

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Gestión Comercial

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN  
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS EN EL  
SERVICENTRO MULTISERVICIOS SBS S.R.L. EN  
TRUJILLO, 2020

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

**Autoras:**

Claudia Elizabeth Alarcon Ruiz

Viena Patricia Rodas Romero

**Asesor:**

Mg. Rocío del Pilar Pretel Justiniano

Trujillo - Perú

2021

## DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi familia quien siempre estuvo apoyándome en este paso importante de mi vida, a todas las personas que aportaron sus palabras de aliento para no rendirme en el proceso de esta etapa y para mis adorados hijos Renato, Flavio y Emilio, que sin ellos este logro no sería lo mismo.

*Claudia*

Esta tesis se la dedico Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres y mis hermanos, por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios.

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante el tiempo de mis estudios.

*Patricia*

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradecemos a Dios por permitirnos culminar nuestra etapa académica plasmada en este trabajo de investigación, a nuestras familias ya que sin su apoyo no hubiésemos podido lograr este reto trazado, a nuestros hijos LUCIANA, RENATO, FLAVIO Y EMILIO que son nuestra motivación diaria para dar lo mejor de nosotras y así poder cerrar con éxito esta etapa de nuestras vidas.

A nuestros formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarnos a llegar al punto en el que nos encontramos; no ha sido sencillo el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirnos sus conocimientos y dedicación hemos logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de nuestra tesis con éxito y obtener el título profesional.

**Gaby**

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO.....</b>	<b>18</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>33</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- <i>Correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral</i>	22
Tabla 2.- <i>Correlación entre Trabajo en equipo &amp; Comunicación y Desempeño laboral</i>	23
Tabla 3.- <i>Correlación entre Igualdad &amp; Condición física y Desempeño laboral</i>	24
Tabla 4.- <i>Correlación entre Liderazgo &amp; Motivación y Desempeño laboral</i>	25

## RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo principal determinar de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020. Por lo tanto, se tomaron en cuenta las definiciones de cultura organizacional y desempeño laboral. Ambas variables se trabajaron con las dimensiones correspondientes con autores válidos científicamente. La metodología de investigación fue del tipo no experimental, con característica correlacional y con corte transversal. Las poblaciones de 30 colaboradores por lo que se utilizó una muestra poblacional. Para el caso del instrumento de este tuvo la característica de usar la escala de Likert con valores del 1 al 5. Los resultados muestran un coeficiente de correlación de pearson con un valor positivo de 0.665; por lo tanto, podemos afirmar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020

**Palabras clave:** Clima organizacional, Desempeño Laboral.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual tener una empresa es un desafío altamente competitivo, lo cual ha generado que las organizaciones sean más eficientes, detallistas y cada día mejoren o cambien sus procesos para seguir vendiendo y avanzar al ritmo de crecimiento que se dan en los mercados. Sin embargo, los procedimientos para seguir luchando por un cupo en tales mercados, deben ser apoyados por modelos de administración y gestión, que permitan mantener la rentabilidad esperada por las empresas.

Las organizaciones actualmente identifican con mayor facilidad alternativas que le permitan tener mayor rentabilidad, es por ello que se deben adaptar a continuos cambios que dan forma las tendencias sociales a lo cual todos estamos expuestos. “La diversidad de información, la fuerza de trabajo, la buena comunicación, la globalización en que están sujetos los mercados, junto con otras tendencias que alteran nuestra forma de trabajar y vivir” (Johnston y Marshall, 2009). El pensamiento que rige a las empresas más exitosas que se dedican a las ventas hoy en día, consiste en agregar valor al negocio o servicio que se brinda al cliente, proponer un estilo propio que genere tendencia en el mercado y cuidar a su recurso humano. Es por esto que resulta necesario e importante que las organizaciones se hallen en mejores condiciones internas, en donde exista un excelente clima organizacional de los colaboradores y se vea reflejado en su desempeño laboral.

El éxito de una organización se debe principalmente en sus colaboradores, recurso principal que permite implementar estrategias que mejoren la competitividad y da sentido a la organización, dando como resultado equilibrio entre lo que se proyecta como institución y la retribución económica, por ello se considera que en el capital intelectual es donde debe de haber mayor inversión. Palma (2012) afirma que cada día surgen nuevas empresas en una

sociedad y por lo tanto se vuelve más competitivo el mercado, debido a que al tener un buen clima laboral en una empresa es de suma importancia para tener un buen crecimiento” (p.34).

Hoy en día existen empresas, pequeñas, medianas y grandes que no le dan el valor y el interés necesario al tema de clima organizacional, menos aún a la posible influencia negativa en el desempeño de sus trabajadores. El centro de atención debe desplazarse del precio, entrega y la facilidad de uso, no solo del producto en sí, mismo sino También todo aspecto de los negocios del vendedor. “El procedimiento de las ventas ha tenido un cambio significativo, de ser desarrolladores de producto a gerentes de relaciones, y de ser personas que venden soluciones a socios del cliente y verdaderos trabajadores de la empresa”. (Johnston y Marshall, 2009).

La importancia del clima organizacional considera que cada colaborador debe identificar que los motiva a seguir laborando de manera eficiente en sus actividades diarias, Según Sánchez (2015), las empresas de hoy en día, no le toman importancia al clima organizacional que está en sus empresas debido a que piensan que tener un buen clima organizacional implica asumir más gastos y costos; y solo quieren ver números altos en sus ventas y obtener las utilidades más favorable posible, sin importar que ocurra con sus trabajadores. Ese es el error más común en las empresas autoritarias que tienden a quebrar en el futuro o a generar utilidades bajas; todos estos acontecimientos no surgieran, si los trabajadores se sienten seguro en la empresa donde se encuentran. (p.22)

El beneficio que se obtiene al determinar en una empresa que tipo de clima organizacional tiene, explotador, paternalista, consultivo o grupal; es que, si una empresa identifica de manera correcta el tipo de clima organizacional, conseguirá mejorar el desempeño, motivación y crecimiento individual de cada trabajador sin considerar en que área de la organización se encuentre y sin discriminar el puesto en que este: Al tener



trabajadores más dispuestos y complacientes se podrá reducir costos, aumentar las ventas y crear fidelidad en el trabajador.

