |
| Ambiente físico | 0,829 | 10 | 0,033 |
| Política de la empresa | 0,875 | 10 | 0,115 |
| Factores motivacionales | 0,699 | 10 | 0,001 |
| Relaciones dentro de la empresa | 0,908 | 10 | 0,268 |
| Comunicación y toma de decisiones | 0,883 | 10 | 0,140 |
| Productividad | 0,910 | 10 | 0,278 |
| Tecnología | 0,802 | 10 | 0,016 |
| Satisfacción laboral | 0,878 | 10 | 0,124 |
| Competencias | 0,853 | 10 | 0,062 |
| Participación | 0,838 | 10 | 0,041 |

Según la Tabla 10 se observa la prueba de Shapiro-Wilk (prueba del nivel de corrección), probando así la normalidad de los datos de cada variable estudiada, para una muestra menor de 50 ($n < 50 > 0.05$), mostrando que no existe una distribución normal de datos, por lo que no se acepta la hipótesis; por lo tanto, al correlacionar las variables del ambiente laboral con la productividad (prueba principal de hipótesis), es necesario aplicar una prueba de correlación no paramétrica para poder determinar la relación entre las variables.

Hipótesis General

H₀: No Existe influencia significativa entre clima laboral y la productividad de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

H_a: Existe influencia significativa entre clima laboral y la productividad de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Tabla 11

Correlación entre clima laboral y productividad de los colaboradores

| Correlaciones | | | |
|----------------------|----------------------------|----------------------|----------------------|
| | | Clima Laboral | Productividad |
| Clima Laboral | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,270 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,451 |
| | N | 10 | 10 |
| Productividad | Coeficiente de correlación | ,270 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,451 | . |
| | N | 10 | 10 |

La tabla 11 evidencia que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,27, significa que hay correlación positiva débil entre el clima laboral y la productividad. Así mismo, se muestra un nivel de significación de 0,451 (Sig = 0.000 < 0.05), por ello rechazamos la hipótesis nula (H₀) aceptando H_a, afirmando que el ambiente laboral afecta la productividad de las personas que laboran en el sector comercial de Shebrad E.I.R.L, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Hipótesis Específica 1

H₀: El ambiente físico no influye en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

H_a: El ambiente físico influye en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Tabla 12

Correlación entre ambiente físico y productividad de los colaboradores

| | | Ambiente físico | Productividad |
|------------------------|----------------------------|------------------------|----------------------|
| Ambiente físico | Coeficiente de correlación | 1,000 | - ,039 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,915 |
| | N | 10 | 10 |
| Productividad | Coeficiente de correlación | - ,039 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,915 | . |
| | N | 10 | 10 |

La tabla 12 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a - 0,039, lo cual indica una correlación negativa muy débil. De igual forma, se puede apreciar un nivel de significancia 0,915 (Sig = 0.000 < 0.05), por ello aceptamos (H_a) y rechazamos (H₀), concluyendo que el ambiente físico tiene influencia en el rendimiento de las personas que laboran en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad E.I.R.L.

Hipótesis Específica 2

H₀: La política de la empresa no influye en la productividad de los colaboradores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

H_a: La política de la empresa influye en la productividad de los colaboradores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Tabla 13*Correlación entre política de la empresa y productividad de los colaboradores*

| | | Política de la empresa | Productividad |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|----------------------|
| Política de la empresa | Coeficiente de correlación | 1,000 | -,034 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,393 |
| | N | 10 | 10 |
| Productividad | Coeficiente de correlación | -,034 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,393 | . |
| | N | 10 | 10 |

La tabla 13 muestra el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a -0,034, significa que hay correlación negativa muy débil. Así mismo, se puede ver el nivel de significancia de 0,393 (Sig = 0.000 < 0.05), por ello aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que la política de la empresa tiene influencia en la productividad de los trabajadores del área comercial en la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Hipótesis Específica 3

H_0 : Los factores motivacionales no influyen en la productividad de los colaboradores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

H_a : Los factores motivacionales influyen en la productividad de los colaboradores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Tabla 14*Correlación entre factores motivacionales y productividad de los colaboradores*

| | | Factores motivacionales | Productividad |
|---|----------------------------|------------------------------------|----------------------|
| Factores motivacionale s | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,314 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,376 |
| | N | 10 | 10 |
| Productividad | Coeficiente de correlación | ,314 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,376 | . |
| | N | 10 | 10 |

En la tabla 14 muestra que el coeficiente de correlación R_{ρ} de Spearman es 0,314, lo que significa que hay una correlación positiva moderada. Así mismo, se muestra un nivel de significancia de 0,376 (Sig = 0.000 < 0.05), por ello aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que los factores motivacionales afectan la productividad de los que trabajan en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Hipótesis Específica 4

H_0 : Las relaciones dentro de la empresa no influyen en la productividad de los colaboradores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

H_a : Las relaciones dentro de la empresa influyen en la productividad de los colaboradores del área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Tabla 15

Correlación entre las relaciones dentro de la empresa y la productividad de los colaboradores

| | | Relación en la empresa | Productividad |
|-----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------|
| Relación en la empresa | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,122 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,738 |
| | N | 10 | 10 |
| Productividad | Coefficiente de correlación | ,122 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,738 | . |
| | N | 10 | 10 |

En la tabla 15 se puede apreciar que el coeficiente de correlación R_{h_0} de Spearman es igual a 0,122, lo que evidencia una correlación débil positiva. Así mismo, se puede apreciar que el nivel de significancia es 0,738 (Sig = 0.000 < 0.05), por lo que aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que las relaciones intraempresariales tiene efecto en la productividad de los que trabajan en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Hipótesis Específica 5

H_0 : La comunicación y toma de decisiones no influyen en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

H_a : La comunicación y toma de decisiones influyen en la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Tabla 26

Correlación entre comunicación y toma de decisiones ya la productividad de los colaboradores

| Correlaciones | | | |
|--|----------------------------|--|----------------------|
| | | Comunicación y toma de decisiones | Productividad |
| Comunicación y toma de decisiones | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,572 |
| | Sig. (bilateral) | . | ,084 |
| | N | 10 | 10 |
| Productividad | Coeficiente de correlación | ,572 | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,084 | . |
| | N | 10 | 10 |

En la tabla 16 apreciamos que el coeficiente de correlación R_{h_0} de Spearman es 0,572, lo que significa que existe una fuerte correlación positiva. De igual forma para el nivel de significancia 0.084 (Sig=0.000 < 0.05), por ello aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que la comunicación y toma de decisiones influye en la productividad de los trabajadores del sector comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

V. DISCUSIÓN

Con los resultados obtenidos, se pudo definir la influencia del clima laboral en la productividad de quienes laboran en el sector comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022, según la tabla 11, se mostró un coeficiente de correlación positiva débil (Rho 0,27) una significancia igual a 0.451 ($Sig= 0.000 < 0.05$), por lo tanto, se rechazó la H_0 , concluyendo que el ambiente afecta la productividad. Este resultado se asemeja a la investigación de Araujo (2019) quien confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre el clima en la organización y el desempeño de cada trabajador de la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín durante el 2018. Para ello, con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$ determinó que los puntajes del clima en la organización y el desempeño del trabajador se correlacionan.

