



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área
comercial de PROMART, Tarapoto, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Navarro Saldaña, Erick Elvis (orcid.org/0000-0002-3858-7076)

Merino Chavez, Diego Martin Ivan (orcid.org/0000-0002-1384-091X)

ASESOR:

Dr. Anderson Puyen, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0001-7627-3177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres, por su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo a lo largo de mi vida, que estuvieron en cada paso de mis logros.

Agradecimiento

A Dios sobre todas las cosas, por ser mi guía, a mi familia, porque de una y otra manera participaron en esta nueva etapa de mi vida.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	25
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Variables y Operacionalización.....	25
3.3. Población, muestra y muestreo.....	27
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	28
3.5. Procedimientos.....	30
3.6. Métodos de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos.....	31
IV. RESULTADOS.....	32
4.1. Estadística descriptiva.....	32
4.2. Estadística Inferencial.....	38
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	50

Índice de tablas

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos	29
Tabla 2 Consolidado de expertos.....	29
Tabla 3 Validación de instrumentos por juicio de expertos	29
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad del clima laboral	80
Tabla 5 Estadísticos de fiabilidad de productividad.....	80
Tabla 6 Relación entre clima laboral y productividad	32
Tabla 7 Relación entre estructura y productividad.	34
Tabla 8 Relación entre comportamiento organizacional y productividad.....	35
Tabla 9 Relación entre intrapersonal y productividad.....	37
Tabla 10 Prueba de normalidad de El clima laboral y la productividad	38
Tabla 11 Relación entre clima laboral y productividad	39
Tabla 12 Relación entre estructura y productividad	40
Tabla 13 Relación entre comportamiento organizacional y productividad.....	40
Tabla 14 Relación entre relaciones intrapersonales y productividad.....	41

índice de figuras

Figura 1 Relación entre clima laboral y productividad	33
Figura 2 Relación entre estructura y productividad	34
Figura 3 Relación entre comportamiento organizacional y productividad	36
Figura 4 Relación entre relación intrapersonales y productividad	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022. Asimismo, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal de nivel correlacional aplicada. La población fue de 60 trabajadores, considerándolo como la muestra total por ser una población finita, es así que fueron objeto de estudio para la recolección de datos mediante la técnica de la encuesta con el instrumento el cuestionario. Por otro lado, el análisis estadístico se desarrolló a través del programa SPSS versión 25, por medio del cual se obtuvo una Alfa de Cronbach de ,893 y 0.851 aplicada a la prueba piloto, lo cual indico una confiabilidad muy alta. Finalmente, se obtuvo el resultado de Pearson de ,460 lo cual significa una correlación positiva moderada entre las variables, además se obtuvo un nivel de significancia 0,000 siendo < 0.05 indicando que existe relación entre el clima laboral y productividad. Por lo tanto, se concluye que, al mejorar el clima laboral, mejora la productividad.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, desempeño laboral

Abstract

The objective of this investigation was to determine the relationship between the work environment and the productivity of workers in the commercial area of PROMART, Tarapoto, 2022. Likewise, the investigation was of a quantitative approach, a cross-sectional non-experimental design of applied correlational level. The population was 60 workers, considering it as the total sample because it is a finite population, so they were the object of study for data collection through the survey technique with the questionnaire instrument. On the other hand, the statistical analysis was opened through the SPSS version 25 program, through which a Cronbach's Alpha of .893 and 0.851 was obtained applied to the pilot test, which indicates a very high reliability. Finally, the Pearson result of .460 was obtained, which means moderate positive evidence between the variables, in addition, a significance level of 0.000 was obtained, being < 0.05 , indicating that there is a relationship between the work environment and productivity. Therefore, it is concluded that, by improving the work environment, productivity improves.

Keywords: Climate labor, productivity, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Dentro del campo internacional, se resalta que todas las entidades necesitan de la colaboración continua y coordinada de los miembros que la incorporan para llevar a cabo las tareas encomendadas de modo que los procesos internos estén orientados al cumplimiento de los propósitos iniciales, pero para, lograr lo anterior es imprescindible que el clima de trabajo sea adecuado, armonioso y tolerante para de esta manera efectuar los roles sin tropiezos y trabas. Asimismo, Daza et al (2021) mencionan que en Colombia dentro de los entes gubernamentales la fuerza laboral posee un nivel de insatisfacción elevado respecto al clima de trabajo lo cual dificulta el relacionamiento entre colegas y el cumplimiento de objetivos grupales. Además, Salazar et al (2020) sostienen que en México el clima organizacional no posee las condiciones y atributos necesarios para facilitar la colaboración continua esto a causa de la falta de liderazgo de los representantes para realizar el seguimiento respectivo al quehacer interno; lo anterior se resalta ya que de acuerdo a Ramírez et al (2021) en México alrededor del 49% de los trabajadores mencionan que su nivel de desempeño está sujeto al clima que se vive dentro de las instalaciones de trabajo, por lo tanto resulta indispensable el estudio relacionado a la atmósfera laboral.

A nivel nacional, las compañías privadas se encuentran en la imperante búsqueda de trabajadores con amplia experiencia y competencias las cuales son necesarias para dar funcionamiento eficiente al modelo empresarial; no obstante, Luján y Ríos (2020) sostienen que la gran mayoría de entidades privadas no ofrece al colaborador el ambiente laboral para el desenvolvimiento de sus responsabilidades y despliegue de aptitudes lo cual dificulta que se consigan los resultados esperados; aunado a esto, las firmas comerciales adolecen de recursos y elementos tangibles los cuales son necesarios para el fortalecimiento de las relaciones internas como son el liderazgo, la comunicación, el reconocimiento y motivación. Por otra parte, Govea y Zúñiga (2020), enfatizan que el clima laboral a pesar de ser concebido como uno de los factores indispensables que incentiva el

incremento del desempeño, dentro de las empresas peruanas no es considerada como una variable relevante lo cual provoca problemas internos que se ven reflejados en constantes actos de protesta y ausentismo laboral. Asimismo, Aguilar et al (2022) fundamentan que gran parte de las firmas comerciales dentro del estado peruano han descuidado los elementos internos claves, tales como la confianza y la autonomía laboral lo cual ha provocado una atmósfera tensa y distorsionada.

A nivel local, en el área comercial de PROMART, Tarapoto, el problema observado gira en torno al tema, dentro del cual el clima laboral luce tenso y no es el más adecuado para propiciar las buenas relaciones entre compañeros, asimismo, la comunicación no permite la transmisión de información de forma adecuada para el desarrollo de las actividades, los directivos no establecen un canal de comunicación adecuado para dar instrucciones sobre las actividades necesarias, lo cual provoca inconsistencias en los resultados; por otro lado, la productividad se ha visto mermada en función a lo esperado, lo cual puede responder a la falta de mejoramiento del clima laboral en el área.

Teniendo el problema descrito, se planteó como problema general: ¿De qué manera se relaciona el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022? Como problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022? ¿De qué manera se relaciona el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022? ¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022?

Se justifica de manera teórica porque posibilita el conocimiento teórico de la participación de los trabajadores y su implicancia en la mejora de la gestión retail en las instalaciones de Promart Home Center, Tarapoto, en el cual se

desarrolló bajo una investigación verídica y confiable, es por ello se afirma que, la participación de los colaboradores es una herramienta muy importante para alcanzar los planes trazados que se dan cada mes en la empresa. Se justifica de manera práctica, porque brinda una visión sobre la variable para su aplicación en lo diario, haciendo notar la importancia que tiene la participación colaborativa, proponiendo estrategias que ayuden a fortalecer el trabajo en equipo, obteniendo un buen clima laboral y metas alcanzadas. En cuanto a la justificación metodológica, esta investigación goza de esta garantía ya que se desarrolló bajo los estándares del método científico, con la razón de entender y profundizar en la conceptualización del clima laboral y la productividad de un área en específico. Finalmente, la justificación social, mediante la posibilidad de crear una unión que haga sinergia y permita tener un adecuado clima laboral para mejorar y optimizar la productividad de la empresa y a su vez nutrir de conocimiento a sus trabajadores.

Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022. Como objetivos específicos: Determinar la relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022. Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022. Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Además, se estableció como hipótesis general: H_i : Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022. H_o : No existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022. Hipótesis específicas: H_1 : Existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART,

Tarapoto, 2022. Ho: No existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

H2: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Ho: No existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

H3: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Ho: No existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En un ámbito internacional se citó a Vallejo (2021) quién desarrolló un estudio que tuvo como finalidad establecer de qué manera se relaciona el clima de trabajo con la productividad laboral, la investigación se efectuó bajo la metodología cuantitativa, descriptiva, transversal, no experimental, la población fue 20 personas y la muestra consideró la misma cantidad, la información se recolectó por medio de la encuesta y el instrumento fue cuestionario; obteniendo como resultado que, para la contratación de los resultados se usó el estadístico de Pearson el cual arrojó un valor numérico de 0.35 que establece que no existe incidencia significativa entre los conceptos estudiados, por tanto, se dictamina que el CL no es un determinante que promueve el incremento o disminución del desempeño individual y grupal dentro del seno organizacional, es decir, si se realizarían cambios o modificaciones dentro de la estructura de trabajo está no afectaría de manera directa a la productividad de la fuerza laboral.

Por ello se citó a Rosales (2020) que tuvo como finalidad conocer de qué forma el clima de trabajo impacta en la satisfacción de los colaboradores, el estudio se enfocó en una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional, no experimental, se consideró un total de 202 colaboradores y la muestra estuvo constituida también por 202 personas, la información se recogió por medio de la encuesta en base a un cuestionario; obteniendo como resultado que, en virtud de alcanzar el objetivo central del estudio se ha procesado la información recogida de las encuestas en el coeficiente de spearman del cual resultó de 0.313 que al situarse por debajo de 0.05 se establece que existe suficiencia cuantitativa para afirmar que entre los conceptos existe un grado de relación positiva baja; por consiguiente, se aduce que la atmósfera laboral es una variable imprescindible que incentiva el bienestar de los colaboradores en su actual puesto de trabajo ya que genera sentimientos de pertenencia, placer y eleva el compromiso individual, lo cual posteriormente se traduce en un incremento de productividad.

Asimismo, Jiménez (2021) tuvo como fin conocer el valor correlacional que existe entre el clima laboral y desempeño de los colaboradores, el estudio se realizó en consideración al enfoque cuantitativo, descriptivo, básico, no experimental, la población y la muestra estuvo conformada por 54 personas , la información se recolectó por medio de la encuesta a través del diseño del cuestionario; obteniendo como resultado que, puesto que el nivel de sig. hallado se sitúa por debajo de 0.05 y ya que el valor de spearman hallado fue 0.494 se determina que existe correlación entre los temas estudiados; por consiguiente, se afirma que el adecuado clima laboral genera beneficios transversales a la organización ya que los colaboradores se esfuerzan continuamente por alcanzar las metas y materializar los resultados previstos, generando con ello un mayor nivel de competitividad interna y crecimiento; aunado a esto, el CO adecuado permite retener a los trabajadores sobresalientes ya que la salud percibida dentro de la institución es estable y armoniosa.

Por ello se citó a Burbano (2021), tuvo como fin describir los atributos esenciales que permiten incrementar la productividad de los colaboradores, el estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo aplicado, correlacional, no experimental, la cantidad de personas investigadas fue 25 colaboradores los cuales fueron considerados en la población y muestra, la técnica que se optó por usar en el estudio fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; obteniendo por resultados que, de acuerdo a los datos recogidos uno de los principales dilemas que generan insatisfacción en los clientes externos es el incumplimiento de los pedidos efectuados, pues estos por lo general no poseen la calidad prometida por la institución, aunado a ello, existe grandes variaciones en las características propias del bien tales como tono y tamaño los cuales se derivan principalmente de la mala gestión interna. Por tal hecho la institución en los últimos trimestres ha experimentado una disminución acelerada respecto a las fuentes de ingreso lo cual ha dificultado la compra de materia prima, así como ha imposibilitado el cumplimiento oportuno de los pagos previstos tanto a los proveedores como al personal.

Para Aguirre (2021) tuvo como propósito estudiar cómo influye la aplicación tecnológica en la productividad de los colaboradores, la metodología por la que se abogó la investigación fue cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental, la población y muestra fue por un total de 128 clientes, la técnica que posibilitó la recopilación de datos relevantes fue la encuesta y el instrumento el cuestionario; obteniendo como resultados que, la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas que surgen en el mercado externo ha permitido que los colaboradores incrementen su nivel de productividad, esto a raíz que de acuerdo al estudio realizado el promedio de ventas individuales diarias es de \$ 2007. 49, por lo tanto, se afirma que la aplicación de este nuevo instrumento digital ha traído consigo grandes beneficios a la organización los cuales se traducen en mayores ganancias y mayor productividad de la fuerza laboral, consiguiendo de esta manera los resultados y objetivos que han sido planificados inicialmente.