Es de beneficio también tomar como índice de medida o indicador el desempeño del trabajador, porque esto determinará si es responsabilidad del clima organizacional o de las actitudes individuales que tenga el trabajador. Un adecuado desempeño laboral permitirá una estabilidad y un crecimiento constante en el trabajador como también la fidelidad para con la empresa. Para muchos autores es de vital importancia el capital humano, por ende, un capital humano bien tratado y reconocido en la empresa, tendrá mejores resultados que trabajadores siendo explotados en su organización.

Es necesario monitorear de forma permanente el clima organizacional de la empresa, y de esta manera determinar qué tipo de clima es en la que se encuentra actualmente, y cómo esto influye en el desempeño de cada trabajador, más aún si son personas que están involucradas a las ventas de manera directa del producto o bien que se ofrece. La investigación sobre el clima organizacional, debe apuntar a mejorar las condiciones encontradas y motivar al personal a identificarse con la empresa, para que de esta manera realicen su trabajo de manera eficiente y correcta con el fin de obtener también clientes fidelizados.

Es una necesidad que las empresas creen lineamientos que permita una eficiente gestión comercial, sin importar que sean grandes empresas o que recién se estén formando, es por ese motivo que se dio pie a la realización del presente estudio de investigación, Con el fin de demostrar la importancia que tiene el capital humano, en una empresa y como es que con un buen clima organizacional afectaría en su desempeño diario. Muchas empresas someten a sus trabajadores a clima organizacional autoritario, donde el desempeño no

predomina, sino la obediencia que pueda existir entre empleador y trabajador. Esta es la situación actual que se ve reflejado la empresa a la cual se realizará la investigación.

La empresa en estudio Servicentro y Multiservicios SBA S.R.L. pertenece al sector de hidrocarburos, bajo la actividad comercial de compra y venta de combustible, este sector es muy competitivo pues hay mucha oferta y demanda de este producto, básicamente por el aumento significativo del parque automotor y la facilidad que hay en el mercado para acceder a un vehículo de motor, además del aumento de población que los utiliza para transportarse; actualmente han incorporado en sus instalaciones diversos elementos que hagan más atractivo al usar el establecimiento.

El sector de hidrocarburos enfrentará una serie de cambios que han sido propuestos por el presidente de la república con los cuales buscan reactivar dicho sector: una de las medidas que se tomaran será modificar la ley orgánica de hidrocarburos (ley 26221-2005) para promover la inversión en el sector, además de fortalecer la administración de Perú Petro para que sea el ente que promueva las inversiones, también generar nuevos plazos para la exploración y explotación del dicho elemento mediante generación de normas de emergencia con nuevos plazo y nuevas condiciones que hará que se revise los impuestos cancelados en la actualidad. (Gestión, 2016).

A raíz de los inconvenientes generados por el Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en la empresa “Servicentro y Multiservicios SBA S.R.L” se desea identificar los conflictos que genera tener un clima deficiente y buscar que los colaboradores identifiquen su motivación, se sientan identificados con la institución y esto se refleje en sus resultados; además de mejorar la percepción y satisfacción en los clientes; es por ello que nos planteamos el siguiente problema. Ante lo descrito líneas arriba, se cree conveniente plantear la siguiente **pregunta**

**de investigación:** ¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020?

Para dar respuesta a la pregunta del estudio, se plantea el siguiente **objetivo general:** Determinar de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020; consecuentemente se plantean los siguientes objetivos específicos: a) Identificar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020; b) Identificar la relación entre la dimensión igualdad y condición física con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020; c) Identificar la relación entre la dimensión liderazgo y motivación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.

Las características del tipo de investigación, permiten plantear la siguiente **hipótesis** general o alterna ( $H_1$ ): El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020; consecuentemente, su hipótesis nula ( $H_0$ ) queda plasmada de la siguiente forma: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020

Algunos antecedentes que permiten reforzar los conceptos presentes en la investigación son:

A nivel internacional, Pérez (2014) en su trabajo: “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES de Pichincha” en Chile; se propone como objetivo establecer la relación entre las variables de investigación en la entidad mencionada. A través de una investigación no experimental, correlacional y transversal se aplica un cuestionario a un total de 40 personas. Las conclusiones de la investigación muestran que los resultados estadísticos permiten evidenciar una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios.

Silvia (2011) en su investigación: “Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal” en Ecuador; tiene como objetivo determinar como el clima laboral incide en el desempeño y la satisfacción laboral del personal. A través de una investigación correlacional, transversal y no experimental con método inductivo aplican cuestionarios a una población total de 50 colaboradores. Los resultados de su investigación permiten inferir que el clima laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño y la satisfacción de los colaboradores.

A nivel nacional, Torres et al., (2015) en su artículo científico. “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno-2012-Perú” se proponen como fin determinar el nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en estas instituciones educativas. Su investigación fue cuantitativa, básica, no experimental y correlacional. Con una muestra de 133 docentes, se aplicaron los cuestionario de investigación para determinar luego las correlaciones de pearson y t de student. El estudio permite concluir que existe una relación directa positiva fuerte de 0.828 y significancia menor a 0.05; infiriendose que a mejora clima organizacional existe mejor desempeño laboral.

Panta (2015) en su tesis “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo” se propone como objetivo determinar la relación existente entre ambas variables en los trabajadores de la institución educativa. Con su investigación de su tipo correlacional, no transversal y no experimental se propone evaluar a toda la plana de 40 docentes. Los resultados de su investigación permiten comprobar que el clima organizacional influye directa y significativamente en el desempeño laboral de la plana docente de la institución educativa, por eso a mejor clima laboral, mayor eficiencia en su desempeño por parte de los docentes.

Pastor (2018) en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017” se propone como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. A través de una investigación no experimental, correlacional y trasnversal aplica dos cuestionarios a un total de 162 colaboradores. Los resultados de su investigación permiten comprobar que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativo de la empresa.

