



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN  
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL EQUIPO  
DE VENTA DE UNA TIENDA POR  
DEPARTAMENTO DE TRUJILLO, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en **Administración**

Autor:

Br. Carlos Alfredo Arana Angulo

Br. Israel Loyola Mercedes

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mi esposa por ser mi apoyo incondicional, fuente de calma, consejo y fortaleza para seguir con mis proyectos, gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfo en la vida cumpliendo con metas y objetivos personales. A mis tíos, mis padres y hermanos por sus consejos, apoyo y comprensión en momentos difíciles en el transcurso de mi carrera.

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, damos gracias a Dios por darnos fuerza y voluntad de seguir con nuestros propósitos anhelados, permitiendo culminar la carrera universitaria, gracias a cada docente por compartir sus experiencias, conocimiento y valores con nosotros que dan como resultado la formación de un equipo de profesionales competitivos para la actual sociedad y ser cada día más competitivos en el mundo empresarial.

## Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>10</b>
CUADRO OPERACIONAL DE LAS VARIABLES .....	17
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>41</b>
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1	Dimensión estructura de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de Una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.20
Tabla N°2	Dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.21
Tabla N°3	Dimensión recompensa de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.22
Tabla N°4	Dimensión desafío de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.23
Tabla N°5	Dimensión relaciones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.24
Tabla N°6	Dimensión operación de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.25
Tabla N°7	Dimensión estándares de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)	Pg.26
Tabla N°8	Dimensión conflictos de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.27
Tabla N°9	Dimensión identidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.28
Tabla N°10	Variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.29

Tabla N°11	Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.30
Tabla N°12	Dimensión nivel de condiciones laborales de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.31
Tabla N°13	Dimensión nivel de motivación de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.32
Tabla N°14	Dimensión nivel de organización de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.33
Tabla N°15	Variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.34
Tabla N°16	Estadísticos de correlación de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.35
Tabla N°17	Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1	Dimensión estructura de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.20
Figura N°2	Dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.21
Figura N°3	Dimensión recompensa de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.22
Figura N°4	Dimensión desafío de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.23
Figura N°5	Dimensión relaciones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.24
Figura N°6	Dimensión operación de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.25
Figura N°7	Dimensión estándares de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)	Pg.26
Figura N°8	Dimensión conflictos de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.27
Figura N°9	Dimensión identidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.28
Figura N°10	Variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.29
Figura N°11	Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.30

Figura N°12	Dimensión nivel de condiciones laborales de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.31
Figura N°13	Dimensión nivel de motivación de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.32
Figura N°14	Dimensión nivel de organización de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.33
Figura N°15	Variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.34
Figura N°16	Estadísticos de correlación de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.	Pg.36



## RESUMEN

El objetivo de este trabajo es analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral a través de una investigación de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. El problema que se plantea: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una tienda por departamento de Trujillo, 2018?; con la hipótesis existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una tienda por departamento de Trujillo, 2018. La metodología usada en esta investigación es cuantitativa con un nivel descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental de corte transversal y diseño descriptivo correlacional. Como resultado se acepta la hipótesis de que existe la correlación lineal (Coeficiente de Correlación de Pearson = 0,992) que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación directamente proporcional entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. Y se concluyó que es factible elaborar una propuesta de mejora del desempeño laboral.

**Palabras clave:** Clima laboral, Tiendas por departamento

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la presente investigación se ha analizado el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo 2018.

En todas las empresas de todas partes del mundo, a través de los años han tenido que enfrentarse a cambios constantes y poner en prácticas sus estrategias para poder permanecer en el mercado cambiante y estar a la vanguardia o por encima de la competitividad, porque cada vez hay avances tecnológicos de innovación o nuevas ideas de estrategias, por lo cual es sumamente importante para los mismos que estén informados de los cambios.

En la actualidad es Una necesidad para una empresa cambiar e innovar continuamente, poniendo en práctica sus estrategias, hacer frente al nivel de la competitividad y aprovechar las oportunidades de cambios en el mercado. Es importante considerar los siguientes conceptos.

Existen dos factores muy importantes: El clima Organizacional y el desempeño laboral que afecta el normal desarrollo de las actividades en una empresa; en tal sentido se puede descubrir las siguientes causas:

- ✓ Alta rotación de personal
- ✓ Baja productividad
- ✓ Lentitud en cumplimientos de objetivos
- ✓ Actitudes personales y laborales negativas
- ✓ Conductas cuestionables
- ✓ Falta de adaptación

Esto se puede solucionar mediante logros de implementación y dedicación de construir un clima organizacional agradable, es una estrategia y toma de decisión inteligente, como también una inversión a largo plazo. Las personas siempre preferirán estar en un ambiente de trabajo bueno y saludable, logrando así un desempeño laboral de óptima producción y

eficiencia. En la organización es de suma importancia lograr que todos los colaboradores se sientan valorados, siendo un entorno agradable y de colaboración, obteniendo buenos resultados para la organización. Por los siguientes aspectos:

- ✓ Actitudes laborales positivas
- ✓ Logro de resultados (metas y objetivos)
- ✓ Baja rotación de personal
- ✓ Conductas constructivas
- ✓ Satisfacción laboral
- ✓ Buena comunicación
- ✓ Alta productividad efectiva
- ✓ Ideas de aporte para mejora

En las empresa por Departamento se habla de cumplir con estándares, de tener un personal capacitado, de máxima productividad, entre otros aspectos, pero qué es lo que hacen éstas para conservar su recurso más valioso, el talento humano, siendo este el motor de la organización y por tanto merece condiciones óptimas para su desempeño laboral, no solo teniendo en cuenta el aspecto económico sino más bien el desarrollo personal de cada trabajador, para que se sientan motivados a realizar mejor su trabajo (*Guillén, Gala, & Velázquez, 2000*).

Un buen clima organizacional ayuda a que se trabaje mejor en equipo, permitiendo que se comprometan a ser responsables de sus labores de las Tiendas por Departamento, dando lo mejor de sí (*Marcos et al., 2015*), además, se encuentra vinculado con la interacción de las personas por consiguiente influye en su desempeño, siendo el conjunto de percepciones globales que el trabajador tiene de su organización (*Taniguchi & Costa, 2009*), esto denota la importancia en cómo percibe el individuo su entorno, siendo las percepciones compartidas por los miembros de las Tiendas por Departamentos respecto al trabajo y el ambiente físico donde este se da (*Robbins, 2004*). Así mismo, el clima organizacional puede ser definido como las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados (*Gan & Triginé, 2000*).

El clima está referido a las percepciones e interpretaciones que los trabajadores tienen de las Tiendas por Departamento, y esto a su vez influye en su conducta, es el ambiente propio de la organización percibido por el individuo al interactuar socialmente, por último también es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos (*M. Pérez, Vela, Abella, & Martínez, 2015*).

(*Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Núñez Partido, 2007*), plantean 8 dimensiones del clima organizacional, las cuales se pueden agrupar en internas y externas. Las Internas: la autonomía, la confianza y la cohesión.

La dimensión autonomía, se define como la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad, elementos necesarios en la toma de decisiones con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades. La dimensión confianza, se hace fundamental en la percepción de la libertad para comunicarse con los superiores, con el fin de tratar temas sensibles y personales con la confianza absoluta que genera seguridad que esa comunicación no será violada o usada en contra de los miembros. La dimensión cohesión incluye la percepción de las relaciones interpersonales entre los trabajadores de la organización lo que sin duda alguna permitirá un clima acogedor entre ellos, que posteriormente se verá reflejado en la realización de las tareas.

Las dimensiones del clima organizacional se agrupan también en externas y son la equidad, la presión, el apoyo, el reconocimiento y la innovación.

. La dimensión equidad es la percepción que los empleados tienen, sobre la existencia de políticas y reglamentos en búsqueda de la proporcionalidad dentro de la institución (*Miguel & Omaña, 2012*).

La dimensión presión ésta comprende la percepción que existe con respecto a los estándares de desempeño, funcionamiento y finalización de la tarea. La dimensión apoyo se refiere a la percepción que tienen los miembros acerca del respaldo y la tolerancia en el comportamiento dentro de la institución, para lo que se tendrá en cuenta el aprendizaje de los errores, por parte del trabajador, sin temor a represalias por parte de sus superiores o compañeros de trabajo. La dimensión reconocimiento que comprende la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como

consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización. Y por último, la dimensión innovación es otro aspecto, que hace alusión a la percepción que se tiene acerca del ánimo para asumir riesgos, ser creativos y adoptar nuevas áreas de trabajo, donde se obtenga alguna experiencia (*Guillén, Gala, Velazquez, 2000*).

