

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE **ADMINISTRACIÓN**

“EL CLIMA LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL
DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR
MOBILIARIO EN EL DISTRITO DE
LURIGANCHO, LIMA, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autores:

REPETTO PEREZ ANTHONY RENZO
RIVA MORALES GIANINNA VANESSA

Asesor:

Mg. Cristian Joel Martínez Agama
<https://orcid.org/0000-0001-9622-3724>

Lima – Perú

2023

**JURADO EVALUADOR**

Presidente (a) del Jurado	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI
Miembro del Jurado	ANGELA GIOVANA MAZA CHUMPITAZ	40935708
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI
Miembro del Jurado	MARIA ISABEL FLORES BAZÁN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nro. Colegiatura o DNI



INFORME DE SIMILITUD

Tesis Repetto - Riva

ORIGINALITY REPORT

19%	18%	2%	11%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.poligran.edu.co Internet Source	1%
2	www.buenastareas.com Internet Source	1%
3	repositorio.udh.edu.pe Internet Source	1%
4	repositorio.uide.edu.ec Internet Source	1%
5	Submitted to Universidad Continental Student Paper	1%
6	repositorio.utn.edu.ec Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	<1%
8	Submitted to Instituto Universitário Militar Student Paper	<1%



DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestras familias por el apoyo brindado y por motivarnos día a día a ser mejores personas.



AGRADECIMIENTO

A nuestros profesores que durante estos 3 años nos han brindado sus enseñanzas y nos han guiado para culminar con éxito esta carrera cumpliendo una gran meta.



TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLA.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	38
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	65



ÍNDICE DE TABLA

<i>Tabla 1. Personal del área comercial</i>	34
<i>Tabla 2. Fiabilidad</i>	37
<i>Tabla 3. Estadística de Fiabilidad</i>	37
<i>Tabla 4. Resultado de clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho.....</i>	40
<i>Tabla 5. Resumen de resultados de los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho.....</i>	41
<i>Tabla 6. Los colaboradores usan medios informáticos para poder realizar sus funciones del trabajo</i>	42
<i>Tabla 7. Los colaboradores participan de reuniones para la coordinación del área</i>	43
<i>Tabla 8. Cada colaborador tiene conocimiento de las funciones que requiere su puesto laboral</i>	44
<i>Tabla 9. Los colaboradores emplean estrategias para poder minimizar el nivel de stress en sus operaciones</i>	45
<i>Tabla 10. Las estrategias empleadas en la operación nos dan buenos resultados</i>	46
<i>Tabla 11. Se considera la opinión del equipo de trabajo</i>	47
<i>Tabla 12. Los colaboradores tienen suficiente confianza como para expresar ideas de mejora frente a sus superiores</i>	48
<i>Tabla 13. Los colaboradores son honestos y transparentes en las funciones que realizan dentro de la empresa</i>	49
<i>Tabla 14. Los colaboradores identifican nuevas ideas para la mejora de los procesos</i>	50
<i>Tabla 15. Los colaboradores se sienten identificados con la empresa</i>	51
<i>Tabla 16. Existe una motivación para realizar las tareas a diario</i>	53
<i>Tabla 17. Los colaboradores participan de programas donde pueden tener un mayor desarrollo profesional</i>	54



ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> <i>Resumen resultado de clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho</i>	40
<i>Figura 2</i> <i>Resumen de resultados por predominancia de las dimensiones del clima laboral..</i>	41
<i>Figura 3</i> <i>Los colaboradores usan medios informáticos para poder realizar sus funciones del trabajo</i>	42
<i>Figura 4</i> <i>Los colaboradores participan de reuniones para la coordinación del área</i>	43
<i>Figura 5</i> <i>Cada colaborador tiene conocimiento de las funciones que requiere su puesto laboral.</i>	44
<i>Figura 6</i> <i>Los colaboradores emplean estrategias para poder minimizar el nivel de stress en sus operaciones</i>	45
<i>Figura 7</i> <i>Las estrategias empleadas en la operación nos dan buenos resultados</i>	46
<i>Figura 8</i> <i>Se considera la opinión del equipo de trabajo.</i>	47
<i>Figura 9</i> <i>Los colaboradores tienen suficiente confianza como para expresar ideas de mejora frente a sus superiores</i>	49
<i>Figura 10</i> <i>Los colaboradores son honestos y transparentes en las funciones que realizan dentro de la empresa</i>	50
<i>Figura 11</i> <i>Los colaboradores identifican nuevas ideas para la mejora de los procesos</i>	51
<i>Figura 12</i> <i>Los colaboradores se sienten identificados con la empresa</i>	52
<i>Figura 13</i> <i>Existe una motivación para realizar las tareas a diario</i>	53
<i>Figura 14</i> <i>Los colaboradores participan de programas donde pueden tener un mayor desarrollo profesional</i>	54

RESUMEN

El presente trabajo tiene como finalidad investigar el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho en el año 2023.

En la metodología el diseño de la investigación es descriptiva, transversal y de carácter no experimental. Se manejó una muestra censal conformada por 48 colaboradores de una entidad del sector mobiliario. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario fue aceptado por tres expertos de la UPN.

En los resultados se encontró que la dimensión comunicación, en su indicador conocimiento logró una valoración muy alta, con un 77%, seguidamente la dimensión toma de decisiones, en su indicador trabajo en equipo, adquirió una valoración muy alta, con un 69%, la dimensión liderazgo, en su indicador transparencia, alcanzó una valoración alta con un 73%, y finalmente la dimensión autorrealización, en su indicador motivación logró una valoración alta con un 59%.

En la presente investigación se tuvo como limitación la disponibilidad de tiempo y la dificultad en la recopilación de ciertos documentos importantes para el desarrollo de la investigación.

Las conclusiones determinaron que se realiza un clima laboral muy favorable en una entidad del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho.

Palabras clave: Clima laboral, toma de decisiones, comunicación, liderazgo, autorrealización.

ABSTRACT

The purpose of this work is to investigate the work environment of the commercial area of a private company in the furniture sector in the district of Lurigancho in the year 2023.

In the methodology, the research design is descriptive, cross-sectional and non-experimental. A census sample made up of 48 employees of an entity in the furniture sector was managed. The survey technique was extracted, and the questionnaire was accepted by three UPN experts.

In the results it was found that the communication dimension, in its forced knowledge indicator, had a very high assessment, with 77%, followed by the decision-making dimension, in its teamwork indicator, acquired a very high assessment, with 69%. , the leadership dimension, in its transparency indicator, reached a high assessment with 73%, and finally the self-realization dimension, in its motivation indicator, requires a high assessment with 59%.

In the present investigation, the availability of time and the difficulty in collecting certain important documents for the development of the investigation were limited.

The conclusions determined that a very favorable work environment is carried out in an entity of the furniture sector in the district of Lurigancho.

Keywords: Work environment, decision making, communication, leadership, self-realization.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1. Planteamiento del problema

La presente investigación es una problemática que peculiarmente se ve en distintas empresas. Ya que, en la actualidad, muchas empresas se encuentran en la necesidad de mejorar el clima laboral de sus colaboradores. A través de los años, el mundo laboral ha atravesado diversos cambios y se encuentra en una constante evolución, a pesar de ello el clima laboral sigue siendo un factor muy importante para todas las empresas tanto del sector público como en el sector privado; ya que, está demostrado que los colaboradores motivados, felices y satisfechos con sus actividades, son mucho más productivos. Para ello, el área de gestión humana posee un papel primordial, al contar con su mayor activo de una organización, que es su talento humano. Forbes (2021).

En la actualidad en el plano internacional las empresas tienen la necesidad de mantener una organización correcta en base un buen clima laboral, dentro del ámbito global se ha encontrado que en algunas empresas como RAIO es una empresa que fabrica muebles de oficina desde 1967, con sede en Águeda - Portugal, produce una amplia gama de mobiliario de oficina certificado de alta calidad. Distinguida por su diseño y robustez, con una producción 100% portuguesa, se distingue en el mercado por la innovación y el servicio personalizado al cliente. RAIO se destaca por el trabajo en equipo cuando las personas trabajan juntas hacia un objetivo común, es el potencial para un cambio significativo. Las empresas están hechas por personas: RAY, partiendo de la empresa familiar que conoce bien esta realidad. Y es esta familia que sigue a la cabeza de la empresa, los pasos de la construcción de su éxito. La creciente Extended Family, que incluye más de 50 empleados y socios en todo el mundo. Su política de clima laboral se basa en asegurar la seguridad de

sus empleados, clientes, proveedores y otras partes interesadas manteniendo una estrecha relación con las comunidades en las que se inserta para satisfacer sus expectativas.

En América Latina encontramos a la empresa GebbWork Mobiliario conocida y reconocida en Brasil a nivel nacional, desde 2017 tuvo un incremento en la presencia en el mercado internacional, con alianzas comerciales consolidadas en países de Suramérica, Centroamérica y Norteamérica. La base de su clima laboral está en la innovación constante. Buscamos la mejora continua desde la concepción del producto hasta el ensamblado final frente al consumidor. Por este motivo estimulamos un ambiente de trabajo propicio para el desarrollo de nuevas soluciones en mobiliario corporativos.

En el plano nacional según El Peruano en el año 2018, por medio de las consultoras Adecco, EY, Deloitte y Korne Ferry, dan a conocer que el clima laboral influye en la productividad empresarial, el 81% de los colaboradores considera que dicho aspecto es fundamental y que implementarlo traería consigo una repercusión directa en el colaborador al estar vinculados con el bienestar, la motivación, la felicidad y el compromiso. Sin embargo, mediante una encuesta realizada por la consultora Dench afirma que el 55% de los trabajadores peruanos tienen temor de cometer errores en su centro laboral, así como el 31% se siente en un ambiente de confianza y el 8% tiene vergüenza de compartir una idea nueva y el 6% temor en preguntar; Dench afirma que esto se debe a muchos motivos, como jefes autoritarios y castigadores, que emplean frases que desmotivan y crean inseguridades (Gestión, 2021).

Por otro lado, con el transcurso de los años, el interés de las empresas peruanas por convertirse en un excelente lugar para trabajar va en aumento, es por ello que a través de una inscripción empresas que tengan más de dos años de antigüedad y cuenten con más de 20 colaboradores pueden ingresar al Estudio de Ambiente y Cultura Organizacional de Great Place to Work Perú, donde los evalúan objetivamente mediante parámetros internacionales a la empresa y compara los resultados obtenidos con las empresas de su sector y con el

benchmark de los mejores lugares para laborar en Perú. Con el objetivo de tener un diagnóstico profundo de la cultura de cada empresa y basado en ello tomar acciones específicas que les permita mejorar aspectos laborales y permita incrementar la confianza interna entre sus colaboradores. Great Place to Work (2022)

En el informe técnico del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2022, colocan a Lima Este como la segunda subregión de Lima Metropolitana con más empresas, siendo Lurigancho el distrito con mayor concentración de empresas que se han creado y que han cerrado.

En el área comercial de una empresa del sector mobiliario del distrito de Lurigancho en el año 2023 se reflejan datos semestrales, dando como principal problema un mal clima laboral, las principales causas que se presentan son; el ingreso y cese de un número elevado de colaboradores, **renuncias a pocas semanas de la firma de contrato**, despido por baja producción o prospección y hasta un porcentaje elevado de abandono laboral.

Al analizar los datos registrados por el área de Recursos Humanos, se visualiza que están influyendo en el área comercial puesto que se reflejan en un incumplimiento de los objetivos, presentando bajas en la producción, pudiendo hacer sentir entre los colaboradores una sobre carga laboral, a lo cual podría llevar a la deserción laboral.

Por lo expuesto anteriormente la presente investigación se encargará de describir los factores que intervienen en el clima laboral en una entidad del rubro mobiliario en el distrito de Lurigancho, en el año 2023, el análisis se centrará en las 4 dimensiones: toma de decisiones, comunicación, liderazgo, autorrealización.

1.1.2. Justificación

Justificación Teórica: El presente trabajo de investigación se desarrolla con el propósito de aportar conocimiento sobre la importancia de contar con un adecuado clima laboral que permita asegurar el recurso humano en el área comercial y también para incidir en el logro de los objetivos organizacionales de la empresa; la buena reputación de la marca, el aumento de clientes, su fidelización y, en última instancia, el incremento de ventas.