Goicochea (2018) en su trabajo “El Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017” se plantea como objetivo identificar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral del personal de recursos humanos de la empresa mencionada. A través de una metodología no experimental, correlacional y transversal plantean encuestar a una muestra de 61 colaboradores con instrumentos en formatos de escala de tipo Likert. Los resultados de su investigación permiten comprobar que existe una

relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa; dando a entender que mientras mejor nivel tenga el clima organizacional, mayor será el desempeño laboral.

Chanduvi & Esteves (2020) en su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Lacedados Trujillo Arianna, Trujillo-2020” se plantean como objetivo determinar la relación existente entre las variables de estudio. Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de nivel correlacional. Utilizaron una muestra poblacional de 23 colaboradores a quienes se les aplicó los cuestionarios de investigación para las variables elegidas. Los resultados permiten identificar una relación positiva y significativa de 0.522 entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Concluyendo que a mejor clima organizacional desarrollado en la organización, mayor será el desempeño laboral de sus colaboradores.

Adrianzén y Valencia (2019) en su trabajo “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019” se plantea como objetivo determinar de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real. A través de su investigación descriptiva, correlacional y no experimental, recolectó información a través de encuestas bajo el formato likert a un total de 25 médicos. Los resultados de su investigación muestran un coeficiente de correlación de spearman de  $R = 0.847$  con un nivel de significancia menor a 0.05. Concluyendo que el clima laboral incluye en el desempeño del personal médico de la clínica.

Luego de citar los antecedentes más importantes para el presente estudio, se procede a conceptualizar los conceptos y dimensiones más importantes que son menester del trabajo:

Para contextualizar el concepto de clima organizacional, debemos primero citar a Chiavenato (2011) quien indica que una organización es una unidad coordinada que permite conseguir logros de forma social que no se podrían obtener de manera individual”. Brunet (2011) también hace una mención importante al indicar que dentro de la organización como en cualquier conjunto de personas, se promueve un clima. Para el aspecto laboral, el clima es identificado como un soporte fundamental de diferentes procesos de calidad, valores de la empresa , etc. Este autor también menciona que existen factores muy importantes que componen el clima laboral como lo son: liderazgo, motivación, trabajo en equipo, comunicación, capacitación, condiciones de trabajo, toma de decisiones, sistemas de remuneraciones, etc. El clima organizacional tiene su definición más común en lo indicado por Robbins (2004) mencionando al conjunto de percepciones compartidas por un grupo de individuos acerca de su entorno laboral: estilo de supervisión, relaciones laborales, políticas organizacionales, etc. Las dimensiones más resaltantes del clima laboral y que son estudiadas por diferentes autores son: A) Trabajo en equipo, es el nivel de percepción que el colaborador tiene sobre el contacto con sus pares de trabajo, los niveles de confianzas, las relaciones de amistad y los vínculos que se generan entre ellos (Litwin y Stringer, 1968). B) Comunicación, es la percepción general que se tiene sobre el estado de la comunicación y la capacidad de escucha de la organización, también se toma en cuenta la libertad de hablar vertical y horizontalmente, el sentido de confidencialidad y otros (Chiang, 2007). C) Igualdad, tiene que ver con las reglas de la organización, los aspectos de respeto y políticas tanto formalizadas como no formalizadas, así como las limitaciones que se perciben de manera individual y particular (Litwein y Stringer, 2003). D) Condición física, grado de percepción de los colaboradores con relación a las instalaciones de su trabajo considerando efectos de limpiezas, disposición ergonomía, etc. (Valenzuela, 2003). ;E) Liderazgo, es la

influencia que ejerce una persona en la conducta de otras o un grupo de personas, a través de la orientación y el convencimiento busca que se ejecuten con entusiasmo diferentes actividades para un beneficio colectivo (Marín, 2003); F) Motivación, tiene que ver con el sentimiento de identidad y pertenencia dentro de la organización y como grupo, la motivación extrínseca e intrínseca genera un clima adecuado para los colaboradores (Chiang et al., 2007)

La evaluación del desempeño laboral ha sido considerada durante mucho tiempo como el último eslabón dentro de la gestión del talento humano (Organ y Paine, 1999). El análisis de este y sus resultados sirven en múltiples procesos de la organización desde la selección y reclutamiento de personal hasta las recompensas o capacitación; independientemente del área o actividad que desarrolle una persona, se vuelve importante conocer sus resultados que permitan generar a futura eficiencia y eficacia para ellos y la compañía (Denisi y Murphy, 2017). Los autores más representativos que hablan sobre desempeño laboral son Campbell y Wiernik (2015) haciendo alusión a que es un constructo que comprende diferentes comportamientos que se encuentran bajo el control de los trabajadores y ayudan a la contribución de las metas de la organización; se defiende la postura que el desempeño es un conjunto de comportamiento y no las agentes que modifican o intervienen en estos comportamientos o sus resultados. Con esto, se vuelve importante definir cuales son las dimensiones más importantes del desempeño laboral. Sackett y Lievens (2008) menciona a: Desempeño de tareas, Desempeño contextual y Comportamiento Laboral Contraproducente; estas dimensiones son resaltadas también por autores como Dalal et al., (2012) quien menciona que juntas proveen o dan forma al desempeño laboral. A) El Desempeño de tareas, es definido como los comportamientos que contribuyen a la producción de un bien o servicio (Rotundo y Sackett, 2002). Koopmans et al. (2011) ubica



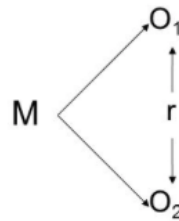
dentro de esta dimensión a diferentes indicadores como: indicadores de desempeño de tareas, como completar las tareas del trabajo, mantener actualizado el conocimiento, trabajar con precisión y pulcritud, planificar y organizar y resolver problemas, entre otros. B) Desempeño contextual: también conocido como la conducta organizacional; según Rotundo y Sackett (2002) esta se define como el comportamiento que contribuye a los objetivos de la organización contribuyendo a su entorno social y psicológico. Estas tareas muchas veces van más allá de los aspectos laborales como la iniciativa y la proactividad, la cooperación entre áreas, el entusiasmo, etc. La diferencia entre la primera y la segunda dimensión, es que el desempeño contextual promueve el funcionamiento efectivo de la compañía aunque a veces no puede recaer directamente sobre la productividad objetiva. C) Conducta laboral contraproducente es definida como la conducta voluntaria que puede perjudicar el bienestar general de la organización (Rotundo y Sackett, 2002); esto comprende indicadores como comportamiento fuera de la tarea, presentismo, quejas, realizar tareas incorrectamente a propósito y abusar de los privilegios, entre otros. Este tipo de comportamientos pueden traer consecuencias negativas a nivel personal y afectar el desempeño individual y organizacional.