Asimismo, se tiene como punto clave en las Tiendas por Departamento el desempeño laboral que es el grado en que cumple los requisitos de su trabajo, lo cual tiene que ver directamente con el logro de objetivos (*Pérez, 2009*), es la cantidad y calidad del bien producido en el trabajo, combinado con el modo de comportamiento del trabajador en su puesto, los medios que utiliza para obtener el producto, el grado de colaboración con la organización, su estilo y objetivos (*Grandes, 2015*), también viene a ser el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones (*Pérez, 2009*).

De lo anterior se desprende que la evaluación del desempeño laboral viene a ser el grado en que cumple los requisitos de su trabajo, lo cual tiene que ver directamente con el logro de objetivos, (*Desempeño, 2016*), es la cantidad y calidad del bien producido en el trabajo, combinado con el modo de comportamiento del trabajador en su puesto, los medios que utiliza para obtener el producto, el grado de colaboración con la organización, su estilo y objetivos (*Gabriel, 2013*), también es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones (*Tejedor Tejedor, 2012*).

Para medir el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018, se elige el método de escala grafica con asignación de puntos, para cuantificar los resultados y facilitar las comparaciones entre los empleados (*Martínez Arias,*

2010). Los factores se ponderan y se dan valores en puntos, de acuerdo con su importancia en la evaluación, una vez realizada la evaluación se suman los puntos obtenidos por los empleados. Este método nos brindará un instrumento de evaluación de fácil comprensión y de aplicación sencilla. Además de posibilitarnos una visión integrada y resumida de los factores de evaluación; es decir de las características de desempeño más destacadas por la institución y la situación de cada empleado ante ellas (Martínez Arias, 2010).

Para la medición se está tomando en cuenta a las dimensiones de Producción que evalúa la producción del trabajo a la cantidad de servicios. La dimensión de Calidad que evalúa la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y esmero que caracterizan el servicio del empleado. La dimensión de responsabilidad que evalúa la manera como el empleado se dedica al trabajo y ejecuta el servicio dentro del plazo estipulado, considere la vigilancia necesaria para conseguir los resultados deseados. La dimensión de cooperación, que mide la intención de cooperar, la ayuda que presta a los compañeros, la manera como acata órdenes. La dimensión de Sensatez e iniciativa, que tiene en cuenta la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales. La dimensión Presentación personal, que considera la impresión causada a los demás por la presentación personal del empleado, su manera de vestir, arreglarse, cabello, barba (Zuñiga, 2006).

Se ha considerado para la investigación los siguientes antecedentes al momento de revisar la literatura científica. Se encontró los trabajos de (Fuentes Navarro, 2012) en la tesis titulada “satisfacción laboral y su influencia en la productividad”, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala presentada a la Universidad Rafael Landívar; estableció que existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto, se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según su evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la delegación son

productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, se concluyó que los empleados de la delegación tienen alta la satisfacción laboral, pero es conveniente

que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de Recursos Humanos.

También se encontró el trabajo de (*Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015*) la tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013, presentada a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Sostiene que: el clima organizacional y la satisfacción laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados expresar su opinión sobre el funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; constituyendo así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de que se generan beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, también constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta, cómo es la calidad de gestión de la organización. concluyo que tanto como el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene un nivel medio o moderado de los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana 2013 y que las cinco dimensiones trabajan conjuntamente como son tener una relación interpersonal favorable, confianza entre supervisor y colaborador, retroalimentación de sus competencias, reconocimiento, remuneración, seguridad laboral, cubrir mayores expectativas y así poder lograr sus metas.



## **Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de las Tiendas por Departamento de Trujillo 2018?

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tiendas por Departamento de Trujillo, 2018.

#### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Describir el nivel de las dimensiones del clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.
- Describir el nivel de las dimensiones del desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.
- Correlacionar las dimensiones del clima organizacional con la variable desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

### **1.3. Hipótesis**

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda Por Departamento de Trujillo, 2018.



### CUADRO OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018?	<b>Objetivo general</b> Determinar cómo es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018	Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018	Clima organizacional	Internas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía</li> <li>• Cohesión</li> <li>• Confianza</li> </ul> Externas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presión</li> <li>• Apoyo</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Equidad</li> <li>• Innovación</li> </ul>	Iniciativa. Libertad en la toma de decisiones. Trabajo en equipo Libertad de comunicación Ansiedad Estrés Respaldo Respeto Capacitación Atención Trato justo Nuevos métodos	
	<b>Objetivos específicos</b> :		Desempeño laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Producción</li> <li>• Calidad</li> </ul>	Cantidad de servicios	

	<p>Describir el nivel de las dimensiones del clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.</p> <p>Describir el nivel de las dimensiones del desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Sensatez e iniciativa</li> <li>• Presentación del personal</li> </ul>	<p>Frecuencia de errores</p> <p>Resultado deseado</p> <p>Intención</p>	
--	--	--	--	--	--	--

	<p>Probar la relación entre las dimensiones del clima organizacional con la variable desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.</p>					
--	---	--	--	--	--	--

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Señale el tipo de investigación.

Enfoque: Cuantitativo, La investigación es cuantitativa (*Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010*), debido a que se estudió los datos obtenidos y se analizaron exhaustivamente con sumo detalle.

Nivel o alcance: Descriptivo correlacional, es descriptivo correlacional en la medida que se describe la situación encontrada y se busca encontrar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral (*Hernandez Sampieri et al., 2010*).

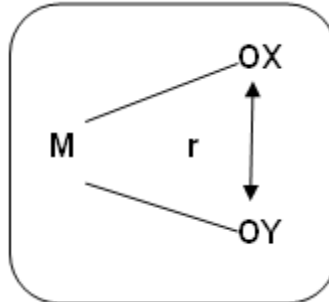
Diseño de la investigación, el diseño de investigación es no experimental de Corte Transversal y diseño descriptivo correlacional (*Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010*).

Diseño no experimental, porque no se manipuló el factor causal para la determinación posterior de los efectos. Solo se observó los fenómenos tal y como se dan en el contexto (*Bunge, 2004*).

Transversal, porque los objetivos generales y específicos están dirigidos al análisis de las variables, a través de la recolección de datos en un momento dado (*Tinoco Mora & Sáenz Campos, 1999*).

Descriptivo correlacional, porque participan dos variables que tienen que ser relacionadas y se basa en el estudio de una sola muestra (*Saravia Gallardo, 2006*).

El esquema correlacional se muestra, donde:



M = Muestra tomada para Observaciones

Y = Variable de investigación

X = Variable de investigación

r = Correlación

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

La población son 62 trabajadores del área de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

Se considera a toda la población para un trabajo censal, como muestra para la evaluación de las variables, debido a que, en el área de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018 es un número reducido de personas. N=35

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica usada es la encuesta, aplicada para describir la percepción del clima organizacional en los trabajadores del área de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. Evaluación del desempeño laboral que se aplica a los trabajadores del área de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

El instrumento usado es el cuestionario, usado para la recolección de datos, siendo este el documento básico para obtener información necesaria para la investigación. El cuestionario fue de tipo Likert, donde se evalúa de acuerdo con una escala, dando puntuaciones.

Ficha de factores de evaluación de desempeño laboral, este instrumento mide el desempeño de las personas empleando factores previamente definidos y graduados.

La escala usada fue la siguiente:

Respuesta	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

## 2.4. Procedimiento

Se solicitó al gerente su autorización para realizar las encuestas al equipo de ventas de una tienda por departamento, la población encuestada fue de 62 personas del cual se tomó una muestra de 35 personas. Esta encuesta se realizó en un día por parte del tiempo de cada uno del equipo de ventas de una tienda por departamento Trujillo, 2018.

Una vez recopilado los datos se hizo entrega al estadístico para que elabore los resultados y concluya con el informe.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Nivel de las dimensiones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

Tabla n.º1.