Por ello se citó a Muñoz (2021), tuvo como propósito implementar estrategias que permitan conocer el grado de productividad de la compañía, la metodología aplicada en la investigación fue cuantitativo, aplicada, correlacional, no experimental, la población y muestra fue por un total de 86 colaboradores, la técnica que se optó para recoger información relevante fue la encuesta por medio del cuestionario; obteniendo como resultados que, la productividad y la evaluación de costos son determinantes a la hora de conocer la viabilidad de los proyectos y determinar el monto total de las ganancias adquiridas en un período, por tal motivo, es importante que la institución cuente con directivos capacitados para valorar los datos cuantitativos a la hora de conocer el grado de elasticidad de los proyectos u obras a ejecutar, así como, determinar cuáles son los costes al momento de gestionar un nuevo bien ya que esto permitirá evitar malversaciones, optimizar los recursos y tener mayor competitividad.

Para el ámbito nivel nacional se citó a Saldaña (2020), tuvo como fin establecer el valor correlativo que existe entre el clima de trabajo y la motivación de los colaboradores, la investigación se desarrolló bajo una

metodología cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental, la población fue por 43 colaboradores, en tanto, la muestra solo consideró a 36 de ellos, la técnica que se utilizó para recoger datos relevantes fue la encuesta a través del diseño de los cuestionarios; obteniendo como resultados que, tras determinar que el valor correlativo de spearman fue 0.9999 y dado que el valor de sig. fue menor a 0.05 se establece que el clima de trabajo es un predilecto que influye de modo directo en la motivación de la fuerza laboral, por ello, es primordial que dentro de la entidad se generen escenarios de reconocimiento y felicitación pública la fuerza laboral por los logros alcanzados en un período determinado ya que esto incrementará su nivel de compromiso con las tareas delegadas a nivel individual y grupal, además, fortalecerá la competitividad interna, lo cual permitirá generar mayor valor a los procesos.

Así mismo Espinoza (2021) tuvo como finalidad conocer el grado de correlación numérico que existe entre la variable clima organizacional con el desempeño de los colaboradores, la metodología por la cual se enfocó la investigación fue cuantitativa, aplicada, no experimental, la población y muestra estuvo integrada por la misma cantidad los cuales fueron 25 colaboradores, la técnica que facilitó la obtención de información fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario; obteniendo como resultado que, en relación a la información que se han obtenido por el resultado de Pearson se comprueba que existe relación entre los conceptos puesto que el valor hallado fue menos a 0.05 (0.542), queriendo explicar que la atmósfera de trabajo mantiene las relaciones que subyacen dentro del seno organizacional, lo cual se traduce en un mejor rendimiento de la fuerza laboral, obteniendo con ello mejores resultados que benefician la sinergia interna y promueven la creación de un ambiente cooperativo, innovador y abogado hacia el cumplimiento de los resultados y mejora continua.

Por lo cual se cito Romero (2022), tuvo como propósito establecer de qué forma la gestión escolar incide en la productividad de los colaboradores, el estudio se enfocó en una metodología cuantitativa, aplicada, correlacional,

no experimental, la población y muestra estuvo constituida por 105 colaboradores, la técnica que se usó para recoger información valiosa de parte de los colaboradores fue la encuesta mediante la aplicación directa de los cuestionarios; obteniendo como resultado que, después de procesar los elementos cuantitativos en el estadístico de spearman se logró obtener un valor correlacional de 0.918 donde evidencia que afirma una vinculación positiva alta entre los conceptos abordados, esta afirmación es reforzada ya que el valor de sig fue inferior a 0.05. Los datos mencionados en las líneas anteriores revelan que la productividad es un elemento que deriva de la gestión que realizan los altos mandos los cuales están asociados a la administración de personal, compensación, motivación, liderazgo y comunicación; tales elementos hacen posible que la fuerza laboral se inmiscuya de manera voluntaria en las actividades programadas y permite también que se alcance lo previsto eficientemente dentro del plazo programado.

Así mismo Araujo (2022), propició como finalidad establecer el grado de asociación que existe entre el ausentismo y la productividad de los colaboradores, el trabajo de investigación se efectuó bajo la metodología cuantitativa, aplicada, no experimental, la población estuvo constituida en un primer momento por 300 colaboradores y la muestra solo consideró a 171 trabajadores, la técnica que posibilitó el recojo de datos fue la encuesta por medio del cuestionario; obteniendo como resultado que, en base de estadístico de spearman se logró establecer que entre los temas estudiados existe un grado de asociación positiva baja, esto a raíz que el valor hallado se ubicó por debajo de 0.05 (0.413), además, lo anterior es reforzado ya que de acuerdo a la prueba estadística aplicada el valor de sig. = 0.000, por consiguiente, se establece que la productividad laboral se ve con mayor notoriedad cuando los trabajadores acuden continuamente a cumplir con las responsabilidades que le han sido conferidas dentro de la institución obedeciendo estrictamente a su horario de trabajo; pero para que ello ocurra es necesario que se le ofrezca los recursos necesarios para el despliegue de

su labor, así como, ofrecer un ambiente de trabajo armonioso y compensaciones justas.

Seguidamente se citó a Castro (2020), tuvo como fin comprobar si existe relación entre la remuneración y la productividad de los colaboradores, la metodología que rigió la investigación fue cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental, la población y muestra estuvo integrada por la misma cantidad que abarcó un total de 60 personas, la técnica que permitió recoger información fue la encuesta por medio del cuestionario; obteniendo como resultados que, la información que se obtuvo del estadístico de spearman permitió tener la suficiencia cuantitativa para determinar que entre los temas abordados existe relación significativa alta, ya el valor que se obtuvo fue 0.728 el cual da entender que las prestaciones salariales son uno de los principales incentivos más valorados de parte de los colaboradores ya que les otorga mejor calidad de vida, estabilidad económica y estatus social, por ello es importante que las instituciones definan políticas salariales justas y de acuerdo a las valoraciones del mercado, pues esto posibilitará atraer al personal más capacitado y retener a los más eficientes.

Finalmente, se citó a Caicho (2021), tuvo como fin conocer el nivel del relacionamiento que existe entre la gestión de personal y la productividad, la metodología fue cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental, la población y muestra estuvo comprendida por 40 colaboradores, la técnica que posibilitó la recopilación de información fue la encuesta acompañado del cuestionario; obteniendo como resultado que, posterior al procesamiento estadístico de los datos encontrados en los instrumentos, se logró obtener un valor correlativo de spearman de 0.324 permitiendo establecer que mientras mejor se desarrolle la gestión y administración de la fuerza laboral se obtendrán mejores resultados respecto la productividad. Tomando como referencia a lo mencionado, se entiende que la gestión de los colaboradores es un determinante que promueve la eficiencia organizacional, puesto que facilita que el recurso humano despliegue sus competencias, actitudes y

experiencias a favor del ente cumpliendo satisfactoriamente con los roles y retos que se le son otorgados.

Respecto al desarrollo del enfoque teórico se identificaron las siguientes teorías para la variable clima organizacional, se precisa la teoría clásica que tiene como autor bandera a Fayol (1916), dicho investigador enfatiza que la eficiencia de la organización se debe específicamente a los resultados financieros y económicos que esta obtiene al finalizar un determinado periodo, sin embargo, está se ve influenciada por un sinnúmero de factores internos siendo uno de los principales el clima laboral, el cual se convierte en un pilar indispensable respecto a la continuidad del colaborador dentro de la entidad. Asimismo, se integró a la teoría burocrática, que tiene como autor principal a Weber (1949) esta teoría profundiza en la estructura que rodea la organización, su objetivo central está orientado a maximizar la efectividad en los colaboradores por medio de la homogenización de los roles que desempeñan y la racionalidad funcional para construir un clima de trabajo saludable, el cual propicie las relaciones interpersonales tolerantes y sostenibles. Finalmente, se integró a la teoría neoclásica, que tiene como principales representantes a Drucker, Koontz y O`Donel (1954), dichos investigadores proponen que el éxito de toda organización se cimienta a la forma en cómo ésta se encuentra estructurada. Además, conceptualizan al clima organizacional como una técnica que premedita las buenas relaciones internas, asimismo, centran su investigación en las ventajas que genera la centralización de funciones y la departamentalización. De igual manera, estos autores mencionan que el único responsable encargado de generar un ambiente de trabajo productivo y afable orientado al cumplimiento de los resultados es el administrador, gerente o quien haga de sus veces ya que esté asume la principal responsabilidad de encaminar al cuerpo de colaboradores que lo acompañan hacia un fin determinado (Escobedo, 2020).

De igual manera para el establecimiento de las dimensiones se considera como primera dimensión a la estructura, en la cual se propone a la teoría

estructuralista, que tiene como principales representantes a Burnham y Weber (1950), quienes proponen una gestión enfocada en la organización de funciones concibiendo a la entidad como una unidad integrada por personas diferentes donde cada una posee su propia cultura, perspectiva, identidad, conocimientos, habilidades, formación experiencia, experiencia y competencias. No obstante, al formar parte de un ente vivo todos poseen un objetivo similar que es conseguir los resultados y metas que se le han sido delegadas, por tanto, necesitan interrelacionarse para fomentar un mayor nivel contraste productivo.

En cuanto a la segunda dimensión denominada comportamiento organizacional, se citó a la teoría clásica promovida por Collado (1997), la cual nace a raíz de encontrar y definir lineamientos que permitan gestionar eficientemente las organizaciones, incluyendo a los miembros que la integran. Dicho autor fue el primero en reglamentar el comportamiento y la actitud de la fuerza laboral, lo cual desencadenó en la creación de los 14 principios de la administración. Por último, en cuanto a la dimensión relaciones interpersonales, se integró a la teoría de las relaciones humanas de Mayo (1932), quien enfatiza en la creación de escenarios que promuevan y faciliten el relacionamiento entre los miembros de la organización, ya que éste se convierte en un factor primordial cuando se delegan trabajos en equipo y dinamiza el proceso de integración. Para dicho autor es imprescindible la creación de relaciones interpersonales dentro del lugar de trabajo. Esta teoría tiene como objetivo promover situaciones donde el colaborador pueda exponer con libertad sus opiniones respecto a un hecho.

Para el desarrollo conceptual se identificaron las siguientes definiciones: para la variable clima laboral, se tiene a Chiavenato (2011), quien menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los

cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.

Según Velásquez et al (2018), CL se encuentra condicionado por diversos factores tales como los lineamientos internos, las condiciones propias del lugar de trabajo y los recursos disponibles; tanto la atmósfera de trabajo como la satisfacción de los colaboradores son quizás los temas que han sido abordados con mayor énfasis dentro del campo laboral y científico, puesto que agrupa tres elementos básicos que permiten distinguirlos, el primero está asociado con los atributos que rodean a la entidad, de igual modo, se considera como parte de su conceptualización a las percepciones e identidad que poseen los trabajadores y, por último, se tiene al enfoque holístico el cual integran a los factores que se han mencionado las líneas anteriores.

De acuerdo a Jiménez y Mariño (2018), el CL es entendido como un tema de vital relevancia tanto en las instituciones con fines lucrativos como sociales ya que éstas ofertan servicios al público exterior, quienes posteriormente valoran la atención contrastando lo recibido con lo esperado. Si el servicio que reciben los usuarios no alcanza el nivel esperado los individuos que generan una concepción equívoca de la institución, caso contrario ocurre si el servicio prestado supera las expectativas iniciales ya que estas generan un efecto multiplicador. No obstante, es importante acotar que los colaboradores tienden a mostrar al target comportamientos y actitudes respecto a su sentir con la organización por ello es importante se evalúe continuamente el ambiente de trabajo.

Bajo el contexto de Velásquez et al (2018) sostienen que el clima laboral son las condiciones de como una persona pueda expresarse frente a las diversas situaciones que desarrollan en su momento, ya sea en lo laboral o en lo personal, asimismo, hace mención que son los espacios en donde un trabajador desarrolla sus funciones o actividades encomendadas por su superior, las participaciones e interacciones que se puedan dar entre ellos, al

igual que con el empleador. Además, indican que el clima laboral depende mucho del ambiente que pueda existir entre los colaboradores de una organización, los momentos, las situaciones, los conflictos que muchas veces puedan presentarse en el lugar en el que laboran, influyendo mucho en las conductas que ellos puedan tener para ejecutar sus funciones. En tanto, las particularidades, características, entre otros, que presente una empresa y que se diferencie de las otras, son las principales causas que inciden los comportamientos de los trabajadores, asimismo, de la propia organización, en donde el clima laboral muchas veces depende del ambiente de trabajo que exista en una organización.