La justificación teórica, se encuentra en los estudios desarrollados por Sotelo et al., (2017) y Campbell (2004) quienes indican que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral dando entender que la primera variable influye en la segunda de una manera directa y proporcional. La justificación práctica de la investigación es poder determinar los niveles de clima organizacional y desempeño laboral que presenta una empresa de hidrocarburos en la ciudad de Trujillo, para de esta forma plantear estrategias de mejora o mantenimiento frente a los resultados obtenidos. La justificación metodológica plantea el uso de herramientas de investigación validadas y el uso del método científico como base para el desarrollo de una investigación veráz y válida.

## CAPÍTULO II. MÉTODO

El presente estudio presenta las siguientes características metodológicas: Por su **enfoque**, el estudio es de tipo **cuantitativo**, esto debido a que la investigación recolecta información que será cuantificable y medible en términos de razones o proporciones (Tamayo, 2007). Por su **clasificación**, el estudio tiene cuatro características relevantes: a) según el conocimiento perseguido, la investigación es de carácter **aplicada**; esto por que se genera nuevo conocimiento a través de una realidad nueva empleando métodos y conocimientos ya existentes (Vargas, 2009); b) según la planificación de recolección de datos, el estudio es **prospectivo**; según Martín (1995) esto debido a que se plantean las variables y características del estudio para luego recolectar datos de la muestra a estudiar; c) según el número de mediciones en el tiempo, el estudio es **transversal**, debido a que la información a recolectar se da solo una vez en el tiempo (Hernández et al, 2003); d) según la intervención, se trata de una investigación **observacional**, esto es por que se recolectan datos y se contabilizan observaciones (respuestas) que tienen carácter estadístico (Manterola, 2014). Por su **diseño**, la investigación es **no experimental**, por que los investigadores no manipulan ninguna variable para conocer estos efectos en la población observada (Hernández et al., 2003). Finalmente, el **alcance** de la investigación es **correlacional**, Hernández (2007) define a las investigaciones de alcance correlacional como aquellas que persiguen determinar la relación que existe entre dos variables observadas a fin de conocer su grado y fortaleza.

El alcance de la investigación está expresado gráficamente de la siguiente forma:



Dónde:

**M:** Muestra

**O1:** Clima Organizacional (Variable 1)

**O2:** Desempeño Laboral (Variable 2)

**r:** Relación entre Clima Organizacional (O1) y Desempeño Laboral (O2)

La población del estudio fueron los colaboradores hombres y mujeres indistintamente de su edad que se encuentran debidamente registrados en la planilla del Servicentro y Multiservicios SBS S.R.L. durante el periodo 2020, lo que asciende a un total de 30 personas. Para determinar la muestra a investigar, y debido a que la población es menor a 50 unidades, se estableció una muestra censal. Según Hernández et al., (2003) este tipo de muestra se da cuando existe una población menor a 50 individuos, lo que hace que la muestra sea igual a la población

El método de muestreo empleado fue el no probabilístico intencional. Los criterios de inclusión fueron los siguientes: a) Colaboradores debidamente registrados en la planilla laboral del Servicentro durante el periodo 2020; b) Colaboradores que deseen participar de manera voluntaria en el estudio. Los criterios de exclusión de la muestra fueron: a) Colaboradores que no deseen participar en la investigación y que expresen verbalmente su deseo.

La técnica escogida para el desarrollo del estudio es la encuesta. Debido a esto se utilizó como instrumento el cuestionario de investigación. Para medir la variable “Clima Organizacional” se utilizó el cuestionario de Likert (1976) quien evalúa esta variable en función de 6 dimensiones y 21 ítems, utilizando una escala de respuesta de tipo Likert con valores del 1 (puntaje más bajo) al 5 (puntaje más alto). Para medir la variable de “Desempeño Laboral” se empleó el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual (IWPQ por sus siglas en inglés) desarrollado por Koopsmans et al., (2014) quien evalúa este constructo en función de 3 dimensiones y 18 ítems, utilizando una escala de respuesta de tipo Likert con valores del 1 (puntaje más bajo) al 5 (puntaje más alto). La estructura del cuestionario está en el Anexo 03.

Los pasos seguidos para la recolección de datos fueron los siguientes: a) Gestión del permiso para la aplicación del instrumento en el Servicentro; b) Se aplicó el cuestionario a los colaboradores durante los horarios de trabajo en pequeños intervalos de tiempo; c) Se tabuló toda la información recogida con ayuda de Excel; d) Se importaron los datos al software SPSS y e) Se realizaron los estadísticos de correlación y prueba de hipótesis.

Para el análisis de los datos se utilizó la estadística inferencial (a través de tablas y gráficos) y la estadística inferencial (empleada para probar la relación entre las variables investigadas) con la prueba estadística de Rho de Spearman.