Justificación Práctica: El resultado obtenido de la investigación en el presente trabajo será de mucha utilidad para el clima laboral del área comercial de una empresa en Lurigancho en el año 2023, de tal forma que se pueda contar con un proceso organizacional debidamente estructurado e implementado donde se definan las buenas prácticas para alcanzar un indicador positivo del clima laboral orientado a la visión de la empresa, llegar al 2025 siendo reconocidos tanto en Colombia, Perú y Ecuador, como en toda la región por proveer grandes oportunidades en el rubro con un crecimiento continuo en innovación, calidad e infraestructura.

Justificación Metodológica: Se elabora para contrastar entre lo planteado en la realidad específica de la empresa y los resultados para identificar la causa real del problema del clima laboral.

1.1.3. Antecedentes

Internacionales

Según Pilligua et al. (2019) evalúa el clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., cuya organización cuenta con 87 personas, que laboran en el área de producción. Uno de los problemas que se detecta dentro de la organización, objeto de estudio, es la falta de ambientes de trabajo adecuados para sus

trabajadores, a esto, se suma la exigencia por la parte directiva, en exigir ventas y productos en tiempo récord, sin las medidas o correctivos necesarios. Para el desarrollo de la investigación, se utilizó un tipo de investigación descriptiva con técnicas cualitativas, a través de aplicación de encuestas, con una muestra estratificada.

De acuerdo con Meza-De los Cobos et al. (2019) en su estudio sobre la intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico del clima organizacional para sugerir un plan de intervención para la organización. El método utilizado fue el estudio de caso y la fenomenología por medio de entrevistas, la observación y análisis de documentos. Los datos obtenidos pretenden descubrir la ventaja competitiva organizacional, pero sobre todo las áreas de oportunidad tanto en lo administrativo y tecno estructural, como en los procesos humanos. Los resultados arrojan que el desarrollo organizacional se valora como una herramienta administrativa para incrementar productividad, reducir riesgos y ambigüedades en los procesos como también para generar modificaciones en la organización mediante diagnósticos de mejora continua. En conclusión, el clima laboral repercute directamente en la eficiencia y eficacia de las organizaciones y en el desempeño de su personal.

Según Ullauri Quispe, H. (2019) en su trabajo de investigación titulado: “Medición del clima laboral en una empresa del sector privado”, tiene como objetivo principal medir el clima laboral del personal operativo de la empresa Sodetur S.A. La metodología de investigación es descriptiva y el análisis de datos, univariado. En el estudio participaron 20 trabajadores y el instrumento aplicado fue Escala de Clima Organizacional (EDCO). Los resultados generales demuestran que 15 trabajadores que representan el 75% califican el clima laboral como Nivel Alto. En la dimensión Relaciones Interpersonales 15 trabajadores que representan el 75% la califican como Nivel Alto. En la dimensión Estilos de Dirección 14

trabajadores que representan el 70% la califican como Nivel Alto. En la dimensión Sentido de Pertenencia 18 trabajadores que representan el 90% la califican como Nivel Alto. La conclusión es que el Clima Laboral en Sodetur S.A. es favorable, ya que éste se encuentra con una puntuación de 75%, lo cual denota que la mayor parte de los trabajadores tienen una buena percepción del clima laboral de la empresa. La recomendación es continuar el trabajo realizado con respecto al clima laboral y buscar estrategias para reducir el índice de rotación de personal.

Según Vera et al. (2018) en su trabajo de investigación titulado: “Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua”. El propósito de esta investigación fue diagnosticar el clima laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua para que contribuya a la mejora del desempeño de las funciones de los servidores públicos. Se emplearon técnicas como la observación, la entrevista y la encuesta a los servidores públicos que laboran en la entidad, donde se identificó que existen problemas que afectan a la ejecución de los procesos y debilita la comunicación interna generando la interpretación inadecuada de la información. La encuesta fue elaborada a partir de los indicadores de clima laboral resumidos por el método Delphi y priorizados por el método Kendall, además se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico. Posterior a esto se realizó el análisis cualitativo de la encuesta y a partir de estos resultados se realizó la lluvia de ideas para determinar la problemática, se 4 procedió a elaborar el diagrama causa efecto donde se presentaron las principales causas y subcausas de los principales problemas. Con el desarrollo de la investigación en esta institución pública se detectaron problemas de comunicación, actualización profesional, liderazgo, ejecución de procesos, práctica de valores institucionales y las condiciones laborales.

Según Juárez (2018) en su investigación titulada “El clima laboral en empleados del Hospital “La Villa” de la Secretaría de Salud en México” obtuvo como resultado que el clima laboral valorado por todos los profesionales demostró niveles fluctuantes entre medios a altos, sobresaliendo el liderazgo y la motivación como los mejores calificados, sucedido por reciprocidad y, en último puesto, participación. En los subcomponentes del clima, se cuenta con el intercambio de información, la recompensa, el reconocimiento a la participación y la involucración en el cambio, debido a que fueron los factores que desnivelan hacia la baja al clima organizacional. Finalmente, se llegó a la conclusión que en este análisis la motivación y el liderazgo están asociados con un óptimo grado de clima organizacional e inciden en la adaptación de un entorno del nuevo tipo de gobierno. De la presente investigación se afirma que el objetivo guarda relación con la variable del estudio la cual es el clima laboral, entonces se pudo tomar conceptos utilizados y comparar con un entorno internacional para analizar el manejo de la variable de estudio.

Nacionales

Según Munive (2019), en su estudio “Clima laboral en trabajadores de una empresa distribuidora de gas del distrito de Ventanilla, 2018”, su principal objetivo fue determinar el nivel de clima laboral en una empresa. La investigación realizada fue de tipo aplicativo, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y tipo transeccional descriptivo. La muestra se realizó a 70 trabajadores de ambos sexos, de las áreas de Call Center y GPS, que conforman entre los 19 a 36 años de edad. El cuestionario empleado fue de Litwin & Stringer de Clima organizacional, donde se evaluaron las dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad. Conforme a los puntajes alcanzados, los trabajadores tienen una percepción regular del clima laboral, respecto a las dimensiones estructura y conflicto el resultado es positivo, para las

dimensiones responsabilidad, recompensa, desafíos y estándares es adecuado y para las dimensiones relaciones, cooperación e identidad es mala. Con la finalidad de mejorar la percepción de los trabajadores, el autor sugiere implementar un programa grupal de los factores en déficit, para obtener el mayor compromiso laboral.

De acuerdo con Romero (2021), en su investigación “El clima laboral de la empresa “MFMOTORCENTER” Huánuco - 2021”, tuvo como principal objetivo conocer los niveles de satisfacción del personal en general de la empresa, para ello, el estudio que se desarrolló fue de tipo descriptiva. La muestra se realizó a 25 colaboradores activos de la empresa “MFMOTORCENTER”, donde se empleó la investigación cuantitativa (encuesta). El instrumento de recolección de datos se aplicó al cuestionario para la única variable, el cual estuvo conformado por 23 ítems de la escala de Likert (muy mala, mala, bueno y muy bueno) y (nunca, a veces, casi siempre y siempre) para las dimensiones diseño y estructura organizacional, los recursos humanos y su gestión, el medio ambiente y entorno en general y satisfacción laboral. En base a los resultados obtenidos, se determina que el clima laboral en la empresa es satisfactorio y muy confortable, al poseer una buena relación y comunicación entre colaboradores; al encontrar factores positivos.

Según Perez (2020), en su estudio “El clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, Setiembre – diciembre 2019”, su principal objetivo fue determinar los niveles del clima laboral mediante dimensiones y factores sociodemográficos, basados de acuerdo con su tiempo de trabajo y sexo. La investigación fue de tipo descriptivo – no experimental. Se realizó la muestra a 83 trabajadores de ambos sexos de una empresa de telecomunicaciones del norte de Perú y emplearon la escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, que cuenta con cinco dimensiones: Condiciones laborales, Comunicación, Supervisión, Involucración laboral y Autorrealización. En los resultados se encontró que el 22.8% de los colaboradores perciben su clima laboral alto y el

32.5% bajo. Asimismo, la dimensión condiciones laborales tienen el nivel más bajo y que en la dimensión de comunicación tiene el porcentaje más alto. Además, los trabajadores que cuentan menos de un año trabajando perciben su clima laboral bajo y el 13.3% de las mujeres consideran que su clima laboral es alto.

Según Espino (2019), en su estudio "Análisis del clima laboral en la empresa Aeronautica Aeroprop S.A.C". "La presente investigación tuvo por objetivo medir el clima laboral en la empresa aeronáutica AEROPROP S.A.C. La población de estudio será todo el personal que integra la aerolínea AEROPROP S.A.C. la cual se constituye de un total de 21 colaboradores. Como instrumento para medir la variable se utilizó el Para el Clima laboral, Cuestionario de Satisfacción Laboral (SL-SPC). Los resultados nos permiten concluir: 1) Con respecto al objetivo de medir el clima laboral en la dimensión Realización Personal en la empresa aeronáutica AEROPROP S.A.C., se encontró que predomina la categoría de clima medio (81%) seguido de favorable (14.3%) y un preocupante 4.8% que señala muy desfavorable. 2) Con respecto al objetivo de medir el clima laboral en la dimensión realización personal en la empresa aeronáutica AEROPROP S.A.C., se encontró que predomina la categoría de clima medio (66.7%), seguido de muy favorable (23.8%), y favorable (9.5%). 3) Con respecto al objetivo de medir el clima laboral en la dimensión Involucramiento Laboral en la empresa aeronáutica AEROPROP S.A.C., se encontró que predomina la categoría de clima medio (57.1%), seguido de favorable (28.6%), muy favorable (14.3%). 4) Con respecto al objetivo de medir el clima laboral en la dimensión Supervisión en la empresa aeronáutica AEROPROP S.A.C. , se encontró que predomina la categoría de clima medio (61.9%) seguido de favorable (28.6%) y un preocupante 9.5% que señala muy desfavorable. 5) Con respecto al objetivo de medir el clima laboral en la dimensión Comunicación en la empresa aeronáutica AEROPROP S.A.C., se encontró que predomina la categoría de clima medio (81%) y un preocupante 19% que señala muy desfavorable. 6) Con respecto al

objetivo de medir el clima laboral en la dimensión Condiciones Laborales aeronáutica Aeroprop S.A.C. , se encontró que predomina la categoría de clima medio (47.6%) seguido de un preocupante desfavorable (38.1%) y un 14.3% que señala muy favorable.”

1.1.4. Bases teóricas

1.1.4.1 Clima laboral

- **Concepto o Generalidades**

Para Brow (1990) mencionan que el clima laboral se refiere a características medio ambientales intrínsecas de la organización. La asimilación de los trabajadores que pertenecen a la Institución en continua interacción con otros actores internos. Para Anzola (2003) El clima organizacional es la percepción relativamente permanente que los trabajadores tienen en su vivencia con respecto a la institución en la que trabajan, los cuales inciden en la conducta del trabajador. El clima laboral podemos conceptualizarlo como una asimilación físico-emotiva que tienen los trabajadores en su ambiente laboral. El organigrama de una Municipalidad, las políticas de gobierno, el grado de conocimiento de los funcionarios de la Institución influyen en el comportamiento de un empleado.

Autor principal de la variable de estudio:

Se ha considerado a Chiavenato debido a que sus ideas se acercan mucho a nuestra investigación, es importante indicar que existe una gran variedad de definiciones de clima laboral, siendo una de ellas la que manifiesta Chiavenato (2011) El Clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones y que influye en su conducta. Es más, en el campo del área

comercial, el clima laboral toma gran importancia para el cumplimiento de objetivos a nivel empresa.