Según, Rosiles et al (2019), manifiestan que si una gestión no muestra con un buen clima laboral, estará en ineficiencia con las organizaciones de su competencia, porque depende mucho del tipo de ambiente interno de una organización, de ello depende su nivel de productividad y la calidad con la que la desarrollan. Además, Jiménez y Mariño (2018), definen que el clima laboral es una función principal en relación a las actividades que ejecutan las empresas a diario, viéndose involucrado distintas causas; como, las condiciones del puesto de trabajo en la que laboran los colaboradores, los equipos tecnológicos de trabajo, las normas o leyes internas que rige la organización, las coordinaciones entre los jefes y líderes, las remuneraciones que muchas veces va depender para que el colaborador se sienta motivado y satisfecho para realizar sus actividades, en donde estas causas son percibidas tanto directa como indirectamente por los mismos, algunas de estas causas muchas veces son permanentes, presentándose de distintas maneras en empresas diferentes.

Según Rosiles et al (2019), mencionan que, el clima laboral forma parte del ambiente en la cual los colaboradores que forman parte de una organización realizan sus funciones dentro de ella, de manera que los permita estar cómodos y así puedan desempeñar cada uno de sus funciones; por lo que resulta importante que el organismo tengan en cuenta mantener en buen estado las áreas de sus colaboradores, con todas las comodidades

necesarias e implementación de todo los materiales que permita que se den buen desempeño, de manera que no exista ningún tipo de problema que pueda afectar el desarrollo de las actividades que vienen siendo ejecutadas. Por otro lado, en alguno de los casos ha existido problemas en cuanto al ambiente laboral que tiene algunos organismos, ya que se encuentran en mal estado lo cual esos provocan malestar por parte de los mismos trabajadores, debido a los posibles riesgos que se puedan dar dentro de su entorno donde desarrollan sus funcionalidades.

Para Rosiles et al (2019), manifestaron que el clima laboral fomenta el buen trato en una empresa, de cumplir con sus derechos laborales, donde se sienta integrado o como parte de que su permanencia sea estable, donde se pueda desenvolver por sí mismo y al mismo tiempo compartir sus experiencias, de disfrutar de un buen ambiente, para poder ejercer sus funciones, mejor dicho de la disponibilidad de todo lo necesario pueda estar en su alcance; eso hace parte de que la empresa valora el esfuerzo de cada trabajador, por lo que hace lo posible de que su presencia sea valorado, y sientan que gracias a sus experiencias que aplican como funciones, ayudan a que se promueva el crecimiento y desarrollo de la empresa, donde crecen juntos como profesional y crecimiento económico. Además, cada organización se comporta de acuerdo a como quiere conseguir sus resultados, por lo que busca en sus trabajadores que la motivación los acompañe en todo momento, donde la organización está pendiente de cada movimiento que se les asigna, donde presientan que puedan necesitar su ayuda

Mientras Velásquez et al (2018), afirmaron en su contexto que el clima laboral, también va depender del tipo de organización que está formado, como los encargados de recursos humanos, que son el área que tiene que ver con todo la integración de su existencia de cada personal, por lo que ellos son lo que ayudan a promover a que exista una comunicación significativa entre todo los trabajadores, de poder ser partícipes con el desarrollo de nuevos planes que se va ejecutar para el cumplimiento de actividades, además se integró que es necesario que la empresa antes de

abrir sus puertas de atención, es lograr juntarse con todo sus trabajadores para dar ciertas recomendaciones o condiciones de como poder mantener la responsabilidad de que las funciones sean prioridad de cumplir las metas establecidas. Por lo tanto, es necesario que la supervisión sea constante con cada trabajador de ser examinado para visualizar su rendimiento de trabajo y en base a su calificación poder determinar el trabajador del mes y ser compensado, siendo una motivación fiable.

En cambio, Escobedo, (2020). Estableció que existe empresas que no valoran el esfuerzo del personal, donde muy aparte de no existir cumplir con los derechos laborales, no dan efecto de haber un clima laboral íntegro y satisfacción de poder permanecer estable dentro de la entidad que les contrata, donde se sienten en abandono, donde no tienen una guía o alguien que les motive a seguir ejerciendo el cumplimiento de sus funciones, lo cual indigna este problema a cada trabajador, de buscar bien, otras opciones laborales, o de soportar por la falta de competencia laboral, donde esto ha causado ser ya, un problema, que no toman en consideración de dar afectividad al clima laboral, ya que depende de mantener un equipo orientado y liderado se puede lograr muchas cosas de cumplir las metas establecidas como empresa que tratan de seguir creciendo y manejando el mercado, es importante y necesario que el cuidado y protección de trabajadores se formalicen de acuerdo a las necesidades que tiene que cumplir cada empresa como parte de su misión.

Según Velásquez et al (2018) describieron en su propio contexto que el clima laboral es que se debe de valorar, porque de acuerdo a lo que se trata y cuidado a los trabajadores, ellos cuidaran de tus clientes, donde la importancia no solo es darle al crecimiento de cada empresa, sino de quienes se esfuerzan por lograr a que la empresa siga manteniendo un mismo margen de integridad con la sociedad, donde la motivación de reflejar un clima laboral puede ser el buen trato, incentivar mediante comisiones, trabajador del mes, disponibilidad de aportar sus conocimientos ante nuevos retos, contar con las herramientas necesarias, donde no se sienta

perjudicado, sino al contrato que su efectividad como trabajador ayude a que se puedan dar soluciones a los posibles problemas, donde se busca ameritar su esfuerzo, sin importar la jerarquía de campo laboral, donde se sienta valorado de sus buenas acciones y le inspire de ser un profesional de gran nivel o de que puede dar un mejor resultado.

Los autores Jiménez y Mariño (2018), manifestaron que la organización está conformado, por dirigentes, trabajadores y entre otros, donde lo que se basa es que el clima laboral para calificar como bueno, es importante demostrar el interés de que debe contar con todo lo necesario para resolver sus funciones que se les asigna a cada trabajador, por lo tanto es hacer lo posible de que tu trabajador te ayude a cumplir la metas establecida, donde no se trata de que pueda ser tu esclavo de que trabaje todo el día sin mucho descanso, se trata de que mediante el buen clima laboral de desestrese y amplíe estar en un buen espacio, tener una buena relación con sus jefes o compañeros de trabajo, donde se sienta identificado ser parte de la familia que la empresa ejerce, donde todos juntos puedan hacer posible de que la empresa cumpla las metas establecidas, y la buena comunicación refleje su buen ámbito organizacional, para así ameritar grandes cambios que fortalecen el buen ambiente.

Asimismo Velásquez et al (2018), fomentó que las empresas que no estiman o cuidan de sus trabajadores, se nota que no perduran mucho tiempo de poder laborar en su empresa, por lo que cada vez solo piden y solicitan personal a cada momento, además porque ya se da conocer que no cuenta con un clima laboral efectivo de poder seguir trabajando en dicho lugar, por lo que representa de esa manera; es complicado a que las empresas consigan mayor crecimiento o su funcionamiento sea estable, donde no puedan combatir con las debilidades, eso da a mostrar contar con un nivel bajo de experiencia de no saber manejar una organización integrada con distintas funciones; por lo tanto algunas empresas formalizadas tienen conocimiento de que los trabajadores cumplan con las metas establecidas, así también la empresa debe de cumplirlos, donde no solo es tratar de distribuir las funciones y que ellos se encarguen por lo cual fue aceptado su

contratación, sino de que busquen la forma dinámica de saber llevar un equipo de que funcione con una inspiración y motivación.

Mientras para Escobedo, (2020). También mencionó que el clima laboral es estar en una buena relación con los compañeros de trabajo y respectivamente con el jefe o gerente, donde el trabajador se sienta motivado, lo cual esto puede provocar efecto en mostrar un rendimiento positivo como trabajador, donde su rendimiento se desarrolle mucho mejor, al poder ejercer dentro de las empresas que contratan de su servicio. También hace mención de la forma como cuidan del entorno psicológico, de no sentir se presionado, y fomenta el estrés la preocupación, donde todo este efecto pueda causar perjuicios en el crecimiento de la empresa, donde la empresa sea el responsable de no dar la prioridad a un buen clima laboral, porque cada trabajador al estar en un buen ambiente y con las herramientas necesarias, de no aburrirse de inmediato o de no seguir brindando servicios, sino se trata de que un solo trabajador pueda seguir permaneciendo dentro de la empresa, porque ya conoce toda la operatividad.

En cuanto a Velásquez et al (2018), indican que, los organismos han adaptado medidas para poder acatar a los posibles riesgos que se puedan presentar dentro del ambiente de trabajo, ya que la mayor parte de los trabajadores buscan una manera de poder estar en un lugar cómodo a fin de que pueda ejercer sus funciones, y posterior a ello que puedan lograr hacer uso de sus habilidades y conocimiento dentro de sus áreas de trabajo.

Según Rosiles et al (2019), el CL es sumamente importante ya que permite conocer los elementos que promueven la satisfacción dentro del ambiente de trabajo el cual es necesario a la hora de diagnosticar la salud transversal de la organización. Asimismo, dentro del comportamiento del colaborador se encuentra el factor psicológico, el cual desempeña un rol determinante en relación al grado de satisfacción y productividad laboral; por otro lado, las investigaciones relacionadas con el bienestar térmico han demostrado que las percepciones acerca del clima exterior influyen en el factor psicológico lo cual a su vez desencadena en mayor o menor productividad.

En lo referido a la definición conceptual de las dimensiones, respecto a la dimensión estructura, se citó a Chiavenato (2011) quién lo define como el esqueleto que compone la organización, es la esquematización acerca de las funciones, cargos y responsabilidades que posee cada individuo dentro de la institución; esta representación permite que la fuerza laboral conozca a detalle su ubicación, autonomía y dependencia lo cual se convierte en un promotor de la eficiencia interna. Es importante acotar que el diseño que determine cada institución favorece el desempeño organizacional y promueve las relaciones con los otros equipos y colaboradores; en ese marco el proceso de organización y distribución de roles se configura como fundamental a la hora de establecer la estructura empresarial. Cabe destacar que los responsables de su diseño son los directivos o el departamento en específico de recursos humanos, quienes a partir de las necesidades inherentes de la organización y de los clientes a los que apunta elige el diseño que mayor competitividad y rentabilidad generen el tiempo.

En cuanto a la definición conceptual de la dimensión comportamiento organizacional, se citó a Chiavenato (2011) quién lo conceptualiza como el conglomerado de actitudes que muestra el colaborador ante la realización de sus tareas o de los retos que se presentan dentro de su puesto de trabajo, además, es concebido como el estudio de los miembros que se desenvuelven en una organización el cual se ocupa principalmente de conocer el grado de influencia que ejerce la entidad sobre la fuerza laboral y viceversa. Desde esta mirada, se enfatiza que la dimensión guarda una relación estrecha con otras ciencias como son la psicología organizacional, sociología y gestión del personal las cuales se focalizan en entender el porqué del actuar de los colaboradores frente a un hallazgo determinado.

En cuanto a la definición conceptual de la dimensión relaciones interpersonales, Chiavenato (2011) asegura que es la interacción que se genera dentro de la organización, es decir, la comunicación que se producen dentro de una determinada institución las cuales se encuentran reguladas por un conjunto de lineamientos, normas éticas y comportamentales. Las relaciones interpersonales se configuran desde este punto como un

elemento primordial que permite conseguir los propósitos y resultados esperados a nivel grupal y que incide de manera directa en el desempeño organizacional, en la satisfacción del trabajo y en el bienestar emocional. Cabe destacar que las relaciones que se generan dentro de la organización pueden adquirir diversas connotaciones, desde un trato meramente profesional hasta una amistad que traspase las instalaciones.

Para el desarrollo teórico se identificaron las siguientes teorías; para la variable productividad se precisa la teoría del capital humano, cuyo autor es Theodore (1960) quien afirma que uno de los principales incentivos que promueve el crecimiento de la productividad es la inversión individual ya que los colaboradores incrementan el campo de posibilidades de desarrollo. Se trata entonces, de un sendero de acuerdo a la responsabilidad que muestra en su nivel de bienestar y por consecuencia su rendimiento. Ante esto es primordial resaltar que la presente teoría guarda relación con la inversión en el recurso humano ya que éste es concebido como el factor principal que impulsa a los cambios y mejoras internas generando como consecuencia un mayor índice de competitividad y mejor desenvolvimiento personal. Además, se integró la teoría de la inversión en el capital humano propuesta por Becker (1964) esta teoría descansa en el precepto que mientras más capacitado está el colaborador mayor será su compensación económica. Dicho autor enfatiza que el modelo se centra específicamente en la formación académica profesional que posee el trabajador ya que esto le permite afrontar de mejor manera los desafíos internos, conseguir los resultados esperados a nivel departamental como institucional y generar mayor valor a los procesos. Por último, se consideró a la teoría de los ingresos individuales, fue propuesta por Mincer (1974) dicho autor plantea que las remuneraciones que reciben los individuos a causa de las prestaciones que brinda a una institución son retribuidas a partir del cargo y responsabilidad que ocupa, además, enfatiza que es necesario desarrollar constantes capacitaciones a los colaboradores de acuerdo a su área y así puedan mejorar la fuerza laboral, ya que esto requiere de las designación de

un presupuesto dinerario y de la disposición del tiempo de la jornada laboral para llevar a cabo dicho taller.