Debido a las características de la investigación, se empleó la prueba de normalidad que permitió determinar si los datos poseen o no una distribución normal. La prueba empleada fue el Test de Shapiro-Wilk (debido a que la muestra no es mayor a 50). La prueba de hipótesis de normalidad indica que: a)  $H_0$ : Los datos proceden de una distribución normal ( $p > 0.05$ ) y b)  $H_1$ : Los datos no proceden de una distribución normal ( $p < 0.05$ ). El criterio empleado fue el valor de significancia  $\alpha = 0.05$ . Los resultados muestran que la distribución

de los datos no proceden de una distribución normal (Anexo 05); por lo tanto, se empleará la prueba de correlación no paramétrico de Rho de Spearman.

Para comprobar la validez de los instrumentos, estos fueron sometidos al juicio de expertos. Los expertos fueron 03 catedráticos de la Universidad Privada del Norte quienes poseen el grado de Maestro y son especializados dentro de la línea de investigación de las variables. La firma de cada uno de los expertos confirma la pertinencia y coherencia de los instrumentos frente a la investigación. (Anexo 03).

Para comprobar la fiabilidad del instrumento de investigación, y debido a la característica de escala de sus respuestas (Likert), se utilizó el estadístico de Alfa de Cronbach para verificar la consistencia interna de las preguntas y su formato de respuesta. Se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 10 personas para encontrar el valor estadístico. El resultado muestra coeficientes cercanos a 1 para ambos cuestionarios, demostrando así la alta consistencia interna (fiabilidad) de los mismos (Anexo 04).

El presente estudio se rige en base a los tres criterios éticos fundamentales de la investigación: a) Respeto a las personas, velando por la autonomía de las mismas respetando su capacidad de decisión para poder o no participar libremente como sujeto de estudio; b) Búsqueda del bien, se salvaguardó el bienestar de todos los participantes velando por la confidencialidad de los datos brindados; y c) Justicia, se trató a cada uno de los participantes con respeto velando por su integridad física y psicológica. Adicionalmente a esto, en todo momento la investigación muestra respeto por los derechos de autor al realizar correctamente la citación y referencias de los trabajos de terceros.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los resultados de la presente investigación buscan conocer cual es la relación entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral a través de la estadística inferencial. El cruce de información se ha logrado a través de la correlación de Spearman.

- 1. Objetivo general:** Determinar de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.

**Tabla 1**

*Correlación entre Clima organizacional y Desempeño laboral*

			Desempeño laboral
<b>Rho de Spearman</b>	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,665**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	30

*Nota.* Coeficiente de correlación de Spearman cercano a 1. Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Los resultados indican que existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.665$ ; de lo cual se puede inferir el clima organizacional puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

Estos resultados tienen un valor de significancia ( $p = 0.000$ ) lo que es menor a 0.05; entonces se puede decir que la relación es significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

2. **Objetivo específico 1:** Identificar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020

**Tabla 2**  
*Correlación entre Trabajo en equipo & Comunicación y Desempeño Laboral*

		Desempeño Laboral		
<b>Rho de Spearman</b>	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,542**	
		Sig. (bilateral)	,000	
			N	30
	Comunicación	Coefficiente de correlación	,722**	
Sig. (bilateral)		,001		
		N	30	

*Nota.* Coeficiente de correlación de Spearman cercano a 1. Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados indican que existe una correlación directa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.542$ ; de lo cual se puede inferir el trabajo en equipo puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

También se muestra una correlación directa entre la comunicación y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.722$ ; de lo cual se puede inferir que la comunicación puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

Estos resultados tienen un valor de significancia ( $p = 0.000$ ) lo que es menor a 0.05; entonces se puede decir que la relación es significativa entre los constructos y la variable de investigación.

- 3. Objetivo específico 2:** Identificar la relación entre la dimensión igualdad y condición física con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020..

**Tabla 3**  
*Correlación entre Igualdad & Condición física y Desempeño Laboral*

		Desempeño laboral		
<b>Rho de Spearman</b>	Igualdad	Coefficiente de correlación	,672**	
		Sig. (bilateral)	,000	
			N	30
	Condición física	Coefficiente de correlación	,444**	
Sig. (bilateral)		,000		
		N	30	

*Nota.* Coeficiente de correlación de Spearman cercano a 1. Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados indican que existe una correlación directa entre la igualdad y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.672$ ; de lo cual se puede inferir la igualdad puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

También se muestra una correlación directa entre la condición física y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.444$ ; de lo cual se puede inferir el condición física puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

Estos resultados tienen un valor de significancia ( $p = 0.000$ ) lo que es menor a 0.05; entonces se puede decir que la relación es significativa entre los constructos y la variable de investigación.



4. **Objetivo específico 3:** Identificar la relación entre la dimensión liderazgo y motivación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020

**Tabla 4**  
*Correlación entre Liderazgo & Motivación y Desempeño Laboral*

			Satisfacción del cliente
<b>Rho de Spearman</b>	Liderazgo	Coefficiente de correlación	,792**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	30
	Motivación	Coefficiente de correlación	582**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

*Nota.* Coeficiente de correlación de Spearman cercano a 1. Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:**

Los resultados indican que existe una correlación directa entre el liderazgo y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.792$ ; de lo cual se puede inferir el liderazgo puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

También se muestra una correlación directa entre la motivación y el desempeño laboral con un valor  $Rho = 0.582$ ; de lo cual se puede inferir la motivación puede influir en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA.

Estos resultados tienen un valor de significancia menor a 0.05; entonces se puede decir que la relación es significativa entre los constructos y la variable de investigación

#### **CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

El presente estudio tiene como objetivo general determinar de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.; los resultados encontrados permiten determinar que existe una relación directa con una fortaleza y dirección de +0.665, lo cual indica que si aumenta el clima organizacional, aumentará la el desempeño laboral y viceversa; además está es significativa al tener un valor de “p” menor a 0.05, dando entender que los resultados no son producto del azar. Por lo tanto la empresa debe tener mucha consideración en aumentar los niveles de clima organizacional ya que aumentarían el desempeño de los colaboradores de la misma.

Estos resultados, guardan relación con los estudios de Pérez (2014) y Silvia (2011) quienes al desarrollar su investigación correlacionando ambas constructos incluido en sus ambientes determinados, pueden identificar que existe una relación directa y significativa. Esto también guarda relación con la teoría expuesta por Campbell y Wiernik (2015) al mencionar que el clima organizacional es antecesor de diferentes conceptos y uno de ellos es el desempeño laboral de los colaboradores.

