

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL NIVEL DE VENTAS DE LA EMPRESA ALDODIEGO & CO., TRUJILLO, 2019.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Kevin Arturo Castillo Melendez

Jose Mauricio Chuman Mendo

Asesor:

Mg. Johnny Alberto Rubiños Méndez

Trujillo - Perú

2021



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Johnny Alberto Rubiños Méndez, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Castillo Meléndez, Kevin Arturo
- Chumán Mendo José Mauricio

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL NIVEL DE VENTAS EN LA EMPRESA ALDODIEGO & CO., TRUJILLO, 2019.” para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Johnny Alberto Rubiños Méndez
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Kevin Arturo Castillo Meléndez, José Mauricio Chumán Mendo para aspirar al título profesional con la tesis denominada: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL NIVEL DE VENTAS EN LA EMPRESA ALDODIEGO & CO., TRUJILLO, 2019.”

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos

Jurado

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicado a Dios, que día a día derrama bendiciones sobre mí, a mis padres, mis abuelos y mi hermana, que son mi apoyo incondicional y motor para seguir adelante.

Kevin Arturo Castillo Meléndez

Dedicada mi familia que me inspira para superarme y dar lo mejor en cada paso de este camino difícil de la vida. A mis maestros y amigos, cada uno de ellos ha motivado mis sueños y ayudaron a desarrollarme como profesional. Gracias a todos los que me acompañaron en este camino, porque me enseñaron a ser mejor cada día.

José Mauricio Chumán Mendo

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por guiarnos a lo largo de estos años en nuestra vida universitaria. A todas aquellas personas que nos permitieron desarrollar el presente trabajo como es el caso de nuestros profesores, quienes nos dieron recomendaciones que han sido de mucha utilidad y nos sirvieron para este desarrollo. Agradecemos a nuestros padres que son la luz que guía nuestro camino para alcanzar nuestros objetivos propuestos. Y por último, agradecemos a todas aquellas personas que de una u otra manera nos ayudaron a que este trabajo se realice.

TABLA DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN.....	9
ABSTRACT.....	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	29
CAPÍTULO III: RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	59
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	35
Tabla 2	37
Tabla 3	38
Tabla 4	40
Tabla 5	41
Tabla 6	43
Tabla 7	44
Tabla 8	45
Tabla 9	52
Tabla 10	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 01	36
Gráfico 02	37
Gráfico 03	39
Gráfico 04	40
Gráfico 05	42
Gráfico 06	53

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y las ventas de las tiendas de Aldodiego & Co. en la ciudad de Trujillo, 2019. Este tuvo una investigación de tipo descriptivo y nivel correlacional. La población estuvo compuesta por 21 trabajadores de Aldodiego & Co. en el año 2019 los cuales fueron estudiantes entre 18 años a 24 años. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario bajo el modelo de CL - SPC, donde se infirió que mediante el análisis estadístico de Pearson se llegó a obtener un coeficiente correlación de 0,916 (directamente fuerte) donde se puede concluir que el 91,6% del clima laboral se relaciona de manera significativa con el nivel de ventas de los colaboradores del área de atención al cliente en la empresa Aldodiego & Co., 2019.

Palabras clave: Micro y Pequeñas Empresas, Clima Laboral, Nivel de Venta, Modelo CL - SPC

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between the work environment and the sales of Aldodiego & Co. stores in the city of Trujillo, 2019. This study had a descriptive and correlational level investigation. The population was made up of 21 workers from Aldodiego & Co. in 2019 who were students between 18 and 24 years old. The data collection technique was the survey and its instrument was the questionnaire under the CL - SPC model, where it was inferred that by means of Pearson's statistical analysis a correlation coefficient of 0.916 (directly strong) was obtained where it can be concluded that 91.6% of the work environment is significantly related to the level of sales of employees in the customer service area in the company Aldodiego & Co., 2019.

Key Words: Small Businesses, Work Environment, Sales Level, CL – SPC model

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día, en nuestro país es muy importante el balance que debe tener una empresa en cuanto a estabilidad económica y mantener a los clientes satisfechos. Teniendo estos dos puntos como base para seguir creciendo y desarrollándose con dicha ideología, se puede esperar una empresa próspera y con altas competencias en un mercado tan competitivo como es el mercado peruano. Partiendo de esto, es fundamental resaltar la importancia que tiene mantener a los clientes satisfechos y que fidelicen con tu empresa. Se tiene la idea de que el cliente es lo primero para mantener a una empresa estable en un mercado competitivo. Pero hoy en día se ha descartado esto y se está tomando otras alternativas. Pues, grandes empresarios tienen la filosofía en sus empresas de que, si se cuenta con empleados capaces, dedicados y felices, se tiene como resultados clientes comprometidos y fieles a tu empresa: “Tener empleados felices trae como consecuencia tener clientes felices”. Es por ello por lo que el recurso humano en una empresa es fundamental al momento de pensar en un desarrollo y crecimiento de una empresa. Ya que, el hecho de que los colaboradores se sientan bien en su puesto de trabajo y estén comprometidos con la empresa trae consigo buenos resultados, como una estabilidad económica y mantener fidelizados a los clientes. Dado esto, se recalca la gran importancia que tiene un buen clima laboral en una empresa y su influencia en las ventas de esta. Como nos dice Sierra (2015), el ambiente laboral depende del trato que ejerce un jefe hacia sus colaboradores y la relación de estos hacia la empresa. Dichos elementos que la componen vienen a ser reconocidos como clima laboral. Hoy en día, los empresarios deben poner más enfoque en obtener un excelente clima laboral pues el éxito es una consecuencia segura de esta. Esto se

debe a que, los trabajadores se sentirán aún más motivados al ejercer sus funciones y por ende su productividad será mucho mayor ofreciendo de esta manera mejores resultados, según señala Ramón y Castro (2017). Dado esto, es que los empresarios están priorizando y dando más valor al área de Recursos Humanos, pues es la que está más ligada al tema de clima laboral, para obtener mejores resultados y un ambiente de trabajo donde el colaborador pueda desempeñarse de la mejor forma de manera productiva y a su vez más tranquila, tomando la ideología de la empresa como suya. Dado la situación es la razón porque las empresas exitosas se les caracteriza por llegar a ser estables y mantenerse en un mercado competidor, pues ellos se enfocan en lo primordial en sus empresas: sus colaboradores. Es por ello que estas empresas se centran en su talento humano y en cómo explotarlo haciendo que ellos se sientan queridos y a gusto en el lugar donde laboran para que se identifiquen con la empresa. Esto traerá consigo que todos los integrantes del equipo de trabajo se acoplan a la filosofía que tiene las compañías, haciendo que las metas de la empresa se conviertan en las metas de cada uno de los que laboran y así generar una relación de confianza donde la reciprocidad es primordial para que dicha unión sea exitosa y tenga beneficio por ambos lados. Por ello, las personas del área de recursos humanos tienen la exhaustiva labor de hacer que esto funcione, pues dicha relación no es nada fácil de concretar, pero escuchando y siendo empáticos con sus empleados, es un gran comienzo. Pues laborar en un lugar donde el clima laboral es muy bueno y te da un ambiente de motivación a seguir creciendo, tiene como resultados el cumplimiento de objetivos a nivel equipo y la autosuperación de cada empleado en lo que viene a ser motivaciones tanto extrínsecas como intrínsecas. La primera tiene que ver mucho con la obtención de un bien material o un premio tangible como puede ser un monto monetario. Y la segunda, la que tiene más valor y se busca explotar en las empresas,

es la intrínseca. En esta tiene que ver mucho el desarrollo y el cumplimiento que tiene el colaborador como persona, profesional, etc. Es el cumplir con objetivos trazados, ser reconocidos, es todo aquello que intangible pero que tiene un gran valor por sobre lo material. Para Santamaría, A. y Zaña, K. (2015), El ser humano es el verdadero tesoro que puede generar sostenibilidad y ventaja competitiva a la empresa; por tanto, el ambiente o clima donde se desenvuelve es la vía o el medio más oportuno para que demuestre sus competencias; así como también sus valores, aspiraciones y expectativas que le permitan desarrollarse de la manera más eficaz posible. Y esto es muy cierto. El problema es que, en el mercado peruano, se busca solo generar una sostenibilidad económica sin importar explotar o llenar de sobre trabajo a sus empleados. Puesto esto solo causaría estrés y cansancio lo cual se ve reflejado en su labor y por ende en los resultados finales. A su vez, el trato de un colaborador de dicho perfil bajo suele tener un mal trato para con los clientes haciendo que ellos se vayan insatisfechos o con un mal sabor de boca por el mal servicio recibido. Es ahí donde algo tan simple como el “boca a boca”, que viene a ser el hecho de divulgar aspectos tantos positivos como negativos de una empresa, se termine desencadenando en varias personas, y que esto sea perjudicial para la empresa, puesto que se ve afectada en su reputación y en la calidad de servicio que está brindando hacia su público objetivo. En el Perú, la mayoría de las empresas vienen a ser MYPES, micro y pequeñas empresas, y éstas solo tienen un objetivo que alcanzar sin importar el cómo: llegar a tener ingresos económicos. Lo cual es un gran problema si solo se enfoca en dicho aspecto. El llegar a generar dinero sin medir sus consecuencias o preocuparse por el cómo lo está haciendo. Pues si en el mejor de los casos, el empresario peruano llega a cumplir esto y tener una gran cantidad de ingresos, pero sus colaboradores están agotados o laboran en un clima laboral deplorable pueden llegar a pasar dos cosas muy puntuales.

Una es que, renuncien y te quedes sin personal y el mismo hecho de contratar y capacitar nuevo personal es un gasto más que se puede evitar. Dos, que no renuncien, pero su forma de trabajar sea muy pobre, y con esto los resultados que presentan hacia la empresa sean bajos o no lleguen a cumplir las expectativas que tiene la empresa en ellos. Es por ello que muchas micro y pequeñas empresas llegan a tener una duración de vida empresarial muy corta; pues, el no saber invertir en sus compañías no solo es el factor principal de decaimiento. Sino también, el hecho de que tus clientes se vayan insatisfechos y busquen mejores alternativas en tus competidores que tienen a empleados con mejor desempeño laboral y, por ende, a clientes con una mayor satisfacción hacia el producto y/o servicio ofrecido. Un aspecto importante de la prioridad del talento humano en la empresa son los valores que tienen ellos y cómo lo reflejan en la compañía. Toda organización tiene su propia ideología, filosofía y valores que han ido mejorando y desarrollando a lo largo de su vida empresarial. Así como la misión y la visión de la empresa, son aspectos importantes y fundamentales que todo colaborador debe tener muy presente al momento de ingresar a trabajar. El empresario junto con el área de recursos humanos, deben centrarse en que todos los miembros de equipo tengan presente la identidad de la empresa. Para que esta pueda ser copiada, influenciada y transmitida por los empleados. El motivo de esto es el que todos en la compañía se sientan representados y avalados por la empresa. Que se sientan parte de esta y sepan el rol tan importante que desempeñan en esta. Pues ellos son los encargados de hacer notar todos los objetivos y la filosofía hacia los clientes. Son el medio directo en hacer que los clientes formen también parte de la familia de la compañía, de ellos dependen que se vayan satisfechos, que vuelvan a la empresa y/o que se fidelicen. Muchos empleadores como empleados no saben el rol tan importante que viene a ser el de los colaboradores, y es por ello que no le dan la debida

importancia. Si se llega a tener un personal muy bien capacitado, con la filosofía de la empresa y con la mentalidad de generar ingresos, pero a su vez sin descuidar la satisfacción al cliente se obtiene el balance de una gestión comercial muy bien aplicada. Y esto solo sucederá si el empleado se siente cómodo con la empresa y sabe lo fundamental que es para el crecimiento de esta. Es por ello, que el clima laboral influye de manera directa en el desempeño que tiene cada integrante de la empresa. Al tener un clima laboral adecuado y personal motivado, la institución irá creciendo sola en un mercado donde carece esta competencia. Como dice De la Cruz y Huamán (2016), la calidad de una vida laboral de una empresa se compone por entorno, el ambiente, hasta el aire que se respira en cada área de la compañía. Los esfuerzos para que, la vida laboral en una empresa sea mucho mejor, constituyen tareas sistemáticas, que llevan a cabo las empresas para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la institución de un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto. Y esto es un hecho, la mejora del clima laboral puede comenzar con algo tan pequeño que puede generar grandes cambios. El mismo hecho de laborar en una oficina que se sienta ventilada y no genere estrés, con compañeros que te apoyen y un jefe que esté constantemente ayudándote y motivando a que seas mejor en lo que haces, va a generar que tu trabajo como empleado sea muchísimo mejor y te pondrás, como coloquialmente se dice, la camiseta de la empresa para que esta salga adelante. Pues desde que el empleado tiene un sentimiento de identidad con la empresa, los objetivos, misión y visión de esta, forman ahora aparte de él. Y este hecho es algo que anhela toda empresa, empresario y área donde se trabaja. Pues, un grupo de trabajo se termina convirtiendo en un equipo que busca mismos objetivos y se retroalimentan entre ellos para poder llegar juntos a las metas propuestas generando así un ambiente laboral muy bueno y con objetivos alcanzados