En lo referido a las teorías de las dimensiones, respecto a la dimensión eficiencia se considera a la teoría de la incertidumbre de Stiglitz (1975), se fundamenta en el supuesto de que el gerente o líder de una institución desconoce el grado de productividad del individuo a contratar, por lo tanto, existe un cierto grado de incertidumbre respecto a su selección. Si el gerente observa que el colaborador reacciona de manera favorable a los roles y funciones otorgados estará avalando la remuneración que se le otorga. Respecto a la segunda dimensión denominada efectividad, se integró a la teoría de la capacidad individual de Spence (1974), la cual establece que el rendimiento de la fuerza laboral se encuentra vinculada con la capacidad y competencias que posee el colaborador, por lo tanto, guarda sintonía con el proceso formativo, las habilidades y la experiencia acumulada. Por último, en cuanto a la tercera dimensión denominada eficacia, para la cual se consideró a la teoría del filtro de Arrow (1973) menciona que al igual que los modelos descritos anteriormente está se asocia en la importancia que posee la formación académica del postulante para ser seleccionado para ocupar un cargo específico. Además, se miden los estándares que permitan contratar a individuos con características y competencias similares a las requeridas por la institución.

Para el desarrollo del enfoque conceptual se identificaron las siguientes definiciones; para la variable productividad según los autores Alamar y Guijarro (2018), se trata de un tema que mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico. Por consiguiente, se necesita de la integración de elementos que permitan la consecución de los fines esperados los cuales están asociados a la eficiencia y efectividad. Desde ese marco, la productividad es considerada como la relación que se genera entre lo producido versus los recursos que se han necesitado para su

creación, es decir, se basa en la relación que existe entre los ingresos con las salidas.

De acuerdo a Osore (2020), el tema abordado es un causal que permite determinar el nivel de competitividad en el sector donde efectúa sus operaciones, así como, los servicios que son dispuestos al target. Por consiguiente, mientras más elevado sea el nivel de rendimiento mejor serán los productos que se entregan a los usuarios. Cuando se habla de productividad se hace referencia al proceso en el cual intervienen diversos factores, elementos y procesos los cuales están destinados a obtener un resultado específico, sin embargo, esta variable se enfoca de manera particular a fin generar los mismos resultados sin alteraciones de la cantidad y calidad.

En cuanto a las afirmaciones de Osore (2020), en la actualidad muchos organismos han obtenido diferentes tipos de problemas en cuanto al manejo de sus recursos, ya que no han desarrollado buenas gestiones orientadas a la productividad; por ende, esto ha causado gran pérdida dentro su estructura y al mismo modo no han llegado a cumplir con sus planes que fueron establecidos; es por ello, que nace la razón de que los organismos cuenten con colaboradores capaces de poder responder a sus funciones que efectúan, para que de esa manera se lleve a cabo un buen desarrollo de sus actividades, ya que la mayor parte para que obtengan buenos resultados es por medio de las fuerzas de los colaboradores. Además, uno de los motivos por el cual los organismos no tienden a tener resultados favorables, es por la falta de estrategias aplicada a las actividades que ejecutan, lo cual esto ha perjudicado para que puedan mantener su sistema en un buen nivel, y eso los permita tener un buen desarrollo económico.

Según Yanedis et al. (2020), mencionan que, la productividad dentro del ámbito social es uno de los principales medios de sustento de las personas, ya que permite crear mecanismo de desarrollo a fin de que puedan sacar sus productos y ponerlos dentro del mercado, posterior a ello poder obtener

buenos resultados e ingresos para sus gastos que efectúan el día día; además, uno de los cambios que ha traído consigo la productividad, es la minimización de la pobreza dentro de muchos territorios del país, lo cual esto ha provocado que se mejore el desarrollo económico. Asimismo, una de las ventajas de que la sociedad desarrolle actividades orientadas a la producción, son el cuidado que le dan al medio que los rodea, debido a que es una de las fuentes fundamentales de no fomentar algún riesgo que pueda afectar el medio ambiente; es por ello que la productividad es una alternativa para poder conseguir que las personas puedan ejercer actividades que los permita tener buenos ingresos y al mismo tiempo mayor protección al medio.

De acuerdo a Yanedis et al. (2020), existen diversos elementos que afectan de manera directa a la productividad individual de la fuerza laboral, dentro de los cuales se encuentran los externos e internos, dentro de estos primeros se enumera a los cambios en las legislaciones, incremento de los profesionales, remuneración, disposiciones nuevas en relación a la tecnología y ciencia, entre otros; dentro de las internos se resalta al clima de trabajo, satisfacción en el área, disponibilidad de los materiales, estilo de dirección, tipo de comunicación, línea de carrera, capacitaciones, entre otros. Por otro lado, dichos autores enfatizan que las modalidades de trabajo y la cadena productiva adoptadas por la institución determinan también el nivel de productividad alcanzada dentro de un lapso de tiempo, dentro de los cuales se tiene a las capacidades del talento humano, a los medios que utiliza y los instrumentos de trabajo que emplea la hora de transformar cierta materia prima.

En cuanto a la definición conceptual de las dimensiones, respecto a la dimensión eficiencia, se citó a Alamar y Guijarro (2018), quienes manifiestan que es un elemento de gran relevancia para la institución ya que este representa los recursos que se han utilizado para alcanzar un determinado fin y los resultados que se han obtenido de su ejercicio. Esta primera dimensión se encuentra íntimamente vinculada con los materiales que han sido designados para alcanzar un resultado, se trata entonces, de la

capacidad que poseen los colaboradores para finiquitar un objetivo en un tiempo mínimo y con la menor disposición de los materiales. Es importante considerar que un aumento en el uso de los recursos no necesariamente determina la calidad del bien.

En cuanto a la definición conceptual de la dimensión efectividad, se citó a Alamar y Guijarro (2018), quienes enfatizan que es el resultado que se deviene tanto de la eficacia como la eficiencia, es decir, se cimienta a partir del uso inteligente de los recursos que han sido conferidos. También puede ser concebido como el nivel con el que se han conseguido los resultados esperados, el cual se traduce en el cumplimiento oportuno de los planes.

En cuanto a la definición conceptual de la dimensión eficacia, se citó a Alamar y Guijarro (2018), quienes sostienen que el término hace referencia a la forma en cómo una organización ha alcanzado los objetivos que se han establecido previamente, es decir, este indicador valora la capacidad que posee la organización y los miembros que la integran para alcanzar los resultados previstos dentro del cronograma estipulado. De acuerdo a lo expuesto por los autores citados existen diversos modelos que explican la eficiencia dentro de los cuales se encuentra al social, donde se considera como criterios principales al comportamiento de los colaboradores, los costes en los que se incurren en cada contrato de personal que se establecen con mayor tiempo en la empresa; al mismo tiempo, se tiene al político, el cual valora los objetivos que se han trazado a nivel individual y grupal dentro del seno organizacional y el económico donde se evalúa la rentabilidad que se obtiene al efectuar o modificar un proceso tanto en términos económicos como financieros.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

Fue de tipo básica, ya que se utilizó teorías existentes en la solución de una problemática (Alvarez, 2020). Fue de enfoque cuantitativo, ya que el estudio se apoya de diversas herramientas y fuentes estadísticas para conocer el valor correlativo que existe entre los temas tratados, es decir, los resultados que se presentan se encuentran determinados específicamente por valores numéricos (Arias, 2021).

3.1.2. Diseño

Fue no experimental, conforme a lo precisado por Cohen y Gómez (2019) en este tipo de estudios el investigador se abstiene de manipular o interferir en el comportamiento de los actores involucrados, lo que hace únicamente es observar su accionar para a partir de ello generar inferencias (p. 27). La presente investigación presenta un nivel correlacional, porque se basa en describir en su primer momento de descubrir los comportamientos que demuestran las variables, donde ya después se califique su validez y grado de confianza (Cvetkovic et al, 2021). Asimismo, Es de corte trasversal, puesto que los instrumentos serán aplicados al objeto investigado en un solo momento y por ende los resultados corresponden únicamente a ese lapso de tiempo (Arias y Covinos, 2023).

3.2. Variables y Operacionalización

3.2.1. Variable 1: clima laboral

Definición conceptual

El clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los

cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores (Chiavenato, 2011)

Definición operacional.

El clima laboral se midió mediante sus dimensiones e indicadores como la compostura, comportamiento organizacional y aptitudes, usando como método a la encuesta a través de un cuestionario como instrumento con una escala de tipo Likert que se aplicó a los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Dimensiones:

- ✓ Estructura
 - Tamaño
 - Estilo de Dirección
 - Estructura formal
- ✓ Comportamiento Organizacional
 - Productividad
 - Tensión y estrés
 - Aptitudes y actitudes
 - Motivaciones
 - Expectativas
- ✓ Relaciones Interpersonales
 - Comunicación
 - Compañerismo
 - Conflictos interpersonales
 - Conflictos interdepartamentales

Escala de medición: Ordinal

3.2.2. Variable 2: Productividad

Definición conceptual

se trata de un tema que mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico (Alamar y Guijarro, 2018).

Definición operacional

La productividad se midió mediante sus dimensiones e indicadores como la eficiencia, efectividad y eficacia, usando como método a la encuesta a través de un cuestionario como instrumento con un valor Likert que se aplicó a los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Dimensiones:

- ✓ Eficiencia
 - Tiempo
 - Recursos
 - Capacidad de los empleados
 - Conocimientos
 - Habilidades
- ✓ Efectividad
 - Rendimiento
 - Crecimiento
 - Desarrollo
 - Compromiso
- ✓ Eficacia
 - Cumplimiento de objetivos
 - Liderazgo
 - Clima laboral

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para Villegas (2022), es concebida como el total de elementos, actores o fenómenos que forman parte esencial del estudio (p. 126)

La población fue representada por 60 trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

3.3.2. Criterios de selección

- Criterios de inclusión

Se consideró a trabajadores con más de 3 meses de experiencias y aquellos trabajadores entre 18 y 65 años.

- **Criterios de exclusión**

No se consideró a los jefes y practicantes.

3.3.3. Muestra

Para Arias (2020), representa la selección minuciosa de la totalidad de elementos investigados, los cuales han sido elegidos previamente por reunir características que facilitan el procesamiento de la información (p. 161)

Para la muestra se trabajará con la población que corresponde a 60 trabajadores dado que es una población pequeña.

Muestreo no probabilístico

Son además conocidas como dirigidas, porque es un proceso que supone la selección de elementos a partir de los propósitos que persigue el estudio más no se basa en la aplicación de una fórmula matemática (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 189)

3.3.4. Unidad de análisis.

Considerado a aquellos elementos a los que se va aplicar la investigación o se analizara las características que estos tienen (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 189). En ese sentido, fueron los trabajadores del área comercial PROMART.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se aplicó la encuesta lo que permitió que el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

3.4.2. Instrumentos

Para medir la variable clima laboral fue el cuestionario que se desarrolló en elaboración propia y estuvo presentado por tres dimensiones teniendo 12 preguntas en total.

El instrumento para medir la variable productividad fue el cuestionario mismo que ha sido de elaboración propia y estuvo conformado por tres dimensiones teniendo 12 preguntas en total.

Tabla 1 Técnica e instrumento de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario
Productividad	Encuesta	Cuestionario

- **Validez**

El propósito que persigue la validez es conocer si el instrumento que se va aplicar a la muestra es pertinente, es decir, si permite dar cumplimiento a los objetivos y las hipótesis. En ese marco, a fin de conocer el grado de confianza de cada cuestionario se utilizará la aprobación de experto el cual consiste en un proceso de evaluación donde los profesionales seleccionados evalúan a detalle cada ítem que comprende el instrumento para a partir de ello dar credibilidad de que posee los parámetros necesarios para ser aplicados.