Dimensión estructura de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

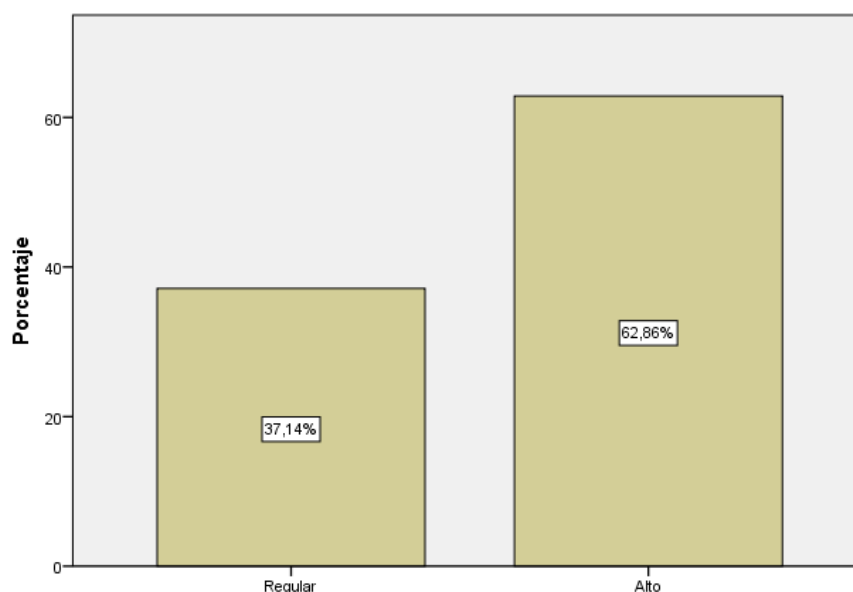
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	37,1	37,1	37,1
	Alto	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º1. se observa el nivel de la dimensión estructura de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 37,1% de los colaboradores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 62,9% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º1.

Figura n.º1.

Dimensión estructura de la variable clima organizacional en el equipo De Ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.



Fuente: tabla n.º1.

**Tabla n.º2.**

Dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

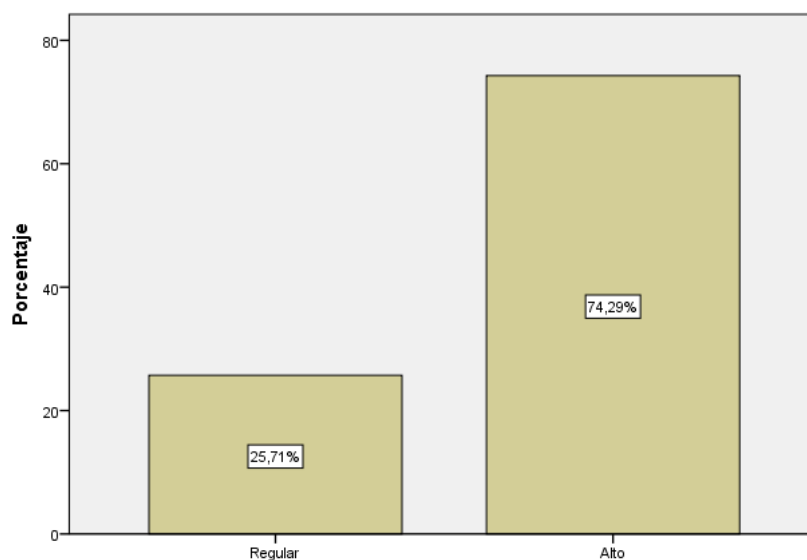
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	9	25,7	25,7	25,7
Alto	26	74,3	74,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º2. se observa el nivel de la dimensión estructura de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 25,7% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 74,3% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º2.

**Figura n.º2.**

Dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional en el Equipo de Ventas de una tienda por Departamento de Trujillo,2018.



Fuente: tabla n.º2.



**Tabla n.º3.**

Dimensión recompensa de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

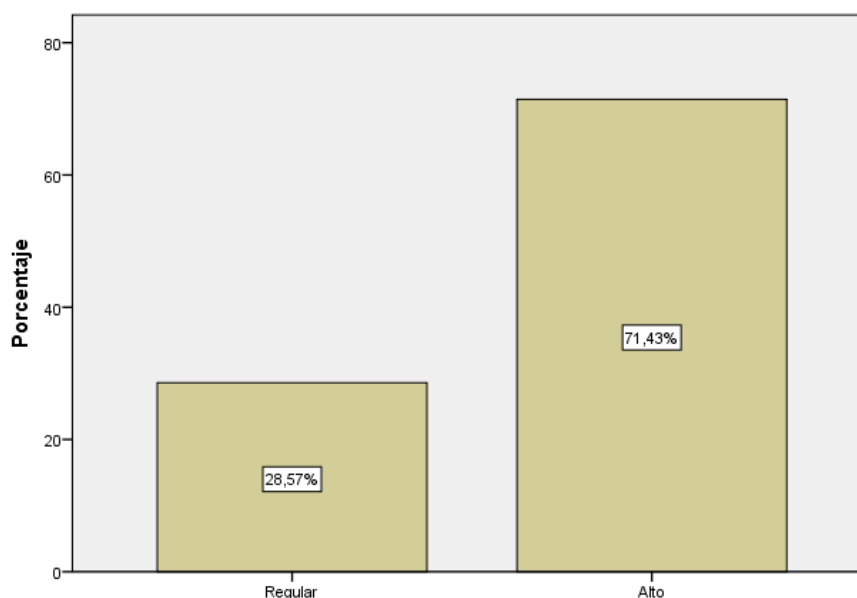
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	10	28,6	28,6	28,6
Alto	25	71,4	71,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º3. se observa el nivel de la dimensión recompensa de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 28,6% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 71,4% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º3.

**Figura n.º3.**

Dimensión recompensa de la variable clima organizacional en el equipo de Ventas de una tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º3.

**Tabla n.º4.**

Dimensión desafío de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

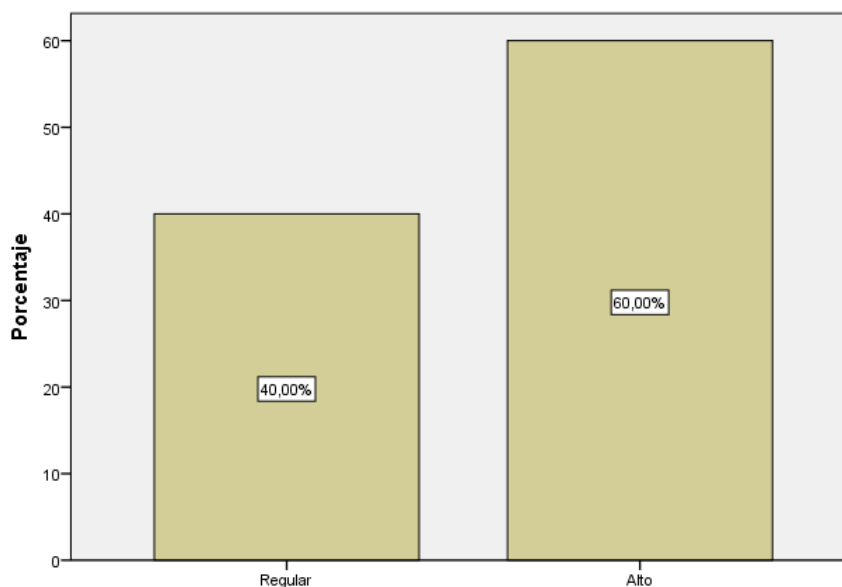
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	14	40,0	40,0	40,0
Alto	21	60,0	60,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º4. se observa el nivel de la dimensión desafío de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 40% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 60% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º4.

**Figura n.º4.**

Dimensión desafío de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de Una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º4.

**Tabla n.º5.**

Dimensión relaciones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

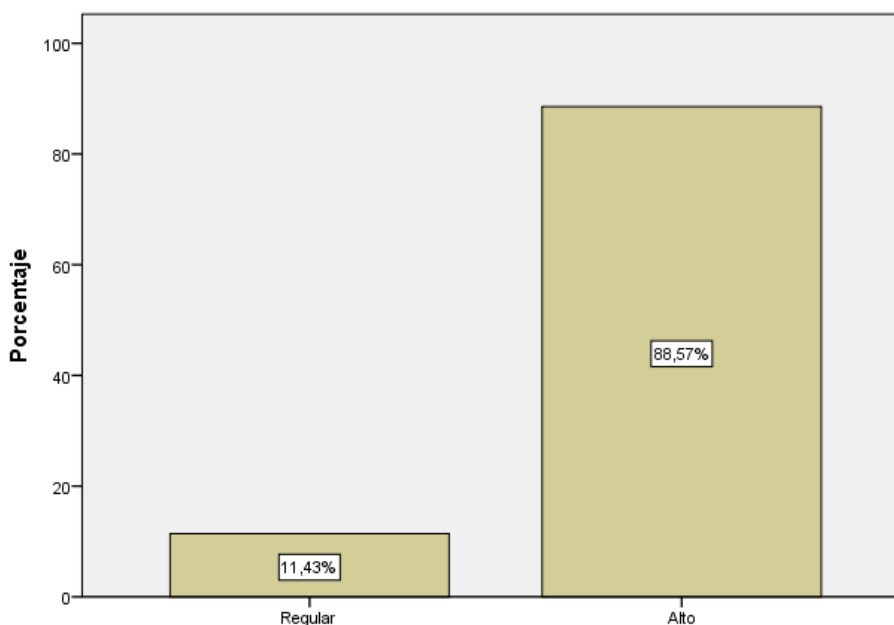
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	4	11,4	11,4	11,4
Alto	31	88,6	88,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º5. se observa el nivel de la dimensión relaciones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 11,4% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 88,6% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º5.