a nivel empresa. Y esta reciprocidad en el cumplimiento de metas es muy saludable en una empresa, pues si crecen los empleados, también lo hará la empresa. Y esto es un dato muy bueno en el mercado donde la carencia de un equipo de trabajo es muy notoria, donde el empresario solo ve números, pero no cómo está su equipo, donde la opinión de los trabajadores no importa si de esa forma se está generando algún ingreso económico. Estas debilidades que presentan la mayoría de las empresas son las fortalezas de las compañías que velan por sus empleados y saben que sin ellos no pueden crecer ni desarrollarse como ellos quisieran. Que una empresa es un trabajo en equipo donde el líder da la cara y se está tanto en buenas o malas, pero que, si por A o B se toma una mala decisión, se sabe que los colaboradores estarán ahí para sacar adelante a una empresa que les ha respondido bien y ha cumplido con ellos en muchos aspectos. Ese tipo de cosas es lo que marca la diferencia de una empresa de otra. El clima organizacional ha adquirido un nivel de importancia altísimo en las empresas hoy en día. Esto se produce puesto que los involucrados en las altas direcciones saben que la única forma de alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que se maneja dentro de una institución determina la forma en la que esta está trabajando para lograr obtener las metas y objetivos propuestos, según nos presenta Solano (2017). Y tomando de referencia la última parte se puede concluir que toda empresa busca ese balance, ese punto medio que permite diferenciarse entre las demás y convertirse en una empresa muy bien desarrollada que tiene una estabilidad tanto económica como en satisfacción del cliente. Esta gestión comercial que buscan todos los empresarios se comienza con algo tan simple y a la vez tan complicado como es el fortalecimiento de los recursos humanos y la importancia que se le debe dar para llegar a tener mejores competencias y poder estar y mantenerse en el mercado peruano. Aldodiego & Co. es

una empresa que está en el rubro de helados artesanales en la ciudad de Trujillo, es una empresa prácticamente nueva pues tiene solo 5 años en el mercado. A pesar de su corta edad, ha sabido ganarse el cariño y la aceptación de los trujillanos posicionándose como la empresa heladera artesanal con mayor reconocimiento en la ciudad. Actualmente cuenta con 3 locales dónde se busca complacer al cliente de la mejor manera y estar siempre activos con ellos para que su marca siempre esté en la mente del cliente, esto lo logran con ofertas diarias, concursos, estrategias de marketing, sabores nuevos, entre otras. Dicha empresa, al ser una que recién está empezando, tiene errores en diversos aspectos que se pueden pulir para que se consolide cada vez más. Uno de los problemas más resaltantes es la rotación del personal en el área de atención al cliente. Últimamente, ha habido un gran número de personal que se ha retirado causando que haya nueva búsqueda de personal, anuncios por internet, capacitaciones, enseñarles desde cero y muchos más gastos que tiene que cubrir la empresa. Se trata de remediar dicho problema pues esto habla de manera negativa de la empresa en la parte interna. Busca mejorar su clima laboral y preguntar a su personal que pueden mejorar ellos como empresa para que el compromiso sea mutuo y evitar un exceso de rotación innecesario. También se quiere reforzar el tema de reclutamiento, pues es un aspecto importante que podría evitar el contrato de personal propensa a irse en un tiempo relativamente corto. Dicho problema afecta de manera directa a las ventas, pues el ticket promedio va ligado mucho a la capacidad del colaborador en persuadir y vender adicionales de helados para aumentar dichos ingresos. Pero esto se gana con la práctica y capacitación previa, lo cual para poder ejercerse se tiene que tener una base sólida para poder realizar dichas ventas efectivas. Lo cual se va perdiendo cuando alguien que ya captó la idea se va y llega uno nuevo que necesita que le enseñen la forma de venta más efectiva para los ingresos de la empresa.

1.2. Antecedentes

La empresa en estudio AldoDiego & Co. se caracteriza por sus constantes cambios y porque sus ventas también dependen de factores externos, ya que sus productos mayormente se consumen en épocas de calor, por lo que se considera importante contar con un buen plan de ventas y un buen clima laboral, que conlleve a optimizar el desempeño, compromiso y desarrollo de los trabajadores.

En la presente investigación se muestra los antecedentes sobre el clima laboral y el nivel de ventas en una empresa, que, aunque no todas se encuentran directamente relacionadas con el rubro de esta, nos permitirá conocer con mayor profundidad el propósito de la investigación. A continuación, tenemos los siguientes autores:

Uno de los trabajos realizados fue en Autoplan EAFIC S.A., realizado por Llanos, Aidé (Cajamarca, 2018), que tiene como conclusión general que en la empresa hay un clima laboral inadecuado debido a que la muestra de algunos de los colaboradores que participaron en la investigación se dió a conocer que se sienten insatisfechos laboralmente con la empresa y que el clima laboral influye de manera significativa en la satisfacción laboral de la empresa, es decir si se percibe un clima laboral adecuado también habrá satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa, y al lograr esto mejora también el nivel de ventas de la compañía.

Otra de las investigaciones analizadas, fue aplicada en tiendas EFE por Aayala y Pérez (Chiclayo, 2017), donde indican que existen niveles medios de motivación y los colaboradores se encuentran con situaciones satisfactorias en su trabajo que los impulsan a seguir laborando, pero también existen elementos que afectan su motivación, uno de los principales es que sienten que no tienen oportunidad de poder ascender en la empresa dificultando que tengan niveles más altos de motivación o no se sientan considerados por la empresa.

En la tienda Ripley, Culqui, Estela (Nuevo Chimbote, 2018) analizó la relación entre el clima y el desempeño laboral, donde se concluye que existe evidencia suficiente para determinar que existe una relación entre las variables mencionadas, por lo tanto, si el clima organizacional se mejora del mismo modo debe de mejorar el desempeño laboral esto aumentaría significativamente el nivel de ventas de la empresa en un ambiente cómodo para trabajar.

En Xanders S.A., trabajo realizado por Arreaga, Crithian (Guayaquil, 2018), determinó que los vendedores de la compañía no se encontraban motivados para realizar sus actividades diarias, no tenían la adecuada planificación, que es de vital importancia en las organizaciones, es decir si los directivos no tienen claro cuáles son sus objetivos nunca se desarrollaran empresarialmente en un mundo competitivo, y se propone diseñar en el departamento de ventas la planificación de las actividades en general, para establecer las prioridades y de esta manera sean más eficaces utilizando siempre la retroalimentación en sus funciones, para tener claro cuál es el objetivo y así poder desarrollar su trabajo de manera óptima.

1.3. Marco teórico

Empresa

Como nos menciona Sánchez, J. (2015), una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. Estos objetivos que nos mencionan serán de suma importancia para que la empresa pueda desarrollarse de la mejor forma y pueda posicionarse en su mercado con la aceptación de la sociedad en su producto y/o servicio.

El empresario siempre buscará satisfacer las necesidades de sus clientes para consolidarse como empresa, por ello es que son de suma importancia poder reconocerlas y darles una solución a estas. Por ello es que Chavero, A. (2021) señala que la satisfacción del cliente, en muchas empresas, es una de las métricas clave para medir su rendimiento. Conocer la satisfacción del cliente es importante porque nos ayuda a comprender las expectativas de los consumidores. Al implementar la satisfacción del cliente como métrica, resultará en una mejor administración de tu negocio y un esfuerzo por la mejora continua.

Toda empresa puede pertenecer a diversos sectores según el tipo de actividad que ejerza en la economía. Estas pueden ser:

Sector Primario

En este sector se relaciona con las labores agrícolas o sobre la industria de la minería. Donde nos señala Quiroa, M. (2020) que el sector primario de la economía se refiere a la actividad en la cual el ser humano se dedica a la extracción de recursos naturales para que sirvan posteriormente como materia prima para producir otros bienes o los consume directamente como alimentos.

Las principales actividades que se encuentra en este sector primario de la economía son:

- Agricultura.
- Ganadería.
- Pesca.
- Explotación de los recursos forestales.
- Minería.

Sector Secundario

En el sector secundario se da cuando se usan las materias primas o recursos naturales para su conversión en productos para el consumo. Esta transformación se puede dar tanto de forma artesanal como industrial. Como señala el Instituto Peruano de Economía (2013) sobre que a través de estas actividades se transforman los productos del sector primario en nuevos productos. Asimismo, también está relacionada con la industria de bienes de producción, los bienes de consumo y la prestación de servicios a la comunidad. Las maquinarias, las materias primas artificiales, la producción de papel y cartón, construcciones, distribución de agua, entre otros son un claro ejemplo de este sector.

Sector Terciario

El sector servicios incluye toda actividad que produce un beneficio intangible, que no se puede almacenar, de corta duración y de la que no se puede adquirir propiedad. También se puede decir que al sector servicios corresponden todas las actividades que no forman parte de la agricultura y de la industria, según nos muestra Caballero, J. (2016). Donde algunos ejemplos de este sector vienen a ser las actividades financieras, las actividades de transporte, las actividades comerciales y cualquier actividad que realizan los profesionales como los médicos, los maestros, los abogados, entre muchos otros.

Las empresas también se dividen según su tamaño, en Perú por ejemplo, hace años la diferencia entre estas era el número de trabajadores pero con la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, esto cambió y ahora su división está sujeta a las ventas anuales:

- Se denomina Microempresa a aquella cuyas ventas anuales no exceden de 150 UIT.
- Se denomina Pequeña Empresa a aquella cuyas ventas anuales sobrepasan las 150 UIT pero no exceden de 1,700 UIT.
- Se denomina Mediana Empresa a aquella cuyas ventas anuales sobrepasan las 1,700 UIT pero no exceden de 2,300 UIT.

Clima Laboral

Como nos menciona La Universidad en Internet UNIR (2021), El clima laboral —también conocido como clima organizacional— se puede definir como el conjunto de actividades, rutinas y condiciones que se dan dentro de una empresa y están directamente ligadas con la satisfacción de los trabajadores en su entorno de trabajo. En otras palabras, el clima organizacional busca favorecer un buen ambiente de trabajo, haciendo especial énfasis en el espacio en el que los trabajadores llevan a cabo sus labores diarias y en la creación de experiencias positivas para ellos. Agregando a esto, se puede decir que esta viene a ser un factor de suma importancia en el éxito y desarrollo de una empresa, pues ayuda de manera significativa a las metas empresariales.

Hay muchos factores que pueden llegar a influir en el clima laboral, pues están ligados a como se llegan a sentir los empleados frente a su trabajo. Algunas de estas, según Poh, M. (2021) son:

Comunicación transparente y abierta

Este factor genera la empatía necesaria que debe de haber entre empleador y empleado. Genera que todos se puedan a llegar a sentir parte de la empresa y mantiene la información transparente entre todos ocasionando así un ambiente de confianza.

Equilibrio entre la vida personal y laboral

Es el equilibrio que debe tener los empleados frente a su vida personal y su vida laboral. Generar la responsabilidad de que ambos son importantes y no deben descuidarse de dichas situaciones pues a la larga genera la creatividad y el pensamiento innovador de parte de los empleados desarrollando así un mejor trabajo en la empresa.

Centrado en la formación y el desarrollo

Esta está ligada a la adaptación al cambio que puedan tener los trabajadores frente a diversas situaciones y el apoyo que ofrece la empresa para con ellos para que puedan desempeñar sus labores de la mejor forma con buenas capacitaciones. Puesto que los que no llegan a hacer este proceso de adaptación terminan siendo reemplazados en sus puestos de laburo.

Reconocimiento por trabajo duro

Los incentivos son muy importantes en toda empresa, pues la recompensa por el buen accionar o cumplimiento de metas ayuda a que la empresa esté más motivada y con más ganas de operar al 100% sus actividades. El sentirse valorados genera un ambiente saludable para la organización generando así una mejor predisposición en la realización de tareas por parte de los colaboradores.

Fuerte espíritu de equipo

Uno de los puntos más importantes es que cada integrante se sienta partícipe de un grupo, que pueda formar y sentirse importante en un equipo dentro de la empresa para que pueda desempeñar sus labores con mayor compromiso. Esto ayuda mucho a la unión de personal y afrontar problemas juntos de manera eficaz

Nivel de Ventas

Como nos señala Llamas, J. (2020) que el volumen de ventas es el conjunto de ventas de productos o servicios prestados que se ha realizado en una empresa en un periodo determinado. Si es a nivel contable se calcularía el total de productos vendidos por su precio correspondiente, y si a nivel de control de stock o similares, únicamente se utilizaría únicamente la cifra total de unidades vendidas.

Los niveles de ventas llegan a tener indicadores que son usados por las empresas para expresar números reales de la empresa. Estas pueden ser, como nos menciona Samsing, C. (2021), las siguientes:

- Cierre de venta exitosas
- Número de clientes existentes y nuevos clientes incorporados
- Recurrencia de compras de tus clientes
- Productos más vendidos
- Nuevas propuestas a clientes y su impacto en las ventas

Una empresa comenzará a generar ganancias netas a partir del Punto de Equilibrio. Esas ganancias son iguales a las Ventas Marginales (ventas por encima del punto de equilibrio) multiplicadas por el margen de contribución, como nos dice Núñez, E. (2014). Cabe recalcar que la primera meta para todo negocio es llegar al punto de equilibrio donde la empresa no tendrá ganancias pero tampoco pérdidas. A partir de ello, lo que se genere son ganancias que demuestran la buena situación de la empresa en el mercado.