Tabla 2 Consolidado de expertos

Datos de expertos	
Experto 1	MG. José Fernando Escobedo Gálvez
Experto 2	MG. José Gabriel Arévalo Arévalo
Experto 3	MG. Carlos Quinto Huamán Rojas

Tabla 3 Validación de instrumentos por juicio de expertos

Expertos	Experto 1		Experto 2		Experto 3		Promedio por indicador		Promedio total
	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	1ra. Var.	2da. Var.	
Claridad									
Objetividad									
Pertinencia									
Actualidad									
Organización									
Suficiencia									
Intencionalidad									
Consistencia									
Coherencia									
Metodología									
Total									

- **Confiabilidad**

El grado de confiabilidad se realizará mediante el coeficiente de Alfa de conbrach, donde debe ser superior o igual a 0.7 (Posso & Lorenzo, 2020). En ese sentido, para la variable clima laboral se obtuvo un Alfa de cronbach de 0.893 y para la variable productividad 0.851 (Ver anexo)

3.5. Procedimientos

En un primer momento se definieron las variables a investigar, luego se emitió una carta solicitud a la empresa para tener su aprobación. Posteriormente, se realizó la estructuración del capítulo dos empezando por los trabajos previos para luego continuar con el reforzamiento teórico por separado de cada variable de estudio. Después se realizaron los cuestionarios los cuáles serán validados previamente por los expertos y será determinado su grado de validez a través del estadístico SPSS de manera que se tenga la certeza necesaria de que el instrumento permite recoger información valiosa de la muestra elegida. Luego de haber obtenido los resultados estos serán contrastados con los trabajos preliminares y, para finalizar el trabajo se darán a conocer las conclusiones obtenidas y las recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados que se obtendrán de las respuestas de los cuestionarios serán procesados debidamente en el estadígrafo Spss en su versión actual, mismo que permitirá dar respuesta a los propósitos y contrastar las hipótesis, en tanto, para la presentación de las tablas y figuras que permitirán entender fácilmente los resultados se hará uso del Excel.

3.7. Aspectos éticos

En este último punto que corresponde a la metodología se enfatiza de aplicar de manera responsable los siguientes principios: beneficencia, se establece que el objetivo principal del estudio es brindar un aporte valioso al campo científico y a la empresa a la que se está investigando, no beneficencia, pues los resultados obtenidos no pretenden dañar el grado de competitividad de la empresa ni desfavorecer su imagen en el medio donde desarrolla sus operaciones, justicia, se enfatiza que los investigadores han respetado a cabalidad los derechos de cada miembro que forma parte de la investigación, autonomía, pues se ha tenido la libertad para formular los ítems de los cuestionarios, así como, de elegir el centro donde se desarrollará el estudio, integridad científica, ya que los autores han destinado parte de la jornada de investigación para explicar a la muestra que el estudio persigue únicamente propósitos estudiantiles.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 4

Relación entre clima laboral y productividad

		Productividad					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Clima Laboral	Nunca	Recuento	2	0	0	0	0	2
		% dentro de	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Clima Laboral	Casi nunca	Recuento	0	1	10	6	0	17
		% dentro de	0,0%	3,7%	58,8%	37,5%	0,0%	100,0%
Clima Laboral	A veces	Recuento	1	8	21	3	0	33
		% dentro de	3,0%	24,2%	63,6%	9,1%	0,0%	100,0%
Clima Laboral	Casi siempre	Recuento	0	1	3	3	1	8
		% dentro de	0,0%	12,5%	37,5%	37,5%	12,5%	100,0%
Total		Recuento	3	15	34	7	1	60
		% dentro de	5,0%	25,0%	56,7%	11,7%	1,7%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

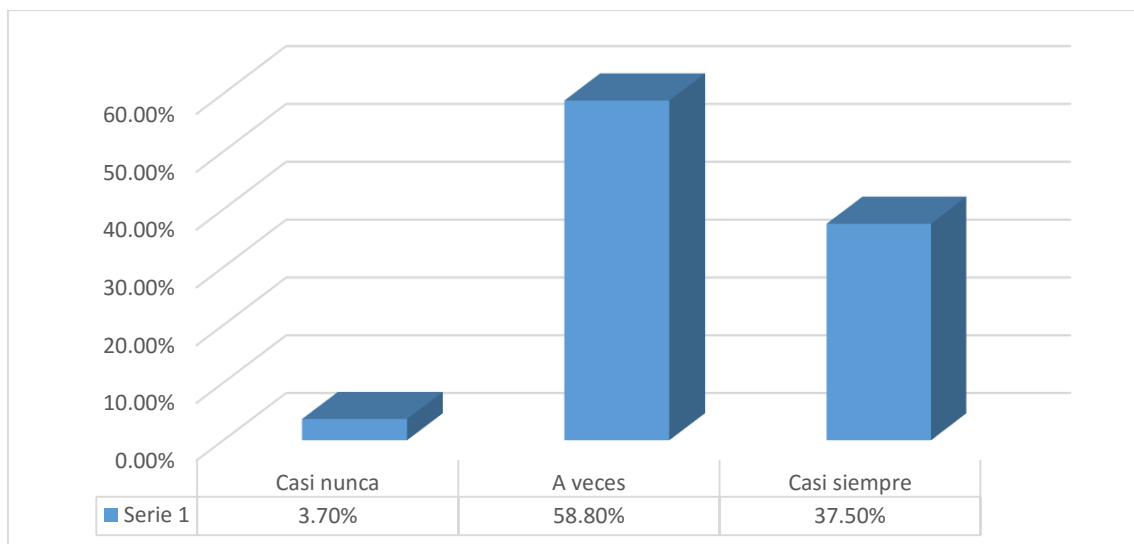


Figura 1. Relación entre clima laboral y productividad.

Para la tabla y figura 1 se interpreta lo siguiente.

El 100% manifiestan que nunca se da el clima laboral, de los cuales el 0,0% manifestó que casi nunca se da la productividad y el 0.0% manifestó que a veces se da la productividad.

Del 37.5% manifiestan que el clima laboral, casi siempre guarda relación con la productividad.

En resumen, del 100% de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, cualquiera sea el nivel del clima laboral, el 1.7 % manifiesta que siempre se da la productividad y finalmente el 56.7% mencionaron que a veces se da una adecuada productividad.

Tabla 5

Relación entre estructura y productividad.

		Productividad					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Estructura Nunca	Recuento	2	2	4	0	0	8
	% dentro de estructura	25,0%	25,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Casi nunca	Recuento	0	7	8	1	0	16
	% dentro de estructura	0,0%	43,8%	50,0%	6,3%	0,0%	100,0%
A veces	Recuento	1	5	10	3	0	19
	% dentro de estructura	5,3%	26,3%	52,6%	15,8%	0,0%	100,0%
Casi siempre	Recuento	0	1	11	3	0	15
	% dentro de estructura	0,0%	6,7%	73,3%	20,0%	0,0%	100,0%
Siempre	Recuento	0	0	1	0	1	2
	% dentro de estructura	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	100,0%
Total	Recuento	3	15	34	7	1	60
	% dentro de estructura	5,0%	25,0%	56,7%	11,7%	1,7%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

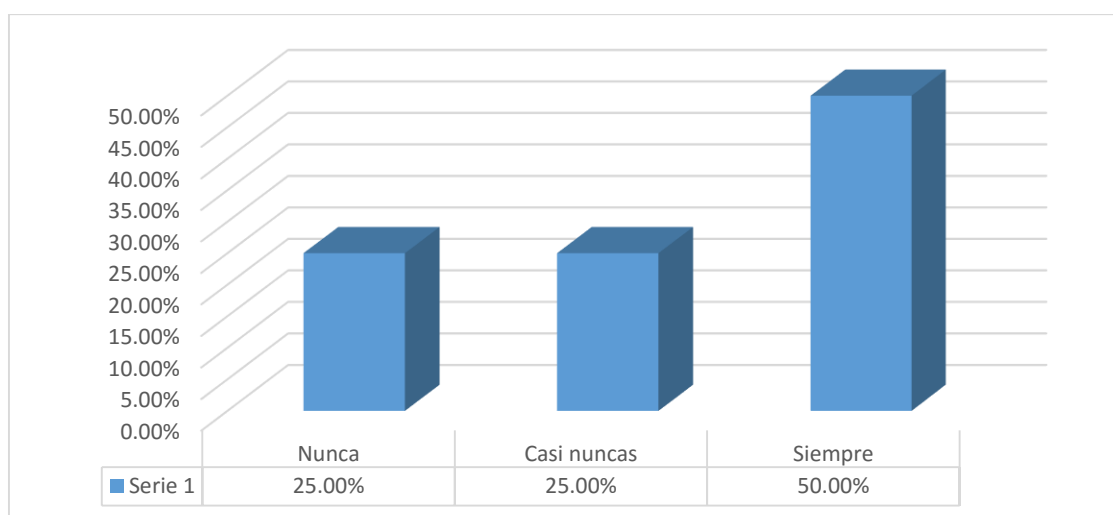


Figura 2. Relación entre estructura y productividad.

Para la tabla y figura 2 se interpreta lo siguiente.

El 25.0% manifiestan que nunca se da la estructura, de los cuales el 25.0% manifestó que casi nunca se da la productividad y el 50.0% manifestó que a veces se da la productividad.

Del 20.0% manifiestan que la estructura, casi siempre guarda relación con la productividad.

En resumen, del 100% de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, cualquiera sea el nivel de la estructura, el 1.7 % manifiesta que siempre se da la productividad y finalmente el 56.7% mencionaron que a veces se da una adecuada productividad.

Tabla 6

Relación entre comportamiento organizacional y productividad.

		Productividad					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Comportamiento organizacional	Nunca	Recuento	2	0	1	1	0	4
		% dentro de comportamiento organizacional	50,0%	0,0%	25,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	Casi nunca	Recuento	0	6	12	0	0	18
		% dentro de comportamiento organizacional	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	100,0%
A veces	Recuento	1	7	17	4	0	29	
	% dentro de comportamiento organizacional	3,4%	24,1%	58,6%	13,8%	0,0%	100,0%	
Casi siempre	Recuento	0	2	4	2	1	9	
	% dentro de comportamiento organizacional	0,0%	22,2%	44,4%	22,2%	11,1%	100,0%	
Total	Recuento	3	15	34	7	1	60	
	% dentro de comportamiento organizacional	5,0%	25,0%	56,7%	11,7%	1,7%	100,0%	

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

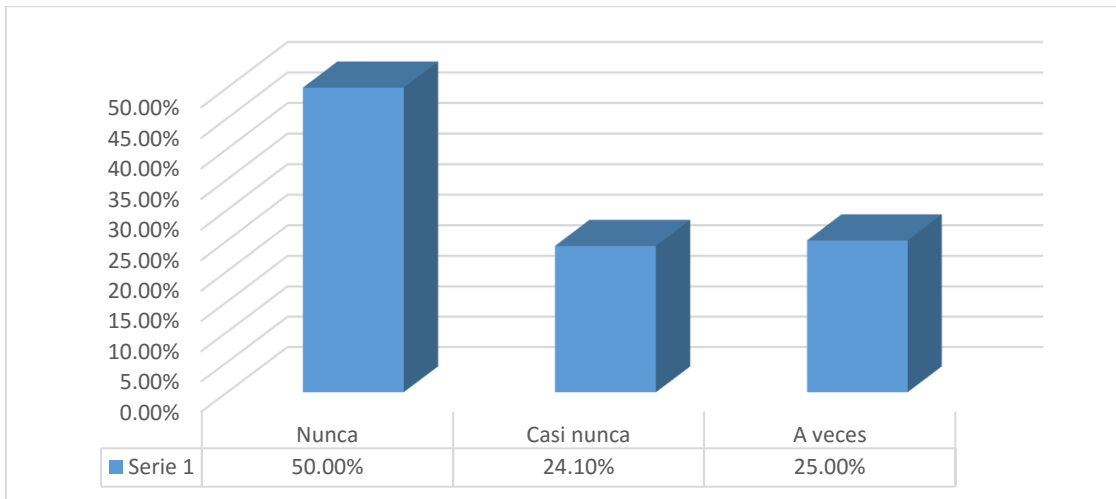


Figura 3. Relación entre comportamiento organizacional y productividad.

Para la tabla y figura 3 se interpreta lo siguiente.

El 50.0% manifiestan que nunca se da el comportamiento organizacional, de los cuales el 0,0% manifestó que casi nunca se da la productividad y el 25.0% manifestó que a veces se da la productividad.

Del 22.2% manifiestan que el comportamiento organizacional, casi siempre guarda relación con la productividad.

En resumen, del 100% de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, cualquiera sea el nivel del clima laboral, el 1.7 % manifiesta que siempre se da la productividad y finalmente el 56.7% mencionaron que a veces se da una adecuada productividad

Tabla 7

Relación entre intrapersonal y productividad.