**Figura n.º5.**

Dimensión relaciones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º5.

**Tabla n.º6.**

Dimensión operación de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

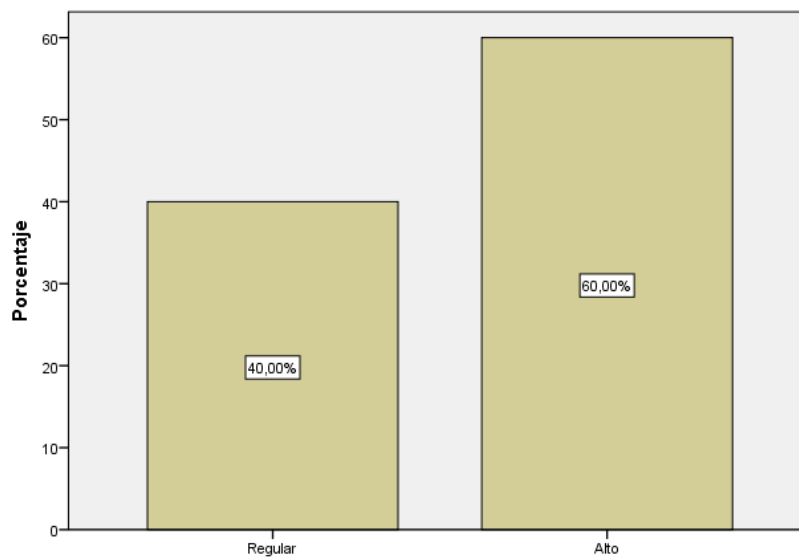
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	14	40,0	40,0	40,0
Alto	21	60,0	60,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º6. se observa el nivel de la dimensión operación de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 40% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 60% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º6.

**Figura n.º6.**

Dimensión operación de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º6.

**Tabla n.º7.**

Dimensión estándares de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)

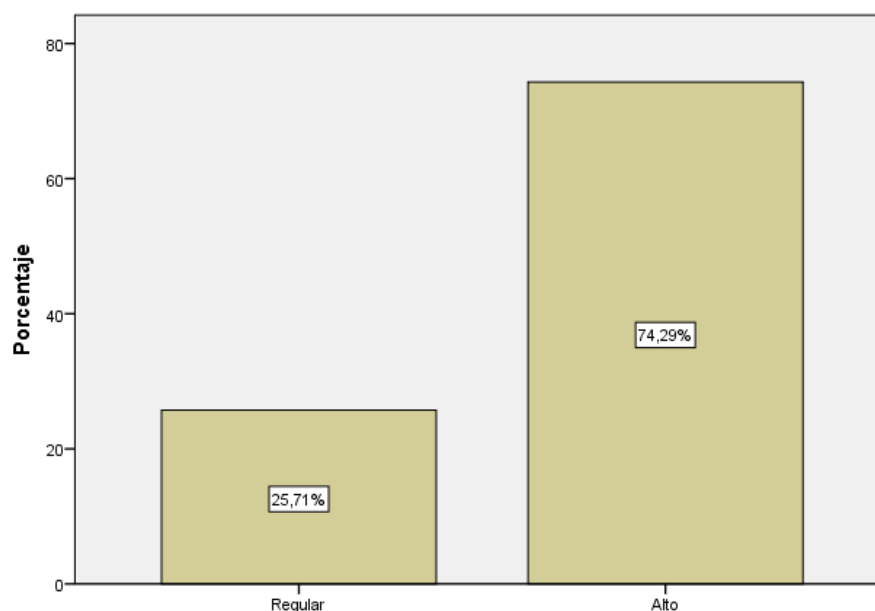
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	9	25,7	25,7	25,7
Alto	26	74,3	74,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º7. se observa el nivel de la dimensión estándares de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 25,7% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 74,3% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º7.

**Figura n.º7.**

Dimensión estándares de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º7.

**Tabla n.º8.**

Dimensión conflictos de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

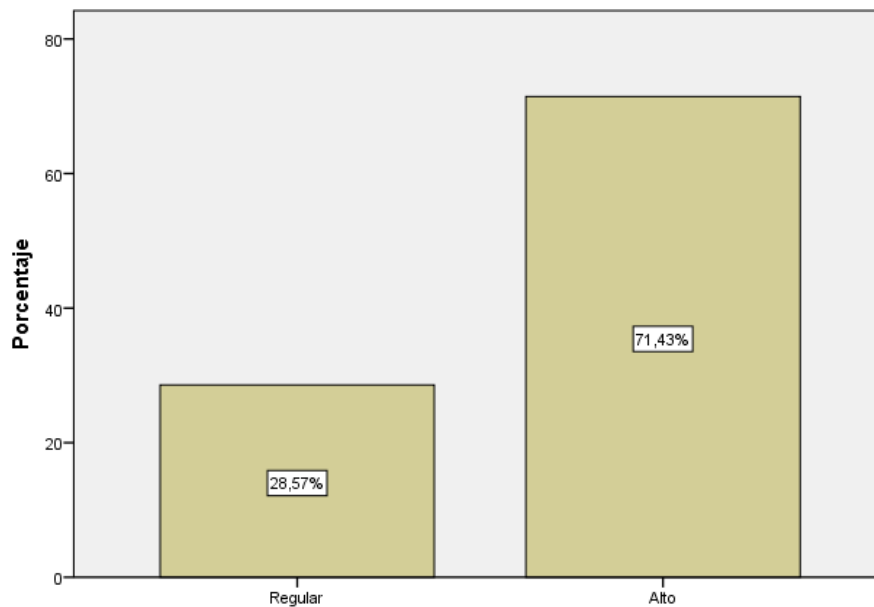
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	10	28,6	28,6	28,6
Alto	25	71,4	71,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º8. se observa el nivel de la dimensión conflictos de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 26,6% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 71,4% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º8.

**Figura n.º8.**

Dimensión conflictos de la variable clima organizacional en el equipo de ventas De una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º8.

**Tabla n.º9.**

Dimensión identidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

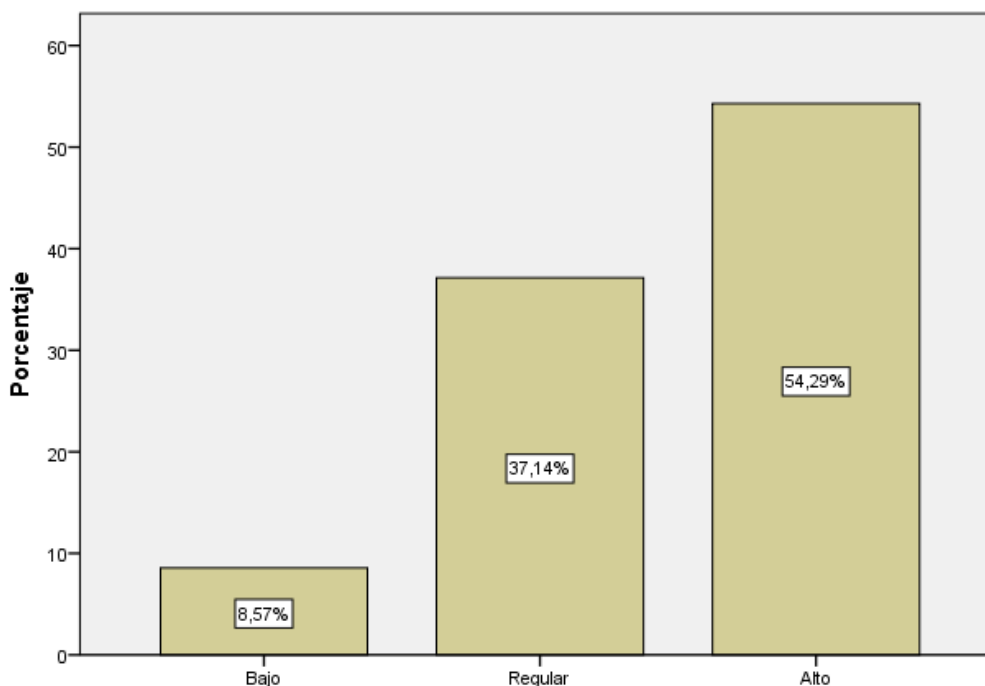
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	8,6	8,6	8,6
Regular	13	37,1	37,1	45,7
Alto	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º9. se observa el nivel de la dimensión identidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 8,6% de los vendedores contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, mientras que el 37,1% en un nivel regular y el 54,3% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º9.