Así mismo este resultado, se asemeja a lo que Ruíz (2021) planteó en su investigación, donde habla sobre las teorías de clima laboral como la teoría de McGregor quien sostuvo que “para el trabajo del día a día, para un juego o para divertirse, las personas necesitan motivación y un ambiente agradable que les anime a desarrollarse y a cumplir sus objetivos y metas”, además explicó que la otra teoría que menciona es de Rensis Lúquer (1965) que manifiesta que el trabajador asume un comportamiento basado directamente en el comportamiento administrativo y sobre todo en el estado en que se encuentra la organización que ellos perciben.

Teniendo en cuenta el primer objetivo específico, se mostró el coeficiente de correlación Rho de Spearman de -0,039 siendo negativa muy débil, con una significancia de 0.915 ($Sig= 0.000 < 0.05$), por lo que aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), llegando a la conclusión que el ambiente físico tiene influencia en la productividad de los trabajadores del sector comercial de la inmobiliaria Shebrad E.I.R.L.

Del mismo modo se asemeja a la tesis Zumaeta y Flores (2020) que confirmaron que entre las variables estudiadas existe influencia significativa, su objetivo fue determinar el grado de influencia existente entre el clima laboral y la productividad de los que trabajan en Cisesa en Iquitos, durante el periodo 2019. Es así que, la metodología que plantearon los autores fue de carácter

cuantitativo – descriptivo, del tipo correlacional y con un diseño no experimental, tras los resultados obtenidos confirmaron que clima laboral tiene influencia positiva y directa en el rendimiento de los que trabajan en Cisesa.

Para el segundo objetivo específico, el coeficiente de correlación R_{h_0} de Spearman es -0,034 siendo una correlación muy débil y negativa, la significancia fue 0.393 (Sig= 0.000 < 0.05), por lo que aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que la política de la empresa tiene influencia en la productividad de quienes trabajan en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Dado los resultados referente a lo expuesto en el párrafo anterior, esto se asemeja al estudio realizado por Tejada y Jalampa (2019) quienes concluyeron que, de un total de 696 colaboradores encuestados, 216 de ellos sostienen que se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo que ocupan en la empresa, sostiene que conocen sus tareas asignadas y sus responsabilidades, y que a pesar de no tener autonomía al realizar sus actividades, tienen el apoyo y la su disposición los recursos y los materiales que puedan necesitar. A su vez, tienen la información para mantenerse actualizados, aunque las capacitaciones so sean regulares.

Teniendo en cuenta el tercer objetivo específico, se halló que el coeficiente de correlación R_{h_0} de Spearman es de 0,314 siendo una correlación positiva moderada, además tiene una significancia de 0.376 (Sig= 0.000 < 0.05), por lo que aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que los factores motivacionales afectan la productividad de los trabajadores en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

En este sentido, por lo expuesto en el párrafo precedente, se confirma con la teoría de los 2 factores de Herzberg (1968) citado por Podavan (2020) quien sostiene que los factores que se vinculan con la satisfacción laboral se le llama motivación que viene a ser los logros y reconocimientos en la organización, así como independencia laboral y responsabilidad. Los factores vinculados a la insatisfacción son denominados higiénicos, entre estos se tiene: ambiente físico laboral, relaciones con los compañeros, sueldo y beneficios, crecimiento personal, entre otros

El cuarto objetivo específico, evidenció un coeficiente de correlación R_{ho} de Spearman igual a 0,122 siendo una correlación débil positiva, con una significancia de 0.738 ($Sig= 0.000 < 0.05$), por lo que aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que las relaciones interempresariales tienen influencia en la productividad de los trabajadores del sector comercial en la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

Teniendo en cuenta en el párrafo que antecede, esto coincide con la investigación de Calle y Cedeño (2022) que según sus resultados mostró que el 67% manifiestan que, sí existe buenas relaciones interpersonales en el trabajo en equipo, es decir que, si se sienten cómodos con sus compañeros, y jefe en la empresa y el 80% responde que si es efectiva la comunicación entre jefe, empleados y clientes, consecuencia de ello el desarrollo de sus actividades fueron más eficientes y el resultado se reflejó en el alcance de los objetivos que se ha planteado la empresa.

Finalmente, en el quinto objetivo específico, se logró hallar un coeficiente de correlación R_{ho} de Spearman de 0,572 siendo positiva fuerte, así mismo, se mostró un nivel de significancia de 0.084 ($Sig= 0.000 < 0.05$), por lo que aceptamos (H_a) y rechazamos (H_0), concluyendo que la comunicación y toma de decisiones influye en la productividad de quienes desarrollan sus actividades en el sector comercial de la inmobiliaria Shebrad en Chachapoyas - Amazonas, 2022. Tras lo expuesto sobre este objetivo, es corroborado con la tesis de Lam (2022) quien al relacionar la variable comunicación y toma de decisiones con productividad laboral de los trabajadores de Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., en la ciudad de Arequipa durante el 2021, con un coeficiente de correlación positiva moderada media = 0,432, y con un nivel de $Sig = 0.011 < 0.05$, se pudo corroborar la hipótesis de estudio que manifiesta la existencia de una relación significativa entre la comunicación y la toma de decisiones con la productividad de quienes trabajan en Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C.

VI. CONCLUSIONES

Según la investigación que se realizó en la inmobiliaria Shebrad E.I.R.L se concluye que el clima laboral influye en la productividad de quienes trabajan en el área comercial de esta empresa, ya que ésta no presenta las condiciones y sobre todo no existe una motivación para que el colaborador pueda desempeñar su labor de la mejor manera, por ende, en los últimos meses del año 2022 la productividad se vio comprometida. Así mismo presenta una correlación positiva débil con R_{h_0} de Sperman de 0,27.