		Productividad					Total	
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
Relación intrapersonal	Nunca	Recuento	2	3	7	2	0	14
		% dentro de relación intrapersonal	14,3%	21,4%	50,0%	14,3%	0,0%	100,0%
	Casi nunca	Recuento	0	6	6	1	0	13
		% dentro de relación intrapersonal	0,0%	46,2%	46,2%	7,7%	0,0%	100,0%
	A veces	Recuento	1	3	13	1	0	18
		% dentro de relación intrapersonal	5,6%	16,7%	72,2%	5,6%	0,0%	100,0%
	Casi siempre	Recuento	0	2	6	3	0	11
		% dentro de relación intrapersonal	0,0%	18,2%	54,5%	27,3%	0,0%	100,0%
	Siempre	Recuento	0	1	2	0	1	4
		% dentro de relación intrapersonal	0,0%	25,0%	50,0%	0,0%	25,0%	100,0%
	Total	Recuento	3	15	34	7	1	60
		% dentro de relación intrapersonal	5,0%	25,0%	56,7%	11,7%	1,7%	100,0%

Nota: Datos obtenidos del SPSS V.25

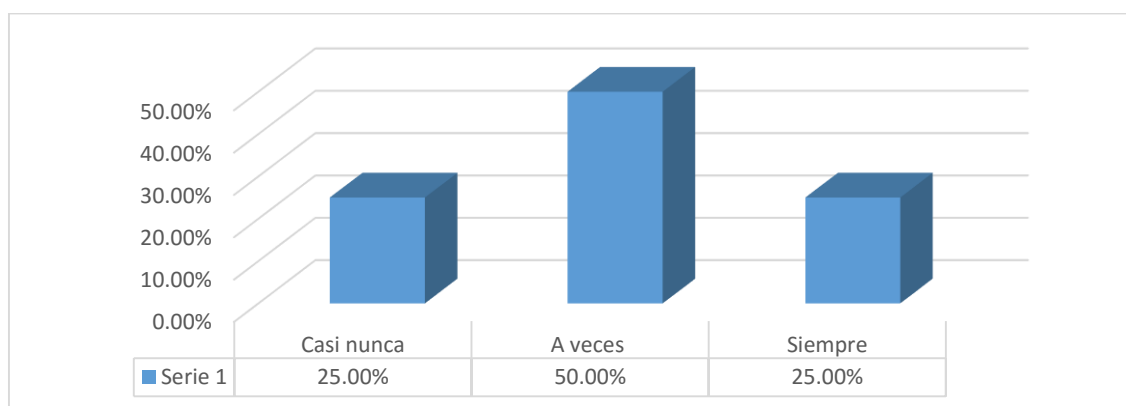


Figura 4. Relación entre relación intrapersonales y productividad

Para la tabla y figura 4 se interpreta lo siguiente.

El 14.3% manifiestan que nunca se da la relación intrapersonal, de los cuales el 21.4% manifestó que casi nunca se da la productividad y el 50.0% manifestó que a veces se da la productividad.

Del 27.3% manifiestan que la relación intrapersonal, casi siempre guarda relación con la productividad.

En resumen, del 100% de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, cualquiera sea el nivel de la relación intrapersonal, el 1.7 % manifiesta que siempre se da la productividad y finalmente el 56.7% mencionaron que a veces se da una adecuada productividad.

4.2. Estadística Inferencial

Prueba de normalidad

Hipótesis de normalidad

- H0: La distribución de la muestra es normal
- H1: La distribución de la muestra no es normal

Decisión:

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la H0

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la H0

Tabla 8

Prueba de normalidad de El clima laboral y la productividad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	o	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,088		60	,200*	,972	60	,186
Productividad	,076		60	,200*	,988	60	,817

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Dado que la muestra es mayor a 50 elementos, se utilizó la estadística de Kolmogorov-Smirnov^a. Siendo $p = 0.2000$ y 0.200 mayor al nivel de significancia de 0.05, de tal manera, se aceptó la H1, lo cual demuestra que existe una

distribución normal; en tal sentido para contrastar la hipótesis se empleó el estadístico de correlación de Pearson.

Prueba de la hipótesis general

H1: Existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial.

Ho: No existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial.

Decisión:

Si el valor de sig. es ≥ 0.05 se acepta la H0

Si el valor de sig. es < 0.05 se rechaza la H0

Tabla 9

Relación entre clima laboral y productividad

		Clima	
		Laboral	Productividad
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	,460**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Productividad	Correlación de Pearson	,460**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede presentar un valor de significancia de 0,000 siendo < 0.05 . lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre clima laboral y productividad. Además, se obtuvo un Pearson de ,460 que, comparado con la tabla de valoración, significa una correlación positiva media.

Tabla 10

Relación entre estructura y productividad

		Estructura	Productividad
Estructura	Correlación de Pearson	1	,499**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Productividad	Correlación de Pearson	,499**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede presentar un valor de significancia de 0,000 siendo < 0.05 . lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre estructura y productividad. Además, se obtuvo un Pearson de ,499 que, comparado con la tabla de valoración, significa una correlación positiva media.

Tabla 11

Relación entre comportamiento organizacional y productividad

		Comportamiento organizacional	Productividad
Comportamiento organizacional	Correlación de Pearson	1	,338**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	60	60
Productividad	Correlación de Pearson	,338**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	60	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se puede presentar un valor de significancia de 0,008 siendo < 0.05 . lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre comportamiento organizacional y productividad. Además, se obtuvo un Pearson de ,338 que, comparado con la tabla de valoración, significa una correlación positiva baja.

Tabla 12

Relación entre relaciones intrapersonales y productividad

		Relaciones	
		intrapersonales	Productividad
Relaciones intrapersonales	Correlación de Pearson	1	,258*
	Sig. (bilateral)		,047
	N	60	60
Productividad	Correlación de Pearson	,258*	1
	Sig. (bilateral)	,047	
	N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se puede presentar un valor de significancia de 0,047 siendo < 0.05 . lo cual permitió rechazar la H0 y aceptar la H1, indicando que existe correlación entre relación intrapersonales y productividad. Además, se obtuvo un Pearson de ,258 que, comparado con la tabla de valoración, significa una correlación positiva baja.

V. DISCUSIÓN

En ese capítulo se contrasta los resultados obtenidos con los antecedentes, tendiendo como primer resultado que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva media, siendo su coeficiente de Pearson 0,499 entre estructura y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar la estructura, mejora la productividad, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Burbano (2021) quien llevó a cabo un estudio bajo el título de “Plan de mejoramiento continuo para el incremento de la productividad de los procesos de fabricación de una empresa textil”, obtuvo como resultados que, de acuerdo a los datos recogidos uno de los principales dilemas que generan insatisfacción en los clientes externos es el incumplimiento de los pedidos efectuados, pues estos por lo general no poseen la calidad prometida por la institución, aunado a ello, existe grandes variaciones en las características propias del bien tales como tono y tamaño los cuales se derivan principalmente de la mala gestión interna. Por tal hecho la institución en los últimos trimestres ha experimentado una disminución acelerada respecto a las fuentes de ingreso lo cual ha dificultado la compra de materia prima, así como ha imposibilitado el cumplimiento oportuno de los pagos previstos tanto a los proveedores como al personal.

Además, se obtuvo un valor de significancia de 0.008 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva baja, siendo su coeficiente de 0,338 entre comportamiento organizacional y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar el comportamiento organizacional, mejora la productividad, dichos resultados conciertan con lo expuesto por Aguirre (2021), quien realizó un trabajo de investigación bajo el título de “Efecto de aplicación movilvendedor en la productividad de una empresa comercializadora”, obteniendo como resultados que, la aplicación de nuevas herramientas tecnológicas que surgen en el mercado externo ha permitido que los colaboradores incrementen su nivel de productividad, esto a raíz que de acuerdo al estudio realizado el promedio de ventas individuales diarias es de \$ 2007. 49, por lo tanto, se afirma que la aplicación de este nuevo instrumento digital ha traído consigo grandes beneficios a la organización los cuales se traducen en mayores ganancias y mayor productividad de la fuerza

laboral, consiguiendo de esta manera los resultados y objetivos que han sido planificados inicialmente.

Asimismo, se obtuvo un valor de significancia de 0.047 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva baja, siendo su coeficiente de Pearson de 0,258 entre relación intrapersonales y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar la relación intrapersonal, mejora la productividad, dichos resultados concuerdan con lo expuesto por Muñoz (2021), quien efectuó un estudio con el título de “Estudio de las relaciones entre clima laboral, fuerza de clima y los factores motivacionales: estudio de caso en la empresa flexiplast en el año 2021”, obteniendo como resultados que, la productividad y la evaluación de costos son determinantes a la hora de conocer la viabilidad de los proyectos y determinar el monto total de las ganancias adquiridas en un período, por tal motivo, es importante que la institución cuente con directivos capacitados para valorar los datos cuantitativos a la hora de conocer el grado de elasticidad de los proyectos u obras a ejecutar, así como, determinar cuáles son los costes al momento de gestionar un nuevo bien ya que esto permitirá evitar malversaciones, optimizar los recursos y tener mayor competitividad.

Finalmente, el valor obtenido de significancia es de 0,000 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva media ($r=0,460$) entre clima laboral y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar el clima laboral, mejora la productividad, dichos resultados coinciden con lo expuesto por Vallejo (2021) quien efectuó un estudio con el título de “Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria”, de los resultados se utilizó el estadístico de Pearson el cual arrojó un valor numérico de 0.35 que establece que no existe incidencia significativa entre los conceptos estudiados, por tanto, se dictamina que el CL no es un determinante que promueve el incremento o disminución del desempeño individual y grupal dentro del seno organizacional, es decir, si se realizarían cambios o modificaciones dentro de la estructura de trabajo está no afectaría de manera directa a la productividad de la fuerza laboral. Asimismo, Jiménez (2021), ejecutó un informe de investigación con el título de “El clima organizacional y el desempeño laboral

del personal del Gad Municipalidad de Ambato”, obteniendo como resultado que, puesto que el nivel de sig. hallado se sitúa por debajo de 0.05 y ya que el valor de spearman hallado fue 0.494 se determina que existe correlación entre los temas estudiados; por consiguiente, se afirma que el adecuado clima laboral genera beneficios transversales a la organización ya que los colaboradores se esfuerzan continuamente por alcanzar las metas y materializar los resultados previstos, generando con ello un mayor nivel de competitividad interna y crecimiento; aunado a esto, el CO adecuado permite retener a los trabajadores sobresalientes ya que la salud percibida dentro de la institución es estable y armoniosa. Además, Romero (2022), realizó un informe de tesis cuyo título fue “Gestión escolar y productividad laboral de los directivos en una institución pública de Lima-Metropolitana 2021”, obteniendo como resultado que, después de procesar los datos cuantitativos en el estadístico de spearman se logró obtener un valor correlacional de 0.918 el cual evidencia que existe una vinculación positiva alta entre los conceptos abordados, esta afirmación es reforzada ya que el valor de sig fue inferior a 0.05. Los datos mencionados en las líneas anteriores revelan que la productividad es un factor que se deriva de la gestión que realizan los altos mandos los cuales están asociados a la administración de personal, compensación, motivación, liderazgo y comunicación; tales elementos hacen posible que la fuerza laboral se inmiscuya de manera voluntaria en las actividades programadas y permite también que se alcance lo previsto eficientemente dentro del plazo programado.

VI. CONCLUSIONES

Se procede a plantear las siguientes conclusiones acordes a los objetivos establecidos y los resultados obtenidos en el estudio:

Primera. - En cuanto al objetivo general, el valor obtenido de significancia es de 0,000 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva media ($r=0,460$) entre clima laboral y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar el clima laboral, mejora la productividad.

Segundo. -Para el primer objetivo específico, se obtuvo un valor de significancia de 0.000 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva media, siendo su coeficiente de Pearson de 0,499 entre estructura y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar la estructura, mejora la productividad.

Tercero. – Para el segundo objetivo específico, se obtuvo un valor de significancia de 0.008 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva baja, siendo su coeficiente de Pearson de 0,338 entre comportamiento organizacional y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar el comportamiento organizacional, mejora la productividad.

Cuarto. – Para el tercer objetivo específico, se obtuvo un valor de significancia de 0.047 siendo < 0.05 y se precisa que existe una correlación positiva baja, siendo su coeficiente de Pearson de 0,258 entre relación intrapersonales y productividad; por lo cual se concluye que, al trabajar en mejorar la relación intrapersonal, mejora la productividad.