**Figura n.º9.**

Dimensión identidad de la variable clima organizacional en el equipo de ventas De una Tienda por Departamentos de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º9.

**Tabla n.º10.**

Variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

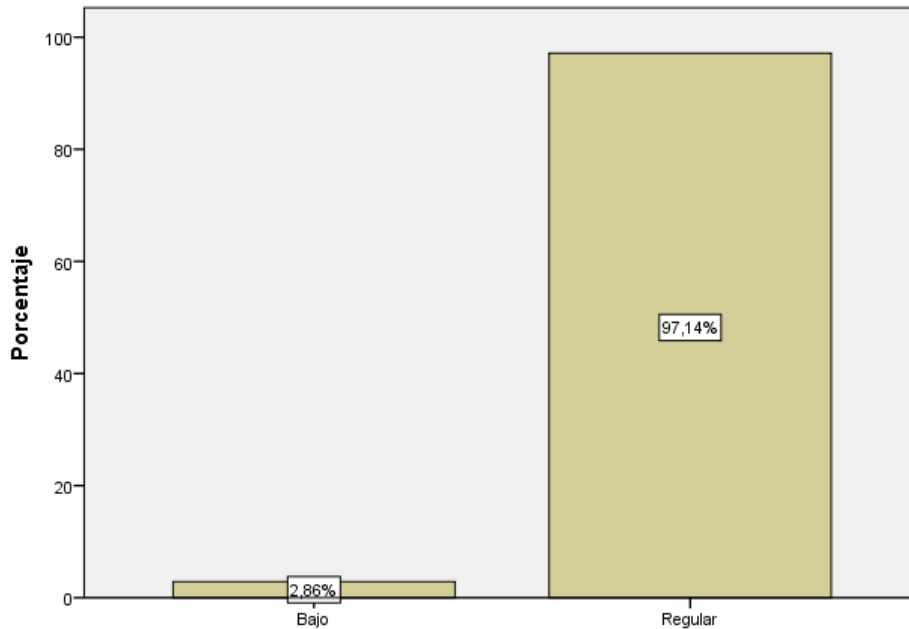
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	1	2,9	2,9	2,9
Regular	34	97,1	97,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º10. se observa el nivel de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 2,9% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 97,1% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º10.

**Figura n.º10.**

Variable Clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento De Trujillo, 2018.



Fuente: tabla n.º10.



**3.2. Nivel de las dimensiones de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.**

**Tabla n.º11.**

Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

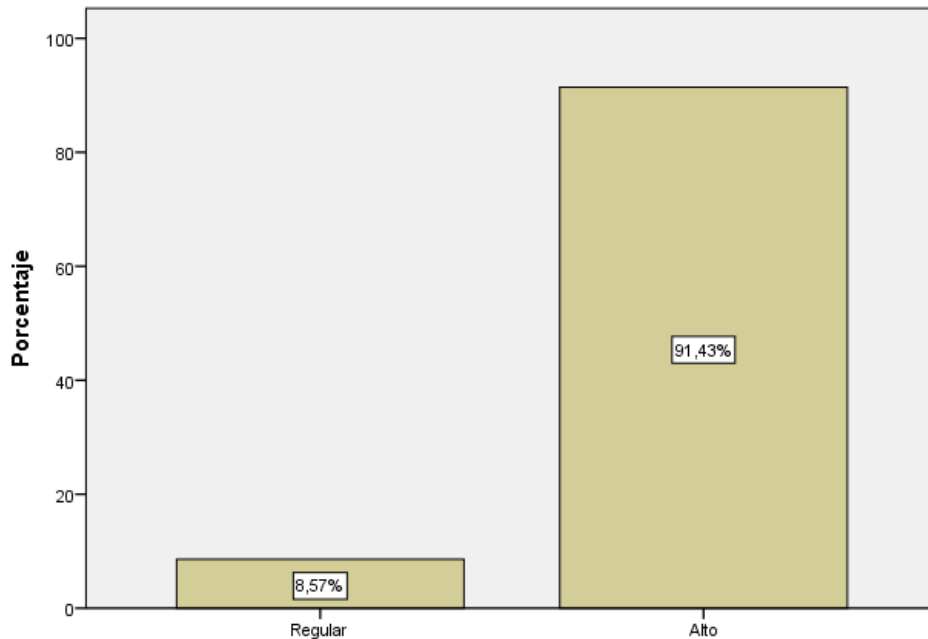
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	3	8,6	8,6	8,6
Alto	32	91,4	91,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º11. se observa el nivel de la dimensión productividad de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 8,6% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 91,4% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º11.

**Figura n.º11.**

Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño laboral del equipo de Ventas de una tienda por Departamentos de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º11.

**Tabla n.º12.**

Dimensión nivel de condiciones laborales de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018.

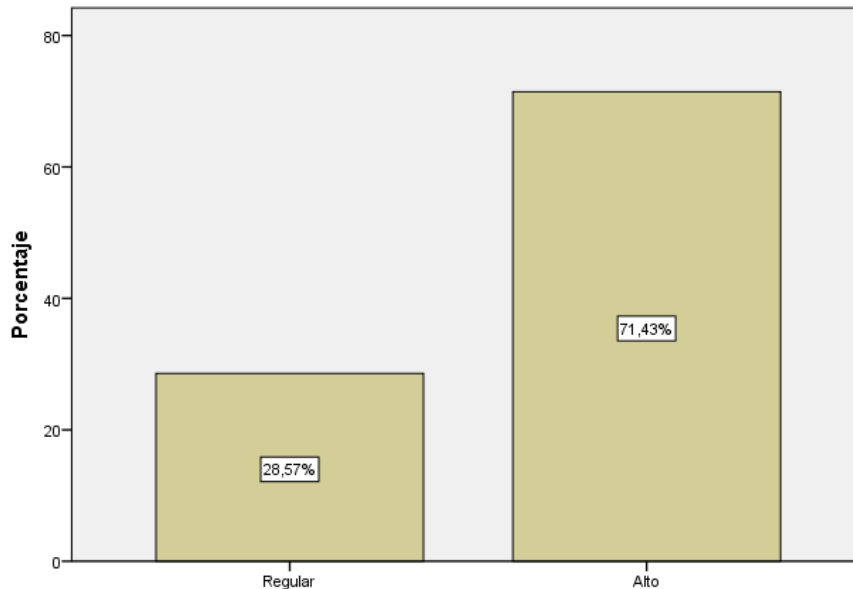
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	10	28,6	28,6	28,6
Alto	25	71,4	71,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º12.

En la tabla n.º12. se observa el nivel de la dimensión nivel de condiciones laborales de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo,2018. En la que el 28,6% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 71,4% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º12.

**Figura n.º12.**

Dimensión nivel de condiciones laborales de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamentos de Trujillo, 2018. (agrupados)



Fuente: tabla n.º12.