Se determinó una correlación negativa entre el ambiente físico y la productividad, debido a que, de los 10 trabajadores encuestados solo uno sustenta estar en desacuerdo que exista un ambiente en las condiciones de limpieza e higiene apropiadas y óptimas dentro de la empresa, por ende, se concluye que esta dimensión afecta a la variable dependiente de manera directa, pero en un nivel mínimo.

Se concluyó que la política de la organización influye en la productividad de las personas que trabajan en el sector comercial, debido a que solo cuatro de ellos conoce las políticas que tiene la inmobiliaria y los otros seis aseguran conocer poco o nada de ello, lo que conlleva a tener un efecto en su rendimiento productivo.

Se concluyó que los factores motivacionales como los bonos y reconocimientos, influye en la productividad. Tres de los encuestados afirmaron estar en total desacuerdo con la forma de motivar al colaborador y sostuvieron que no les ofrecen la oportunidad de ascender y no se valora su esfuerzo.

Se concluyó que las relaciones interempresariales influyen en la productividad, determinando así una correlación positiva entre estas variables. Tres de los trabajadores encuestados afirmaron estar totalmente de acuerdo en que exista una buena relación entre el empleador y el empleado, entre compañeros del área y entre su jefe directo, de los siete restantes dos de ellos opta por no opinar y afirma estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Se concluyó que la comunicación y toma de decisiones tiene influencia en la productividad, debido a que tres de los trabajadores encuestados afirmaron estar en desacuerdo que exista una comunicación entre compañeros y jefe del área y más aún que este pueda ser capaz de tomar decisiones, dos de ellos se mantuvieron al margen y están ni en acuerdo ni en desacuerdo, y solo tres sostuvieron estar totalmente de acuerdo.

VII. RECOMENDACIONES

Con respecto al clima laboral y su relación con la productividad de los que trabajan en el área comercial, se recomendó considerar el análisis realizado, así mismo, se debe mantener un buen ambiente físico, se debe dar a conocer los objetivos de la empresa a todos los colaboradores, se debe motivar al trabajador, premiándolo ya sea con reconocimientos, bonos o en su remuneración cuando estos hayan cumplido las metas, y se debe fomentar mejor la comunicación entre todos los involucrados.

Con respecto a la primera dimensión del ambiente físico, se recomendó a la empresa que el área donde el colaborador desarrolla sus actividades se encuentre siempre en buenas condiciones en cuanto a la limpieza e higiene y que la distribución de los puestos esté más ordenada y la iluminación sea mejor en el área.

Considerando la dimensión de la política de la empresa, se recomendó establecer como regla general que el personal que ingrese a laboral tiene que conocer las políticas, normas y procedimientos que gobiernan en la empresa, y que la política de supervisión se aplique adecuadamente.

En lo que respecta a los factores motivacionales, se recomendó que en la inmobiliaria se debe motivar frecuentemente a su personal sobre todo del área comercial, con reconocimientos, sueldos competitivos, bonos. Así mismo, premiar el desempeño que cada colaborador logra al culminar el mes, para que éste se sienta realizado y valorado profesionalmente en la entidad.

En relación a la dimensión relaciones dentro de la empresa, se recomendó a la inmobiliaria que realice actividades grupales, que permita que sus colaboradores puedan relacionarse tanto entre sus compañeros de trabajo como también con los jefes de cada área.

En lo que respecta a la dimensión de comunicación y toma de decisiones, se recomendó que primero debe capacitar al jefe directo del área comercial para que pueda mejorar la comunicación con el equipo que lo conforma, así mismo tomar en cuenta sus opiniones de cada colaborador y exponerlo entre todos para tomar una decisión.

REFERENCIAS

- Alvarez Risco, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. <https://repositorio.ultima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%205%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas - Venezuela: EPISTEME.
- Bastidas Pertuz, J. A., Jimenez Pinzon, L. M., & Vanegas Esquivel, P. (2019). *Influencia del clima organizacional en la productividad laboral de la Empresa Toronto de Colombia Ltda*. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/eb513347-b594-4f62-9df3-e7a5d04b729e/content>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw-Hill.
- Fernandez de la Cigoña, J. R. (6 de Marzo de 2023). *¿Cómo definir la política de empresa y por qué es importante para tu negocio?* Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/como-definir-la-politica-de-empresa-y-por-que-es-importante-para-tu-negocio/>
- Forero Gonzalez, P. F., Correa Sanchez, J. J., & Pazmiño Chacon, V. H. (Enero de 2019). *Análisis del clima laboral y su impacto en la productividad de los empleados del restaurante el sabor Paisita de la ciudad de Armenia (Quindío, Colombia) entre enero y marzo del año 2019*. http://uniasturias.edu.co/SUMMA/tesis/TG_03_Monograf%C3%ADa_G3_Enero2019.pdf
- Fuentes Doria, D., Toscano Hernández, A., Malvaceda Espinoza, E., Díaz Ballesteros, J., & Díaz Pertuz, L. (16 de Abril de 2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-cesar-vallejo/psicofisiologia/libro-metodologia-de-la->

investigacion-conceptos-herramientas-y-ejercicios-practicos-deivi-david-fuentes-doria-2020/27767732

Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima Laboral*. Madrid: Díaz. <https://books.google.com/books?id=bSSMoQ-2pwlC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

González Ávila, M. (Agosto de 2002). *Aspectos éticos de la investigación cualitativa*. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

González Ávila, M. (Agosto de 2002). https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacion-aplicacion-prctica.pdf. <https://www.redalyc.org/pdf/800/80002905.pdf>

González Burboa, A., Manríquez, C., & Venegas, M. (22 de Setiembre de 2014). *Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal*. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300005&lng=es

GRUPO ESGInnova. (16 de Septiembre de 2021). *Gestión Empresarial como clave del éxito*. <https://www.isotools.us/2018/05/09/la-gestion-empresarial-como-clave-del-exito/#:~:text=El%20C3%A9xito%20y%20la%20excelencia,metas%20u%20objetivos%20previamente%20establecidos>.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. Edición ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Herrera Vite, J. M. (2019). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los servidores públicos*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>

Lam, P. G. (2022). *Clima Laboral y Productividad de los Colaboradores Operativos en la Empresa Motta & Rodríguez Inversiones Inmobiliarias S.A.C., Arequipa 2021*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91003/Lam_PGAF-SD.pdf?sequence=1

Lifeder. (22 de Abril de 2022). Obtenido de Ambiente físico: <https://www.lifeder.com/ambiente-fisico/>

- Moreno Galindo, E. (15 de Junio de 2017). *Qué es la validez de una investigación de tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-una-investigacion.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Hern%C3%A1ndez%20et%20al%2C%20la,las%20interrogantes%20formuladas%5B2%5D>.
- Ochoa, C. (29 de Mayo de 2015). *Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia*. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Ojeda, M. (2006). *Ética : una visión global de la conducta humana*. México: Pearson Educación
- Pedreda Moya, I. (Abril de 2018). *MEDICIÓN DEL CLIMA LABORAL EN INMOBILIARIA OSUNA: Clima y satisfacción laboral de los trabajadores*. <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/19108/TFG-PEDRERA%20MOYA%2CISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (29 de Mayo de 2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/html#:~:text=El%20clima%20Organizacional%20determina%20la,lo%20tanto%20en%20la%20productividad>.
- Podavan, I. (10 de Marzo de 2020). *Teorías de la motivación. Aplicación práctica*. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf
- QuestionPro. (2021). *Clima Laboral*. <https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>
- Ríos Ramírez, R. (Setiembre de 2017). *Metodología para la investigación y redacción*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Person Educación.