Escala de Opiniones CL-SPC

Según Palma (2004) la Escala de opiniones CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de las actividades que realizaba como docente en la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima, Perú). Esta se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert donde se puede llegar a apreciar en su versión final un total de 50 ítems que exploran la variable de Clima Laboral. Cuenta a su vez con cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo, estas fueron los siguientes:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

Para poder aplicar dicho instrumento puede ser tanto manual como computarizada. Pero sí o sí necesita digitarse las calificaciones por una computadora para llegar a acceder a la totalidad de las puntuaciones por factores y la escala general de Clima Laboral que de acuerdo a las normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a

5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

1.4. Problema

- ¿Está relacionado el clima laboral con el nivel de ventas en la empresa Aldodiego & Co., Trujillo, 2019?

1.5. Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación del clima laboral en el nivel de ventas de la empresa Aldodiego & Co., Trujillo, 2019

Objetivos específicos

- Medir el nivel del Clima Laboral de la empresa Aldodiego & Co., Trujillo en el año 2019
- Medir el nivel de Ventas de la empresa Aldodiego & Co., Trujillo en el año 2019
- Determinar la dimensión de Clima Laboral con mayor y menor puntaje en la empresa Aldodiego & Co., Trujillo en el año 2019

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

- Existe una relación alta entre el clima laboral y el nivel de ventas en la empresa Aldodiego & Co., Trujillo, 2019.
- No existe una relación alta entre el clima laboral y el nivel de ventas en la empresa Aldodiego & Co., Trujillo, 2019.

Hipótesis específicas

- El nivel de ventas está ligado al clima laboral de la empresa.
- El clima laboral influye en las ventas de cada colaborador de atención al cliente.
- Un colaborador tiene más ventas cuando siente que hay un buen clima laboral en la empresa.

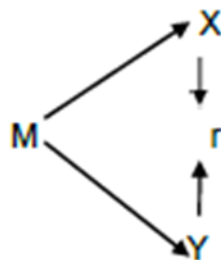
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Investigación correlacional

Según Ibarra (2011), este tipo de investigación correlacional tiene como objetivo principal determinar el grado de relación no causal existente entre dos o más variables. Su principal característica es que en primer lugar se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Pese a que la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

Se tomó en cuenta el siguiente esquema:



Dónde:

X = Clima laboral.

Y = Ventas del colaborador

M = Muestra

R = Impacto

En el esquema mostrado anteriormente se puede observar el impacto que existe entre la variable X, que en este caso es el clima laboral, con en la variable Y que vendría a ser la rentabilidad por colaborador, donde la variable X, viene a ser el factor causa y la variable Y, el factor efecto de la realidad problemática en el presente estudio de investigación.

2.2. Población y muestra

Población:

Está conformada por 21 trabajadores de la empresa Aldodiego & Co. del área de atención al cliente, los cuales eran estudiantes con un rango de edad entre 18 años hasta 24 años.

Muestra:

La muestra fue la misma cantidad que la población, por ende fueron 21 trabajadores del área de atención al cliente de la empresa Aldodiego & Co. quienes fueron estudiantes con un rango de edad entre 18 años hasta 24 años.

2.3. Criterios de selección:

Criterios de inclusión

Se incluyeron a todos los vendedores de las 03 sedes de Aldodiego & Co. localizadas en las sedes de Trujillo, 2019.

Criterios de exclusión

Se excluyó al personal del área administrativo y operacional de Aldodiego & Co., 2019.

2.4. Variables, Operacionalización.

Variables:

Variable 1: Clima laboral

Variable 2: Nivel de ventas

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Técnicas

Encuesta: Según QuestionPro (2016), las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. Los datos suelen obtenerse mediante el uso de procedimientos estandarizados, esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en el resultado de la investigación o estudio. Una encuesta implica solicitar a las personas información a través de un cuestionario.

Instrumentos

Se emplearon cuestionarios a los trabajadores del área de atención al cliente de la empresa conformado por 21 colaboradores. El instrumento de recolección de datos a utilizar fue el cuestionario validado de: Escala de Opiniones CL – SCP, la cual viene ser autora la psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 2004. Con este instrumento podemos medir la variable de Clima Laboral. Esta encuesta consta de 50 ítems los cuales tienen intervalos de: nunca/ninguna, poco, regular, mucho, todo/siempre. Estas serán puntuadas siendo el número mínimo para calificar de 50 y el máximo de 250.

Cuenta a su vez con cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo, estas fueron los siguientes:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Supervisión

- Comunicación
- Condiciones laborales

2.6. Análisis de datos

Se tomarán los resultados de la investigación de la forma más impecable y ordenada posible para brindar a detalle la correlación de nuestras ambas variables para poder sustentar los resultados obtenidos de manera efectiva. El análisis de los datos a investigar, como se mencionó anteriormente, se llevará a cabo a través de herramientas estadísticas, las cuales son:

- Tablas dinámicas
- Tabulaciones

2.7. Procedimiento

Se desarrollarán 21 encuestas para los 21 trabajadores del área de Atención al Cliente con la Escala de Opiniones de CL – SPC. Se hará de manera virtual donde responderán 50 ítems relacionados con el clima laboral que se vive en las sedes de Trujillo en el año 2019. Estos datos se recopilarán en un Excel para sacar los promedios de estas por cada trabajador y por cada ítem para analizar. Después de ello, se solicitará el progresivo de ventas de cada colaborador que fue encuestado para ver cómo puede llegar a afectar el nivel del clima laboral en el desarrollo de sus trabajadores respecto a las ventas. Todos los resultados encontrados se tendrán registrados en un Excel de manera ordenada para poder extraer la mayor información y referencias que se pueda.

Para medir la relación entre nuestras dos variables, se utilizó la técnica de coeficiente de correlación de Pearson, que es una medida de dependencia lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. Esta correlación puede tomar un rango de valores de +1 a -1. Un valor de 0 indica que no hay asociación entre las dos variables. Un valor mayor que 0 indica una asociación positiva. Es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, también lo hace el valor de la otra. Un valor menor que 0 indica una asociación negativa; es decir, a medida que aumenta el valor de una variable, el valor de la otra disminuye.

2.8. Aspectos Éticos

Para la presente investigación se dio lugar al acogimiento a los principios éticos universales, para lo cual se partió con el principio de respeto a los trabajadores de atención al cliente que fueron partícipes de la investigación de una manera u otra mediante la elección voluntaria de participación sin ser forzados en sus decisiones o respuestas, asimismo, el desarrollo del trabajo estuvo enmarcado en una visión de poder proveer información relevante a la empresa para que esta pueda corregir las deficiencias y dar paso a mejores resultados ya sea en el clima laboral y en sus ventas a futuro; se respetó el principio de justicia, mediante el respeto a constante de la moral y sus propios derechos, además, goza de una integridad científica, en la cual se garantizó que el trabajo desarrollado persigue exclusivamente intereses académicos. Por último, se aseguró el desarrollo de la responsabilidad en todos los pasos de la investigación como elemento esencial para alcanzar resultados relevantes y dar cumplimiento a las diferentes etapas del proceso.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Presentación de Resultados

Resultados encuesta CL - SPC

Las encuestas que se realizaron vía web respondidas por cada uno de los 21 colaboradores en el área de atención al cliente de la empresa Aldodiego & Co. A continuación se muestran los resultados que dieron los 21 trabajadores por los 10 ítems de cada una de las 05 dimensiones de la Encuesta CL – SPC.

Tabla 01

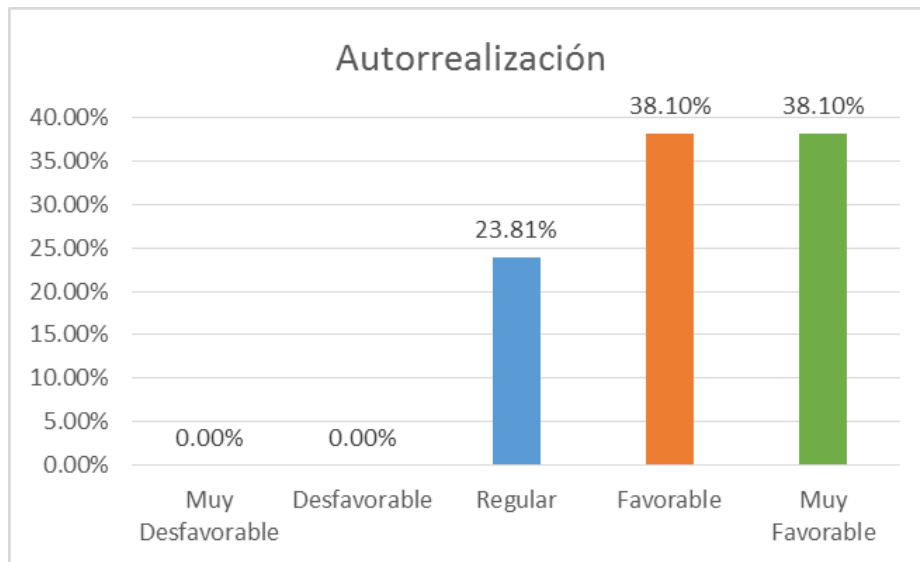
Clima Laboral: Autorrealización

CATEGORÍAS	f1	h1	%
Muy Favorable	80	0.38	38
Favorable	80	0.38	38
Regular	50	0.24	24
Desfavorable	00	0.00	00
Muy Desfavorable	00	0.00	00
TOTAL	210	1.00	100

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Gráfico 01

Clima Laboral: Autorrealización



Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

La Tabla 01 y el Gráfico 01 nos indican los resultados en promedio de la dimensión tratada de ***Autorrealización***. Se puede observar que el 76.19% de las respuestas señalan que existe la autorrealización en un nivel favorable y muy favorable. Mientras que el otro 23.81% manifiestan que está a un nivel regular o medio. Por ende se infiere que esta dimensión se encuentra en un nivel favorable por el respaldo de ese 76.19% de respuestas.

Tabla 02

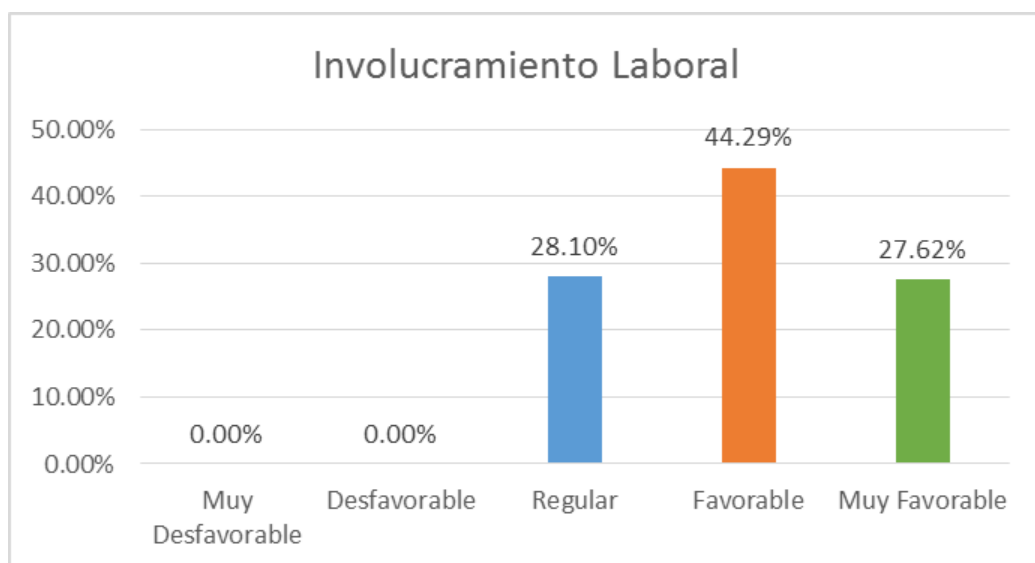
Clima Laboral: Involucramiento Laboral

CATEGORÍAS	f1	h1	%
Muy Favorable	58	0.28	28
Favorable	93	0.44	44
Regular	59	0.28	28
Desfavorable	00	0.00	00
Muy Desfavorable	00	0.00	00
TOTAL	210	1.00	100

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Gráfico 02

Clima Laboral: Involucramiento Laboral



Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

La Tabla 02 y el Gráfico 02 nos indica los resultados en promedio de la dimensión tratada del *Involucramiento Laboral*. Se puede observar que el 71.90% de las respuestas señalan que existe un involucramiento laboral en un nivel favorable y muy favorable dentro de la empresa. Mientras que el 28.10% manifiestan que está a un nivel regular o medio. Por ende se infiere que esta dimensión se encuentra en un nivel favorable por el respaldo de ese 71.90% de respuestas.