VII. RECOMENDACIONES

De conformidad con los resultados obtenidos, a continuación, se muestran las sugerencias:

- **Primera.** – Al jefe del área comercial de Promart, Tarapoto, implementar programas y actividades de integración en el cual los colaboradores puedan participar conjuntamente de esta manera se reforzará el trabajo en equipo, se promoverá una mayor identidad y autonomía en el trabajo y se mejorará de manera significativa la productividad.
- **Segunda.** – Al jefe del área comercial de Promart, Tarapoto, evaluar la funcionabilidad de la estructura organizacional de la empresa de tal manera que se puedan realizar los ajustes pertinentes y se delegue las tareas de manera adecuada esto, además, permitirá tener un mayor control sobre el cumplimiento de los objetivos.
- **Tercera.** – Al jefe del área comercial de Promart, Tarapoto, realizar de manera trimestral evaluaciones al personal sobre la satisfacción en su puesto de trabajo con el propósito de identificar las deficiencias que existen en relación al clima organizacional para en función a ello tomar decisiones más oportunas y adecuadas.
- **Cuarta.** – Al jefe del área comercial de Promart, Tarapoto, realizar una evaluación a los factores internos en especial a las relaciones interpersonales, cooperación e identidad ya que son aspectos relevantes del clima organizacional que generan como consecuencia un incremento notorio en la productividad.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2021). *Efecto de aplicación movilvendedor en la productividad de una empresa comercializadora*. (tesis en maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19349/Art%c3%adculo%20profesional%20-%20Jenny%20Aguirre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Universidad de Lima, 5. [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota Académica 2 %2818.04.2023%29 - Clasificación de Investigaciones.pdf?sequence=4&is Allowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Académica%20-%2818.04.2023%29%20-%20Clasificación%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Araujo, J. (2022). *El ausentismo laboral y su relación con la productividad en una empresa de Contac Center Omnicanal en Lima – 2022*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94953/Araujo_PJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, J., y Covinos, M. (2023). *Diseño y metodología de la investigación*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Arias, L. (2020). *Proyecto de tesis Guía para la elaboración*. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Arias, L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Burbano, J. (2021). *Plan de mejoramiento continuo para el incremento de la productividad de los procesos de fabricación de una empresa textil*. (tesis en maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20110/TESIS%20JORGE%20LUIS%20BURBANO%20LARA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Caicho, Y. (2021). *Gestión del Talento Humano y Productividad Laboral de los Trabajadores Asistenciales del P.S "Mariscal Cáceres"*, S JL – 2020. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64773/Caicho_VY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, M. (2020). *Administración de compensación y productividad laboral en los trabajadores de las distribuidoras autorizadas de Claro Chimbote, 2020*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote – Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle>
- Cohen, N., Gómez, G. (2019) *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Teseo. Argentina. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Cvetkovic-Vega, A., Maguiña, J., Soto, A. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Espinoza, K. (2021). Clima laboral y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del área comercial de una Entidad Financiera, Perú 2021. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70381/Espinoza_IEKF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jiménez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31974/1/100%20GTH.pdf>
- Muñoz, M. (2021). *Estudio de las relaciones entre clima laboral, fuerza de clima y los factores motivacionales: estudio de caso en la empresa flexiplast en el año 2021*. (tesis en maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19858/Informe%20de%20Investigaci%3%b3n%20Relaciones%20Clima%20y%20Motivaci%20>

3%b3n_Andr%c3%a9s%20Mu%c3%b1oz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Posso-Pacheco, R., Lorenzo-Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador*.
<https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>

Romero, A. (2022). *Gestión escolar y productividad laboral de los directivos en una institución pública de Lima-Metropolitana 2021*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77625/Romero_AA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosales, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad provincial de Cotopaxi*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>

Saldaña, E. (2020). *Clima laboral y motivación de los trabajadores de la I.E Nuestra Señora de Lourdes en Bambamarca*. (tesis en maestría). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo – Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51728/Salda%c3%b1a_UEN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejo, Á. (2021). *Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33495/1/128%20GTH.pdf>

Villegas, J. (2022). *La población en una investigación*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

ANEXOS

Carta de aceptación

Anexo 1.

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto 2022.

Investigador principal: Diego Martin Iván Merino Chávez, Erick Elvis Navarro Saldaña

Asesor: Mg. José Fernando Escobedo Gálvez

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto 2022.**, cuyo propósito es **Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.** Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución [**Promart Home Center - Tarapoto**] **si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2**).

Procedimiento

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

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 30 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general:

Se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará 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.

Información específica:

Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Mg. José Fernando Escobedo Gálvez al correo electrónico jescobedog@ucvvirtual.edu.pe o con el Comité de Ética de etica-administracion@ucv.edu.pe.

Consentimiento

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

[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].

Anexo 2.

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

DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20394077101
PROMART HOME CENTER	
Nombre del Titular o Representante legal: EDDIE VICENTE MESÍA	
Nombres y Apellidos EDDIE VICENTE MESÍA	DNI: 42883712

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de Investigación	
Autor: Nombres y Apellidos DIEGO MARTÍN IVÁN MERINO CHÁVEZ ERICK ELVIS NAVARRO SALDAÑA	DNI: 73351932 70242232

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

Tarapoto 19 de octubre del 2022

Firma y sello: _____



Eddie Vicente Mesía
Gerente
PROMART HOME CENTERS PERU S.A.

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “f” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la**

organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.

FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título del proyecto de Investigación: El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto 2022.

Autor/es: MERINO CHÁVEZ DIEGO MARTIN IVÁN, NAVARRO SALDAÑA ERICK ELVIS

Especialidad del autor principal del proyecto: (Gestión de organizaciones).

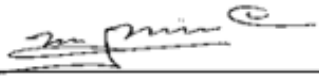
Coautores del proyecto: Ninguno.

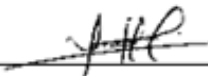
Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Tarapoto, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----


 Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente


 Dr. Jorge Alberto Vargas Merino
Vicepresidente


Dr. Miguel Bardales Cárdenas
Vocal 1


Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon
Vocal 2


Anexo 4.

DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “**El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto 2022.**”, presentado por los autores **MERINO CHÁVEZ DIEGO MARTIN IVÁN, NAVARRO SALDAÑA ERICK ELVIS**, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable¹ (X) observado () desfavorable ().

14, de noviembre de 2022


Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Escuela Profesional de Administración

C/c

• Sr. **MERINO CHÁVEZ DIEGO MARTIN IVÁN, NAVARRO SALDAÑA ERICK ELVIS**, investigador principal.

¹ El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

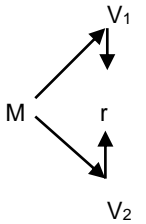
Anexo 5: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Laboral	Para Chiavenato (2011), el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.	Hace referencia al medio o contexto donde el colaborador ejecuta sus tareas conferidas. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Estructura.	<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño - Estilo de Dirección - Estructura formal 	Ordinal
			Comportamiento Organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Productividad - Tensión y estrés - Aptitudes y actitudes - Motivaciones - Expectativas 	
			Relaciones Interpersonales.	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Compañerismo - Conflictos interpersonales 	
Productividad	Según Alamar y Guijarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico. Por consiguiente, se necesita de la integración de elementos que permitan la consecución de los fines esperados los cuales están asociados a la eficiencia y efectividad. Desde ese marco, la productividad es considerada como la relación que se genera entre lo producido versus los recursos que se han necesitado para su creación, es decir, se basa en la relación que existe entre los ingresos con las salidas.	Es el esfuerzo que realizan los miembros de una organización para alcanzar los fines previstos a través del uso adecuado de los recursos y en consideración a tiempo programado. La variable de estudio medirá mediante un cuestionario de acuerdo a sus dimensiones e indicadores.	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo - Recursos - Capacidad de los empleados - Conocimientos - Habilidades 	Ordinal
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento - Crecimiento - Desarrollo - Compromiso 	
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de objetivos - Liderazgo - Clima laboral 	

Anexo 6: Matriz de consistencia

El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>problema general:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022?</p> <p>problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona el liderazgo y la estructura de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022?</p>	<p>objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p> <p>objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p>	<p>hipótesis general:</p> <p>Hi: Existe relación entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre la estructura y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p> <p>H2: Existe relación entre el comportamiento organizacional y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p> <p>H3: Existe relación entre las relaciones interpersonales y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>

Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>Diseño de investigación. Tipo no experimental de corte transversal</p>  <p>Donde: M = Muestra V1= Clima laboral. V2= Productividad. r = Relación entre variables</p>	<p>Población: Estará conformado por 68 trabajadores</p> <p>Muestra: La muestra de estudio será de 68 trabajadores</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1288 300 1478 347">Variables</th> <th data-bbox="1478 300 1800 347">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1288 347 1478 531" rowspan="3">Clima Laboral</td> <td data-bbox="1478 347 1800 399">Estructura</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1478 399 1800 478">Comportamiento organizacional</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1478 478 1800 531">Relaciones interpersonales</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1288 531 1478 683" rowspan="3">Productividad</td> <td data-bbox="1478 531 1800 582">Eficiencia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1478 582 1800 633">Efectividad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1478 633 1800 683">Eficacia</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Clima Laboral	Estructura	Comportamiento organizacional	Relaciones interpersonales	Productividad	Eficiencia	Efectividad	Eficacia		
Variables	Dimensiones													
Clima Laboral	Estructura													
	Comportamiento organizacional													
	Relaciones interpersonales													
Productividad	Eficiencia													
	Efectividad													
	Eficacia													

Anexo 7: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Clima laboral

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información sobre el clima laboral de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Instrucciones:

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

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

N°	V1: Clima laboral	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Estructura						
01	Se adecuado el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores					
02	Esta de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos					
03	La institución cuenta con una estructura formal					

04	La empresa le brindo la inducción para que tenga conocimientos de sus funciones					
Dimensión 2: Comportamiento organizacional		1	2	3	4	5
05	Cuenta con un indicador de medición de su productividad como colaborador					
06	La empresa brinda actividades para minimizar la tensión y estrés laboral					
07	El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestran					
08	La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador					
09	Considera que sus expectativas están alineadas con los de la empresa					
Dimensión 3: Relaciones interpersonales		1	2	3	4	5
10	La comunicación entre colaboradores es adecuada					
11	Existe un buen compañerismo en el centro de labores					
12	Se soluciona de manera rápida los conflictos interpersonales					

Anexo 8: Cuestionario: Productividad

Datos generales:

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad recoger información sobre la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022.

Instrucciones:

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

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

N°	V2: Productividad	Escala				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficiencia						
01	Cumple sus actividades en el tiempo establecido					
02	Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de su funciones					
03	Considera que el personal cuenta con las capacidades					

	necesarias para posteriores ascensos					
04	El personal cuenta con conocimientos necesarios para desarrollarse dentro de su área					
05	El personal cuenta con las habilidades necesarias para desarrollar sus funciones					
Dimensión 2: Efectividad		1	2	3	4	5
06	Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante					
07	La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral					
08	La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional.					
09	Te sientes comprometido con la empresa					
Dimensión 3: Eficacia		1	2	3	4	5
10	Se logra cumplir los objetivos a cabalidad					
11	Existe un buen liderazgo por parte de los directivos de la organización.					
12	El clima laboral es el adecuado					

Anexo 9: Validación del instrumento



Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento " El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de Promart, Tarapoto, 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José Fernando Escobedo Gálvez	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Merino Chávez, Diego Martin Iván y Navarro Saldaña, Erick Elvis
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Promart
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Clima Laboral**
Según, Chiavenato (2011), quien menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.
- **Variable 2: Productividad**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Según Alamar y Guijarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico.