- **Importancia**

Según Figueroa (2012) menciona que el clima laboral es importante por ser multidimensional, compuesto por diferentes factores entre ellos: la conformación estructural de la institución, la responsabilidad de los trabajadores, estímulos, beneficios y otros. Las relaciones que existen de los empleados con los empleadores, entre colegas. El clima laboral de cada institución es diferente, influye en el accionar de los trabajadores. Así mismo los jefes deben considerar de importancia a los agentes productivos de su institución, recibiendo sus opiniones, evitándoles a reuniones de camaradería comprometidos a trabajar en equipo. Todo esto influye en que trabajadores y/o empleados se sienta más felices y comprometidos con su organización, es muy importante que las instituciones evalúen periódicamente el comportamiento de los trabajadores.

- **Características**

Según Rodríguez M., (2011) en su publicación refiere que el clima organizacional se caracteriza por lo siguiente:

Es permanente, quiere decir, las instituciones, sean públicas o privadas tienen esta estabilidad del clima laboral interno guardan cierta estabilidad de clima laboral susceptibles a algunas variaciones.

Los trabajadores se adecuan o amoldan al clima de una Institución o empresa.

En el compromiso e identificación de los empleados y /o trabajadores es influenciado por el clima laboral existente en la Institución y/o empresa.

El clima labora en una Institución y/o empresa puede ser modificado por los trabajadores o empleados.

El clima laboral puede ser afectado por algunas variables de estructura de la Institución que indirectamente afectarían al clima laboral.

Los autores Liwtin, G, Stinger, H, (1978) Mencionan 9 características los cuales describe:

La estructura: Es la forma que los trabajadores o empleados de una organización se adecuan a los procesos de la misma estructura, teniendo en cuenta las normas, reglas, procedimientos, entre otros) Así mismo de las dificultades que se tenga para alcanzar objetivos.

El facultamiento: Es la libertad del trabajador o empleado que recibe, teniendo consigo libertad de acciones para la toma de decisiones en su labor o área de trabajo. Se puede decir que es la percepción que tiene el trabajador de ser su propio jefe.

Recompensa: Referido al estímulo que tiene el trabajador o empleado recibido por una labor realizada Las organizaciones usan estos premios dejando la sanción.

Desafío: Es el sentimiento de los trabajadores de una organización o institución al conseguir sobreponerse a nuevos retos, nuevas tendencias tecnológicas o cosas nuevas. Se acepta el riesgo para lograr metas.

Las relaciones: La existencia de un ambiente favorable hace que los trabajadores o empleados perciben gratos sentimientos de relaciones amicales con los colegas, con sus jefes y subordinados.

La cooperación: Los trabajadores y/o empleados perciben el sentimiento de ayuda de sus jefes, de los colegas, subordinados. Poner énfasis en apoyarse mutuamente en forma horizontal y vertical.

Los estándares: Los rendimientos de los trabajadores y/o empleados son medidos y clasificados como estándares.

Los conflictos: Los trabajadores y/o empleados sean superiores o subordinados en una institución deben aceptar las opiniones sean favorables o discrepantes sin temor a solucionar inconvenientes que puedan surgir.

La identidad: Es el grado de sentimiento, cariño que tienen un trabajador y/o empleado a su institución. En términos generales diremos que es las ganas de compartir objetivos en la institución.

Las características que tiene un clima organización de una determinada institución esta es físicas, sociales, económicas, de comportamiento personal.

- **Principios**

Según Ciro (2011) se conceptualiza que la cultura de una institución sea pública o privada, debe basarse en principios claros y concisos en base a los cuales se fomenta relaciones sociales con los trabajadores, publico usuario.

Los principios fundamentales que debe poseer toda institución deben ser para mejorar el crecimiento de los actores y la misma institución frente a los grandes desafíos que se afronta en esta época globalizada.

Respeto por la dignidad de la persona: Si logramos tratar con respeto, los resultados del trabajo se tornan efectivo. Trabajar en un ambiente en donde te valoran resulta imprescindible el cual es esencial para lograr el éxito en una Institución. En las Instituciones públicas- privadas todo jefe, todo empresario debe tener en consideración el lema: " Yo, trataré a los demás con el respeto que me gustaría que me tratarasen".

Compromiso de integridad en todo lo que hacemos: En el presente siglo XXI en donde nos encontramos en el mundo globalizado la honestidad de la persona, su integridad debe caracterizarse en una institución, para tener logros en los objetivos y metas, interactuando con respeto e identidad.

Confianza: Dentro del clima laboral urge tener una confianza recíproca entre los actores internos generando un ambiente óptimo y teniendo confianza y fe en la realización de las tareas asignadas nuestro personal, dando confianza sin necesidad de revisar y volver a revisar

su trabajo. Permitiendo que los trabajadores se desenvuelvan como saben, teniendo libertad de acción, conllevando un espíritu de responsabilidad. Es fundamental saber delegar funciones.

Credibilidad: Como institución, como organización o como empresa tenemos que ganarnos la confianza de todo el público usuario, beneficiarios, clientes, con la honradez ser rectos para mantener un ambiente laboral adecuado mostrando que "practico lo que predico".

Mejoramiento continuo en todo lo que hacemos: El personal entrenado, con instrucción nos permite mejorar en la productividad, renovar el personal considerando la preparación, la superación de los trabajadores se debe aceptar responsablemente por los trabajadores y la misma institución o empresa.

Juntar estos principios dentro de una institución a veces se torna complicado, ahí vienen el trabajo de la oficina de recursos humanos, de planificación, primero para aceptar el desafío de cambiar el contexto de la institución en la sociedad.

- **Factores**

Según Rodriguez D., (2004) plantea que el concepto de clima es multidimensional dado que abarca diversos aspectos dentro de una organización; tales como las relaciones interpersonales, el ambiente físico y las regulaciones formales; entonces, el clima como percepción general de situaciones ha facilitado la realización de evaluaciones sumarias del contexto en investigaciones, que, de otro modo, estarían centradas a un nivel individual.

Los factores que influyen en el clima laboral son:

Relaciones personales: El nivel de relaciones personales que se tenga en un centro de trabajo con los compañeros y colegas es determinante. En una empresa, negocio o Institución lo óptimo sería que cada uno realice sus labores en el puesto en el cual disfruta y que por dicha actividad percibe una remuneración.

Organización: La organización compone elementos estructurales de una empresa o institución como podemos citar los cargos, el cuadro analítico de personal. **Reconocimiento:** En varias Instituciones no se tiene en cuenta este elemento. En las Instituciones reconocer a un trabajador por su trabajo realizado contribuye a la formación de un buen ambiente de trabajo. Un trabajador cuando realiza su labor en forma eficiente y obtiene resultados satisfactorios disfruta y mejora cada vez.

Motivación: La motivación es un impulso o reconocimiento que se percibe por parte de un superior o jefe por alcanzar una meta u objetivo El clima laboral se relaciona con el nivel o grado de motivación de los trabajadores. Cuando la Motivación es alta entre los 26 trabajadores el nivel del clima laboral mejora trayendo como consecuencia la satisfacción.

Identidad: La identidad es el sentimiento demostrado de pertenencia a la institución importante componente en la entidad. No obstante, el trabajador comparte sus objetivos con otros.

Comportamiento: El comportamiento es una conducta Según el autor Darío Rodríguez, menciona que la conducta personal influye en el clima laboral. Una organización va a mejorar cuando las metas de los trabajadores sean similares a las de la institución misma.

- **Dimensiones**

Según Liwitin, G, Stinger, H, (1978) mencionan que el clima laboral depende de seis dimensiones, los cuales son:

- **Estructuras:** Asimilación de los deberes, de las reglas y de las políticas de una Institución.
- **Responsabilidad individual:** Basado en Autonomía.
- **Remuneración:** Recepción de pago por un servicio prestado en la institución cuando las labores están realizados correctamente.

- Toma de decisiones y riesgos: Percepción del nivel de reto y como se presentan en una situación de trabajo.
- Apoyo: La percepción de ayuda de los trabajadores.
- Tolerancia al conflicto: Cuando el trabajador tiene confianza en su ambiente laboral.

Según Taylor, A, Brower, D, (1997) Universidad de Michigan estos autores describieron 05 dimensiones describiendo así el clima organizacional.

- Apertura los cambios de tecnología: Basada en apertura de tecnologías por la dirección frente a los nuevos recursos que puedan facilitar el trabajo de los trabajadores.
- Recursos humanos: Es la oficina encargada de velar por el bienestar del personal trabajador de la institución.
- Comunicación: basada en las redes de comunicación dotada al personal que trabaja en una determina institución.
- Motivación: Referido a las condiciones de los empleados que trabajan dentro de la institución.
- Toma de decisiones: Se analiza la información existente y se usa para la toma de decisiones dentro de la organización.

Según Chiavenato I. (2007) en aseveración de su concepto manifiesta que el comportamiento humano depende de varios factores:

- La Comunicación: La comunicación es un medio por el cual se transmite información y significados entre dos personas a más. De la misma manera se relacionan a través de ideas pensamientos y valores.
- Características físicas del ambiente de trabajo: Todo trabajador está interesado en mejorar su ambiente de trabajo. El lugar donde se labora, un lugar cómodo,

limpio y adecuado ambiente favorece en la mejora del desempeño del trabajador, en cambio contrariamente es cuando el ambiente de trabajo esta con poca iluminación, pisos sucios, ventanas rotas inciden en que el trabajador no se sienta satisfecho en su trabajo.

- **Enriquecimiento del puesto:** Todo trabajador desea trabajar en los puestos en donde se pueda desenvolverse adecuadamente en donde puedan demostrar sus habilidades para mejorar su capacidad, orientado al logro de objetivos, reconocimiento y retroalimentación.
- **Remuneración:** La remuneración de cierta manera satisface al trabajador repercutiendo en su manera de actuar, trabajando con más ímpetu.

De acuerdo a los autores describen la existencia de varias dimensiones del clima laboral, la mayoría hace mención a las características físicas del ambiente de trabajo, a los estímulos, los sueldos y las relaciones personales intrínsecos.

1.1.5. Definiciones Conceptuales:

1.1.5.1 Dimensiones:

- **Comunicación**

Según Chiavenato I., (2007) en aseveración de su concepto manifiesta que el comportamiento humano depende de varios factores como la comunicación, es un medio por el cual se transmite información y significados entre dos personas a más. De la misma manera se relacionan a través de ideas pensamientos y valores. La comunicación en el ámbito laboral debe ser fluida, cordial, amical tanto vertical como horizontal. Una buena comunicación entre colegas de trabajo, entre un empleado con sus jefes y subordinados mejora el accionar de todos los actores de una organización, es preferente considerar o aplicar la comunicación verbal, con

humildad, utilizando frases motivadoras, halagadoras evitando vociferar frases ofensivas, despreciativas.

- **Toma de Decisiones**

Según Taylor et al., (1997) Universidad de Michigan estos autores describieron como una dimensión del clima organizacional la toma de decisiones indicando que esta analiza la información existente y se usa para la toma de decisiones dentro de la organización.

Según Liwtin, G, Stinger, H, (1978) mencionan que la toma decisiones es la percepción del nivel de reto y como se presentan en una situación de trabajo de esto depende el clima laboral.

- **Liderazgo**

Según Peter Senge (2000), el liderazgo es la creación de un ámbito donde los seres humanos profundizan en su comprensión de la realidad y se vuelven más capaces de participar en el acontecer mundial, por lo que tiene que ver con el acontecer de las realidades humanas.

Robbins (2009), indica que el liderazgo es un proceso de influencia en que el jefe mediante sus gestiones favorece el movimiento del personal hacia un objetivo o meta común, siendo por tanto fundamental para conducir a los trabajadores a ejercer un mejor desempeño laboral, teniendo a un miembro que tenga la capacidad de inspirar, influir, y dirigir con eficacia para una administración sólida.

- **Autorrealización**

Según Maslow (1954) Relaciona la autorrealización directamente con la madurez del individuo; también señala como la manera en la que trasciende en sus necesidades básicas, permaneciendo ligada a la realización personal y bienestar del entorno que lo rodea; además de concluir que los sujetos poseen ciertas características en común

como: Una correcta percepción de la realidad, aprobación, espontaneidad, centrado de problemas, privacidad, autonomía, evaluación clara, experiencia, sentido de pertenencia con el equipo, sólidas relaciones a la vez que selectivas, estructura democrática, convicción ética, humor, creatividad, resistencia a la adaptación, valores, eliminación de dicotomías.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cuáles son los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cómo interviene la comunicación en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?