Tabla 03

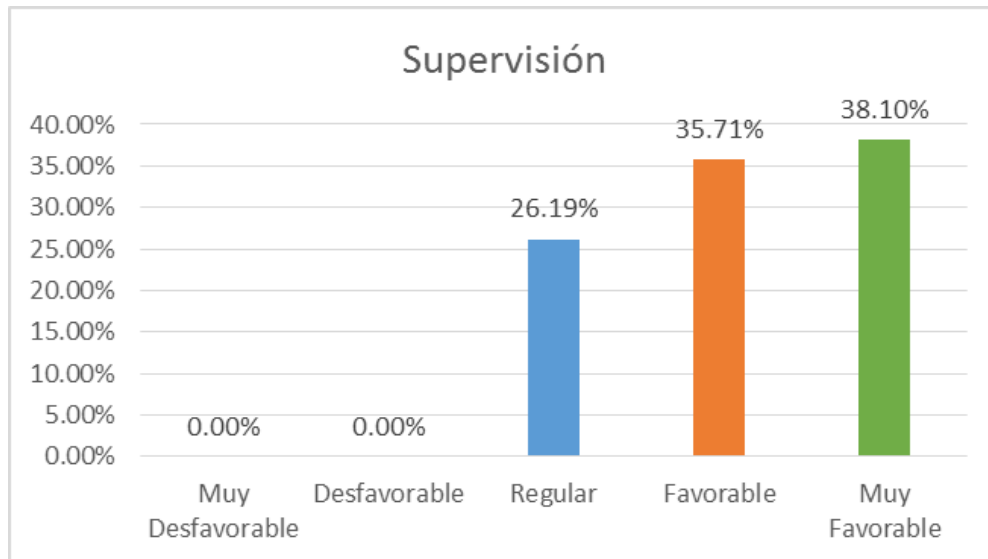
Clima Laboral: Supervisión

CATEGORÍAS	f1	h1	%
Muy Favorable	80	0.38	38
Favorable	75	0.36	36
Regular	55	0.26	26
Desfavorable	00	0.00	00
Muy Desfavorable	00	0.00	00
TOTAL	210	1.00	100

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Gráfica 03

Clima Laboral: Supervisión



Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

La Tabla 03 y el Gráfico 03 nos indica los resultados en promedio de la dimensión tratada de ***Supervisión***. Se puede observar que el 73.81% de las respuestas señalan que existe la supervisión en un nivel favorable y muy favorable. Mientras que el 26.19% manifiestan que está a un nivel regular o medio. Por ende se infiere que esta dimensión se encuentra en un nivel favorable por el respaldo de ese 73.81% de respuestas.

Tabla 04

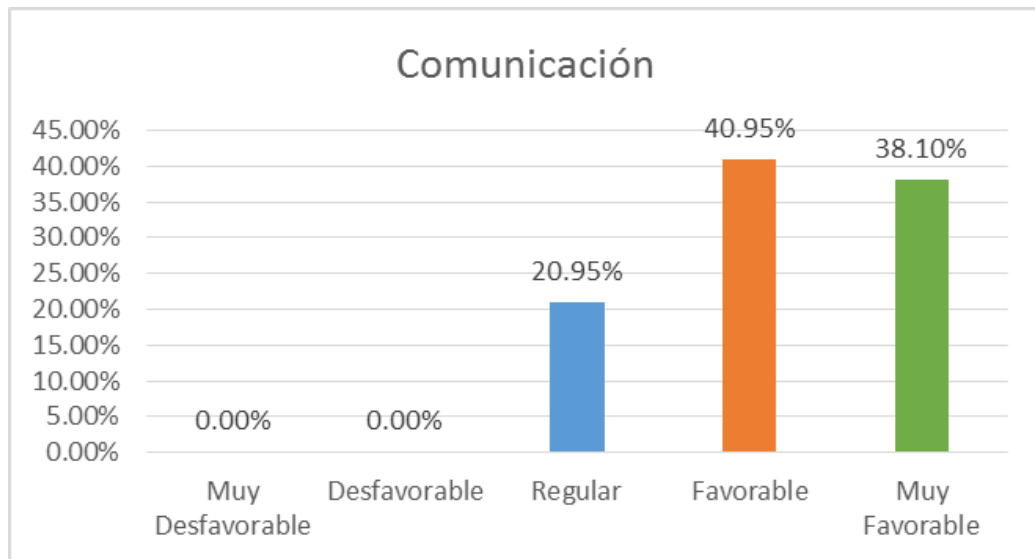
Clima Laboral: Comunicación

CATEGORÍAS	f1	h1	%
Muy Favorable	80	0.38	38
Favorable	86	0.41	41
Regular	44	0.21	21
Desfavorable	00	0.00	00
Muy Desfavorable	00	0.00	00
TOTAL	210	1.00	100

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Gráfico 04

Clima Laboral: Comunicación



Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

La Tabla 04 y el Gráfico 04 nos indican los resultados en promedio de la dimensión tratada de *Comunicación*. Se puede observar que el 79.05% de las respuestas señalan que existe la comunicación en un nivel favorable y muy favorable. Mientras que el 20.95% manifiestan que está a un nivel regular o medio. Por ende se infiere que esta dimensión se encuentra en un nivel favorable por el respaldo de ese 79.05% de respuestas.

Tabla 05

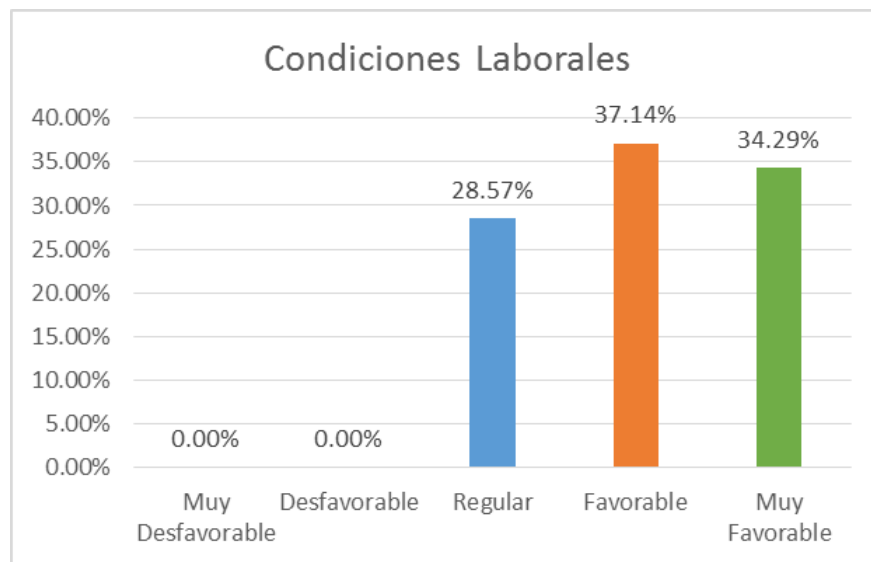
Clima Laboral: Condiciones Laborales

CATEGORÍAS	f1	h1	%
Muy Favorable	72	0.34	34
Favorable	78	0.37	37
Regular	60	0.29	29
Desfavorable	00	0.00	00
Muy Desfavorable	00	0.00	00
TOTAL	210	1.00	100

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Gráfico 05

Clima Laboral: Condiciones Laborales



Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

La Tabla 05 y el Gráfico 05 nos indican los resultados en promedio de la dimensión tratada de *Condiciones Laborales*. Se puede observar que el 71.43% de las respuestas señalan que existe condiciones laborales en un nivel favorable y muy favorable. Mientras que el 28.57% manifiestan que está a un nivel regular o medio. Por ende se infiere que esta dimensión se encuentra en un nivel favorable por el respaldo de ese 71.43% de respuestas.

Tabla 06

Análisis de Resultados de la Encuesta CL – SPC por Trabajador

TIENDA	TRABAJADOR	TOTAL PUNTOS ENCUESTA	CATEGORÍA
Tienda Fátima	Trabajador 01	236	Muy Favorable
	Trabajador 02	188	Favorable
	Trabajador 03	218	Muy Favorable
	Trabajador 04	186	Favorable
	Trabajador 05	201	Favorable
	Trabajador 06	221	Muy Favorable
	Trabajador 07	175	Favorable
Tienda Húsares	Trabajador 08	206	Favorable
	Trabajador 09	236	Muy Favorable
	Trabajador 10	233	Muy Favorable
	Trabajador 11	199	Favorable
	Trabajador 12	197	Favorable
	Trabajador 13	206	Favorable
	Trabajador 14	187	Favorable
Tienda Larco	Trabajador 15	184	Favorable
	Trabajador 16	208	Favorable
	Trabajador 17	204	Favorable
	Trabajador 18	198	Favorable
	Trabajador 19	233	Muy Favorable
	Trabajador 20	207	Favorable
	Trabajador 21	179	Favorable

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Tabla 07

Criterio de Resultados de la Encuesta CL – SPC

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	45 – 50	210 – 250
Favorable	34 – 41	170 – 209
Regular	26 – 33	130 – 169
Desfavorable	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable	10 – 17	50 – 89

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Según los resultados de la encuesta con base en CL – SPC en el Clima Laboral, se puede ver que los 21 colaboradores obtuvieron una categoría mínima de FAVORABLE y máxima de MUY FAVORABLE. En estas encuestas se tuvieron como puntaje mínimo de 175 puntos y máximo de 236 puntos. Donde entre mayor sea el número mejor te identificas con la empresa en el aspecto de Clima Laboral. Por ende, la empresa presenta un buen clima laboral sobre el promedio según la escala de Sonia Palma.

Tabla 08
Análisis de Resultados de la Encuesta CL – SPC por Ítem

N°	PREGUNTAS	Muy Desfavorable	Desfavorable	Regular	Favorable	Muy Favorable	PROMEDIO	CATEGORÍA
01	Existen oportunidades de progresar en la institución	0	0	5	12	4	4.0	Favorable
02	Se siente comprometido con el éxito en la organización	0	0	3	9	9	4.3	Favorable
03	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan	0	0	7	10	4	3.9	Favorable
04	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo	0	0	1	11	9	4.4	Favorable
05	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	0	0	9	7	5	3.8	Favorable
06	El jefe se interesa por el éxito del empleado	0	0	1	5	15	4.7	Muy Favorable
07	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.	0	0	8	4	9	4.0	Favorable
08	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	0	0	6	10	5	4.0	Favorable

09	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	0	0	4	1	16	4.6	Muy Favorable
10	Los objetivos de trabajo son retadores	0	0	7	11	3	3.8	Favorable
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones de lograrlo.	0	0	8	8	5	3.9	Favorable
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	0	0	8	8	5	3.9	Favorable
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	0	0	8	2	11	4.1	Favorable
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	0	0	1	7	13	4.6	Muy Favorable
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad	0	0	8	6	7	4.0	Favorable
16	Se valora los altos niveles de desempeño.	0	0	6	1	14	4.4	Favorable
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización	0	0	8	8	5	3.9	Favorable
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar del trabajo.	0	0	1	3	17	4.8	Muy Favorable

19	Existen suficientes canales de comunicación	0	0	1	11	9	4.4	Favorable
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	0	0	1	11	9	4.4	Favorable
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	0	0	6	1	14	4.4	Favorable
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.	0	0	3	12	6	4.1	Favorable
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	0	0	9	10	2	3.7	Favorable
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	0	0	9	10	2	3.7	Favorable
25	Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	0	0	3	1	17	4.7	Muy Favorable
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	0	0	2	12	7	4.2	Favorable
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal	0	0	6	9	6	4.0	Favorable
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	0	0	2	11	8	4.3	Favorable

29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	0	0	3	10	8	4.2	Favorable
30	Existe buena administración de los recursos	0	0	4	10	7	4.1	Favorable
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita	0	0	9	11	1	3.6	Favorable
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante	0	0	9	12	0	3.6	Favorable
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	0	0	7	5	9	4.1	Favorable
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	0	0	6	11	4	3.9	Favorable
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	0	0	8	9	4	3.8	Favorable
36	La empresa promueve el desarrollo del personal	0	0	4	9	8	4.2	Favorable
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal.	0	0	4	12	5	4.0	Favorable
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	0	0	1	8	12	4.5	Muy Favorable

39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.	0	0	2	10	9	4.3	Favorable
40	Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.	0	0	8	6	7	4.0	Favorable
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	0	0	2	11	8	4.3	Favorable
42	Hay clara definición de misión, visión y valores en la institución.	0	0	5	9	7	4.1	Favorable
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	0	0	7	8	6	4.0	Favorable
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	0	0	9	12	0	3.6	Favorable
45	Se dispone de tecnología	0	0	5	12	4	4.0	Favorable
46	Se reconocen los logros en el trabajo.	0	0	7	10	4	3.9	Favorable
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	0	0	5	10	6	4.0	Favorable
48	Existe un trato justo en la empresa.	0	0	7	8	6	4.0	Favorable

49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización	0	0	8	3	10	4.1	Favorable
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	0	0	7	5	9	4.1	Favorable

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Se puede inferir que los ítems:

- 06: El jefe se interesa por el éxito del empleado
- 09: En mi oficina, la información fluye adecuadamente.
- 14: En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.
- 18: Se recibe la preparación necesaria para realizar del trabajo.
- 25: Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.
- 38: Los objetivos del trabajo están claramente definidos.

Son aquellas de la encuesta con el mejor promedio obtenido por los colaboradores de la empresa, teniendo así un puntaje mayor al 4.50 concluyendo que tienen una categoría *Muy Favorable* por sobre los demás ítems de CL - SPC

Además, se puede observar que los ítems:

- 23: Las responsabilidades del puesto están claramente definidas
- 24: Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía
- 31: Los jefes promueven la capacitación que se necesita
- 32: Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante
- 44: Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas

Estas son aquellos ítems de la encuesta con los más bajos promedios siendo así un puntaje entre 3.6 y 3.7, bordeando la categoría regular de CL – SPC. Siendo estos puntos los más importantes a mejorar para tener así un clima laboral más óptimo para la empresa.