Con respecto a la relación de la dimensión trabajo en equipo y comunicación con la variable de desempeño laboral, se puede observar lo siguiente: a) el trabajo en equipo tiene una relación moderada, directa y significativa con el desempeño laboral con un valor de 0.542; b) la comunicación tiene una relación directa, fuerte y significativa con el desempeño laboral; estos resultados del cruce de las dimensiones con la variables tiene relación con los estudios de Torres et al., (2015) y Panta (2015); ambos estudios dentro de sus constructos de dimensiones han relacionado los mismos conceptos y han llegado a la conclusión de que existe una relación positiva y significativa. Esto permite inferir que a mejor nivel de

comunicación y trabajo en equipo, existirá un mejor nivel de desempeño laboral de los colaboradores.

Las dimensiones de igualdad y condición física se relacionan directa y significativamente con el desempeño laboral con valores de 0.672 y 0.444 respectivamente. Además, ambos valores tienen un nivel de significancia menor a 0.00 dando a entender que los resultados no son productos del azar. Esto permite inferir que mientras mejor se propicie un clima de igualdad y existan mejores condiciones físicas mejorará el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Esto guarda relación con lo indicado por Pastor (2018) y Goicochea (2018) en sus investigación al relacionar las dimensiones de las variables y el desempeño laboral. Además también permite reafirmar el supuesto de Bennet y Robinson (2000) quien indica que factores como la condición física y el trato igualitario anteceden al buen desempeño laboral de los colaboradores.

Finalmente, la relación entre el liderazgo y la motivación con el desempeño laboral tienen una figura directa y significativa con un valor mayor a 0.5 (Rho de Spearman) indicando que la relación es moderada. Sus valores de significancia son menores a 0.05 por lo tanto los resultados se vuelven significativos y de implicancia estadística. Esto tiene relación con dos estudios: Chanduvi & Esteves (2020) y Adrianzén & Valencia (2019); estos autores también deconstruyen su variable para conocer la relación de sus dimensiones con el desempeño laboral y hallan que existe una relación positiva y significativa entre estos. Esto quiero decir que si aumentaran los niveles de liderazgo y motivación en la compañía, aumentarán los niveles de desempeño laboral.

La investigación tiene su implicancia teórica en el postulado de dos autores muy representativos en el tema quienes fueron citados dentro del primer capítulo, pudiendo aportar y verificar cuales son los conocimientos que se cumplen en la realidad. La

implicancia práctica se da debido a permitir evaluar dos conceptos muy importantes para la organización, y además conocer la relación existente entre ambos, esto permitirá orientar los esfuerzos para mantener y aumentar las características del clima organizacional ya que se sabe que puede repercutir finalmente en el desempeño de los colaboradores. La implicancia metodológica se da a través del uso del método científico para el desarrollo de la investigación dando como resultado conocimiento válida, de calidad y aplicable a una realidad cercana.

Las limitaciones de la investigación se dieron en relación al tiempo que los colaboradores para llenar la encuesta y el temor de los mismos al pensar que podían existir represalias de algún tipo al ser sinceros con sus respuestas; por lo tanto se escogió un formato pequeño pero significativo para poder tener los resultados más veraces que permitan seguir los objetivos de la investigación y se mantuvo la confidencialidad de cada uno de los datos. También se vuelve importante señalar la poca literatura que realiza una investigación con las características metodológicas de la presente, por lo que se buscaron artículos científicos indexados y en otros idiomas.

La conclusión general de la investigación permite comprobar el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020. Las conclusiones específicas indican que: a) Existe una relación directa y significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020; b) Existe una relación directa y significativa entre la dimensión igualdad y condición física con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020; c) Existe una relación directa y significativa entre la dimensión liderazgo y

motivación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el  
Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.

## REFERENCIAS

- Alva y Juárez (2014) “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”, Perú, Trujillo
- Boluda & Ronda (2006), Venta personal: una perspectiva integrada y relacional
- Coello (2014) en su tesis “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, presentada en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, Guayaquil,
- Chero y Diaz (2015), en su tesis titulada “El Síndrome de Burnout y su influencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores profesionales del Banco De Crédito Del Perú, Sucursal Balta - Chiclayo, 2014”, presentada en la universidad Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Peru, Chiclayo.
- Chiavenato (2010e). “Tipos de Clima Laboral”. Colombia: Mc Grawhill.
- Fuentes (2012), “Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad” (Estudio Realizado En La Delegación De Recursos Humanos Del Organismo Judicial En La Ciudad De Quetzaltenango”, presentada en la Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango
- Goncalvez, Alexis. Artículo de Internet “Dimensiones del Clima Organizacional”. Sociedad Latinon Americana para la calidad (SLC), Internet, diciembre 1997.
- Guevara y Tafur (2015), “Influencia Del Clima Laboral En El Desempeño De Los Trabajadores De La Empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza En La Ciudad De Trujillo 2015”
- Huamani (2015), “El Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal De Conducción De Trenes, Del Área De Transporte Del Metro De Lima, La Línea 1 En El 2013”

Luc Brunet-1987, El clima de trabajo en las organizaciones- Editorial TRILLAS. Lewin, K. field theory in social sciencie, Harper and Bros, Nueva York, 1951.

Méndez y Álvarez (2006). "Productividad Laboral". México: Crisma.

Pérez (2014), "El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)", presentada en la Universidad Central del Ecuador, Quito.

Pérez (2013), en su tesis titulada "Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una Mype de Lima Sur – Caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012", presentada en la universidad Autónoma del Perú,

Panta (2015), "Análisis Del Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Plana Docente Del Consorcio Educativo "Talentos" De La Ciudad De Chiclayo"

Pelaes (2010), "En esta sección, el autor Relación entre el clima organizacional y la satisfacción".