¿Cómo interviene la toma de decisiones en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?

¿Cómo interviene el liderazgo en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?

¿Cómo interviene la autorrealización en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Describir los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Describir cómo interviene la comunicación en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.
- Describir cómo interviene la toma de decisiones en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.
- Describir cómo interviene el liderazgo en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.
- Describir cómo interviene la autorrealización en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo De Investigación

2.1.1. Enfoque de investigación

El presente trabajo tiene un enfoque cuantitativo; de acuerdo con Fernández y Baptista (2010) en su obra metodología de la investigación, sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: El enfoque mixto. El enfoque de la investigación es un proceso sistemático, disciplinado y controlado y está directamente relacionada a los métodos de investigación que son dos: método inductivo generalmente asociado con la investigación cualitativa que consiste en ir de los casos particulares a la generalización; mientras que el método deductivo, es asociado habitualmente con la investigación cuantitativa cuya característica es ir de lo general a lo particular.

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño empleado es no experimental, en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña. Según Hernández (2014), los estudios no experimentales son; “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p. 152).

2.1.3. Corte de investigación

El corte de investigación es transversal, estos son aquellos que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. Hernández (2014).

2.1.4. Alcance o nivel de investigación

El alcance de investigación es descriptivo, consiste en describir y analizar los caracteres complejos y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se investigue. Hernández (2014)

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1. Población

La población es considerada universal por el conjunto de elementos que forma parte de la investigación, ya que tienen características que el investigador ha seleccionado, denominándose una unidad de medida, en base de la cual se determina la muestra. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

La presente investigación será desarrollada a los trabajadores permanentes de una empresa privada en el distrito de Ate, tomando en cuenta a los colaboradores de ambos sexos que ocupen posiciones tales como vendedores, despachadores, administrativos, mercaderistas, supervisores y jefes que cuenten con un promedio de 1 año en la empresa, en total hace unos 48 trabajadores.

Tabla 1. Personal del área comercial

Vendedores	1
	5
Despachadores	7
Administrativo	1
s	6
Mercaderistas	7
Supervisores	2
Jefes	1
	4
Total	8

Fuente: Provefabrica (2023)

*Elaboración Propia***2.2.2. Muestra**

Según Hernández (2010), la muestra es un subgrupo de la población, que se maneja por economía de período y patrimonios, involucra definir la unidad de análisis, solicita delimitar la población para propagar resultados e implantar parámetros.

Según Fisher citado por Pineda, el tamaño de la muestra debe definirse partiendo de dos criterios: De los recursos disponibles y de los requerimientos que tenga el análisis de la investigación. Por tanto, una recomendación es tomar la muestra mayor posible, mientras más grande y representativa sea la muestra, menor será el error de la muestra. (Cfr.:1994,112). Siendo así que la muestra estará conformada por 48 trabajadores.

Se empleará el muestreo probabilístico, aleatorio simple. Según López (2010) cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. Nos indica también que el Muestreo aleatorio simple es la selección de la muestra se realiza en una sola etapa, directamente y sin reemplazamientos. Se aplica fundamentalmente en investigaciones sobre poblaciones pequeñas y plenamente identificables, por ejemplo, cuando disponemos de la lista completa de todos los elementos del universo.

2.3. Técnicas, instrumentos y análisis de datos

2.3.1. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Para la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta conformado por 48 colaboradores, dado que contribuirá a compilar información y a conocer las percepciones de la muestra establecida. Según Sousa, Driessnack & Costa (2007). Para el presente estudio se utilizó el instrumento de cuestionario mediante la encuesta, y para el análisis de la indagación se empleó el programa SPSS versión 25 de IBM, juntamente con el programa Excel 2016 para el diseño de las figuras.

Encuesta

La encuesta como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos para obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida, señalado por López & Fachelli (2015)

Cuestionario

El instrumento estandarizado empleado para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. El cuestionario es ideal dentro de esta investigación porque permite plantear un conjunto de preguntas para recoger información acerca de la gestión administrativa y está debidamente estructurada para la muestra de personas elegida, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés (Meneses, 2020).

Escala de Likert

Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008)

2.3.2. Instrumentos

Validación

Para que los instrumentos de investigación sean más evidentes y se acercan más a representar las variables en estudio se ha consultado según su juicio de tres expertos:

- Mg. Adrián Colomer Winter.
- Mg. Medina Gamero Aldo
- Dr. Regalado Chamorro Mónica

Confiabilidad del Instrumento

Para el análisis de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Software estadístico SPSS 25 aplicándose el método de consistencia interna obteniéndose los resultados siguientes:

Las preguntas del cuestionario fueron sometido a un proceso de confiabilidad aplicando un grupo piloto de 10 trabajadores, constatándose que el nivel es aceptable.

Tabla 2. Fiabilidad

	N	%
Validado	10	100
Casos excluidos	0	0
Total	10	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Estadística de Fiabilidad

Alfa de	N° de
Cronbach	elementos
0.75	12

Fuente: Elaboración propia

2.3.3. Procedimiento de la recolección de datos

Para obtener la información se ha utilizado como instrumento el cuestionario, para este caso es una variable de clima laboral, estos medios de recolección están compuestos por 12 preguntas. Teniendo en cuenta que, en la presente investigación se ha formulado una encuesta compuesta por 12 preguntas, referenciado de la escala de Likert, según el objetivo de investigación, así como las características de la población permitiéndonos medir la realidad que quisimos capturar. El cuestionario está estructurado, sin punto intermedio para que los colaboradores eviten contestar de forma ambigua. Las categorías que lo componen van desde: Siempre (3), A veces (2) y Nunca (1).

2.4. Procedimiento del análisis de Datos

El método de análisis de datos utilizado es cuantitativo. El procesamiento de datos se efectuó de una forma manualmente, pero con la ayuda del programa de Excel XLSTAT, y también utilizando las técnicas de: Gráficos de barras, Histogramas de frecuencias y Cuadro de distribución de frecuencias.

Una vez culminado el procesamiento de datos se realizó las apreciaciones, conclusiones y resultados respectivos

Se utilizó la estadística descriptiva en función a frecuencias relativas y absolutas, así también se utilizó la estadística inferencial, para evaluar la influencia de una

variable con otra se utilizó la prueba Chi cuadrado con un nivel de significancia al 95% y con un valor $P < 0.05$ para considerar significativa la relación.

2.5. Aspectos éticos

Se solicitó autorización a la gerencia administrativa de la entidad del rubro inmobiliario para llevar a cabo esta investigación. El acopio de información se realizó con el apoyo voluntario de los colaboradores a quienes se entrevistó y que decidieron dar su consentimiento para su participación. Esta investigación se llevó a cabo con total honestidad, se respetó en todo momento las pautas contempladas dentro de las líneas de investigación de la Universidad Privada del Norte. Se le garantizó a cada uno de los participantes que la investigación no les va a generar ningún tipo de incomodidad o afectar la honorabilidad en relación con la sensibilidad sobre temas e información del entorno laboral, y que posteriormente no se van a presentar problemas de vulnerabilidad a la privacidad y conflictos dentro de la entidad.

Asimismo, esta investigación respeta los derechos de autor haciendo uso debido de las normas APA, adicionalmente se incluye la prueba anti-plagio, la cual se realizará a través de un programa especializado en tal función.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

En este capítulo, se muestran los resultados de acuerdo con lo aplicado en el cuestionario a los colaboradores que trabajan en una entidad del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho. Se examinó la variable clima laboral a través de sus cuatro dimensiones y se adquirió los siguientes resultados:

En relación al **Objetivo General**: Describir los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.

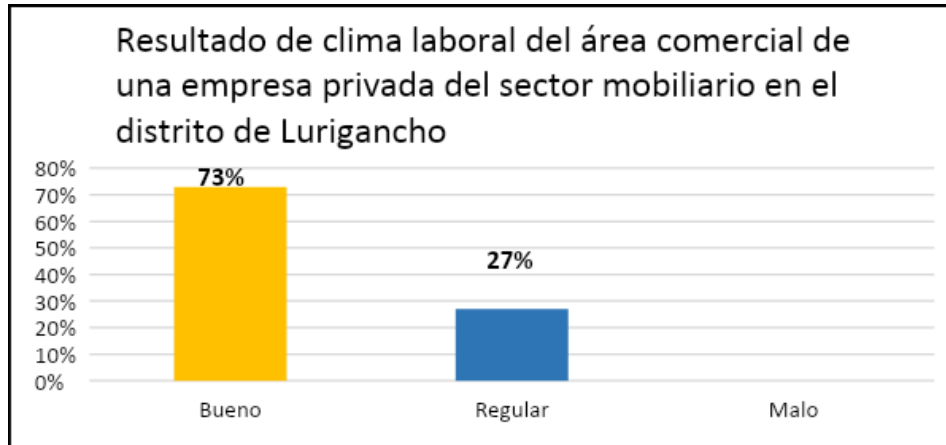
Estos fueron los resultados en cuanto al clima laboral en la empresa.

Tabla 4. Resultado de clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.

	Frecuenci a	Encuestado s	%
Malo	12 - 20	0	0.00%
Regular	21 - 28	14	29.17%
Bueno	29 - 36	34	70.83%
Total		48	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 1 Resumen resultado de clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados evidencian que existe un buen clima laboral en la empresa con un 78% del total de encuestados. Mientras que un 27% indica que existe un clima laboral regular lo cual se debería trabajar en ello para poder mejorar ese número. Lo positivo es que no existe ningún colaborador que haya indicado que existe un mal clima laboral.

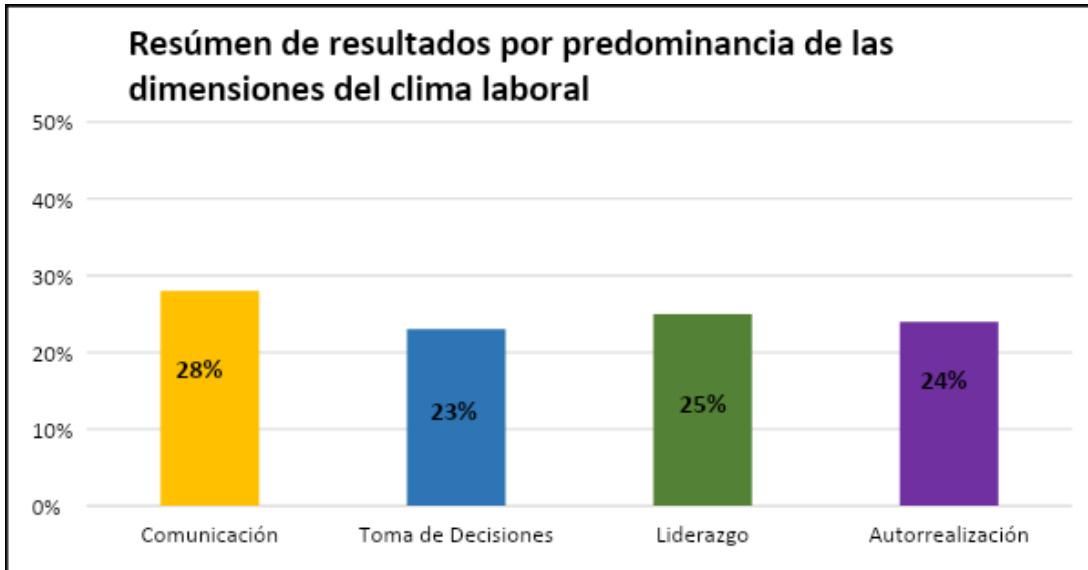
Se examinó la variable clima laboral a través de sus 4 dimensiones dando los siguientes resultados:

Tabla 5. Resumen de resultados de los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.

Variable	Dimensiones	Porcentaje
Clima Laboral	Comunicación	28%
	Toma de Decisiones	23%
	Liderazgo	25%
	Autorrealización	24%
Total		100.00%

Fuente: Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 2. Resumen de resultados por predominancia de las dimensiones del clima laboral



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados que se obtuvieron después examinar la Variable Clima Laboral en sus 4 dimensiones, se identificó que los trabajadores consideran el factor Comunicación como el más predominante dentro del clima laboral con un 28%, luego el Liderazgo con un 25%, a su vez los resultados indican que la Autorrealización no es tan predominante con un 24% y finalmente la Toma de Decisiones con un 23%.