Tabla 09

Nivel de Ventas 2019

Tienda	Trabajador	Promedio de Ventas Mensual	
Tienda Fátima	Trabajador 01	S/.	3,192.00
	Trabajador 02	S/.	2,661.00
	Trabajador 03	S/.	3,016.00
	Trabajador 04	S/.	2,772.00
	Trabajador 05	S/.	2,975.00
	Trabajador 06	S/.	3,066.00
	Trabajador 07	S/.	2,746.00
Tienda Húsares	Trabajador 08	S/.	2,847.00
	Trabajador 09	S/.	3,059.00
	Trabajador 10	S/.	3,064.00
	Trabajador 11	S/.	2,900.00
	Trabajador 12	S/.	2,818.00
	Trabajador 13	S/.	2,880.00
	Trabajador 14	S/.	2,688.00
Tienda Larco	Trabajador 15	S/.	2,745.00
	Trabajador 16	S/.	2,850.00
	Trabajador 17	S/.	2,829.00
	Trabajador 18	S/.	2,905.00
	Trabajador 19	S/.	3,056.00
	Trabajador 20	S/.	2,950.00
	Trabajador 21	S/.	2,684.00

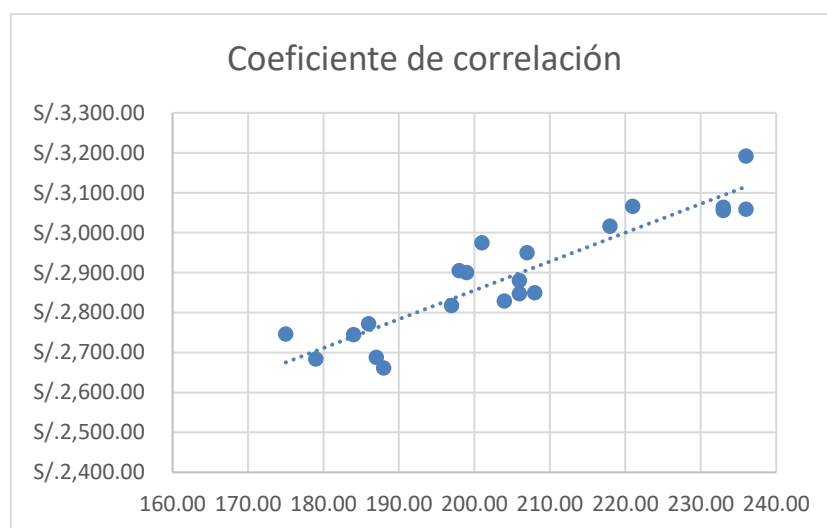
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Los jefes comerciales de cada tienda de la empresa Aldodiego & Co. nos brindaron la información del promedio de ventas mensual que hicieron los 21 colaboradores de atención al cliente, que han sido previamente encuestados, en el año 2019. Donde el promedio que se le pedía a cada uno era una venta mensual en promedio de S/ 2,250.00

Los colaboradores del área de atención al cliente de la empresa han llegado a superar su meta de promedio de ventas mensual de S/2,250.00. Llegando a vender hasta el 144% de lo propuesto: S/3,192.00 lo cual fue del *trabajador 01* de la tienda de Fátima.

Gráfico 06

Coefficiente de Correlación



Coef. Correl	0.916587479
r ²	0.840132607

Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

Según los resultados obtenidos, con un Coeficiente de correlación = 0.916, existe una correlación directa fuerte y las variables estarían asociadas en sentido directo. Esto quiere decir que mientras se tenga un excelente Clima Laboral, esto se verá reflejado en el nivel de Ventas de la empresa ya que dicho Coeficiente de Correlación está muy próximo al número 01. Y se puede apreciar en este caso que las personas con mayor puntaje en la encuesta son las que más llegaron a vender en el año 2019,

Tabla 10
Correlación de Variables

TIENDA	TRABAJADOR	PROMEDIO DE VENTAS MENSUAL	TOTAL PUNTOS ENCUESTA
Tienda Fátima	Trabajador 01	S/. 3,192.00	236
	Trabajador 02	S/. 2,661.00	188
	Trabajador 03	S/. 3,016.00	218
	Trabajador 04	S/. 2,772.00	186
	Trabajador 05	S/. 2,975.00	201
	Trabajador 06	S/. 3,066.00	221
	Trabajador 07	S/. 2,746.00	175
Tienda Húsares	Trabajador 08	S/. 2,847.00	206
	Trabajador 09	S/. 3,059.00	236
	Trabajador 10	S/. 3,064.00	233
	Trabajador 11	S/. 2,900.00	199
	Trabajador 12	S/. 2,818.00	197
	Trabajador 13	S/. 2,880.00	206
	Trabajador 14	S/. 2,688.00	187
Tienda Larco	Trabajador 15	S/. 2,745.00	184
	Trabajador 16	S/. 2,850.00	208
	Trabajador 17	S/. 2,829.00	204
	Trabajador 18	S/. 2,905.00	198
	Trabajador 19	S/. 3,056.00	233
	Trabajador 20	S/. 2,950.00	207
	Trabajador 21	S/. 2,684.00	179

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Se puede observar que los colaboradores que puntuaron a la empresa Aldodiego & Co. como una empresa con un gran clima laboral sacando un promedio de puntos entre 210 a 250 (Muy Favorable), son aquellos con mayor nivel de ventas por sobre los demás que opinaron con una calificación más baja en este criterio (Favorable).

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Discusión principal:

Sí existe una relación alta entre el clima laboral que se presenta en la empresa y las ventas que generan sus colaboradores en el área de atención al cliente de Aldodiego & Co. de acuerdo al coeficiente de 0,916 (correlación directa). Esto quiere decir que mientras se tenga un excelente Clima Laboral, este se verá reflejado en el nivel de Ventas de la empresa, ya que dicho Coeficiente de Correlación está muy próximo al número 01 lo cual nos dice que ambas variables van de la mano. Tienen una relación del 91,6% entre el clima laboral y el nivel de ventas de los colaboradores del área de atención al cliente en la empresa Aldodiego & Co., 2019.

Discusiones secundarias:

- El nivel de ventas sí está ligada al clima laboral de la empresa pues tiene una influencia entre estas del 91,6% es decir que ambas tienen una relación proporcional en los resultados porque tienen una correlación fuerte.
- El colaborador que le parezca el Clima Laboral de la empresa Muy Favorable, según los puntajes de la encuesta CL – SPC aplicado a cada uno de ellos, mayor es el promedio de ventas que hizo en la empresa en el año 2019. Llegando así a superar la meta propuesta hasta por un 144% por uno de los trabajadores, demostrando de esta forma la relación proporcional que tienen estas variables con dichos resultados ya mostrados.
- Según lo expuesto en la investigación, los colaboradores que puntuaron a la empresa Aldodiego & Co. como una empresa con un gran clima laboral sacando un promedio de puntos entre 210 a 250 (Muy Favorable), son aquellos con mayor neto de ventas por sobre los demás que opinaron con una calificación más baja en este criterio (Favorable), demostrando así que un trabajador que se sienta representado por la empresa va a dar una mayor calidad de servicio en el

momento de la venta y esto se ve reflejados en los números comerciales de cada colaborador y de cada tienda

4.2 Conclusiones

Conclusión principal:

El nivel de ventas tiene una relación positiva muy alta con el clima laboral en la empresa Aldodiego & Co., 2019 de acuerdo al coeficiente de 0,916 (correlación directa) se puede inferir que el 91% del clima laboral se relaciona de manera significativa con el nivel de ventas de los colaboradores del área de atención al cliente en la empresa. Esta investigación muestra que los colaboradores con mayor puntaje en el cuestionario del Nivel de Clima Laboral, son los que tienen un mayor promedio de ventas en la empresa en el año 2019.

Conclusiones secundarias:

- El clima laboral en Aldodiego & Co. en el año 2019, basándonos en la encuesta CL – SPC, se ha posicionado en un nivel favorable entre los puntajes de 175 y 236. Donde la ubicaría como una empresa con un buen clima laboral para los 21 integrantes encuestados del área de atención al cliente.
- El nivel de ventas en Aldodiego & Co. en el año 2019 fue muy bueno superando sus expectativas. Se observó que las personas con mayor calificación en la encuesta son las que vendían muy por sobre el promedio mensual que era de S/2,250.00 por vendedor. Llegando a un punto donde se hizo el 144% de la meta del promedio de ventas mensual por uno de los colaboradores de la tienda de Fátima de Aldodiego & Co.
- La encuesta de CL – SPC aplicadas en este trabajo nos muestran los resultados *Favorables* y *Muy Favorables* de las 05 dimensiones que han sido aplicadas:
 - ✓ Autorrealización: 76.19%
 - ✓ Involucramiento Laboral: 71.90%

- ✓ Supervisión: 73.81%
- ✓ Comunicación: 79.05%
- ✓ Condiciones Laborales: 71.43%

Siendo así la Comunicación la dimensión donde está mejor posicionada con un 79.05%, la cual es fundamental en una empresa que busca una sinergia de trabajo. Y a su vez, la dimensión que no tiene el mejor resultado es la de Condiciones Laborales, un punto donde se necesita mejorar para brindar al colaborador las herramientas necesarias para que ejecuten una gran labor.

- La investigación nos muestra que hubieron 06 colaboradores que calificaron a la empresa con un puntaje de Muy Favorable (entre 210pts hasta 250pts según la encuesta de CL – SPC) son aquellos que llegaron a conseguir el mayor promedio de ventas mensuales mayor a 3,000 soles. Y los que puntuaron a la empresa con calificación Favorable (entre 170pts hasta 209pts según la encuesta de CL – SPC) llegaron a tener un promedio de ventas mensual menor a 2,850 soles. Demostrando así la relación correlativa que hay entre ambas variables y cómo se puede analizar en los colaboradores del área de atención al cliente de la empresa Aldodiego & Co. en el año 2019.

REFERENCIAS

Arreaga, C. (2018). Propuesta de un plan de mejoras al clima laboral en el departamento de ventas de la compañía Xanders S.A. (Tesis grado). Instituto Superior Tecnológico Bolivariano, Guayaquil, 2018. Recuperado de <https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/388/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20ARREAGA%20SUAREZ.pdf>

Ávilez, J. (2009). Recolección de datos. Obtenido de: <https://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>

Ayala, N. y Pérez, A. (2017). La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas efe sede Chiclayo, 2016 (Tesis posgrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4235/Perez%20Meza%20-%20Ayala%20Enriquez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ayala, X. y Pérez, A. (2017). La motivación y su influencia en el clima laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas Efe Sede Chiclayo. 2016. (Tesis grado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4235/Perez%20Meza%20-%20Ayala%20Enriquez%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Caballero, F. (2016). Sector terciario o servicios. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/sector-terciario-servicios.html>

Castro, F. y Ramón, S. (2017). INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE
FUNCIONARIOS DE NEGOCIOS DEL SEGMENTO EXCLUSIVO DE UNA EMPRESA
BANCARIA EN LIMA – 2016. (Tesis pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima,
Perú. Recuperado de
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-
laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf)

Chavero, A. (2021). Cómo satisfacer las necesidades del cliente, sin perder el cabello. Obtenido de:
<https://www.crehana.com.pe/blog/negocios/satisfacer-necesidades-del-cliente/>

Culqui, L. (2018). Clima y desempeño laborales en el área de ventas de la empresa Ripley S.A.,
Chimbote 2018. (Tesis grado). Universidad César Vallejo. 2018. Recuperado de
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19136/culqui_el.pdf?sequenc
e=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19136/culqui_el.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

De la Cruz, E. y Huamán, A. (2016). CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL PERSONAL DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MÁS EN LA PROVINCIA
DE HUANCVELICA – 2015. (Tesis pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica.
Huancavelica, Perú. Recuperado de
[http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-
UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, L. El principio de veracidad. Influencia en la determinación del engaño. Obtenido de:
<https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/veracidad-influencia-determinacion-180112>

Gonzales, W. (2009, 13 de mayo). Recolección de datos. Obtenido de:
<http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>

Instituto Peruano de Economía (2013). SECTORES PRODUCTIVOS. Obtenido de:

<https://www.ipe.org.pe/portal/sectores-productivos/>

La Universidad en Internet UNIR (2021). ¿Qué es el clima laboral u organizacional y cómo fomentarlo? Obtenido de:

<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/clima-laboral-organizacional/>

Llamas, J. (2020). Volumen de ventas. Obtenido de:

<https://economipedia.com/definiciones/volumen-de-ventas.html>

Núñez, E. (2014). EN QUÉ NIVEL DE VENTAS TU EMPRESA EMPIEZA A GENERAR RIQUEZA. Obtenido de:

<https://enriquenunezmontenegro.com/en-que-nivel-de-ventas-tu-empresa-empiezas-a-generar-riqueza/>

Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Perú. Revista de Investigación en Psicología. 101 p. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM. Lima

Poh, M. (2021). 5 Characteristics of A Positive Work Environment. Obtenido de:

<https://www.hongkiat.com/blog/positive-working-environment/>

Quiroa, M. (2020). Sector primario, secundario y terciario. Obtenido de:

<https://economipedia.com/definiciones/sector-primario-secundario-y-terciario.html>

Samsing, C. (2021). ¿Qué es el volumen de ventas? Obtenido de:

<https://blog.nubox.com/empresas/que-es-volumen-de-ventas>

Sánchez, J. (2015). Empresa. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>

Santamaría, F. y Zaña, K. (2015). PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA ENTIDAD UNIVERSITARIA. 2015. (Tesis pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca. Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/69/1/Tesis%20Santamaria%20%26%20Za%C3%B1a.pdf>

Sierra, M. (2015). EL CLIMA LABORAL EN LOS/AS COLABORADORES/AS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL REGIONAL DE COBÁN, A.V. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Alta Verapaz, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>

Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017. (Tesis posgrado). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Tienda Fátima



ANEXOS 2: Tienda Húsares



ANEXO 3: Tienda Larco



ANEXO 4: Encuesta Laboral CL - SPC

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino() Femenino() Empresa: _____ Fecha: _____

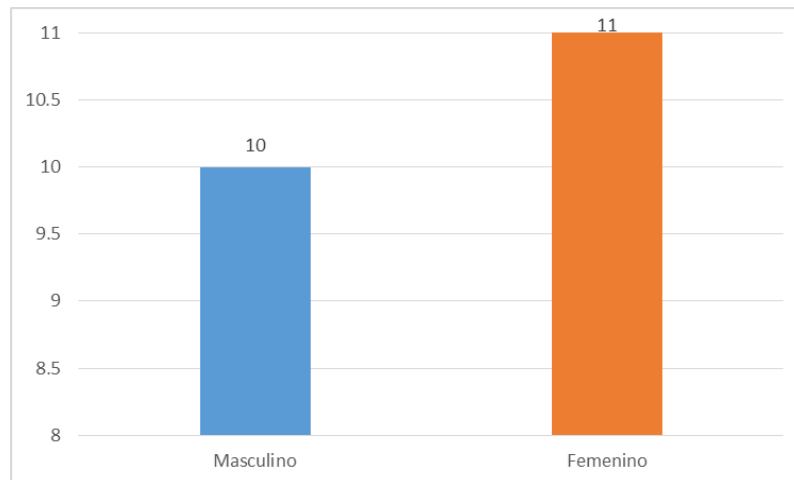
A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					

38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO 5: Resultados por Ítem de la Encuesta Laboral CL – SPC

Sexo

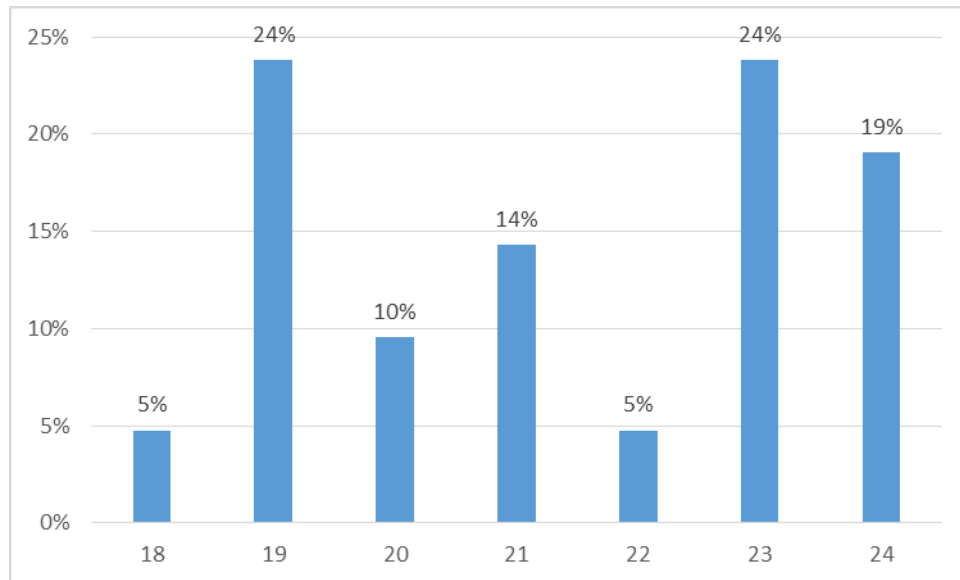


CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Hombre	10	10	0.48	0.48	48%
Mujer	11	21	0.52	1.00	52%
TOTAL	21		1.00		100%

Interpretación:

En el área de atención al cliente hay mayor número de mujeres (11) como colaboradoras: el 52% del total.

Edad



CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
18	1	1	0.05	0.05	5%
19	5	6	0.24	0.29	24%
20	2	8	0.10	0.38	10%
21	3	11	0.14	0.52	14%
22	1	12	0.05	0.57	5%
23	5	17	0.24	0.81	24%
24	4	21	0.19	1.00	19%
TOTAL			1.00		100%

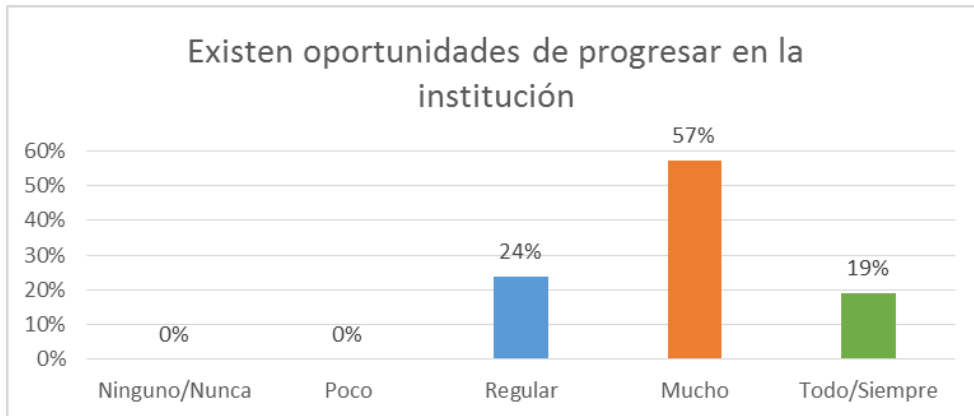
Elaboración: Kevin Arturo Castillo Meléndez

Interpretación:

En el área de atención al cliente el 48% tiene una edad de 19 o 23 años.

Pregunta 01

Existen oportunidades de progresar en la institución



ITEM 1					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	4	4	0.19	0.19	19%
Favorable	12	16	0.57	0.76	57%
Regular	5	21	0.24	1.00	24%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

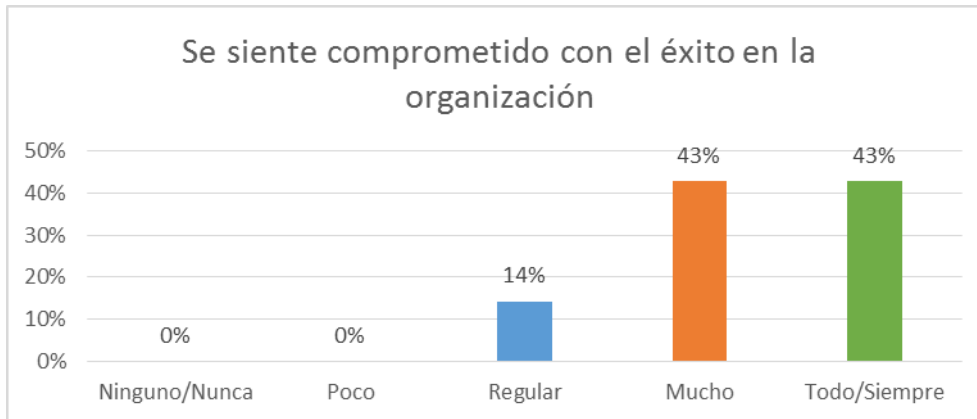
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 76 % de los colaboradores dicen tener oportunidades Muy favorables (19%) y Favorables (57%) de progreso en la empresa.

Pregunta 02

Se siente comprometido con el éxito en la organización



ITEM 2					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	9	18	0.43	0.86	43%
Regular	3	21	0.14	1.00	14%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

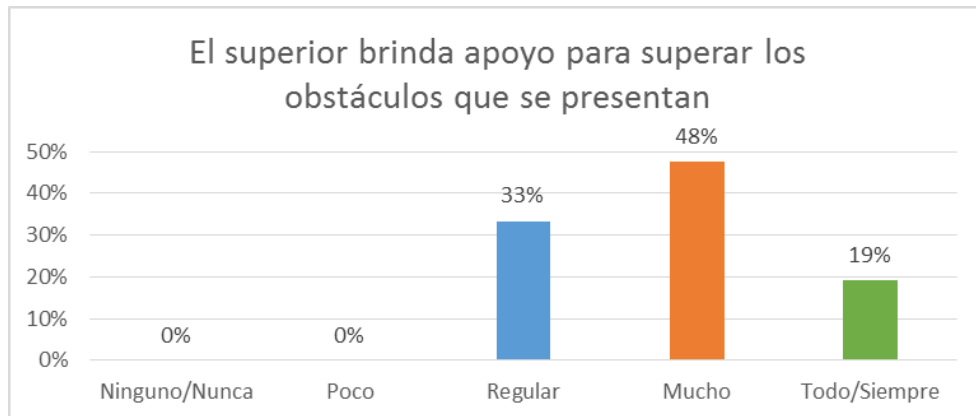
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 86 % de los colaboradores dicen estar comprometidos con el éxito de la empresa de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (43%)

Pregunta 03

El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan



ITEM 3					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	4	4	0.19	0.19	19%
Favorable	10	14	0.48	0.67	48%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

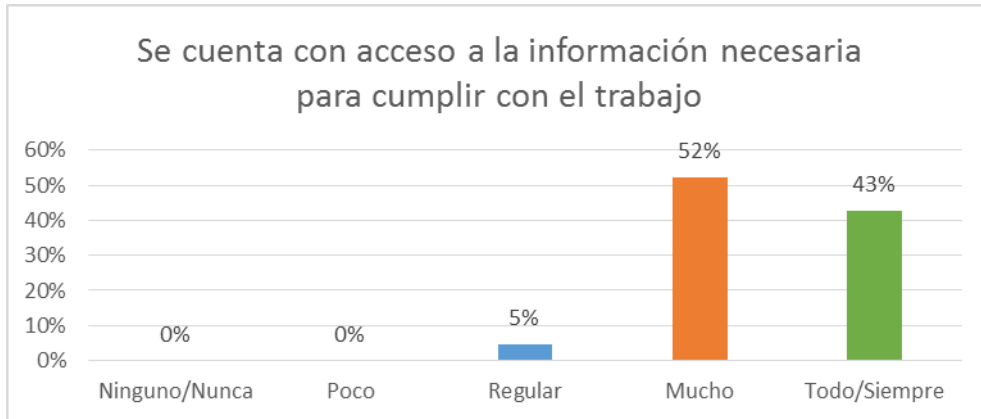
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 67% de los trabajadores creen que si hay apoyo en obstáculos de parte del superior de manera: Muy favorable (19%) y Favorable (48%)

Pregunta 04

Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo



ITEM 4					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	11	20	0.52	0.95	52%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

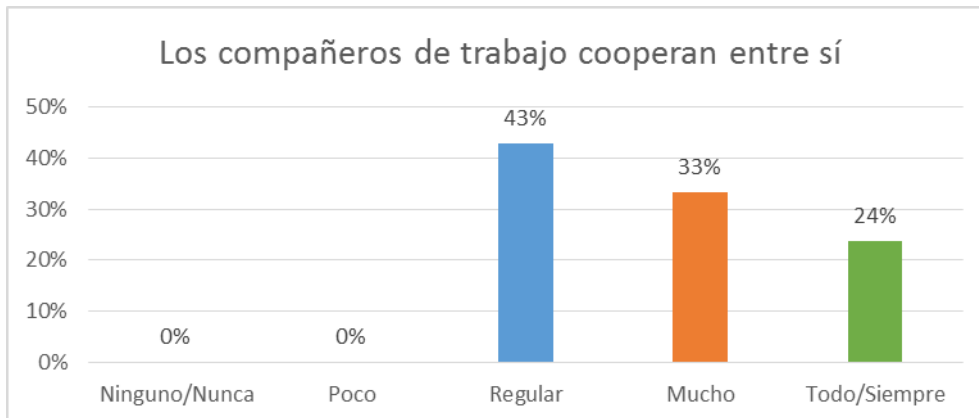
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores piensa que se les da acceso a toda la información laboral de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (52%)

Pregunta 05

Los compañeros de trabajo cooperan entre sí



ITEM 5					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	5	5	0.24	0.24	24%
Favorable	7	12	0.33	0.57	33%
Regular	9	21	0.43	1.00	43%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