- Ruíz Gómez, N. (Enero de 2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-ESSALUD, Lambayeque-Perú, 2019.* <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912?show=full>
- Salazar Marmolejo, L. (Julio de 2019). *Satisfacción laboral y desempeño.* https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sotomayor Jimenez, A. (Diciembre de 2019). *Mejora de clima laboral de áreas comerciales dentro de empresas industriales.* <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2627>
- Tejada Cotrina, J. J., & Janampa Quispe, M. (2012). *El Clima Laboral y Su Influencia en la Productividad de los Colaboradores en el Área Comercial de una Empresa en el Año 2019.* https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6447/J.Tejada_M.Janampa_Trabajo_Investigacion_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Visión Industrial. (14 de Julio de 2020). *¿Qué es la tecnología?* [https://visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia#:~:text=%E2%80%9CPor%20Tecnolog%C3%ADa%20se%20entiende%20un,Quintanilla%2C%201998%20\(5\).](https://visionindustrial.com.mx/industria/la-tecnica/que-es-la-tecnologia#:~:text=%E2%80%9CPor%20Tecnolog%C3%ADa%20se%20entiende%20un,Quintanilla%2C%201998%20(5).)
- Zumaeta Pariona, R. J., & Flores Gordon, C. N. (2020). *Clima laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la Franquicia Cisesa Iquitos – 2019.* <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/7141?show=full>

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de Variables

| Variable | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de Medida |
|------------------------------|--|---|------------------------------------|--|------------------|
| Variable 1: Clima Laboral | Son las características o las condiciones del ambiente de trabajo, ya sea físicas y motivacionales que son percibidas por los miembros de la organización y tienen influencia directa en su comportamiento y desarrollo de actividades. (Chiavenato, 2009) | El Clima laboral es el conjunto de características del ambiente de trabajo, que son experimentadas por las personas que conforman la empresa y repercute en el desarrollo y productividad de los trabajadores en el área comercial. | Ambiente físico | <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo | Ordinal |
| | | | Política de la empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y Metas • Supervisión | |
| | | | Factores motivacionales | <ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos • Remuneraciones • Beneficios sociales | |
| | | | Relaciones dentro de la empresa | <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo | |
| | | | Comunicación y toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Liderazgo | |
| Variable 2: Productividad | Es la relación que existe entre el volumen total de producción y los recursos que se haya utilizado para alcanzar tal nivel de producción. Es una medida del desempeño que incluye la eficacia y efectividad. (Chiavenato, 2009) | La productividad es un indicador de eficiencia, es el grado de rendimiento que mide como se emplean los recursos disponibles de la empresa. | Tecnología | <ul style="list-style-type: none"> • Innovación | Ordinal |
| | | | Satisfacción laboral | <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de tareas | |
| | | | Competencias | <ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad de mejora • Iniciativa | |
| | | | Participación | <ul style="list-style-type: none"> • Generación de nuevas ideas | |

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO – CLIMA LABORAL

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene la finalidad de determinar el impacto del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad E.I.R.L. Se le pide por favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

| N° de ítem | Ítems | Alternativas | | | | |
|---|--|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Ambiente físico | | | | | | |
| 1 | Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo de su trabajo. | | | | | |
| 2 | Usted considera que se han establecido normas de seguridad en su puesto laboral. | | | | | |
| 3 | Usted considera que las condiciones de limpieza e higiene son óptimas en su trabajo. | | | | | |
| Dimensión: Política de la empresa | | | | | | |
| 4 | Conoce usted las políticas, normas y procedimientos que gobiernan dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L. | | | | | |
| 5 | Considera usted que la política de supervisión en la empresa es la adecuada | | | | | |
| Dimensión: Factores Motivacionales | | | | | | |
| 6 | Usted considera que existen incentivos económicos, bonos y reconocimientos cuando se realiza un buen trabajo | | | | | |
| 7 | Usted considera estar conforme con la motivación que la empresa le brinda, los sueldos y beneficios que percibe | | | | | |
| 8 | Usted considera que los logros dependen de la motivación que le brindan sus jefes inmediatos | | | | | |
| 9 | La empresa le ofrece oportunidad de ascenso. | | | | | |
| Dimensión: Relaciones dentro de la empresa | | | | | | |
| 10 | Usted considera que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son buenas. | | | | | |
| 11 | Usted considera que tiene la facilidad de relacionarse rápidamente con sus compañeros de trabajo. | | | | | |
| 12 | Usted considera que las relaciones interpersonales con los jefes de área son buenas. | | | | | |
| Dimensión: Comunicación y toma de decisiones | | | | | | |
| 13 | Usted considera que existe una comunicación abierta y libre entre todos los compañeros. | | | | | |
| 14 | Usted considera que existe una comunicación abierta y libre con su jefe directo y el gerente general. | | | | | |
| 15 | Usted considera que puede confiar en su jefe directo. | | | | | |
| 16 | Considera usted que su jefe inmediato cumple un rol de líder en su área de trabajo. | | | | | |
| 17 | Usted considera que aporta ideas para el mejoramiento de las actividades laborales. | | | | | |