3.1 Dimensión: Comunicación

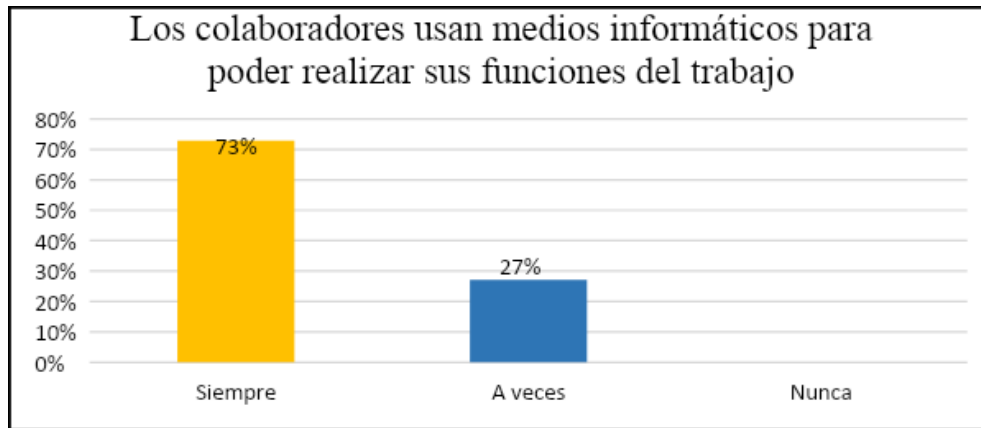
Objetivo Específico 1: Describir cómo interviene la comunicación en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.

Tabla 6. Los colaboradores usan medios informáticos para poder realizar sus funciones del trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	73%
A veces	13	27.08%
Nunca	0	0.00%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 3 Los colaboradores usan medios informáticos para poder realizar sus funciones del trabajo



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

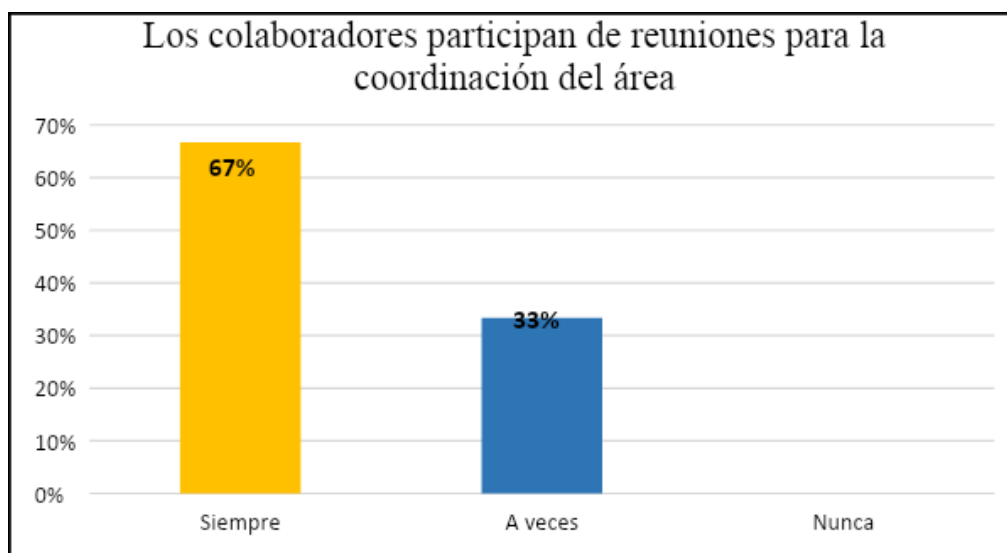
Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 73% de los encuestados usan medios informáticos para poder realizar sus trabajos en el área, mientras que un 27% sólo lo usan de vez en cuando. Esto representa que los colaboradores en su mayoría usan estos medios como el kardex, sistema INSOFT, archivos compartidos en la nube, bases de datos de clientes, entre otros; para poder laborar según las tareas que puedan tener.

Tabla 7. Los colaboradores participan de reuniones para la coordinación del área

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	32	67%
A veces	16	33%
Nunca	0	0%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 4 Los colaboradores participan de reuniones para la coordinación del área



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

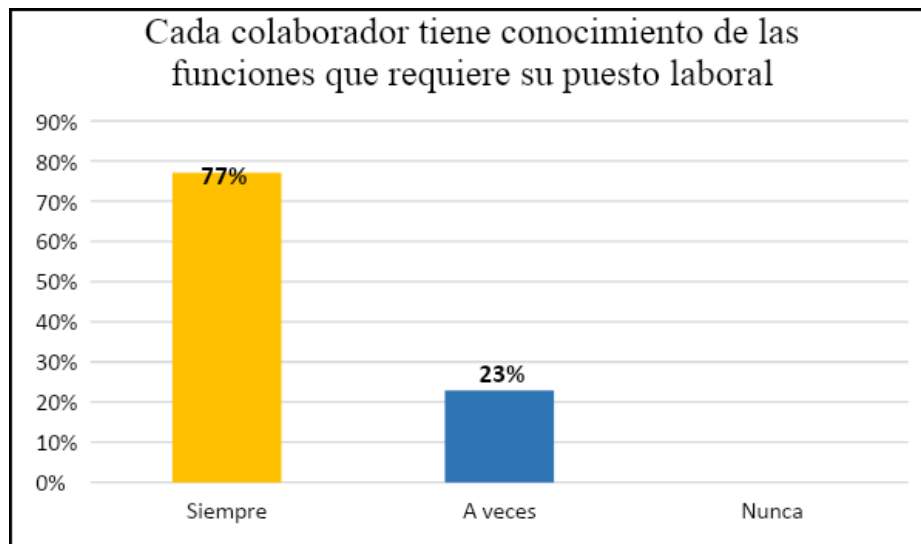
Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 67% de los trabajadores siempre participan en las coordinaciones del área de trabajo. Un 33% participa algunas veces de las reuniones. Esto representa que la mayoría de los trabajadores participan en las distintas reuniones como son las de Manejo de Objeciones, Técnicas de ventas, Servicio de Postventa; todo ello para establecer los planes del área.

Tabla 8. Cada colaborador tiene conocimiento de las funciones que requiere su puesto laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	37	77%
A veces	11	23%
Nunca	0	0%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 5 Cada colaborador tiene conocimiento de las funciones que requiere su puesto laboral.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 77% de los encuestados conocen sus funciones para realizar sus trabajos a diario. Con ello los supervisores y jefes instruyen a sus encargados del área sobre los procesos de ventas, post venta y facturación que tienen que realizar a diario.

3.2 Dimensión: Toma de Decisiones

Objetivo Específico 2: Describir cómo interviene la toma de decisiones en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.

Tabla 9. Los colaboradores emplean estrategias para poder minimizar el nivel de stress en sus operaciones

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	18	38%
A veces	25	52%
Nunca	5	10%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 6 Los colaboradores emplean estrategias para poder minimizar el nivel de stress en sus operaciones



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación:

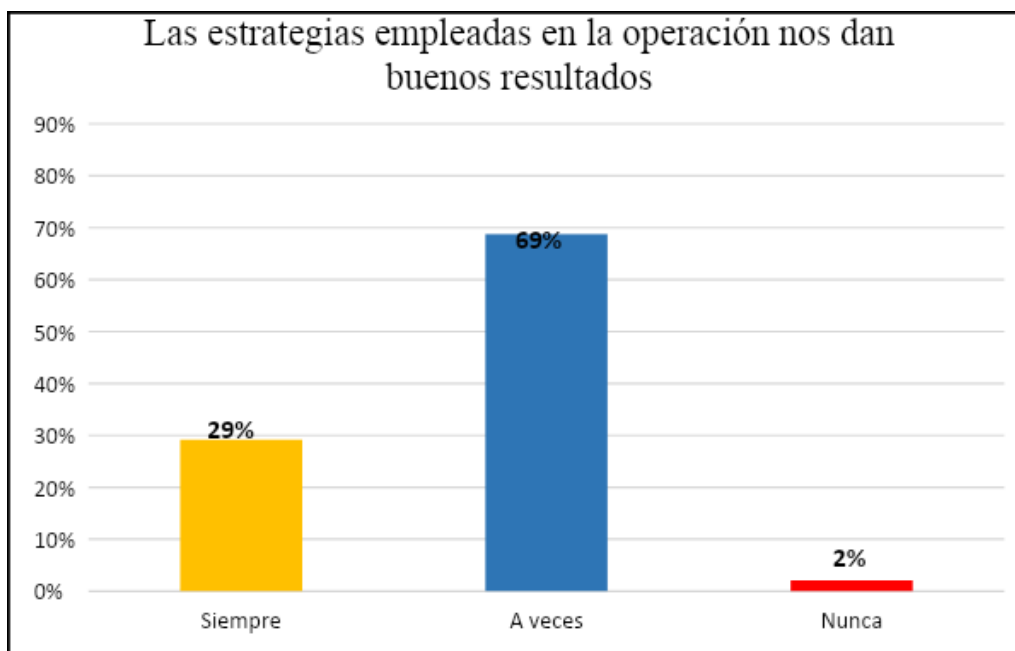
Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 52% de encuestados emplean de vez en cuando estrategias para minimizar el nivel de stress como el organizarse dentro del día para darse unos minutos de relajación, empleo de pausas activas donde se realicen estiramientos de extremidades superiores e inferiores, entre otros métodos que no interfieran en sus funciones laborales.

Tabla 10. Las estrategias empleadas en la operación nos dan buenos resultados

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	29%
A veces	33	69%
Nunca	1	2%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 7 Las estrategias empleadas en la operación nos dan buenos resultados



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

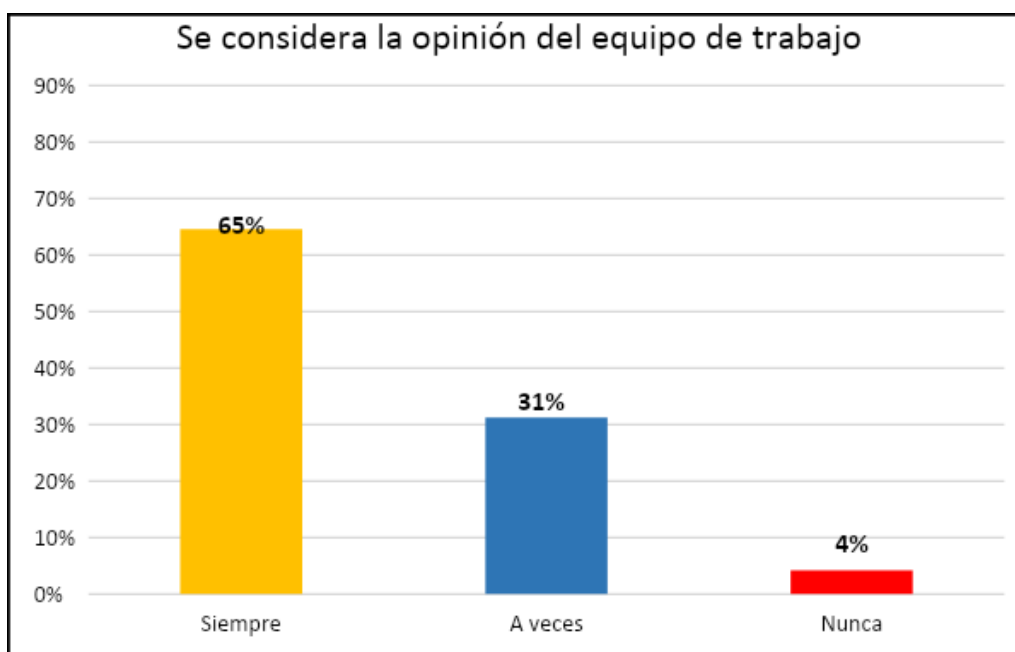
Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta en un 69% indica que las estrategias que se emplean dentro de la operación del área comercial a veces dan buenos resultados. Estas estrategias que se mencionan tienen que ver con: el cierre de ventas, captación de nuevos clientes, atención post venta, seguimiento de pedidos. Estos resultados afectan en la productividad del área no llegando a cumplir los objetivos trazados.