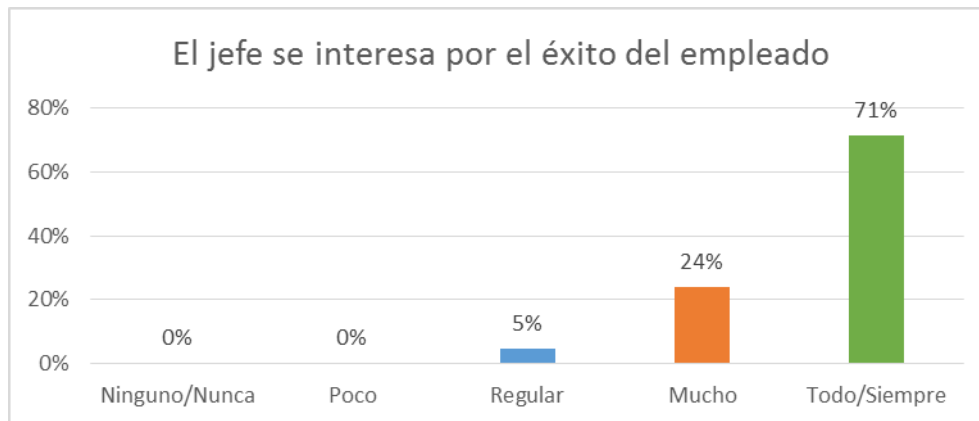
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 43% de los colaboradores piensa que los compañeros de trabajo cooperan entre sí de una manera: Regular (43%)

Pregunta 06

El jefe se interesa por el éxito del empleado



ITEM 6					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	15	15	0.71	0.71	71%
Favorable	5	20	0.24	0.95	24%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

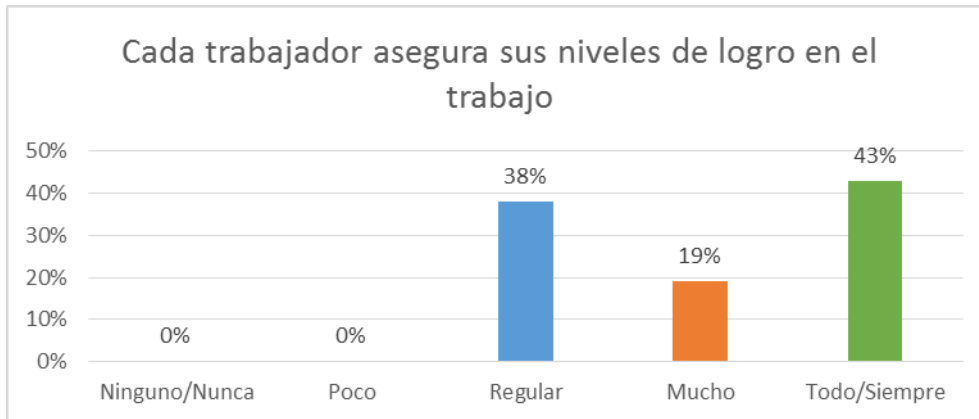
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores piensa que al jefe le interesa el éxito del empleado de manera: Muy favorable (71%) y Favorable (24%)

Pregunta 07

Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.



ITEM 7					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	4	13	0.19	0.62	19%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

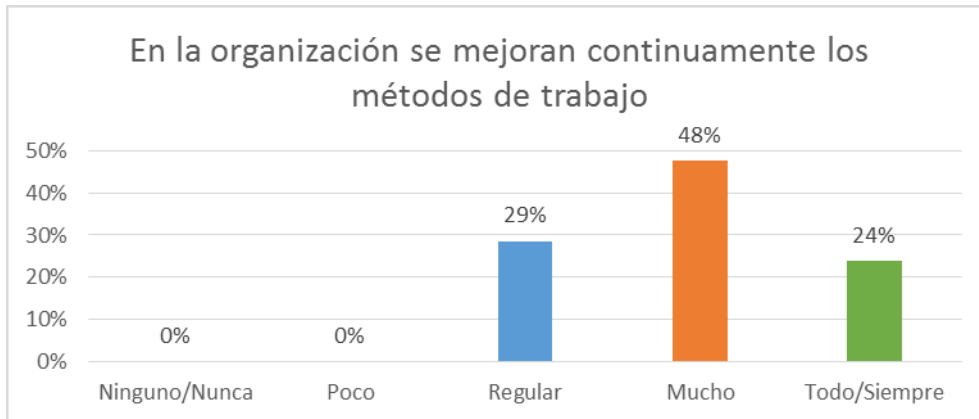
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores piensa que cada colaborador asegura su nivel de logro de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (19%)

Pregunta 08

En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.



ITEM 8					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	5	5	0.24	0.24	24%
Favorable	10	15	0.48	0.71	48%
Regular	6	21	0.29	1.00	29%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

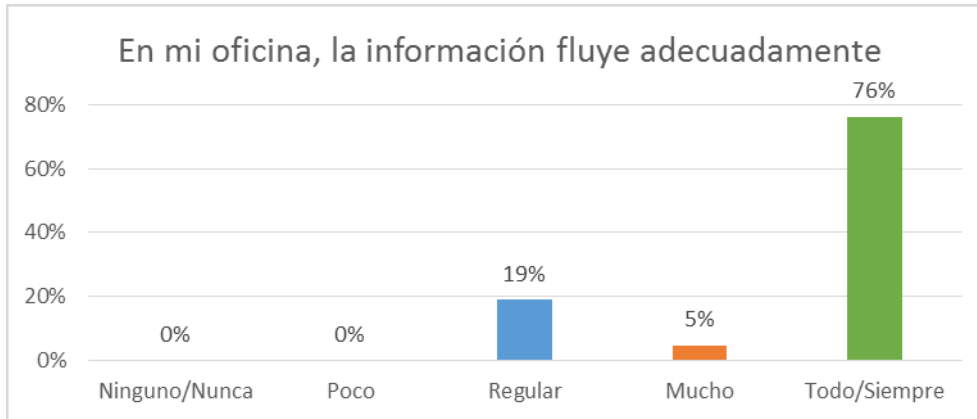
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 71% de los trabajadores piensa que se mejoran los métodos de trabajo de manera: Muy favorable (24%) y Favorable (48%)

Pregunta 09

En mi oficina, la información fluye adecuadamente.



ITEM 9					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	16	16	0.76	0.76	76%
Favorable	1	17	0.05	0.81	5%
Regular	4	21	0.19	1.00	19%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

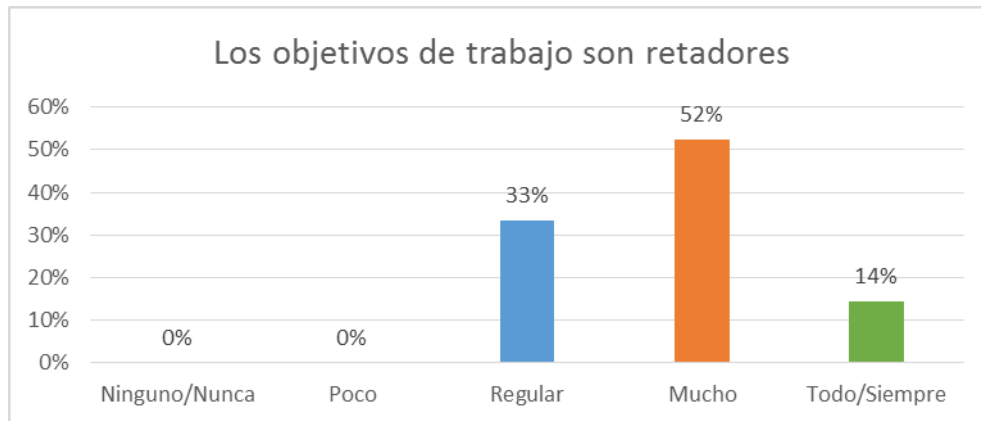
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 81% de los trabajadores piensa que conservan buena información entre ellos de manera: Muy favorable (76%) y Favorable (5%)

Pregunta 10

Los objetivos de trabajo son retadores



ITEM 10					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	3	3	0.14	0.14	14%
Favorable	11	14	0.52	0.67	52%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

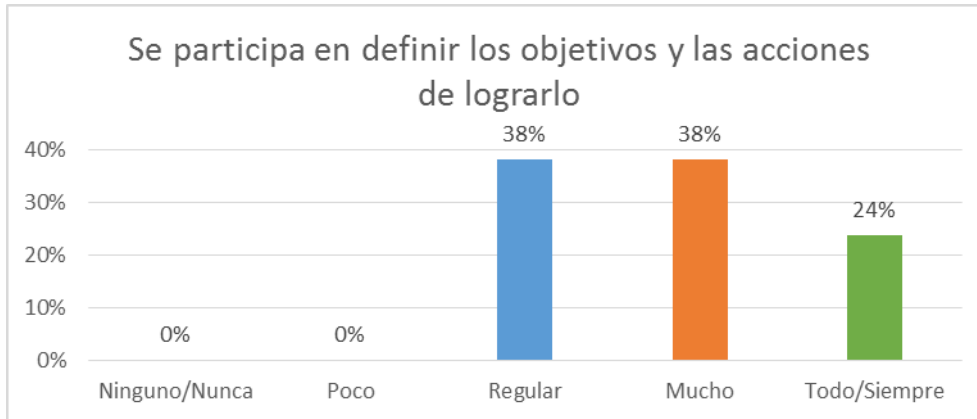
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 67% de los trabajadores piensa que si tienen un buen nivel de rentabilidad los objetivos de la empresa de manera: Muy favorable (14%) y Favorable (56%)

Pregunta 11

Se participa en definir los objetivos y las acciones de lograrlo.



ITEM 11					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	5	5	0.24	0.24	24%
Favorable	8	13	0.38	0.62	38%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

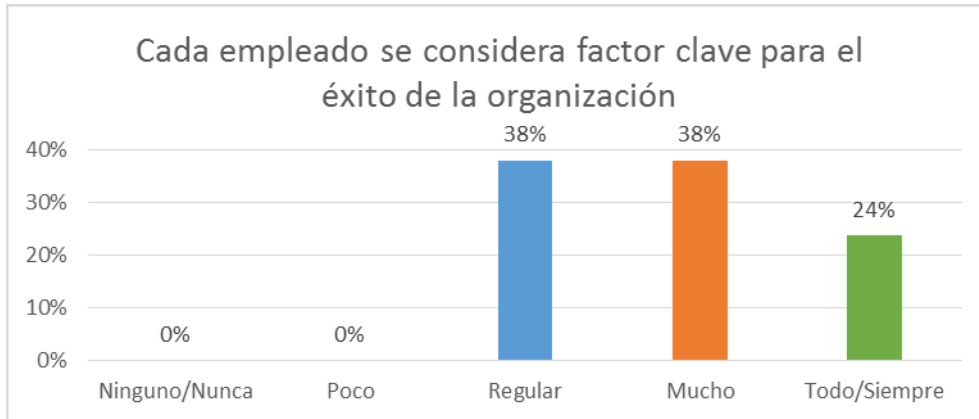
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores piensa que se participa en los objetivos de las metas empresariales de manera: Muy favorable (24%) y Favorable (38%)

Pregunta 12

Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.



ITEM 12					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	5	5	0.24	0.24	24%
Favorable	8	13	0.38	0.62	38%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

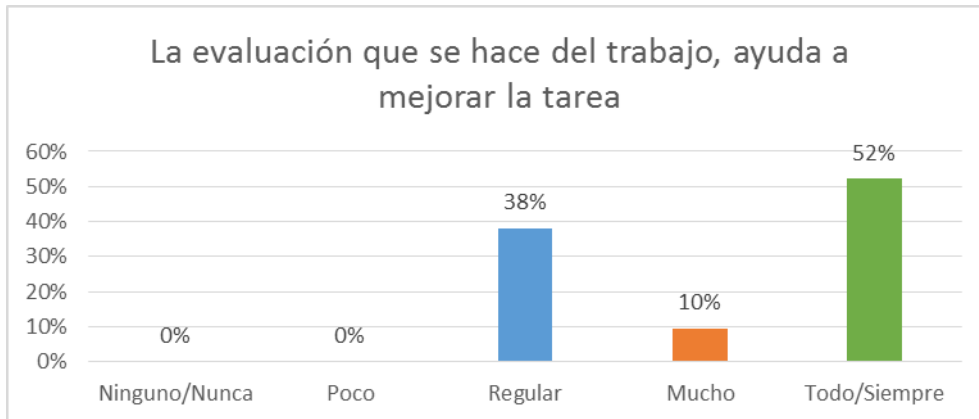
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores piensa que no se considera factor clave en el éxito de la empresa de manera: Muy favorable (24%) y Favorable (38%)

Pregunta 13

La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.



ITEM 13					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	11	11	0.52	0.52	52%
Favorable	2	13	0.10	0.62	10%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

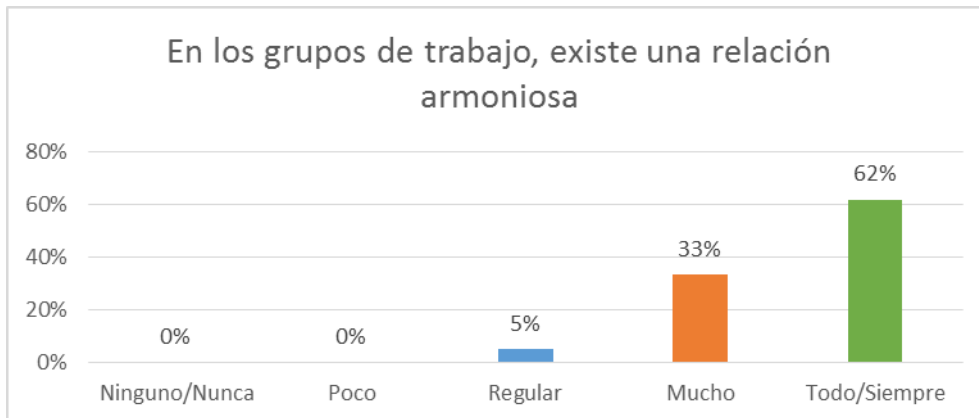
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores piensa que la mejora de la tarea fue influida en las evaluaciones de la empresa de manera: Muy favorable (52%) y Favorable (10%)

Pregunta 14

En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.