CUESTIONARIO – PRODUCTIVIDAD

Instrucciones: Estimados señores, el presente cuestionario, tiene la finalidad de determinar el impacto del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad E.I.R.L. Se le pide por favor llenar el presente cuestionario, asegurando el anonimato y reserva de los datos recabados. Marque la opción que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

| N° de ítem | Ítems | Alternativas | | | | |
|--|--|--------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Dimensión: Tecnología | | | | | | |
| 1 | Usted considera que la empresa le brinda las herramientas tecnológicas apropiadas para realizar su trabajo de manera efectiva. | | | | | |
| 2 | Usted considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas. | | | | | |
| 3 | Usted ha recibido la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo. | | | | | |
| Dimensión: Satisfacción laboral | | | | | | |
| 4 | Usted considera que las cargas de trabajo están correctamente distribuidas. | | | | | |
| 5 | Usted considera que cuando se presentan dificultades en su trabajo permanece tranquilo porque cuenta con las habilidades necesarias. | | | | | |
| 6 | Usted considera, que se desempeña eficientemente al trabajar en equipo. | | | | | |
| Dimensión: Competencias | | | | | | |
| 7 | Usted desarrolla oportunidades de mejora en sus procesos de trabajo. | | | | | |
| 8 | Genera usted nuevas ideas que aportan al objetivo de la institución. | | | | | |
| 9 | Usted toma decisiones de forma acertada y ágil. | | | | | |
| 10 | Cuenta usted con iniciativa o proactividad. | | | | | |
| Dimensión: Participación | | | | | | |
| 11 | Usted participa voluntariamente en las labores que requiere de su ayuda. | | | | | |
| 12 | Fomenta usted planes de prevención de problemas en el área de trabajo. | | | | | |
| 13 | Propone usted ideas, estrategias, planes de acción frente a nuevas actividades a realizar. | | | | | |
| 14 | Las tareas asignadas están al alcance de la capacidad de cada trabajador que participa. | | | | | |
| 15 | El personal participe de la tarea pone el máximo de su esfuerzo al ejercer su labor. | | | | | |

Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado

Título de la investigación: “Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas – Amazonas, 2022”

Investigador (a) (es): ROSITA CHARITO VASQUEZ SANCHEZ

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas – Amazonas, 2022”, cuyo objetivo es: Determinar la influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas – Amazonas, 2022. Esta investigación es desarrollada por el estudiante (de pregrado) de la carrera profesional Administración del programa Académico Taller de Elaboración de Tesis, de la Universidad Cesar Vallejo del campus Lima – Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con permiso de la Institución:

Shebrad E.I.R.L

Describir el impacto del problema de la investigación.

La realidad problemática presentada es sobre, el clima laboral el área comercial, a su vez está ligado de forma directa con la satisfacción de los trabajadores, y depende de factores físicos como emocionales, además es influenciado por la relación que existe entre quienes lo conforman, la motivación o el compromiso que tienen para con la organización.

Procedimiento

Si se decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas – Amazonas, 2022”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 90 minutos y se realizará en el ambiente del Área comercial de la empresa Shebrad. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificador y, por lo tanto, serán anónimas.

**Obligado a partir de los 18 años*

Participación Voluntaria (principio de autonomía)

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el

Investigador:

Vasquez Sanchez Rosita Charito, email: rosita.13vasquez@gmail.com

Docente asesor:

Huamanchumo Venegas Henry Ismael, email:
henhuamanchumo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellido: Misael Salon Human

Fecha y hora: 06 de junio del 2023

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

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Sr.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA COMERCIAL DE LA EMPRESA SHEBRAD, CHACHAPOYAS - AMAZONAS, 2022".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | |
| Grado profesional: | Maestría () Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | |
| Institución donde labora: | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () Más de 5 años () |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

Datos de la escala: **Escala de Likert** constituida por los siguientes valores:

- Nunca (1)
- Algunas veces (2)
- A veces (3)
- Casi siempre (4)
- Siempre (5)

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

| | |
|------------------------------|---|
| Nombre de la prueba: | Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022 |
| Autora: | Bach. Rosita Charito Vasquez Sanchez |
| Procedencia: | Chachapoyas - Amazonas |
| Administración: | Administración |
| Tiempo de aplicación: | |
| Ámbito de aplicación: | |
| Significación: | El instrumento elegido es el cuestionario titulado "Influencia del clima laboral |

| | |
|--|--|
| | <p>y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022”; tiene como objetivo recoger información sobre clima laboral y su influencia en la productividad; dicho instrumento está conformado por 32 Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022 ítems, las dimensiones e indicadores considerados son los siguientes:</p> <p>Variable 1: Clima Laboral</p> <p>Dimensión: Ambiente físico Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de trabajo <p>Dimensión: Política de la empresa Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos y metas - Supervisión <p>Dimensión: Factores motivacionales Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimientos - Remuneraciones - Beneficios Sociales <p>Dimensión: Relaciones dentro de la empresa Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo <p>Dimensión: Comunicación y toma de decisiones. Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Liderazgo <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Dimensión: Tecnología Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Innovación <p>Dimensión: Satisfacción laboral Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de tareas <p>Dimensión: Competencias Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de mejora - Iniciativa <p>Dimensión: Participación Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> - Generación de nuevas ideas |
|--|--|

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

| Escala/ÁREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|---|----------------------------------|
| | Variable 1: Clima Laboral - Ambiente físico | Variable 1: Clima Laboral |

| | | |
|--|---|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Política de la empresa - Factores motivacionales - Relaciones dentro de la empresa - Comunicación y toma de decisiones <p>Variable 2: Productividad</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Satisfacción laboral - Competencias - Participación | <p>Son las características o las condiciones del ambiente de trabajo, ya sea físicas y motivacionales que son percibidas por los miembros de la organización y tienen influencia directa en su comportamiento y desarrollo de actividades. (Chiavenato, 2009)</p> <p>Variable 2: Productividad</p> <p>Es la relación que existe entre el volumen total de producción y recursos que se hayan utilizado para alcanzar tal nivel de producción. Es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y eficacia. (Chiavenato, 2009)</p> |
|--|---|---|

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022**” elaborado por Bach. Rosita Charito Vasquez Sanchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

| | | |
|---|-------------------|--|
| El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 2. Bajo Nivel | El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. |
| | 3. Moderado Nivel | El ítem es relativamente importante. |
| | 4. Alto Nivel | El ítem es muy relevante y debe ser incluido. |

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

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado Nivel |
| 4. Alto Nivel |

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

Primera dimensión: Ambiente físico

Objetivos de la Dimensión: Analizar las condiciones del ambiente físico en el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Condiciones de trabajo | 1. Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo de su trabajo. | | | | |
| | 2. Usted considera que se han establecido normas de seguridad en su puesto laboral. | | | | |
| | 3. Usted considera que las condiciones de limpieza e higiene son óptimas en su trabajo. | | | | |

Segunda dimensión: Política de la empresa

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la política de la empresa con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| •Objetivos y Metas | 4. Conoce usted las políticas, normas y procedimientos que gobiernan dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L. | | | | |
| •Supervisión | 5. Considera usted que la política de supervisión en la empresa es la adecuada. | | | | |