Tabla 11. Se considera la opinión del equipo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	65%
A veces	15	31%
Nunca	2	4%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 8 Se considera la opinión del equipo de trabajo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 65% de los encuestados respetan su opinión en los equipos de trabajo. Estas opiniones son para las coordinaciones de manejo del personal, no necesariamente intervienen en las estrategias de operación. Dichas opiniones son en base a las evaluaciones del personal a cargo que puedan tener los supervisores o jefe del área.

3.3 Dimensión: Liderazgo

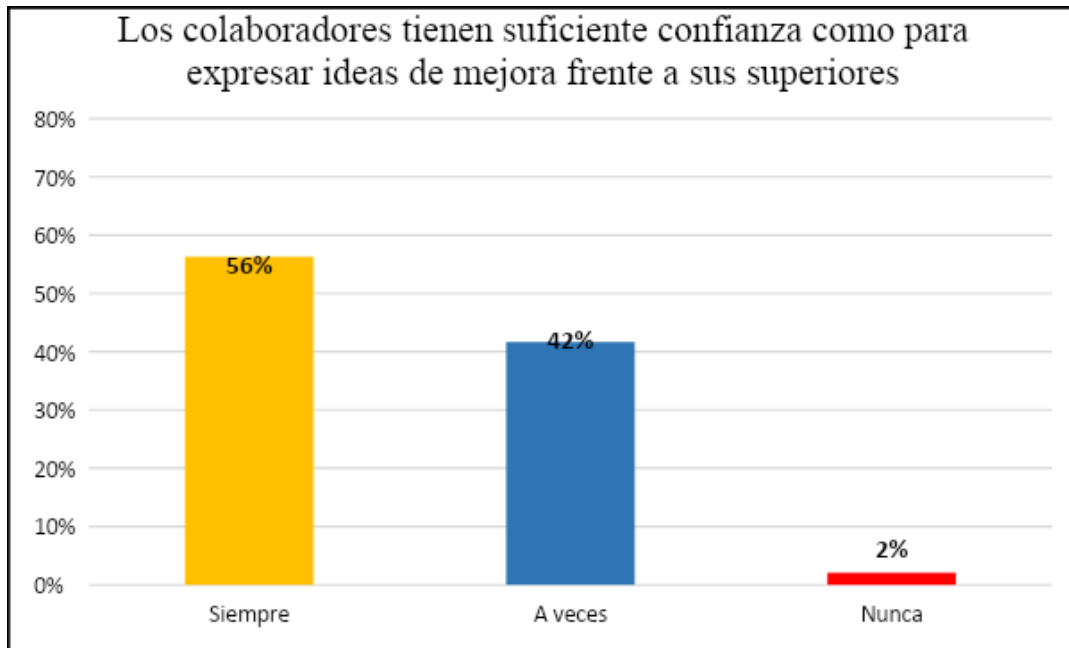
Objetivo Específico 3: Describir cómo interviene el liderazgo en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023.

Tabla 12. Los colaboradores tienen suficiente confianza como para expresar ideas de mejora frente a sus superiores

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	56%
A veces	20	42%
Nunca	1	2%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 9 Los colaboradores tienen suficiente confianza como para expresar ideas de mejora frente a sus superiores



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

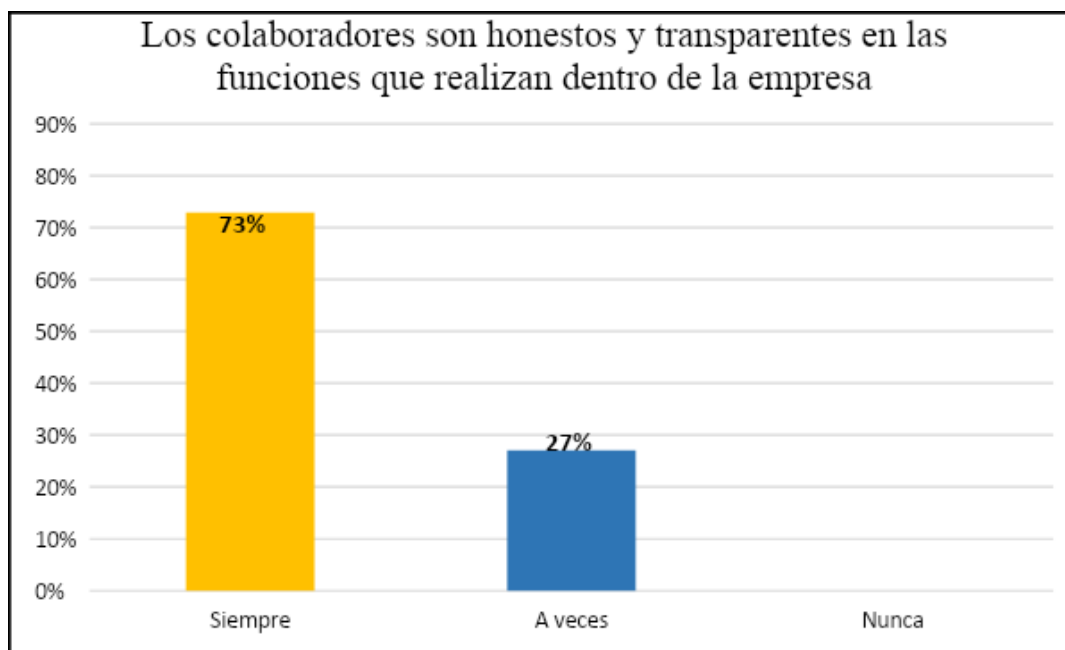
Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 56% de los encuestados tienen la suficiente confianza para poder expresar sus ideas de mejora frente a los distintos trabajos que se pueden presentar en el área. Como son: selección del personal para el área, mejoras para uso del Kardex, comunicación con el área de Bodega, reuniones sobre conocimiento de productos, entre otros.

Tabla 13. Los colaboradores son honestos y transparentes en las funciones que realizan dentro de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	73%
A veces	13	27%
Nunca	0	0%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 10 Los colaboradores son honestos y transparentes en las funciones que realizan dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

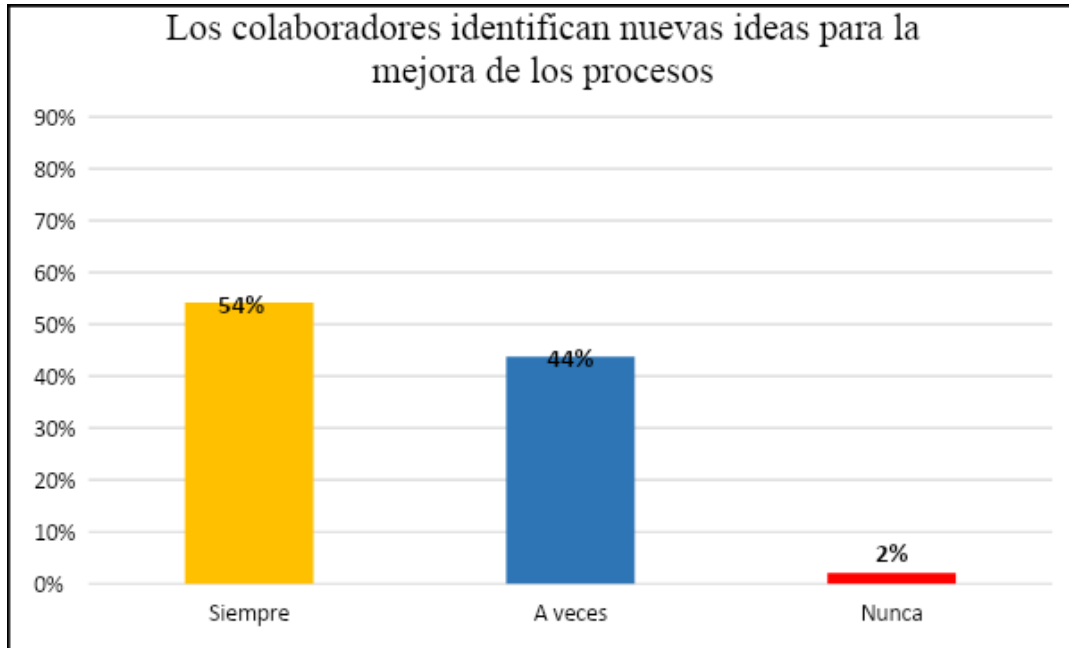
Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 73% de los encuestados son honestos y transparentes dentro de las funciones que realizan dentro de la empresa. No existe robos ni estafas hacia los clientes. Por lo tanto, la información que brinda el área comercial tanto a la empresa como a sus clientes es verídica.

Tabla 14. Los colaboradores identifican nuevas ideas para la mejora de los procesos

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	54%
A veces	21	44%
Nunca	1	2%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 11 Los colaboradores identifican nuevas ideas para la mejora de los procesos



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 54% de los encuestados identifican nuevas ideas para la mejora de los procesos en el área de trabajo. Esperan que estas ideas les permitan captar mayores clientes y el nivel de ventas pueda subir para alcanzar sus metas y objetivos que tienen como área.

3.4 Dimensión: Autorrealización

Objetivo específico 4: Describir cómo interviene la autorrealización en el clima laboral del área comercial de una empresa privada en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.

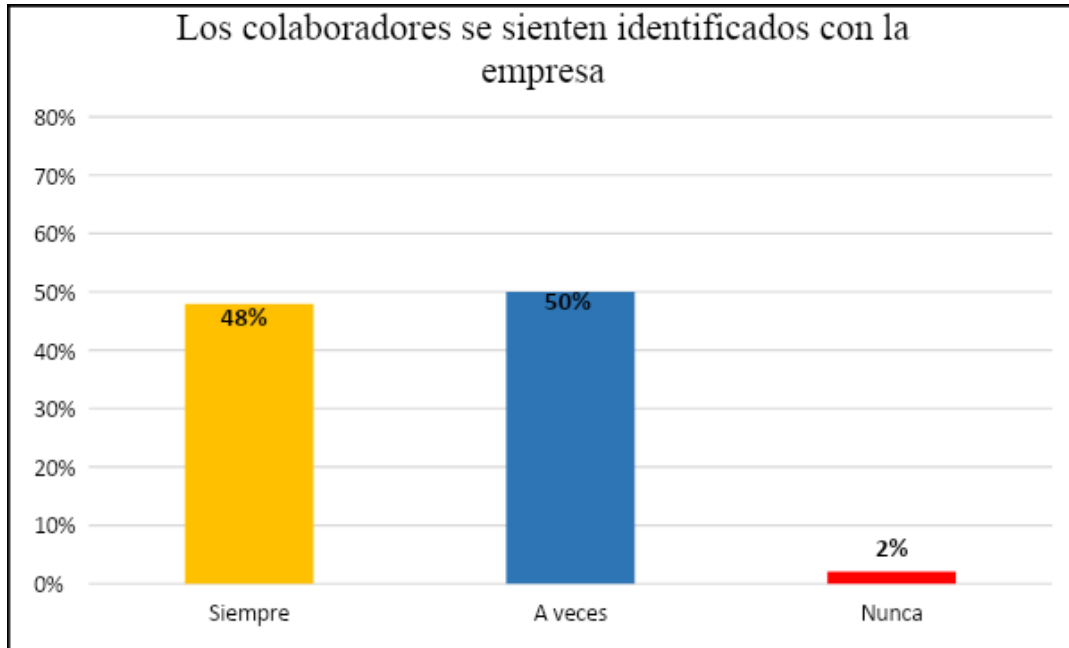
Tabla 15. Los colaboradores se sienten identificados con la empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	48%
A veces	24	50%
Nunca	1	2%

Total 48 100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 12 Los colaboradores se sienten identificados con la empresa