Palma (2012). "Éxito Empresarial, Definición de Clima Laboral". Guatemala: Oscar de león palacios

Robert L. Mathis, John H. Jackson, Sean R. Human Resource Management. Ed. fouteenth edititon

Toala (2014) "Diseño De Clima Organizacional Como Mecanismo De Atención Y Su Incidencia En El Desempeño Profesional De Los Servidores Públicos Del Ilustre Municipio De Jipijapa-2013"

Newtron (2001). "Desempeño Laboral". Madrid. Civitas.

Robbins (1998a). "Compromiso Organizacional". Venezuela: Camana.

Robbins (1998b). "Satisfacción Laboral". México: Planeta.

Silvia (2011), “Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de CONQuito”, presentada en la Universidad Central del Ecuador, Quito.

Valvidia (2014), “El Clima Organizacional En El Desempeño Laboral Del Personal De La Empresa Dámper-Trujillo SAC 2014”



ANEXOS

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020?	<p><math>H_a</math>: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.</p> <p><math>H_0</math>: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar de que manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020</p> <p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.</li> <li>• Identificar la relación entre la dimensión igualdad y condición física con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020.</li> <li>• Identificar la relación entre la dimensión liderazgo y motivación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en</li> </ul>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Clima organizacional</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño:</b> Transversal-Correlacional</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Método de análisis de datos:</b> Estadística Descriptiva – Inferencial</p> <p><b>Prueba de Hipótesis:</b> Correlación de Spearman</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> Colaboradores hombres y mujeres indistintamente de su edad del área de ventas que se encuentren en planilla durante el periodo 2020 de la empresa Servicentro Multiservicios SBS S.R.L. en Trujillo.</p>
	<p><b>MUESTRA</b> Muestra censal.</p>				

		el Servicentro Multiservicios SBA S.R.L. en Trujillo, 2020			
--	--	---	--	--	--

*Nota.* Elaboración propia

**ANEXO N°2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala</b>
Clima Laboral	El clima también refleja cómo las organizaciones en su conjunto difieren unas	Se medirá el clima laboral a través de 6 dimensiones clave con ayuda de un cuestionario	Trabajo en equipo	Integración	Ordinal
				Seguimiento	
				Compromiso	

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
COLABORADORES DEL ÁREA DE VENTAS  
EN EL SERVICENTRO MULTISERVICIOS SBS SRL EN TRUJILLO, 2020

de otras en cuanto a las conductas que en ellas se observan. Esas diferencias son determinadas y puestas de manifiesto por aspectos tales como los procedimientos operativos estándar, la estructura global de la organización y otras pautas de conducta que son tácitas pero poderosas (Robbins, 2004)	autoaplicado que permite conocer la percepción de los participantes sobre cada uno de los indicadores. El formato de respuesta será la escala de Likert con valores del 1 al 5	Comunicación	Conocimiento de metas
			Información de logros
			Conocimiento filosofía
		Igualdad	Confianza
			Valorar iniciativa
			Respeto opiniones
		Condición física	Necesidades
			Herramientas adecuadas
		Liderazgo	Actitud positiva
			Exigencia
			Capacitación
		Motivación	Orientación objetivos
			Reconocimiento
Identificación			

*Nota.* Elaboración propia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Campbell y Wiernik (2015) haciendo alusión a que es un constructo que comprende diferentes comportamientos que se encuentran bajo el control de los trabajadores y ayudan a la contribución de las metas de la organización	Se medirá el desempeño laboral a través de 4 dimensiones clave con ayuda de un cuestionario autoaplicado que permite conocer la percepción de los participantes sobre cada uno de los indicadores. El formato de respuesta será la escala de Likert con valores del 1 al 5	Desempeño de tareas	Solución de problemas	Ordinal
				Planificación	
				Organización	
			Desempeño contextual	Proactividad	
				Iniciativa	
				Cooperatividad	
			Conducta laboral contraproducente	Entusiasmo	
				Quejas	
				Abuso de privilegios	
				Comportamiento fuera de las tareas	

*Nota.* Elaboración propia

**ANEXO N°3: INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**  
**CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL**

Presentamos a continuación una lista de frases e ideas que permitirán evaluar como perciben los colaboradores a la organización donde trabajan. Para ello se le pide, puedan responder el cuestionario de forma sincera a cada una de las preguntas planteadas. La encuesta tienen carácter confidencial, salvaguardando cualquier tipo de información personal.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	En nuestra área la mayoría conoce bien las metas					
2	Existe integración y cooperación entre los miembros del área					
3	Mi jefatura promueve actitudes positivas					
4	En nuestra área sabemos que alcanzar los objetivos trae como consecuencias actitudes positivas					
5	Mi jefatura está orientada a los resultados obtenidos en el trabajo					
6	Existe reconocimiento de trabajos bien realizados por parte de la administración					
7	Se informa periódicamente al empleado sobre el avance de metas y logros de objetivos					
8	Mis necesidades básicas están siendo satisfechas adecuadamente					

9	Mi jefatura fortalece la confianza entre el equipo					
1 0	Mi jefatura exige mucho de nosotros					
1 1	Mis compañeros suelen hablar positivamente del área					
1 2	Recibo la capacitación adecuada y a tiempo para alcanzar las nuevas demandas de trabajo					
1 3	Damos seguimientos a los objetivos del área					
1 4	Me siento parte de la organización					
1 5	Conozco la filosofía y objetivos de nuestra empresa					
1 6	Nuestro trabajo es un reto diario y no una tarea más					
1 7	Existe un ambiente de confianza entre compañeros					
1 8	Se toman en cuenta las iniciativas y sugerencias personales					
1 9	En nuestra área nos encontramos orientados a resultados obtenidos por el equipo de trabajo					
2 0	Se toma en cuenta nuestra opinión en decisiones importantes					
2 1	Las herramientas de trabajo son las adecuadas					

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Presentamos a continuación una lista de frases e ideas que permitirán evaluar como perciben los colaboradores a la organización donde trabajan. Para ello se le pide, puedan responder el cuestionario de forma sincera a cada una de las preguntas planteadas. La encuesta tienen carácter confidencial, salvaguardando cualquier tipo de información personal.