Tercera dimensión: Factores motivacionales

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de los factores motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--|---|----------|------------|------------|---------------|
| • Reconocimientos • Remuneraciones • Beneficios sociales | 6. Usted considera que existen incentivos económicos, bonos y reconocimientos cuando se realiza un buen trabajo. | | | | |
| | 7. Usted considera estar conforme con la motivación que la empresa le brinda, los sueldos y beneficios que percibe. | | | | |
| | 8. Usted considera que los logros dependen de la motivación que le brindan sus jefes inmediatos. | | | | |
| | 9. La empresa le ofrece oportunidad de ascenso. | | | | |

Cuarta dimensión: Relaciones dentro de la empresa

Objetivos de la Dimensión: Analizar las relaciones dentro de la empresa y su efecto con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| -Trabajo en equipo | 10. Usted considera que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son buenas. | | | | |
| | 11. Usted considera que tiene la facilidad de relacionarse rápidamente con sus compañeros de trabajo. | | | | |
| | 12. Usted considera que las relaciones interpersonales con los jefes de área son buenas. | | | | |

Quinta dimensión: Comunicación y toma de decisiones

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación y toma de decisiones con el desempeño de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| • Comunicación | 13. Usted considera que existe una comunicación abierta y libre entre todos los compañeros. | | | | |

| | | | | | |
|-------------|---|--|--|--|--|
| • Liderazgo | 14. Usted considera que existe una comunicación abierta y libre con su jefe directo y el gerente general. | | | | |
| | 15. Usted considera que puede confiar en su jefe directo. | | | | |
| | 16. Considera usted que su jefe inmediato cumple un rol de líder en su área de trabajo. | | | | |
| | 17. Usted considera que aporta ideas para el mejoramiento de las actividades laborales. | | | | |

Firma del evaluador

DNI:

Dimensiones del instrumento: Productividad

Primera dimensión: Tecnología

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la tecnología con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Innovación | 18. Usted considera que la empresa le brinda las herramientas tecnológicas apropiadas para realizar su trabajo de manera efectiva. | | | | |
| | 19. Usted considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas. | | | | |
| | 20. Usted ha recibido la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo. | | | | |

Segunda dimensión: Satisfacción laboral

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Desempeño de tareas | 21. Usted considera que las cargas de trabajo están correctamente distribuidas. | | | | |
| | 22. Usted considera que cuando se presentan dificultades en su trabajo permanece tranquilo porque cuenta con las habilidades necesarias. | | | | |
| | 23. Usted considera, que se desempeña eficientemente al trabajar en equipo. | | | | |

Tercera dimensión: Competencias

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación del desarrollo de competencias con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| | 24. Usted desarrolla oportunidades de mejora en sus procesos de trabajo. | | | | |

| | | | | | |
|------------------------|--|--|--|--|--|
| •Oportunidad de mejora | 25. Genera usted nuevas ideas que aportan al objetivo de la institución. | | | | |
| •Iniciativa | 26. Usted toma decisiones de forma acertada y ágil. | | | | |
| | 27. Cuenta usted con iniciativa o proactividad. | | | | |

Cuarta dimensión: Participación

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la participación con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Generación de nuevas ideas | 28. Usted participa voluntariamente en las labores que requiere de su ayuda. | | | | |
| | 29. Fomenta usted planes de prevención de problemas en el área de trabajo. | | | | |
| | 30. Propone usted ideas, estrategias, planes de acción frente a nuevas actividades a realizar. | | | | |
| | 31. Las tareas asignadas están al alcance de la capacidad de cada trabajador que participa. | | | | |
| | 32. El personal participe de la tarea pone el máximo de su esfuerzo al ejercer su labor. | | | | |

Firma del evaluador

DNI:

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 29 de marzo del 2023.

CARTA N° 001 - 2023 / RCVS-UCV-LIMA ESTE

SEÑOR:
HENRY ISMAEL HUAMANCHUMO VENEGAS
Doctor en Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que soy bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César Vallejo, Filial Lima Este y me encuentro realizando la investigación titulada: "Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022", para obtener el título de Licenciada en Administración.

En tal sentido, solicito la validación de mi instrumento de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



ROSITA CHARITO VASQUEZ SANCHEZ
N° DNI: 7298018

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamachumo Venegas Henry Ismael
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctor de Ciencias Administrativas
Instrumento de evaluación : Cuestionario Clima Laboral
Autor del instrumento : Vasquez Sanchez Rosita Charito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: CLIMA LABORAL , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | | x |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: CLIMA LABORAL . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: CLIMA LABORAL . | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | 44 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

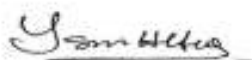
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Lima, 29 de marzo del 2023



Dr. Henry Ismael Huamanchuco Venegas
DNI N° 17968344

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Huamachumo Venegas Henry Ismael
Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo
Especialidad : Doctor de Ciencias Administrativas
Instrumento de evaluación : Cuestionario Productividad
Autor del instrumento : Vasquez Sanchez Rosita Charito

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|--|-----------|---|---|---|---|
| CLARIDAD | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales. | | | | x | |
| OBJETIVIDAD | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: PRODUCTIVIDAD , en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales. | | | | x | |
| ACTUALIDAD | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: PRODUCTIVIDAD . | | | | x | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. | | | | x | |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores. | | | | x | |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variables de estudio. | | | | x | |
| CONSISTENCIA | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación. | | | | | x |
| COHERENCIA | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: PRODUCTIVIDAD | | | | | x |
| METODOLOGÍA | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación. | | | | | x |
| PERTINENCIA | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento. | | | | | x |
| PUNTAJE TOTAL | | 44 | | | | |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento cumple con los requisitos para su aplicación.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,4

Lima, 29 de marzo del 2023

Dr. Henry Ismael Huamachumo Venegas
DNI N° 17968344

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 11 de julio del 2023.

CARTA N° 001- 2023 / RCVS-UCV-LIMA ESTE

SEÑOR:
FRANKLIN OMAR ZAVALETA CHAVEZ ARROYO
Mg. Ciencias Administrativas

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que soy bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César vallejo, Filial Lima Este y me encuentro realizando la investigación titulada: "**Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022**", para obtener el título de Licenciada en Administración.