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

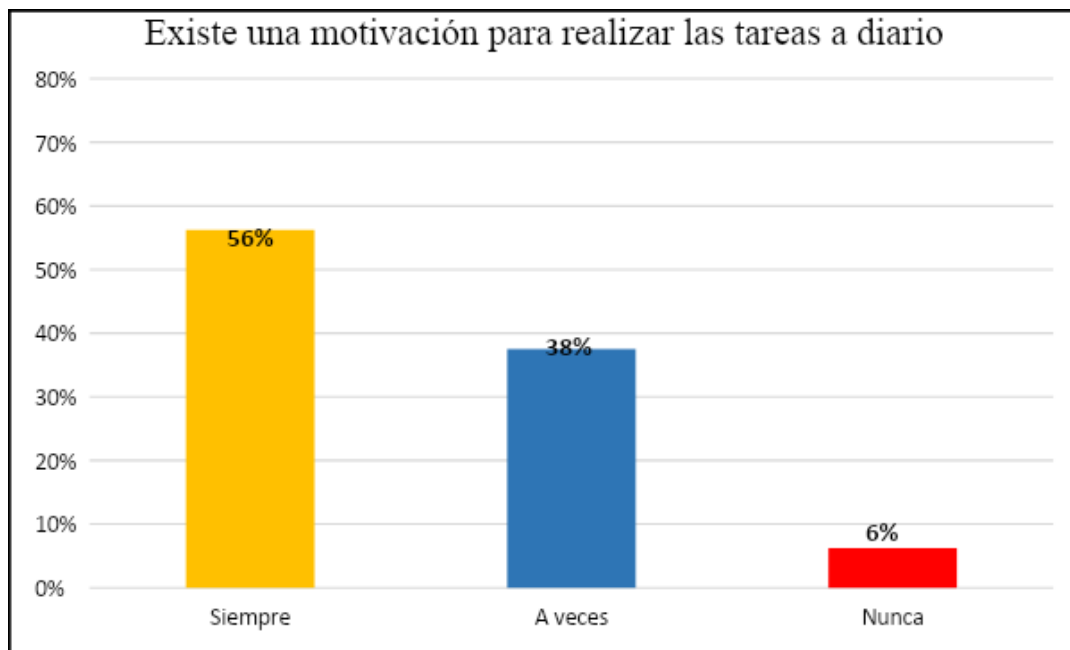
Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 50% a veces se sienten identificados con la empresa. Algunos factores que influyen en esta decisión son: La ubicación, ya que se encuentra en un lugar lejano para la mayoría de los colaboradores; otro caso es el horario; ya que el ingreso para todo el personal es a las 7:30 am y esto no es del agrado de todos; y otro factor relevante es que en los momentos festivos en muchos casos no cumplen las expectativas de los trabajadores.

Tabla 16. Existe una motivación para realizar las tareas a diario

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	56%
A veces	18	38%
Nunca	3	6%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 13 Existe una motivación para realizar las tareas a diario



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que el 56% de los encuestados están motivados a diario para poder realizar sus trabajos. Dentro de sus motivaciones que tienen son familiares, ya que la mayoría son casados y tienen hijos; entre

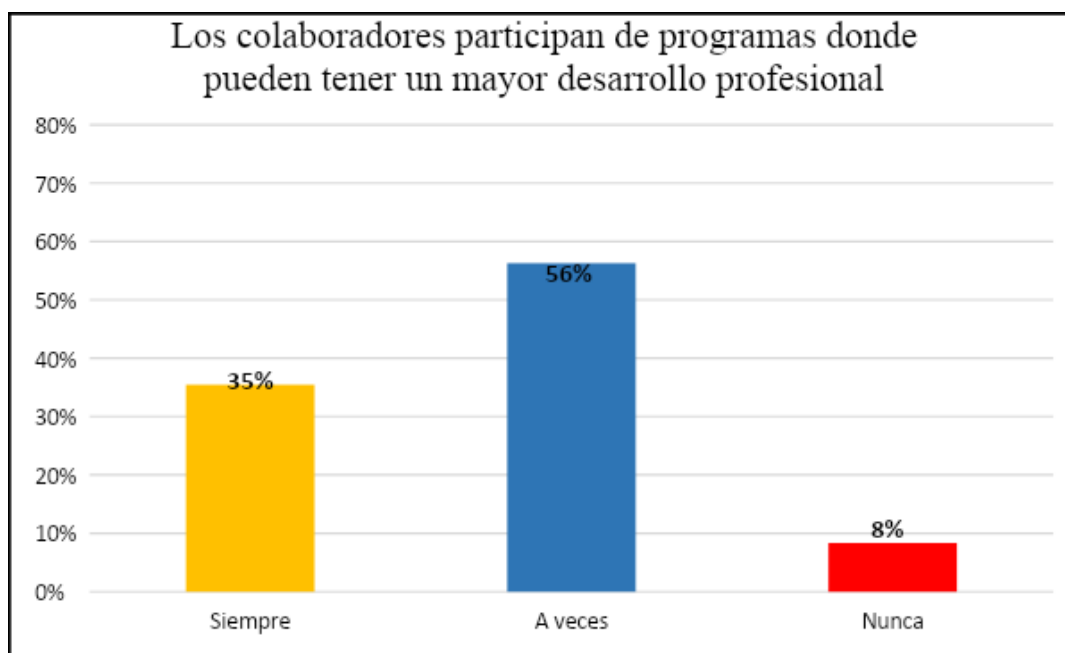
otra motivación es la del dinero, ya que de lograr los objetivos tendrán una muy buena remuneración económica lo cual le permitirá tener una mejor calidad de vida.

Tabla 17. Los colaboradores participan de programas donde pueden tener un mayor desarrollo profesional

	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	35%
A veces	27	56%
Nunca	4	8%
Total	48	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Figura 14 Los colaboradores participan de programas donde pueden tener un mayor desarrollo profesional



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recogidos de la encuesta de clima laboral realizado a los trabajadores del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho, Lima, 2023 y analizado a través del SPSS V.25

Interpretación: Los resultados procedentes de la encuesta evidencian que un 56% de los trabajadores participan de vez en cuando sobre programas para un crecimiento profesional. Los programas que requieren los colaboradores son talleres de: Office, Liderazgo, Gestión de Clientes; estos talleres sí se dictaron en algún momento y el personal antiguo si participó de lo mencionado pero el personal que tiene menos de 2 años no ha participado de ninguno.



CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

En lo relacionado con el objetivo general de la presente investigación: Describir los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023; siendo las dimensiones analizadas: comunicación, toma de decisiones, liderazgo y autorrealización, se ha encontrado que la dimensión comunicación, logró una valoración muy alta, con un 28%, seguidamente la dimensión liderazgo, consiguió una valoración muy alta, con un 25%, la dimensión autorrealización, alcanzó una valoración alta con un 24%, y finalmente la dimensión toma de decisiones, logró una valoración muy alta con un 23%.

En relación con la dimensión Comunicación; los resultados que se muestran el indicador de participación y conocimiento, figura 3 (P.41) muestra que un 77% conocen sobre sus funciones para realizar sus trabajos a diario. Con ello los supervisores y jefes instruyen a sus encargados del área sobre los procesos de ventas, post venta y facturación que tienen que realizar a diario. En la comparación de resultados con los antecedentes de esta investigación se han encontrado coincidencias con el estudio de Pérez (2020) “El clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, Setiembre – diciembre 2019” donde los resultados nos permiten concluir con respecto al objetivo medir el clima laboral en la dimensión de comunicación siendo su valor un comunicación, el 30,1% perciben la dimensión en un nivel bajo (Los trabajadores perciben que las autoridades no comparten la información relevante de la empresa, impidiendo realizar mejor el trabajo diario). Por lo tanto los resultados no coinciden siendo la causa principal la falta de orientación en la tesis de Perez (2020) . De acuerdo a lo sostenido por Chiavenato I., (2007) en la definición de las dimensiones donde hace mención sobre la comunicación que es un medio importante para transmitir información y significados entre 2 o más personas.

Finalmente, la implicancia práctica del primer objetivo específico es mantener la comunicación y participación de los trabajadores.

En relación con la dimensión Toma de Decisiones, Los resultados procedentes de la encuesta, figura 5 (P.43) muestran en un 69% que las estrategias que se emplean dentro de la operación del área comercial a veces dan buenos resultados. Estas estrategias que se mencionan tienen que ver con: el cierre de ventas, captación de nuevos clientes, atención post venta, seguimiento de pedidos. Estos resultados afectan en la productividad del área no llegando a cumplir los objetivos trazados. En la confrontación de resultados con los antecedentes de este estudio se ha encontrado similitud con el estudio de Meza-De los Cobos et al. (2019) en su estudio sobre la intervención en el clima laboral para el desarrollo organizacional de una empresa de servicios logísticos, donde los resultados nos permiten concluir con respecto al objetivo medir el clima laboral en la dimensión de toma de decisiones con un valor de 69.3% . Asimismo se consideran que ambas organizaciones cuentan con estrategias asertivas para el proceso de seguimiento de pedidos viéndose reflejado en la productividad de las empresas. Sobre ello Liwtin, G, Stinger, H, (1978) mencionan que la toma de decisiones es la percepción del nivel de reto y como se presentan en una situación de trabajo de esto depende el clima laboral. Finalmente, la implicancia práctica del segundo objetivo específico es que la empresa cuenta con la habilidad para tomar decisiones empleando estrategias que, en su mayoría favorecen el cierre de ventas, captación de nuevos clientes, atención post venta, seguimiento de pedidos.

En relación con la dimensión Liderazgo, los resultados que muestran el indicador Honestidad y Transparencia figura 8 (P.47) evidencian que el 73% de los encuestados son honestos y transparentes dentro de las funciones que realizan dentro de la empresa. No existe robos ni estafas hacia los clientes. Por lo tanto, la información que brinda el área comercial tanto a la empresa como a sus clientes es verídica. Tiene similitud en el trabajo de Juárez

(2018) en su investigación titulada “El clima laboral en empleados del Hospital “La Villa” de la Secretaría de Salud en México” obtuvo como resultado que el clima laboral valorado por todos los profesionales demostró niveles fluctuantes entre medios a altos, sobresaliendo el liderazgo y la motivación. Asimismo, tanto en la empresa de estudio como la empresa de comparación, ambas brindan a su empresa y a sus clientes información que es verídica. Con ello Según Rodríguez D., (2004) menciona en uno de sus factores del clima laboral que el comportamiento es una conducta donde tiene influencia en el personal para la organización y esto va a mejorar cuando las metas de los trabajadores sean similares a las de la institución misma. Con ello tiene concordancia en que mientras los trabajadores tengan buen comportamiento existirá un buen clima laboral. Finalmente, la implicancia práctica del tercer objetivo es conservar el liderazgo en el equipo, donde es importante mantener la motivación, el cumplimiento de objetivos y reducir el absentismo y la rotación laboral.

En relación con la dimensión Autorrealización, los resultados muestran que el indicador Oportunidades de desarrollo con la Empresa figura 12 (P.50) evidencian que un 56% de los trabajadores participan de vez en cuando sobre programas para un crecimiento profesional. Los programas que requieren los colaboradores son talleres de: Office, Liderazgo, Gestión de Clientes; estos talleres sí se dictaron en algún momento y el personal antiguo si participó de lo mencionado pero el personal que tiene menos de 2 años no ha participado de ninguno. Se ha encontrado similitud con el estudio de Espino (2019), en “Análisis del clima laboral en la empresa Aeronautica Aeroprop S.A.C donde el 43% de los trabajadores concuerdan que la empresa promueve de manera regular el desarrollo personal dentro de la empresa ya que no se amplían los conocimientos de los trabajadores por medio de talleres o capacitaciones. Estos estudios tienen sustento en lo mencionado por Liwtin, G, Stinger, H,

(1978) donde mencionan 9 características siendo una de ellas el apoyo que es la percepción de ayuda hacia los trabajadores para poder lograr los objetivos que se trazan con la empresa.

Finalmente, la implicancia práctica del cuarto objetivo es solucionar el problema de la autorrealización, para lo cual es importante cubrir en primera instancia las necesidades de afiliación y cooperación entre los empleados, con ello el empleado buscará el éxito y el reconocimiento laboral, el cual está basado en potenciar el talento y las virtudes de los colaboradores.

4.2 Implicancias

Práctica: La presente investigación y los resultados a los cuales se ha llegado, permitirá a la empresa implementar estrategias de mejora del área comercial en una entidad del rubro inmobiliario con la intención de mejorar y reforzar la atención de los clientes, optimizando las condiciones de su propio entorno empresarial, ya que promoverá la sostenibilidad en el tiempo de la entidad.