**Tabla n.º13.**

Dimensión nivel de motivación de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

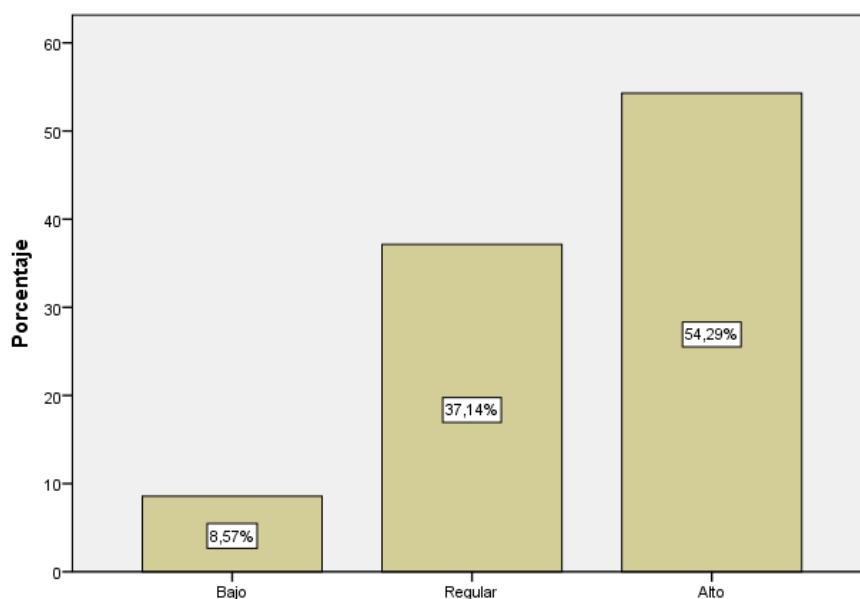
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	3	8,6	8,6	8,6
Regular	13	37,1	37,1	45,7
Alto	19	54,3	54,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º13. se observa el nivel de la dimensión nivel de motivación de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 8,6% de los vendedores contestó que se siente en un nivel bajo respecto a esta dimensión, mientras que el 37,1% respondió sentirse en un nivel regular y el 54,3 en nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º13.

**Figura n.º13.**

Dimensión nivel de motivación de la variable desempeño laboral del equipo de Ventas de una Tienda por Departamentos de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º13.

**Tabla n.º14.**

Dimensión nivel de organización de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

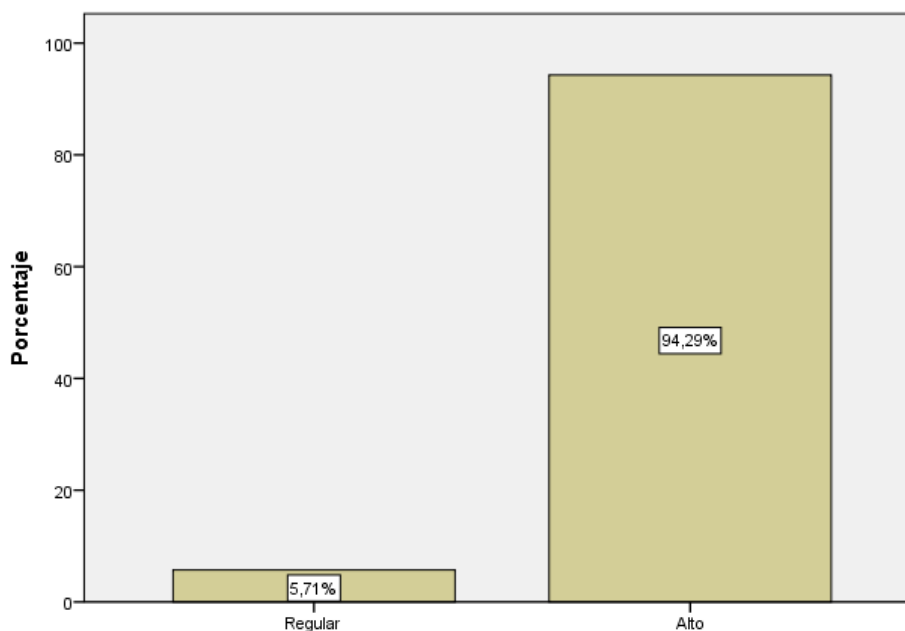
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	2	5,7	5,7	5,7
Alto	33	94,3	94,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º14. se observa el nivel de la dimensión organización de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 5,7% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 94,3% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º14.

**Figura n.º14.**

Dimensión Nivel de organización de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamentos, 2018. (agrupados)



Fuente: tabla n.º14.

**Tabla n.º15.**

Variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

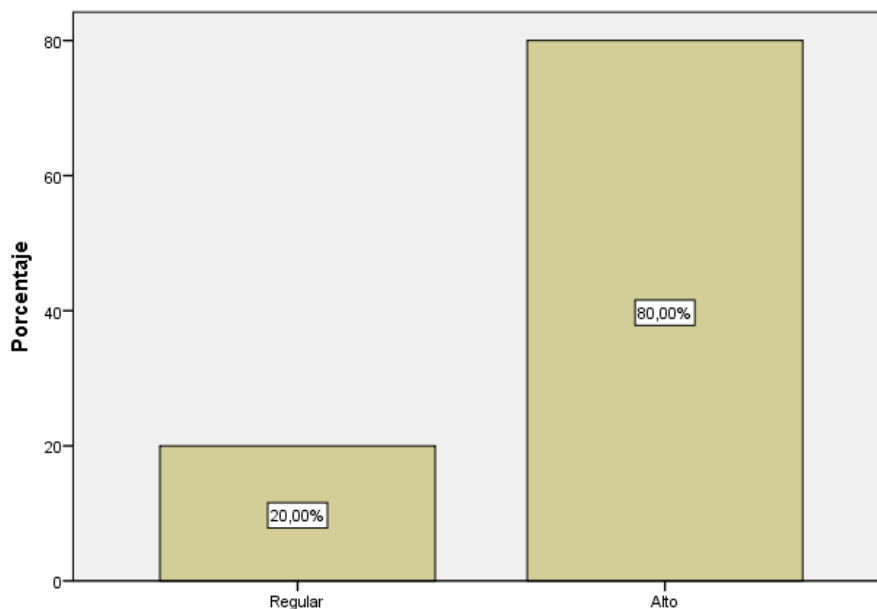
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	7	20,0	20,0	20,0
Alto	28	80,0	80,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de los investigadores, Anexo n.º2.

En la tabla n.º15. se observa el nivel de la dimensión organización de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 20% de los vendedores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 80% respondió sentirse en un nivel alto. Tal como se muestra en la figura n.º15.

**Figura n.º15.**

Variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. (agrupado)



Fuente: tabla n.º15.

### 3.3. Correlaciones entre las dimensiones de la variable rotación y la variable Satisfacción laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

**Tabla n.º16.**

Estadísticos de correlación de la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

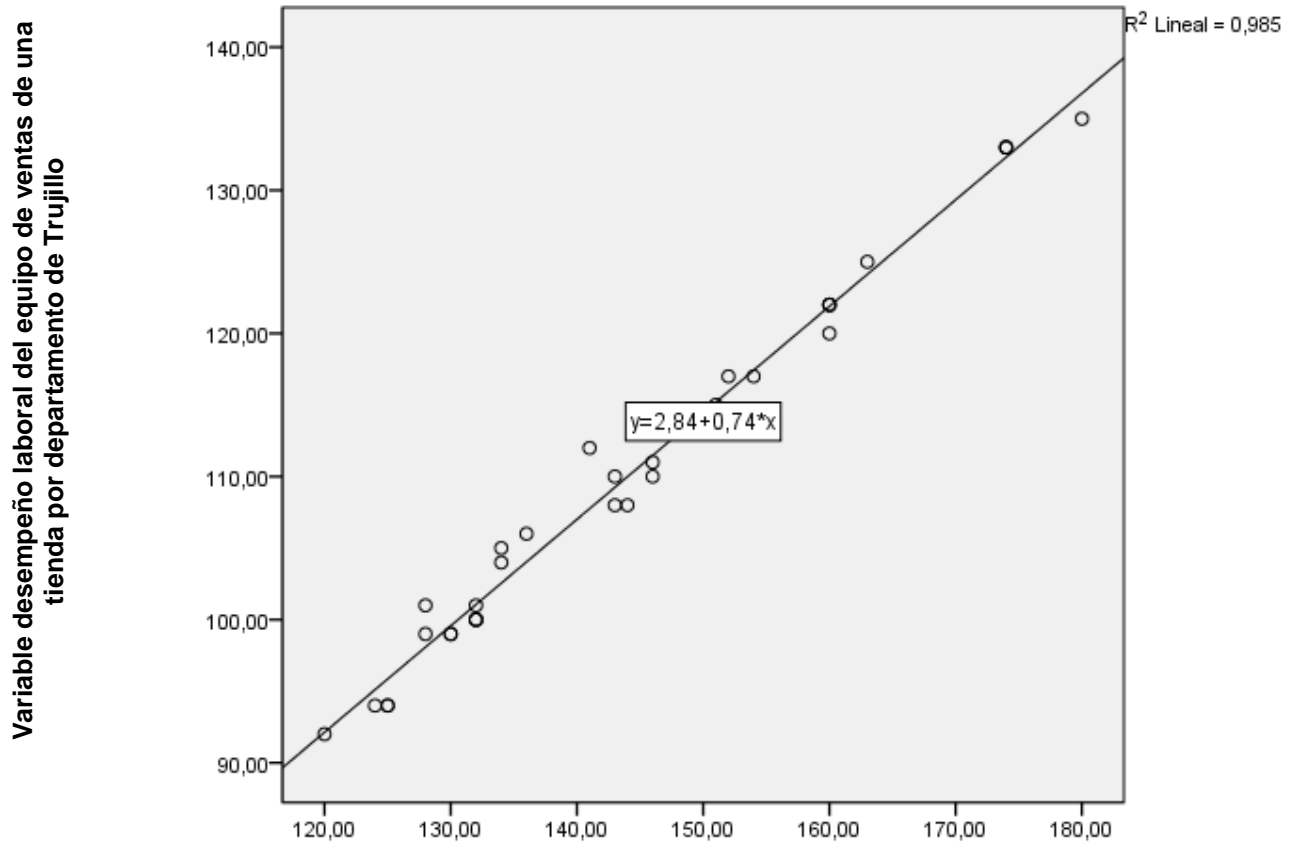
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,992	,985	,984	1,52928