En tal sentido, solicito la validación de mi instrumento de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



ROSITA CHARITO VASQUEZ SANCHEZ
N° DNI: 7298018

1. Datos generales del juez:

| | | |
|---|--|--------------------|
| Nombre del juez: | FRANKLIN OMAR ZAVALA CHAVEZ AROJO | |
| Grado profesional: | Maestría (X) | Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clinica () | Social () |
| | Educativa (X) | Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | CIENCIAS ADMINISTRATIVAS | |
| Institución donde labora: | UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE | |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () | |
| | Más de 5 años (X) | |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. | |

UNIVERSIDAD DE
AMAZONAS

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022" elaborado por Bach. Rosita Charito Vasquez Sanchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

| |
|------------------------------|
| 1. No cumple con el criterio |
| 2. Bajo Nivel |
| 3. Moderado Nivel |
| 4. Alto Nivel |

Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

Primera dimensión: Ambiente físico

Objetivos de la Dimensión: Analizar las condiciones del ambiente físico en el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Condiciones de trabajo | 1. Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo de su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. Usted considera que se han establecido normas de seguridad en su puesto laboral. | 4 | 4 | 4 | |
| | 3. Usted considera que las condiciones de limpieza e higiene son óptimas en su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

Segunda dimensión: Política de la empresa

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la política de la empresa con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| •Objetivos y Metas | 4. Conoce usted las políticas, normas y procedimientos que gobiernan dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L. | 4 | 4 | 4 | |
| •Supervisión | 5. Considera usted que la política de supervisión en la empresa es la adecuada. | 4 | 4 | 4 | |

Tercera dimensión: Factores motivacionales

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de los factores motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| • Reconocimientos | 5. Usted considera que existen incentivos económicos, bonos y reconocimientos cuando se realiza un buen trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 7. Usted considera estar conforme con la motivación que la empresa le brinda, los sueldos y beneficios que percibe. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|--|
| • Remuneraciones | 8. Usted considera que los logros dependen de la motivación que le brindan sus jefes inmediatos | 4 | 4 | 4 | |
| • Beneficios sociales | 9. La empresa le ofrece oportunidad de ascenso. | 4 | 4 | 4 | |

Cuarta dimensión: Relaciones dentro de la empresa

Objetivos de la Dimensión: Analizar las relaciones dentro de la empresa y su efecto con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| -Trabajo en equipo | 10. Usted considera que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son buenas. | 4 | 4 | 4 | |
| | 11. Usted considera que tiene la facilidad de relacionarse rápidamente con sus compañeros de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 12. Usted considera que las relaciones interpersonales con los jefes de área son buenas. | 4 | 4 | 4 | |

Quinta dimensión: Comunicación y toma de decisiones

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación y toma de decisiones con el desempeño de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| • Comunicación | 13. Usted considera que existe una comunicación abierta y libre entre todos los compañeros. | 4 | 4 | 4 | |
| | 14. Usted considera que existe una comunicación abierta y libre con su jefe directo y el gerente general. | 4 | 4 | 4 | |
| | 15. Usted considera que puede confiar en su jefe directo. | 4 | 4 | 4 | |
| • Liderazgo | 16. Considera usted que su jefe inmediato cumple un rol de líder en su área de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 17. Usted considera que aporta ideas para el mejoramiento de las actividades laborales. | 4 | 4 | 4 | |


 Firma del evaluador
 DNI: 43617234

Dimensiones del instrumento: Productividad

Primera dimensión: Tecnología

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la tecnología con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Innovación | 18. Usted considera que la empresa le brinda las herramientas tecnológicas apropiadas para realizar su trabajo de manera efectiva. | 4 | 4 | 4 | |
| | 19. Usted considera que sus funciones y responsabilidades están bien definidas. | 4 | 4 | 4 | |
| | 20. Usted ha recibido la formación necesaria para desempeñar correctamente su trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

Segunda dimensión: Satisfacción laboral

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|---------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Desempeño de tareas | 21. Usted considera que las cargas de trabajo están correctamente distribuidas. | 4 | 4 | 4 | |
| | 22. Usted considera que cuando se presentan dificultades en su trabajo permanece tranquilo porque cuenta con las habilidades necesarias. | 4 | 4 | 4 | |
| | 23. Usted considera, que se desempeña eficientemente al trabajar en equipo. | 4 | 4 | 4 | |

Tercera dimensión: Competencias

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación del desarrollo de competencias con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| | 24. Usted desarrolla oportunidades de mejora en sus procesos de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |

| | | | | | |
|------------------------|--|---|---|---|--|
| •Oportunidad de mejora | 25. Genera usted nuevas ideas que aportan al objetivo de la institución. | 4 | 4 | 4 | |
| | 26. Usted toma decisiones de forma acertada y ágil. | 4 | 4 | 4 | |
| •Iniciativa | 27. Cuenta usted con iniciativa o proactividad. | 4 | 4 | 4 | |

Cuarta dimensión: Participación

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la participación con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Generación de nuevas ideas | 28. Usted participa voluntariamente en las labores que requiere de su ayuda. | 4 | 4 | 4 | |
| | 29. Fomenta usted planes de prevención de problemas en el área de trabajo. | 4 | 4 | 4 | |
| | 30. Propone usted ideas, estrategias, planes de acción frente a nuevas actividades a realizar. | 4 | 4 | 4 | |
| | 31. Las tareas asignadas están al alcance de la capacidad de cada trabajador que participa. | 4 | 4 | 4 | |
| | 32. El personal participe de la tarea pone el máximo de su esfuerzo al ejercer su labor. | 4 | 4 | 4 | |



 Firma del evaluador
 DNI: 43614734

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 11 de julio del 2023.

CARTA N° 002- 2023 / RCVS-UCV-LIMA ESTE

SEÑORA:
ERLITA LLATAS BECERRA
Mg. Administración de Negocios – MBA

ASUNTO: SOLICITO VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

De mi especial consideración:

Es muy grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez manifestarle que soy bachiller del programa de taller de elaboración de tesis de la Universidad César vallejo, Filial Lima Este y me encuentro realizando la investigación titulada: **"Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022"**, para obtener el título de Licenciada en Administración.