Teórica: La presente investigación aporta conocimiento acerca de la gestión comercial como disciplina académica generadora de discernimiento en la búsqueda de la mejora de la actividad empresarial y la competitividad. Asimismo, este estudio constituye un referente para los investigadores de futuros estudios en esta área del conocimiento del clima laboral, ya que contribuye con los conocimientos teóricos acerca de las dimensiones: comunicación, toma de decisiones, liderazgo, autorrealización.

Metodológica: Se estableció una metodología para la realización y cumplimiento de los objetivos la cual se respetó en todo momento. El instrumento diseñado para este estudio fue evaluado por el juicio de expertos en la materia, quienes sugirieron recomendaciones para mejorar el instrumento, con el propósito de que la aplicación del cuestionario permitiera obtener los resultados más precisos y pueda ser utilizado como un mecanismo de recolección de datos para otras investigaciones acerca del mismo tema.

4.3 Limitaciones

En la presente investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Disponibilidad de tiempo para la investigación de la variable.
- Se presentaron dificultades con respecto al entorno laboral, actualmente en muchas organizaciones se sigue trabajando desde casa lo que alarga la jornada laboral por lo que la autora supo manejar el tiempo de manera racional.
- Se presentó un retraso en la realización de la encuesta ya que tuvo que llevarse a cabo en forma virtual, la muestra elegida tardó más del tiempo proyectado para confrontar los resultados.

4.4 Conclusiones

PRIMERA: en relación con el objetivo general de la investigación: Describir los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023; siendo las dimensiones analizadas: comunicación, toma de decisiones, liderazgo y autorrealización. En forma general, los resultados recabados procedentes de la encuesta realizada indican que el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario se lleva a cabo de manera muy favorable.

SEGUNDA: Según el objetivo específico describir cómo interviene la comunicación en el clima laboral del área comercial de una empresa privada **del sector mobiliario** en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023 se determinó que la empresa brinda las herramientas necesarias como el kardex, sistema INSOFT, archivos compartidos en la nube, bases de datos de clientes, entre otros para que el personal pueda tener conocimiento y este actualizado de los productos en venta, de igual forma es de suma

importancia participar al trabajador de los cambios realizados mediante reuniones, de tal manera tanto empleador como empleado se encuentren en constante comunicación.

TERCERA: Según el objetivo específico describir cómo interviene la toma de decisiones en el clima laboral del área comercial de una empresa privada **del sector mobiliario** en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023 se concluye que el personal toma decisiones aplicando estrategias importantes para el cierre de ventas, captación de nuevos clientes, atención post venta, seguimiento de pedidos las cuales favorecen para mejorar el indicador en estudio.

CUARTA: Según el objetivo específico describir cómo interviene el liderazgo en el clima laboral del área comercial de una empresa privada **del sector mobiliario** en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023 se concluye que el personal es honesto y transparente en base a sus procesos de ventas con los clientes. Además, a ello muestran una línea de confianza libre de estafas lo cual conlleva que los clientes se sientan seguros a cualquier compra que puedan realizar.

QUINTA: Según el objetivo específico describir cómo interviene la autorrealización en el clima laboral del área comercial de una empresa privada **del sector mobiliario** en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023 podemos concluir que los empleados requieren una capacitación para poder afrontar sus funciones laborales. No existe en la actualidad un programa de superación para los colaboradores del área comercial y es algo importante que deben tener para la mejora de sus procesos y funciones como son los servicios de ventas, post venta, captación de nuevos clientes.

4.5 Recomendaciones

PRIMERA: Se sugiere mantener la gestión de comunicación entre empleador y empleados, estas deben ser monitoreadas constantemente de tal manera que los empleados se encuentren al tanto del stock de los productos en venta.

SEGUNDA: Es importante seguir aplicando estrategias que tengan que ver con una mejor atención al cliente y una ventaja competitiva beneficiando al área comercial de la empresa por medio de la toma decisiones.

TERCERA: Es importante que los trabajadores del área comercial sigan manteniendo esa línea de confianza con los clientes escuchando sus opiniones, dándoles buenas experiencias en las compras, difundiendo optimismo en las ventas, esto les permitirá poder llegar a los objetivos y hacer que la empresa tenga buen prestigio a nivel nacional. Ser una empresa con trabajadores honestos y leales siempre son bien vistos por cualquier cliente.

CUARTA: Se tiene que mejorar el desarrollo de programas dentro de la empresa para un crecimiento profesional de los trabajadores del área. Se necesita maximizar el potencial de los colaboradores con programas no muy costosos que puedan afectar los recursos de la empresa. Establecer programas de liderazgo, ofimática y gestión de clientes; no generan mucho gasto; estos pueden ser programados por turnos/horarios según disponibilidad de los colaboradores. Estos programas deben tener un fin, el cual es darle las herramientas que los colaboradores necesitan para poder maximizar sus capacidades frente a las funciones del área, como también el sentirse motivados a su desarrollo profesional.

REFERENCIAS

- Avilés López, S., M. (2018). Motivación laboral de los asesores de venta del distrito de lince de la empresa rena ware S.A, agosto 2017. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.BB0303CD&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Benavides Paz, O., H. (2017). Motivación laboral de los egresados del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Nariño. Tendencias. Revista de La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsvlx&AN=vlex.672432593&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Bravo Díaz, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.965F6E5A&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Calle Perales, D., A., & Gálvez Díaz, E., G. (2017), Relación Entre La Motivación Y Satisfacción Laboral Con La Calidad De Atención en Un Hospital Docente Del Ministerio De Salud. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.44B95028&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Culqui Estela, L. A. (2018). Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_c5f21c610d3104584e69a6c4ca204a41/Cite

Cusipuma Chilquillo, E. (2018). Clima laboral y estrés laboral en trabajadores de un centro de salud materno perinatal en Surquillo. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTEL_c5f21c610d3104584e69a6c4ca204a41/Cite

García Correa, D., A., Londoño Bolívar, C., & Ortiz Pérez, L. (2017), Factores Internos Y Externos Que Inciden en La Motivación Laboral. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.4F726CEE&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

GARCÍA RUBIANO, M., & FORERO APONTE, C. (2014). Motivación Y Satisfacción Laboral Como Facilitadores Del Cambio Organizacional: Una Explicación Desde Las Ecuaciones Estructurales / Motivation and Job Satisfaction as Facilitators of Organizational Change: An Explanation Based on Structural Equations. *Psicogente*, (31), 120. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edssci&AN=edssci.S0124.01372014000100009&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Gomez de los Rios, D. L. (2018). Compromiso organizacional en colaboradores de una empresa privada, Chiclayo 2017. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.687EB215&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Mendoza, B. R. (2015). Historia de vida y filosofía de la praxis de ramón arístides cruz (Order No. 3706225). Available from ProQuest Central. (1694580437). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1694580437?accountid=36937>

- Neyra Enciso, C., Sidney Ríos Salazar, T., T., & Siles Nates, M. (2016), El clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos de una entidad financiera de la Región 1, Lima, 2016. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.60222A83&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Palma Carrillo, S. (2009). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. [recurso electrónico]. [Santa Fe, Argentina] : [El Cid Editor | apuntes], [2009]. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=cat04910a&AN=upn.ebr10306925&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>
- Santiago, R. B. F. (2016). Estilo de liderazgo del director y el clima organizacional de una escuela de excelencia (Order No. 10117943). Available from ProQuest Central. (1803599059). Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1803599059?accountid=36937>
- Suárez Castro, E., M., (2018). Eficacia de un Programa de Motivación Laboral. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.428C0EBC&authtype=shib&lang=es&site=eds-live&custid=s4509042>

Anexo 1. Matriz de Consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuáles son los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?</p> <p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cómo interviene la comunicación en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?</p> <p>b) ¿Cómo interviene la toma de decisiones en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?</p> <p>c) ¿Cómo interviene el liderazgo en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?</p> <p>d) ¿Cómo interviene la autorrealización en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023?</p>	<p>General: Describir los factores que intervienen en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) Describir cómo interviene la comunicación en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.</p> <p>b) Describir cómo interviene la toma de decisiones en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.</p> <p>c) Describir cómo interviene el liderazgo en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.</p> <p>d) Describir cómo interviene la autorrealización en el clima laboral del área comercial de una empresa privada del sector mobiliario en el distrito de Lurigancho – Lima en el 2023.</p>	Clima Laboral	<p>Comunicación</p> <p>Toma de decisiones</p> <p>Liderazgo</p> <p>Autorrealización</p>	<p>Herramientas Participación Conocimiento</p> <p>Estrategias Trabajo en equipo.</p> <p>Confianza Transparencia Innovación</p> <p>Identificación Motivación Oportunidad</p>	<p>Tipo de investigación La investigación es de tipo cuantitativa, de nivel descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación No experimental, con corte transversal.</p> <p>Población Conformada por un total de 48 colaboradores que trabajan en la empresa privada en el distrito de Lurigancho. lima 2023.</p> <p>Muestra Es una muestra censal está conformado por los 48 colaboradores que trabajan en la empresa privada en el distrito de Lurigancho. lima 2023.</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>

Anexo 2. Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Clima Laboral	Según Brow (1990) menciona que el clima laboral se refiere a características medio ambientales intrínsecas de la organización. La asimilación de los trabajadores que pertenecen a la Institución en continua interacción con otros actores internos.	Clima laboral señala mejoras en el rendimiento de los colaboradores desde la perspectiva de las dimensiones comunicación, toma de decisiones, liderazgo y autorrealización, confeccionando un cuestionario medido con una Escala de Likert	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Herramientas Participación Conocimiento 	1, 2, 3	Cuestionario	Ordinal
			Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Trabajo en equipo. 	4, 5, 6		
			Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Transparencia Innovación 	7, 8, 9		
			Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> Identificación Motivación Oportunidad 	10,11,12		

Elaboración Propia

Anexo 4. Validación de Expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Colomer Winter Adrian

TITULO Y GRADO:

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

10/03/2023

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL CLIMA LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR MOBILIARIO EN EL DISTRITO DE LURIGANCHO, LIMA, 2023"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECI A		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	x		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	x		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	x		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	x		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	x		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	x		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	x		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	x		
TOTAL				

Sugerencias

Adrian

Firma del experto

Anexo 5. Validación de Expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

Medina Gamero Aldo

TITULO Y GRADO

Ph.D () Doctor () Magíster (x) Licenciado () Otros (Especifique)

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

20/05/2023

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL CLIMA LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR MOBILIARIO EN EL DISTRITO DE LURIGANCHO, LIMA, 2023"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:



Firma del experto

Anexo 6: Validación de Expertos

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

REGALADO CHAMORRO, MONICA

TITULO Y GRADO

Ph.D () Doctor (X) Magíster () Licenciado () Otros: Especifique

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

Universidad Privada del Norte

FECHA:

23/05/82

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "EL CLIMA LABORAL DEL ÁREA COMERCIAL DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL SECTOR MOBILIARIO EN EL DISTRITO DE LURIGANCHO, LIMA, 2023"

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:



Firma del experto

ANEXO 7: BAREMO VARIABLE CLIMA LABORAL

PREGUNTA/ ENCUESTADO	DIMENSIONES												TOTAL
	COMUNICACIÓN			TOMA DE DECISIONES			LIDERAZGO			AUTORREALIZACIÓN			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	35
2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	31
3	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	24
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
5	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	28
6	3	3	3	1	2	3	3	2	2	3	2	3	30
7	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	29
8	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	31
9	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	32
10	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	27
11	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	24
12	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	33
13	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	27
14	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	27
15	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	30
16	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	32
17	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	1	26
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
19	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	27
20	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	33
21	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	26
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
23	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	30
24	3	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	29
25	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	32
26	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	30
27	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	34
28	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	31
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35
30	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	34
31	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	31
32	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	30
33	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	34
34	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	29
35	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	25
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	33
38	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	31
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
40	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	32
41	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	26
42	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	25
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
44	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	32
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	32
46	3	2	2	2	2	1	2	3	2	3	3	1	26
47	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	30
48	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	29

Fuente:

Elaboración Propia