		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	Organizo mi trabajo para acabar a tiempo					
2	Me enfoco en los resultados que necesito conseguir en mi trabajo					
3	Puedo establecer prioridades					
4	Puedo desarrollar mi trabajo eficientemente					
5	Organizo mi tiempo adecuadamente					
6	Tengo iniciativa para otras actividades cuando termino otras					
7	Me gusta tomar retos cuando se presentan					
8	Me gusta mantener los conocimientos del trabajo actualizados					
9	Me gusta mantener mis habilidades del trabajo actualizadas					
10	Me gusta dar soluciones creativas a nuevos problemas					
11	Me gusta tomar responsabilidades extra					
12	Continuamente enfrento nuevos retos en mi trabajo					
13	Me gusta participar en reuniones de trabajo de mejoras					
14	Me preocupo por cosas sin relevancia del trabajo					
15	Hice un problema más grande de lo que era en mi trabajo					
16	Me enfoco en los aspectos positivos en vez de los negativos					
17	Hablo con mis compañeros sobre aspectos positivos de mi trabajo					
18	Nunca comparto aspectos negativos de mi trabajo con gente externa					



### ANEXO 04: VALIDACIONES POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS INFORMATIVOS


<b>Apellidos y nombres del especialista o experto</b>	<b>Grado académico, cargo o institución donde labora</b>	<b>Autor(es) de la investigación</b>
Vilchez Vera Segundo Alonso	Magister	Claudia Alarcón y Patricia Rodas
<b>Título de la investigación</b>		
Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en la empresa servicentro y multiservicios SVA S.R.L. en Trujillo, 2020.		

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0-20%)	REGULAR (21-40%)	BUENA (41-60%)	MUY BUENA (61-80%)	EXCELENTE (81-100%)
1. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado			X		
2. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y dimensiones				X	
9. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la propuesta				X	
10. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado			X		

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

#### IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Trujillo, 10-Abr-2020	18197856		994976323
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

### V. DATOS INFORMATIVOS

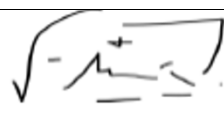
<b>Apellidos y nombres del especialista o experto</b>	<b>Grado académico, cargo o institución donde labora</b>	<b>Autor(es) de la investigación</b>
Victor Hugo Florian Paredes	Magister	Claudia Alarcón y Patricia Rodas
<b>Título de la investigación</b>		
Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en la empresa servicentro y multiservicios SVA S.R.L. en Trujillo, 2020.		

### VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0-20%)	REGULAR (21-40%)	BUENA (41-60%)	MUY BUENA (61-80%)	EXCELENTE (81-100%)
11. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado			X		
12. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables			X		
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación			X		
17. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y dimensiones				X	
19. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la propuesta				X	
20. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado			X		

### VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN

### VIII. PROMEDIO DE VALIDACIÓN

Trujillo, 04-Mar-2020			
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

**IX. DATOS INFORMATIVOS**


<b>Apellidos y nombres del especialista o experto</b>	<b>Grado académico, cargo o institución donde labora</b>	<b>Autor(es) de la investigación</b>
Vilchez Vera Segundo Alonso	Magister	Claudia Alarcón y Patricia Rodas
<b>Título de la investigación</b>		
Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en la empresa servicentro y multiservicios SVA S.R.L. en Trujillo, 2020.		

**X. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE (0-20%)	REGULAR (21-40%)	BUENA (41-60%)	MUY BUENA (61-80%)	EXCELENTE (81-100%)
21. CLARIDAD	Formulado con lenguaje apropiado			X		
22. OBJETIVIDAD	Expresado en conductas observables			X		
23. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
24. ORGANIZACIÓN	Existe una secuencia lógica				X	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la investigación			X		
27. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				X	
28. COHERENCIA	Entre ítems, indicadores y dimensiones				X	
29. METODOLOGÍA	Corresponde al propósito de la propuesta				X	
30. OPORTUNIDAD	Propicio para su aplicación en el momento adecuado			X		

**XI. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

**XII. PROMEDIO DE VALIDACIÓN**

Trujillo, 10-Abr-2020	18110664		
Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono

### ANEXO 05: PRUEBA DE NORMALIDAD

Debido al alcance correlacional de la investigación, y a que la muestra presenta un número menor a 50 personas, se ha utilizado el estadístico de Shapiro-Wilk para determinar la normalidad de los datos. Los resultados son los siguientes:

**Tabla 7**  
*Prueba de normalidad*

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
N		30	30
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	15,9091	83,1212
	Desv. Desviación	3,1440	3,25941
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,126	,116
	Positivo	,065	,064
	Negativo	-,146	-,126
Estadístico de prueba		,146	,126
Sig. asintótica(p)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

*Nota.* Valores de significancia para ambas variables menor a 0.05

#### Interpretación:

La significancia indica un valor menor a 0.05; por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar que los datos no presentan una distribución normal; por lo tanto se debe emplear en la correlación una prueba estadística no paramétrica: Rho de Spearman.

### ANEXO 06: ESTADÍSTICO DE ALFA DE CRONBACH

Para comprobar la validez interna y fiabilidad de los ítems y enunciados utilizados para elaborar el instrumento, se ha empleado el estadístico de alfa de cronbach. La teoría indica que los valores cercanos a 1 hacen que el instrumento tenga una confiabilidad adecuada para su aplicación al estudio.

**Tabla 8**

*Alfa de cronbach – Variable Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,956	21

*Nota.* Valor alfa de cronbach muy cercano a 1

**Tabla 9**

*Alfa de cronbach – Variable Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,964	18

*Nota.* Valor alfa de cronbach muy cercano a 1

#### **Interpretación:**

Para ambos instrumentos de investigación los valores de alfa de cronbach muestran que existe gran consistencia interna y fiabilidad; por lo tanto se puede validar que el instrumento es óptimo para ser aplicado a la muestra de estudio.