En tal sentido, solicito la validación de mi instrumento de investigación científica por su persona, con la finalidad de poder aplicarlos en la entidad antes mencionada.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



ROSITA CHARITO VASQUEZ SANCHEZ
N° DNI: 7298018

1. Datos generales del juez:

| | |
|--|--|
| Nombre del juez: | |
| Grado profesional: | Maestría (X) Doctorado () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional () |
| Áreas de experiencia profesional: | 6 |
| Institución donde labora: | UNTRM |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años (X) Más de 5 años () |
| Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. |

2. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “**Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022**” elaborado por Bach. Rosita Charito Vasquez Sanchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



Dimensiones del instrumento: Clima Laboral

Primera dimensión: Ambiente físico

Objetivos de la Dimensión: Analizar las condiciones del ambiente físico en el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|------------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| Condiciones de trabajo | 1. Usted considera que la infraestructura e instalaciones del área son apropiadas para el desarrollo de su trabajo. | x | x | x | X |
| | 2. Usted considera que se han establecido normas de seguridad en su puesto laboral. | X | x | X | X |
| | 3. Usted considera que las condiciones de limpieza e higiene son óptimas en su trabajo. | x | X | x | x |

Segunda dimensión: Política de la empresa

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la política de la empresa con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la inmobiliaria Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| •Objetivos y Metas | 4. Conoce usted las políticas, normas y procedimientos que gobiernan dentro de la empresa Shebrad E.I.R.L. | X | x | X | |
| •Supervisión | 5. Considera usted que la política de supervisión en la empresa es la adecuada. | x | X | x | |

Tercera dimensión: Factores motivacionales

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de los factores motivacionales con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|-------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| • Reconocimientos | 6. Usted considera que existen incentivos económicos, bonos y reconocimientos cuando se realiza un buen trabajo. | x | x | x | |
| | 7. Usted considera estar conforme con la motivación que la empresa le brinda, los sueldos y beneficios que percibe. | x | x | x | |

| | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|---|--|
| • Remuneraciones | 8. Usted considera que los logros dependen de la motivación que le brindan sus jefes inmediatos. | x | x | x | |
| • Beneficios sociales | 9. La empresa le ofrece oportunidad de ascenso. | x | x | x | |

Cuarta dimensión: Relaciones dentro de la empresa

Objetivos de la Dimensión: Analizar las relaciones dentro de la empresa y su efecto con el desempeño laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|--------------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| -Trabajo en equipo | 10. Usted considera que las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo son buenas. | x | x | x | |
| | 11. Usted considera que tiene la facilidad de relacionarse rápidamente con sus compañeros de trabajo. | X | x | X | |
| | 12. Usted considera que las relaciones interpersonales con los jefes de área son buenas. | x | X | x | |

Quinta dimensión: Comunicación y toma de decisiones

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación que existe entre la comunicación y toma de decisiones con el desempeño de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------|---|----------|------------|------------|---------------|
| • Comunicación | 13. Usted considera que existe una comunicación abierta y libre entre todos los compañeros. | X | X | x | |
| | 14. Usted considera que existe una comunicación abierta y libre con su jefe directo y el gerente general. | X | X | X | |
| | 15. Usted considera que puede confiar en su jefe directo. | X | X | X | |
| • Liderazgo | 16. Considera usted que su jefe inmediato cumple un rol de líder en su área de trabajo. | X | X | X | |
| | 17. Usted considera que aporta ideas para el mejoramiento de las actividades laborales. | X | x | X | |


 Vg. Ketha I Letao Becerra
 CLAD-1634

Firma del evaluador
 DNI: 70974529

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

| | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |

[REDACTED]

[REDACTED]

| | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |

[REDACTED]

[REDACTED]

| | | | | | |
|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] |

| | | | | | |
|------------------------|--|---|---|---|--|
| •Oportunidad de mejora | 25. Genera usted nuevas ideas que aportan al objetivo de la institución. | X | X | X | |
| •Iniciativa | 26. Usted toma decisiones de forma acertada y ágil. | X | X | X | |
| | 27. Cuenta usted con iniciativa o proactividad. | x | X | x | |

Cuarta dimensión: Participación

Objetivos de la Dimensión: Analizar la relación de la participación con la productividad laboral de los colaboradores en el área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022.

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones |
|----------------------------|--|----------|------------|------------|---------------|
| Generación de nuevas ideas | 28. Usted participa voluntariamente en las labores que requiere de su ayuda. | X | x | X | |
| | 29. Fomenta usted planes de prevención de problemas en el área de trabajo. | X | X | X | |
| | 30. Propone usted ideas, estrategias, planes de acción frente a nuevas actividades a realizar. | X | X | X | |
| | 31. Las tareas asignadas están al alcance de la capacidad de cada trabajador que participa. | X | X | X | |
| | 32. El personal participe de la tarea pone el máximo de su esfuerzo al ejercer su labor. | x | X | x | |



M^g. Yelma Lúcas Decena
CUAD-1986

Firma del evaluador
DNI: 70974529

Anexo 6: Otros



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 10 de marzo del 2023.

CARTA N° 001- 2023 / RCVS-UCV-LIMA ESTE

Sr. Misael Salon Huaman
Gerente General de SHEBRAD E.I.R.L.

Presente. -

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR MI INVESTIGACIÓN DE TESIS: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DEL AREA COMERCIAL DE LA EMPRESA SHEBRAD, CHACHAPOYAS – AMAZONAS, 2022.

De mi consideración:

Yo, Rosita Charito Vasquez Sanchez, identificado con DNI N° 72980168 con domicilio en Jr. Santo Domingo N° 1615 – Chachapoyas – Amazonas, me es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente, y detallar:

Que, en mi calidad de Bachiller y encontrándome realizando el programa de titulación en modalidad taller de elaboración de tesis – Administración de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Lima Este, quisiera contar con su autorización y permiso para desarrollar mi investigación en su prestigiosa institución SHEBRAD E.I.R.L.

Por lo expuesto, ruego a Usted acceder a mi solicitud para realizar mi investigación de tesis en su representada.

Sin más que agregar, quedo de Usted a la espera de su pronta respuesta, no dudo que la presente tenga la aceptación esperada.

Atentamente;


ROSITA CHARITO VASQUEZ SANCHEZ
N° DNI: 72980168

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chachapoyas, 13 de marzo del 2023.

AUTORIZO: PERMISO PARA IMPLEMENTAR ESTUDIO EN LA EMPRESA SHEBRAD E.I.R.L**Presente. -**

Yo, Misael Salon Huaman, identificado con número de DNI N° 47416299, Gerente General de SHEBRAD E.I.R.L, en el presente documento otorgo autorización a la Srta. Rosita Charito Vasquez Sanchez, identificado con DNI N° 72980168 para que realice su proyecto de investigación denominada: **Influencia del clima laboral y la productividad de los colaboradores del área comercial de la empresa Shebrad, Chachapoyas - Amazonas, 2022**, para lo cual deberá realizar la coordinación con el jefe de Área para que le puedan brindar la información que solicite.

Al finalizar la investigación solicitamos nos hagan llegar el informe de la presente investigación y guardar la confidencialidad de la información de la empresa.

Hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



MISAE SALON HUAMAN
GERENTE GENERAL (C)