Variable	Dimensiones	Definición
Clima Laboral	-Estructura -Comportamiento organizacional -Relaciones interpersonales	Chiavenato (2011), menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.
Productividad	-Eficiencia -Efectividad -Eficacia	Alamar y Gujarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de Promart, Tarapoto, 2022" elaborado por Merino Chávez, Diego Martín Iván y Navarro Saldaña Erick Elvis en el año 2022. 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

Variable del instrumento: Clima Laboral

- Primera dimensión: Estructura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Es adecuado el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores	1	4	4	4	
Está de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos	2	4	4	4	
La institución cuenta con una estructura formal	3	4	4	4	
La empresa les brinda la estructura organizacional para que tengan conocimiento del área que ocupan	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiene un indicador de medición de su productividad como colaborador	5	4	4	4	
Les brindan actividades para evitar la tensión y estrés laboral	6	4	4	4	
El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestran	7	4	4	4	
La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador	8	4	4	4	
Considera que sus expectativas son buenas acerca de la empresa	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La comunicación entre colaboradores es la adecuada	10	4	4	4	
Existe un buen compañerismo en el centro de labores	11	4	4	4	
Se soluciona de manera rápida los conflictos interpersonales	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumple sus actividades en el tiempo establecido	1	4	4	4	
Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de sus funciones	2	4	4	4	
Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para posteriores ascensos	3	4	4	4	

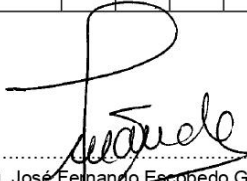
- Segunda dimensión: Efectividad



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante	6	4	4	4	
La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral	7	4	4	4	
La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional en la institución	8	4	4	4	
Existe un alto compromiso de los trabajadores con la empresa	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se logra cumplir los objetivos a cabalidad	10	4	4	4	
Existe un buen liderazgo por parte de los colaboradores	11	4	4	4	
El clima laboral es el adecuado	12	4	4	4	



.....
Mg. José Fernando Escobedo Gálvez
DNI N° 44632438

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento " El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de Promart, Tarapoto, 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José Gabriel Arévalo Arévalo	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Merino Chávez, Diego Martin Iván y Navarro Saldaña, Erick Elvis
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Promart
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Clima Laboral**
Según, Chiavenato (2011), quien menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.
- **Variable 2: Productividad**





Según Alamar y Guijarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico.

Variable	Dimensiones	Definición
Clima Laboral	-Estructura -Comportamiento organizacional -Relaciones interpersonales	Chiavenato (2011), menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.
Productividad	-Eficiencia -Efectividad -Eficacia	Alamar y Guijarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de Promart, Tarapoto, 2022" elaborado por Merino Chávez, Diego Martín Iván y Navarro Saldaña Erick Elvis en el año 2022. 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

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

Variable del instrumento: Clima Laboral

- Primera dimensión: Estructura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Es adecuado el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores	1	4	4	4	
Está de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos	2	4	4	3	
La institución cuenta con una estructura formal	3	4	4	4	
La empresa les brinda la estructura organizacional para que tengan conocimiento del área que ocupan	4	4	3	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiene un indicador de medición de su productividad como colaborador	5	4	4	4	
Les brindan actividades para evitar la tensión y estrés laboral	6	3	4	4	
El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestran	7	4	4	4	
La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador	8	4	4	4	
Considera que sus expectativas son buenas acerca de la empresa	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La comunicación entre colaboradores es la adecuada	10	4	4	4	
Existe un buen compañerismo en el centro de labores	11	4	4	4	
Se soluciona de manera rápida los conflictos interpersonales	12	3	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumple sus actividades en el tiempo establecido	1	4	4	4	
Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de sus funciones	2	4	3	4	
Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para posteriores ascensos	3	4	3	4	

- Segunda dimensión: Efectividad



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante	6	4	4	4	
La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral	7	4	4	4	
La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional en la institución	8	4	3	4	
Existe un alto compromiso de los trabajadores con la empresa	9	4	3	4	

- Tercera dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se logra cumplir los objetivos a cabalidad	10	4	4	4	
Existe un buen liderazgo por parte de los colaboradores	11	4	4	4	
El clima laboral es el adecuado	12	4	3	4	



Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
 CLAD. N° 18158

Mtro. José Gabriel Arévalo Arévalo
 DNI N° 45954981

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento " El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de Promart, Tarapoto, 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Carlos Quinto Huamán Rojas	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Merino Chávez, Diego Martin Iván y Navarro Saldaña, Erick Elvis
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Promart
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1: Clima Laboral**
 Según, Chiavenato (2011), quien menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra estrechamente vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.
- **Variable 2: Productividad**





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Según Alamar y Guijarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico.

Variable	Dimensiones	Definición
Clima Laboral	-Estructura -Comportamiento organizacional -Relaciones interpersonales	Chiavenato (2011), menciona que el clima organizacional muestra el tipo de relaciones que se generan dentro de una determinada institución, cuyos atributos son percibidos de manera favorable o desfavorable por los miembros que la integran y el cual se encuentra vinculado con la satisfacción y la motivación los cuales influyen en el comportamiento, actitud y receptividad de los colaboradores.
Productividad	-Eficiencia -Efectividad -Eficacia	Alamar y Guijarro (2018) mide el nivel de eficacia con la que son utilizados los productos y las capacidades inherentes de la institución para la producción de un bien específico.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de Promart, Tarapoto, 2022" elaborado por Merino Chávez, Diego Martín Iván y Navarro Saldaña Erick Elvis en el año 2022. 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

Variable del instrumento: Clima Laboral

- Primera dimensión: Estructura

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Es adecuado el tamaño de los espacios donde desarrolla sus labores	1	4	4	4	
Está de acuerdo con el estilo de dirección desarrollado por los directivos	2	4	4	4	
La institución cuenta con una estructura formal	3	3	4	4	
La empresa les brinda la estructura organizacional para que tengan conocimiento del área que ocupan	4	2	4	4	

- Segunda dimensión: Comportamiento Organizacional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiene un indicador de medición de su productividad como colaborador	5	4	4	4	
Les brindan actividades para evitar la tensión y estrés laboral	6	3	4	4	
El personal es evaluado de acuerdo a las aptitudes y actitudes que muestran	7	4	4	4	
La empresa tiene un plan de motivación hacia el colaborador	8	4	4	4	
Considera que sus expectativas son buenas acerca de la empresa	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Relaciones interpersonales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
La comunicación entre colaboradores es la adecuada	10	4	4	4	
Existe un buen compañerismo en el centro de labores	11	4	4	4	
Se solucionan de manera rápida los conflictos interpersonales	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Productividad

- Primera dimensión: Eficiencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cumple sus actividades en el tiempo establecido	1	4	4	4	
Cuenta con todos los recursos para el desarrollo de sus funciones	2	4	4	4	
Considera que el personal cuenta con las capacidades necesarias para posteriores ascensos	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Efectividad



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Considera que la empresa evalúa su rendimiento de manera constante	6	4	4	4	
La empresa le brinda oportunidades de crecimiento laboral	7	4	4	4	
La empresa le brinda facilidades para su desarrollo profesional en la institución	8	4	4	4	
Existe un alto compromiso de los trabajadores con la empresa	9	4	4	4	

- Tercera dimensión: Eficacia

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Se logra cumplir los objetivos a cabalidad	10	4	4	4	
Existe un buen liderazgo por parte de los colaboradores	11	4	4	4	
El clima laboral es el adecuado	12	4	4	4	



Carlos Quinto Huamán Rojas
 LIC. ADM. EN TURISMO Y HOTELERÍA
 MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA
 SOLTUR N° 19-024

(Maestro. Carlos Quinto Huamán Rojas)
 DNI N° 71652689

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

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

Anexo 10: Alfa de cronbach

Tabla 13. Estadísticos de fiabilidad del clima laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	12

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue, de 893, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Tabla 14. Estadísticos de fiabilidad de productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	12

En el cuadro se presenta el análisis del Alfa de Cronbach que fue, de 851, lo cual significa una confiabilidad muy alta del instrumento para ser aplicado al total de la muestra.

Anexo 11: Base de datos de Clima laboral

Nº	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	TOTAL
1	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	30
2	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	41
3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	15
4	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	19
5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	41
6	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	21
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
8	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	31
9	4	4	5	3	3	4	4	4	1	3	4	4	43
10	5	4	5	4	5	5	4	4	1	5	5	4	51
11	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	51
12	3	2	4	3	2	3	2	2	4	2	3	2	32
13	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	30
14	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	40
15	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	21
16	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	30
17	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	41
18	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	15
19	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	19
20	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	41
21	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	25
22	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	37
23	2	1	1	1	4	3	4	4	2	1	1	1	25
24	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	2	1	22
25	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
26	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	19
27	4	4	4	4	2	2	1	2	4	3	3	3	36
28	3	3	2	3	4	3	3	4	2	1	1	1	30
29	3	4	4	4	2	2	1	2	1	1	2	1	27
30	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	48
31	5	4	4	4	2	3	3	2	2	1	2	1	33
32	2	3	2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	43
33	2	2	3	2	4	5	5	4	3	3	2	3	38
34	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	45
35	2	2	2	2	2	4	3	2	5	5	4	5	38
36	2	2	3	2	3	2	2	3	5	4	4	4	36
37	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	37
38	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	21
39	1	1	2	1	3	3	1	2	3	4	3	4	28
40	3	3	4	3	3	4	1	3	2	2	2	2	32
41	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	3	2	25
42	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	37
43	2	1	1	1	4	3	4	4	2	1	1	1	25
44	1	1	2	1	3	3	3	3	1	1	2	1	22

45	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	39
46	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	19
47	4	2	2	3	2	2	1	2	4	3	3	3	31
48	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	1	1	32
49	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	19
50	5	1	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	34
51	5	3	3	4	3	3	4	3	2	1	2	1	34
52	2	2	1	2	1	1	1	1	4	4	4	4	27
53	2	4	4	4	2	2	2	1	3	3	2	3	32
54	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	40
55	2	3	4	4	2	2	2	1	5	5	4	5	39
56	2	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	49
57	4	5	4	4	2	2	3	3	2	3	2	3	37
58	2	2	3	2	4	4	5	4	2	2	3	2	35
59	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	40
60	2	3	4	4	2	2	2	1	5	5	4	5	39

Anexo 12: Base de datos de productividad

Nº	pr1	pr2	pr3	pr4	pr5	pr6	pr7	pr8	pr9	pr10	pr11	pr12	TOTAL
1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	31
2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	40
3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	14
4	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	18
5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	40
6	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	20
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
8	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	32
9	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	48
10	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	56
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50
12	2	3	2	3	2	4	3	2	2	4	3	2	32
13	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	28
14	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	42
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	22
16	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	29
17	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	1	4	38
18	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	16
19	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	4	1	21
20	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	41
21	3	3	4	3	1	2	1	1	5	4	5	5	37
22	1	1	1	1	2	1	1	2	4	4	4	4	26
23	1	2	2	1	3	3	3	4	3	2	4	3	31
24	3	4	3	3	2	2	1	2	2	3	2	2	29
25	1	2	2	1	4	4	4	4	4	3	4	4	37
26	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	1	2	34
27	3	2	3	3	1	3	4	4	2	3	3	2	33
28	4	4	5	4	1	5	5	4	3	3	4	3	45
29	5	4	5	5	4	5	4	4	1	1	1	1	40
30	4	4	4	4	4	2	3	2	1	2	2	1	33
31	3	2	4	3	4	2	2	3	3	4	3	3	36
32	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	33
33	4	3	4	4	1	2	2	2	3	3	4	3	35
34	2	2	1	2	3	2	2	3	1	1	1	1	21
35	2	3	3	2	4	4	3	3	1	2	2	1	30
36	3	3	4	3	1	2	1	1	3	4	3	3	31
37	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	16
38	1	2	2	1	1	2	1	1	4	4	4	4	27
39	3	4	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	30
40	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	40
41	3	3	4	3	2	2	1	2	5	4	5	5	39
42	1	1	1	1	4	4	4	4	3	2	2	3	30
43	1	2	2	1	3	3	3	2	4	4	3	3	31
44	3	4	3	3	1	3	4	4	1	2	1	1	30

45	1	2	2	1	1	5	5	4	2	1	1	2	27
46	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	46
47	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	32
48	4	4	5	4	4	2	2	3	4	4	3	3	42
49	5	4	5	5	4	3	4	3	1	2	1	1	38
50	4	4	4	4	1	2	2	2	2	1	1	2	29
51	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	4	35
52	2	3	2	2	4	4	3	3	2	2	1	2	30
53	4	3	4	4	1	2	1	1	4	4	4	4	36
54	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	2	24
55	2	3	3	2	1	2	1	1	1	3	4	4	27
56	3	3	4	3	2	1	1	2	1	5	5	4	34
57	1	1	1	1	3	3	3	4	4	5	4	4	34
58	1	2	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	24
59	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	40
60	2	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	35

Anexo 13: BAREMOS DE SPEARMAN

RANGO	RELACION
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

Anexo 14: BAREMOS DE ALFA DE CROMBACH

Según, (George & Mallery, 2003), como criterio general, se tuvo en cuenta los puntajes según resultados del coeficiente de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable (pág. 231).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "El clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área comercial de PROMART, Tarapoto, 2022", cuyos autores son MERINO CHAVEZ DIEGO MARTIN IVAN, NAVARRO SALDAÑA ERICK ELVIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

TARAPOTO, 24 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARLOS ENRIQUE ANDERSON PUYEN DNI: 16498130 ORCID: 0000-0001-7627-3177	Firmado electrónicamente por: CANDERSONPU el 10-07-2023 09:06:52

Código documento Trilce: TRI - 0549210