Fuente: Operador, SPSS versión 23

En la tabla n.º16 se encuentran los estadísticos de correlación lineal (0,992) de Pearson que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación directamente proporcional entre la variable rotación de personal y la variable satisfacción laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. Tal como se aprecia la nube de puntos de la figura n.º16.

**Figura n.º16.**

Nube de puntos para los valores obtenidos correspondientes a la variable del clima organizacional con la variable desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.



**Variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo**

Fuente: Operador, SPSS versión 23

**Tabla n.º17.**

Estadísticos para la prueba de hipótesis sobre la correlación entre la variable del clima organizacional con la variable desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5043,509	1	5043,509	2156,543	0,000
	Residuo	77,177	33	2,339		
	Total	5120,686	34			

Fuente: Operador, SPSS versión 23

En la tabla n.º17 se encuentra el nivel Sig. (0,0%) menor al 5% de significancia estándar para el presente trabajo de investigación lo cual indica la existencia de evidencia estadística para aceptar la hipótesis del investigar, rechazando la hipótesis nula.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Tomando en cuenta el análisis realizado a las variables de objeto de estudio, y desde los resultados obtenidos, se ha determinado, para el caso del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo 2018 entre el clima organizacional y desempeño laboral existe una relación directa. Esta afirmación se sustenta a través de los estudios realizados aplicado a las variables. Se observa el nivel de la dimensión de relaciones de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, se encuentran los estadísticos de correlación lineal (0,992) de Pearson que indican la existencia de evidencia estadística para determinar la correlación directamente proporcional entre la variable del clima organizacional con la variable desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. Así mismo se puede citar el nivel Sig. (0,0%) menor al 5% de significancia estándar para el presente trabajo de investigación lo cual indica la existencia de evidencia estadística para aceptar la hipótesis del investigar, rechazando la hipótesis nula.

Se coincide con el trabajo de *(Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015)* en la tesis titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*”, presentada a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. En la que concluye que tanto como el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene un nivel medio o moderado de los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana 2013 y que las cinco dimensiones trabajan conjuntamente como son tener una relación interpersonal favorable, confianza entre supervisor y colaborador, retroalimentación de sus competencias, reconocimiento, remuneración, seguridad laboral, cubrir mayores expectativas y así poder lograr sus metas.

Estos resultados se encuentran en el sentido de lo sustentado por *(Taniguchi & Costa, 2009)*, Un buen clima organizacional ayuda a que se trabaje mejor en equipo, permitiendo que se comprometan a ser responsables de sus labores, dando lo mejor de sí, además, se encuentra

vinculado con la interacción de las personas por consiguiente influye en su desempeño, siendo el conjunto de percepciones globales que el trabajador tiene de su organización.

Al analizar los resultados de las variables estudiadas se encontró que el nivel de la variable clima organizacional en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, en la que el 2,9% de los colaboradores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 97,1% respondió sentirse en un nivel alto. Así mismo el nivel el comportamiento de la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, 2018. En la que el 20% de los colaboradores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 80% respondió sentirse en un nivel alto.

Al respecto la evaluación del desempeño laboral viene a ser el grado en que cumple los requisitos de su trabajo, lo cual tiene que ver directamente con el logro de objetivos, (*Desempeño, 2016*), es la cantidad y calidad del bien producido en el trabajo, combinado con el modo de comportamiento del trabajador en su puesto, los medios que utiliza para obtener el producto, el grado de colaboración con la organización, su estilo y objetivos (*Gabriel, 2013*), también es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos, características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones (*Tejedor Tejedor, 2012*).

## 4.2 Conclusiones

- a) Se ha determinado que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo 2018, es de (0,99%) menor al 5%, lo cual significa que existe relación entre ambas variables. Esto comprueba la hipótesis, siendo factible elaborar una propuesta de mejora del desempeño laboral.
- b) Se determinó, de acuerdo con la percepción de los colaboradores que el Clima Organizacional en una Tienda por Departamento de 2018, en la que el 2,9% de los colaboradores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 97,1% respondió sentirse en un nivel alto.
- c) Se determinó, de acuerdo con la variable desempeño laboral del equipo de ventas de una Tienda por Departamento de Trujillo, en la que el 20% de los colaboradores contestó que se siente en un nivel regular respecto a esta dimensión, mientras que el 80% respondió sentirse en un nivel alto
- d) Se concluye con la existencia de una correlación lineal determinada por la ecuación:  $y = 2.84 + 0.74x$ , que ha permitido obtener un Coeficiente de Correlación de Pearson = 0,992.

## REFERENCIAS

- Bunge, M. (2004). *La Investigación Científica. Methodos (Vol. 1)*.
- (Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, & Nuñez Partido, 2007). *Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, vol. 2, núm. 23, 2008.
- Desempeño, E. (2016). *Evaluación del Desempeño. Upiicsa*.
- (Fuentes Navarro, 2012) en la tesis titulada “satisfacción laboral y su influencia en la productividad”
- Gabriel, D. Y. M. (2013). *EVALUACION DEL DESEMPEÑO. 2da Jornada Científica de Estudiantes 2013 - Facultad de Ciencias Empresariales*.
- Gan, F., & Triginé, J. (2000). *Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiOrPOzh9vbAhWvwVkkKHR0nDLsQ6AEIjAA#v=onepage&q=clima+laboral&f=false>
- Grandes, C. (2015). *Capítulo II: El desempeño laboral. Universodad de Sonora Mexico*, 1, 21–42.
- Guillén, C., Gala, F., Velazquez, R. (2000). *Clima Organizacional. In Psicología del Trabajo para las relaciones laborales (pp. 165–178)*.
- Guillén, C., Gala, F. J. y Velázquez, R. (2000). *Clima organizacional. In Clima organizacional. En Psicología del trabajo para las relaciones laborales. (pp. 165–179)*.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). *Metodología de la investigación. Metodología de la investigación*. <https://doi.org/>- ISBN 978-92-75-32913-9
- Marcos, J., Eulalia, S., Betty, D., Sampedro, A., Docente, P., Armas, I. De, ... Flores, L. (2015). *Clima Organizacional. Avances En Enfermería*, 42(1), 51–59. [https://doi.org/10.1016/S1665-7063\(14\)70928-5](https://doi.org/10.1016/S1665-7063(14)70928-5)

- Martínez Arias, R. (2010). *La Evaluación del desempeño. Papeles Del Psicólogo*, 85–96.
- Miguel, J., & Omaña, U. (2012). *Desarrollo Organizacional. Eoiamerica*.  
<https://doi.org/9786071509321>
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral. Upiicsa*, (2), 50–51.
- (Pérez Tenazoa & Rivera Cardozo, 2015) la tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía peruana”.
- Pérez, M., Vela, M. J., Abella, S., & Martínez, Á. (2015). *Clima Organizacional. Universia Business Review*, (45), 16–32. <https://doi.org/10.17230/administer.26.1>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional. Pearson*. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=OWBokj2RqBYC&pg=PA98&dq=dese+mpeño+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjgeL0jtvbAhXBtVkkKHdvACzUQ6AEIRDAF#v=onepage&q=desempeño+laboral&f=false>
- Saravia Gallardo, M. A. (2006). *Metodología de investigación científica. Conacyt*, 1–18. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Taniguchi, K., & Costa, A. L. A. (2009). *Clima organizacional. Revista de Ciências Gerenciais*, XIII(18), 207–223.
- Tejedor Tejedor, F. J. (2012). *Evaluación del desempeño docente. Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 5(1), 318–327.
- Tinoco Mora, Z., & Sáenz Campos, D. (1999). *Investigación científica: protocolos de investigación. Fármacos*, 12(506), 78–101.
- Zuñiga, A. E. (2006). *Consejos para un buen desempeño laboral. Intermedio Editores*. Retrieved from [https://books.google.com.pe/books?id=tnCYSz\\_ftkoC&dq=desempeño+labora+l&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji4ev0997bAhVCgK0KHVUKBqEQ6AEIUDAH](https://books.google.com.pe/books?id=tnCYSz_ftkoC&dq=desempeño+labora+l&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji4ev0997bAhVCgK0KHVUKBqEQ6AEIUDAH)

## ANEXOS

### ANEXO n.º1.

#### Preguntas de la encuesta variable clima organizacional

El clima organizacional de Litwin y Stinger:							
DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE LIKERT				
Estructura	Burocracia / Cumplimiento de Reglas y Procedimientos		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	1	B	¿Siento que existe facilidades para solicitar un permiso o un cambio de turno?	-			+
	2	B	¿Creo que existe muchos requisitos y exigencias por parte de la empresa para solicitar un adelanto de sueldo (prestamo)?	-			+
	3	B	¿Es apropiado el tiempo que se toma el Area de Verificaciones para confirmar si mi venta es aprobada o rechazada?	-			+
	4	C	¿La empresa hace respetar su reglamento interno a todos por igual?	-			+
	5	C	¿Son justos los requisitos que se evalúan para la renovación de mi contrato?	-			+
	6	C	Estoy de acuerdo con las sanciones propuestas por la empresa cuando se comete una falta.	-			+
Responsabilidad (Empowerment)	Autonomía / Confianza		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	7	A	¿Realizo mis actividades diarias sin que mi jefe me esté supervisando constantemente?	-			+
	8	A	¿Mi jefe considera que necesito que se me indiquen cuales son mis responsabilidades al empezar la jornada laboral?	+			-
	9	A	¿Tengo plena autonomía para resolver problemas propios de mis funciones cómo mejor crea conveniente?	-			+
	10	C	Al tomar decisiones cotidianas sobre mi trabajo, antes de ponerlas en prácticas siento la necesidad de consultarlo con mi jefe para saber si está de acuerdo.	+			-
	11	C	¿En ocasiones mi jefe me delega funciones importantes, diferentes a la de mi cargo?	-			+
	12	C	¿Mi jefe respeta mis decisiones debidamente sustentadas y no intenta hacerme cambiar de opinión?	-			+
Recompensa	Salario / Reconocimiento		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	13	S	¿Considero justa la remuneración que recibo por mi trabajo?	-			+
	14	S	¿La empresa no cumple con los premios (Bonos o comisiones) que me ofrece?	+			-
	15	S	¿Recibo mi sueldo mensual de manera puntual?	+			-
	16	A	¿Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la empresa?	-			+
	17	A	¿Las personas que logran ascender en la empresa es porque se lo han ganado con su propio esfuerzo?	-			+
	18	A	¿La empresa no sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores?	+			-
Desafío	Retos Trazados / Competitividad		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	19	R	¿Tengo bien en claro cuáles son mis objetivos dentro de mis funciones?	-			+
	20	R	¿Las metas de ventas que se trazan son inalcanzables?	+			-
	21	R	¿Mi jefe sabe cómo y hasta cuándo debe exigirme para no llegar a inconstancia?	-			+
	22	C	¿Se promueve una competitividad entre los vendedores de manera justa y transparente?	-			+
	23	C	¿La empresa se preocupa en capacitarme para poder tener un mejor desempeño y saber enfrentar nuevos retos?	-			+
	24	C	¿Siento que la empresa está conforme con lo que ha conseguido hasta ahora, y no se esfuerza por ser el mejor en su sector?	+			-
Relaciones	Comunicación / Respeto		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	25	C	¿Tengo una comunicación periódica con mi jefe sobre el desempeño de mi trabajo?	-			+
	26	C	¿La empresa informa oportuna y continuamente temas de interés que le conciernen al equipo de trabajo que pertenezco?	-			+
	27	C	¿La información que recibo por parte de la empresa no me es de utilidad para el desempeño de mi trabajo?	+			-
	28	R	¿Respetan mi espacio de trabajo cuando estoy desempeñando mis funciones?	-			+
	29	R	¿Prevalce el respeto mutuo cuando me relaciono con mis compañeros de trabajo y mi jefe?	-			+
	30	R	¿Escucho a personas realizar comentarios mal intencionados de otras, a sus espaldas?	+			-
Cooperación	1		1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
	31	A	¿Mi jefe propone y aplica estrategias para que cada integrante del equipo consiga cumplir sus metas de ventas?	-			+
	32	A	¿Hay compañeros de trabajo que jamás aportan ideas o sugerencias para que el equipo alcancen sus metas?	+			-

**ANEXO n.º2.**
**Preguntas de la encuesta variable desempeño laboral**

Desempeño laboral								
DIMENSIONES		INDICADORES		ESCALA DE LIKERT				
Nivel de productividad		Metas y objetivos, Conocimiento, Habilidades y Destrezas, Normas y reglamentos		Totamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totamente de acuerdo
	1	M	¿Realiza su trabajo a tiempo?	-				+
	2	M	¿Cumple con sus objetivos laborales?	-				+
	3	M	¿Considera que hace Ud. buen uso de los recursos que la institución pone para el uso y alcance de sus objetivos?	-				+
	4	C	¿Conoce las funciones de las distintas áreas de la institución?	-				+
	5	H	¿Cuentas con las habilidades y destrezas para realizar tu trabajo?	-				+
	6	H	¿Te adaptas fácilmente a los cambios que se implementan en la institución donde laboras?	-				+
	7	H	¿Te es fácil aceptar mayores responsabilidades en tu trabajo?	-				+
	8	N	¿Usted abandona su puesto de trabajo, dentro del horario de trabajo?	-				+
	9	N	¿Conoces bien el manual de funciones y el reglamento de la institución donde laboras?	-				+
<b>Condiciones laborales</b>			<b>Ambiente, Equipos y recursos materiales y Seguridad</b>	<b>Totamente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totamente de acuerdo</b>
	10	A	¿Siente que su jefe se preocupa por mejorar las condiciones laborales de la institución donde laboras?	-				+
	11	E	¿Las instalaciones donde realiza su trabajo, son adecuadas?	-				+
	12	E	¿Los muebles y equipo dentro de su oficina están debidamente ubicados?	-				+
	13	E	¿Las herramientas y materiales que te brinda la institución donde laboras, te ayuda a mejorar tu desempeño laboral?	-				+
	14	S	¿Sientes que tienes estabilidad laboral en la institución donde trabajas?	-				+
	15	S	¿Sientes que las instalaciones de tu centro de trabajo te brindan seguridad?	-				+
<b>Motivación</b>			<b>Reconocimientos, Desarrollo profesional, Incentivos y Beneficios</b>	<b>Totamente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totamente de acuerdo</b>
	16	R	¿Sientes que tu esfuerzo es reconocido por tu jefe?	-				+
	17	D	¿La institución donde laboras cuenta con un programa de capacitación?	-				+
	18	D	¿Tu centro de trabajo te ayuda en tu desarrollo profesional?	-				+
	19	I	¿Sientes que tu actual trabajo te da prestigio laboral?	-				+
	20	I	¿Tu jefe incentiva el desarrollo de tus actividades?	-				+
	21	I	¿Considera que el sueldo que percibes está de acuerdo con las funciones que desempeñas?	-				+
<b>Organización</b>			<b>Habilidades Sociales, Trabajo en equipo</b>	<b>Totamente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Indiferente</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totamente de acuerdo</b>
	22	H	¿Tu jefe promueve un clima laboral en el que los conflictos son discutidos abiertamente?	-				+
	23	H	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?	-				+
	24	H	¿Siente que tiene buena actitud de servicio en su trabajo?	-				+
	25	T	¿Considera que tu jefe debe intercambiar ideas con el personal?	-				+
	26	T	¿Se fomenta el trabajo en equipo en la institución donde laboras?	-				+
	27	T	¿Le es fácil trabajar en equipo?	-				+