ITEM 14					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	13	13	0.62	0.62	62%
Favorable	7	20	0.33	0.95	33%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

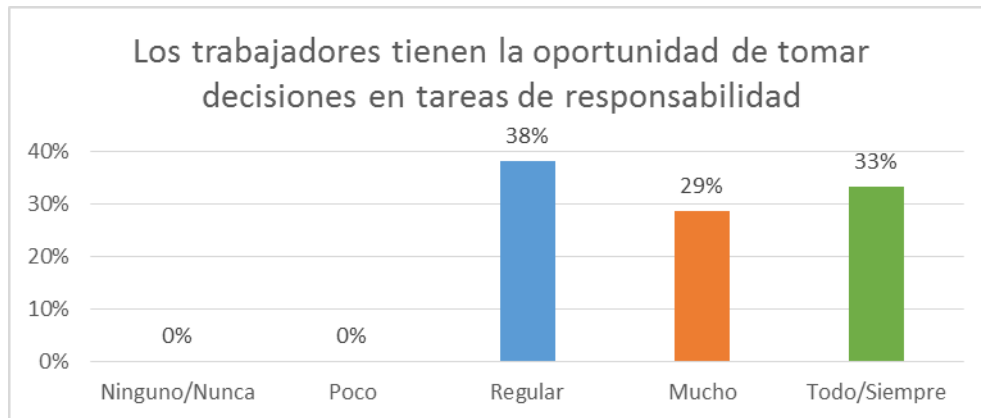
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores piensa que manejan una relación armoniosa de manera: Muy favorable (62%) y Favorable (33%)

Pregunta 15

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.



ITEM 15					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	7	7	0.33	0.33	33%
Favorable	6	13	0.29	0.62	29%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

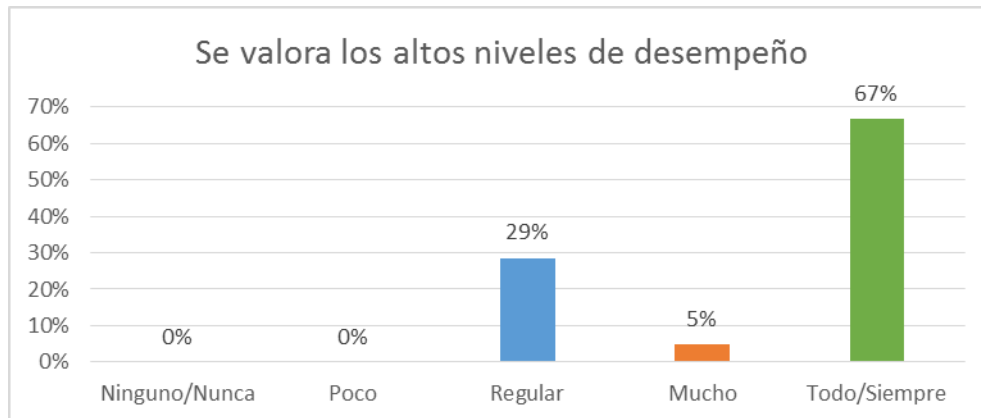
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores piensa que no tienen oportunidades para sus decisiones de manera: Muy favorable (33%) y Favorable (29%)

Pregunta 16

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de responsabilidad.



ITEM 16					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	14	14	0.67	0.67	67%
Favorable	1	15	0.05	0.71	5%
Regular	6	21	0.29	1.00	29%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

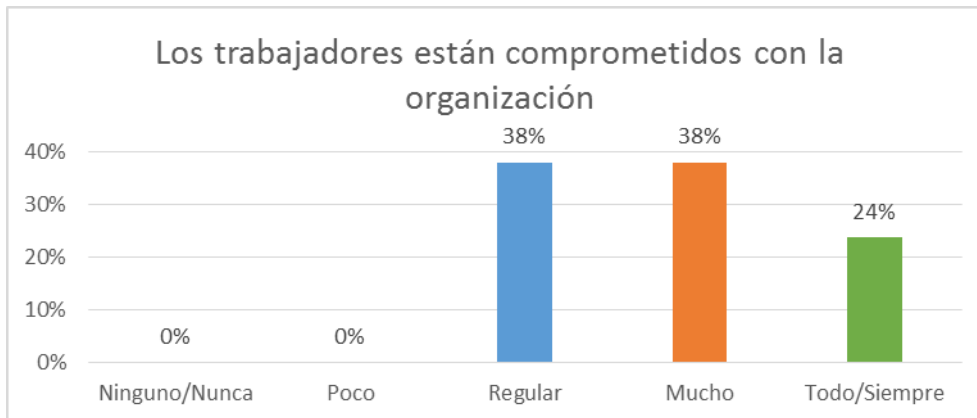
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 71% de los trabajadores piensa que se valora su desempeño en el trabajo de manera: Muy favorable (67%) y Favorable (5%)

Pregunta 17

Los trabajadores están comprometidos con la organización



ITEM 17					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	5	5	0.24	0.24	24%
Favorable	8	13	0.38	0.62	38%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

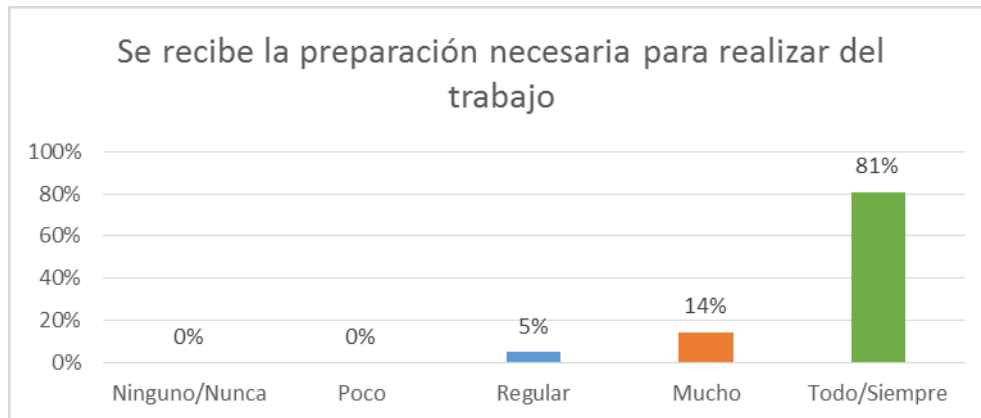
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores se sienten regularmente comprometido con la empresa de manera: Muy favorable (24%) y Favorable (38%)

Pregunta 18

Se recibe la preparación necesaria para realizar del trabajo



ITEM 18					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	17	17	0.81	0.81	81%
Favorable	3	20	0.14	0.95	14%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

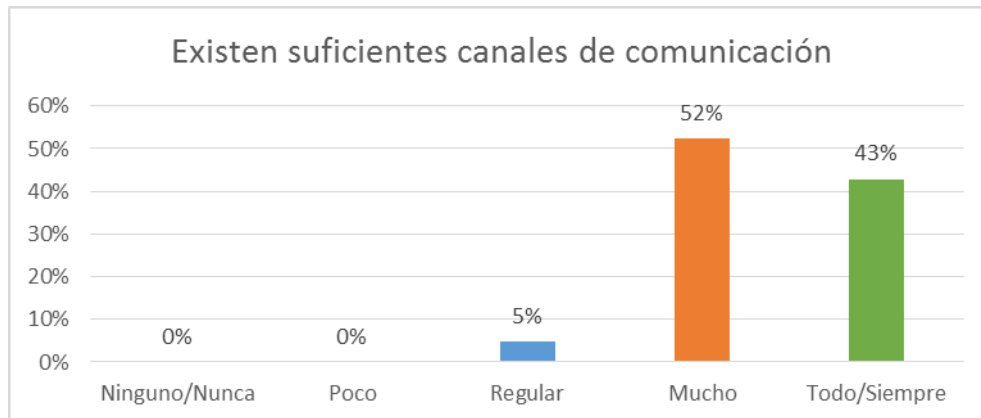
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores sienten que se les da toda la preparación necesaria de manera: Muy favorable (81%) y Favorable (14%)

Pregunta 19

Existen suficientes canales de comunicación



ITEM 19					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	11	20	0.52	0.95	52%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

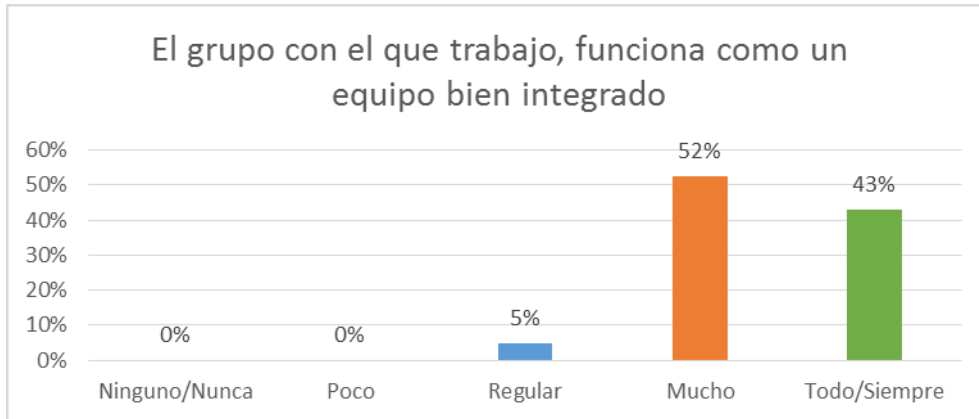
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores sienten que existen muchos canales de comunicación de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (52%)

Pregunta 20

El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.



ITEM 20					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	11	20	0.52	0.95	52%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

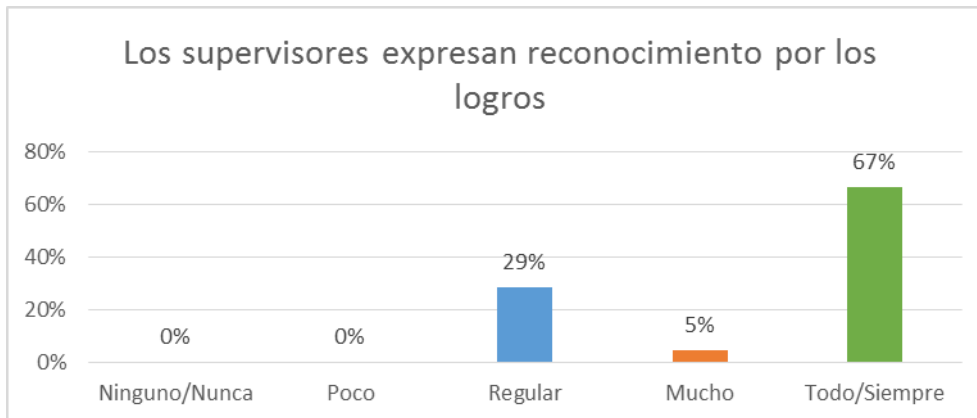
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores sienten que funcionan como equipo en la empresa de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (52%)

Pregunta 21

Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.



ITEM 21					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	14	14	0.67	0.67	67%
Favorable	1	15	0.05	0.71	5%
Regular	6	21	0.29	1.00	29%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

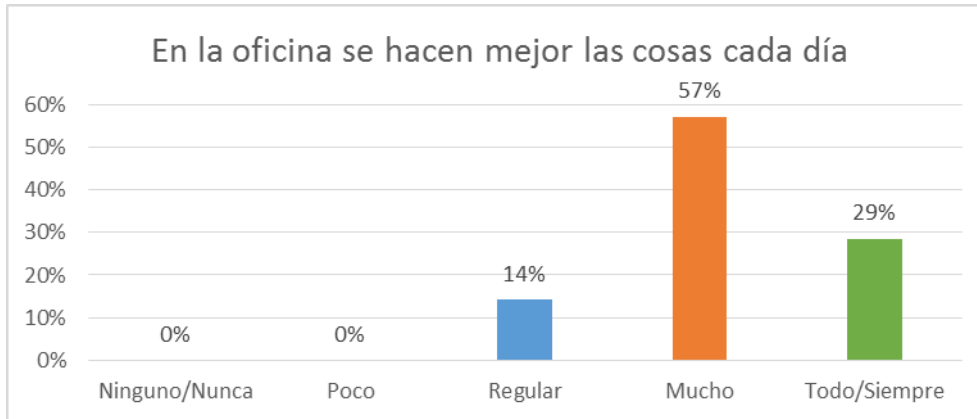
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 71% de los trabajadores creen que sus supervisores si expresan reconocimientos por los logros del equipo de manera: Muy favorable (67%) y Favorable (5%)

Pregunta 22

En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.



ITEM 22					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	6	6	0.29	0.29	29%
Favorable	12	18	0.57	0.86	57%
Regular	3	21	0.14	1.00	14%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

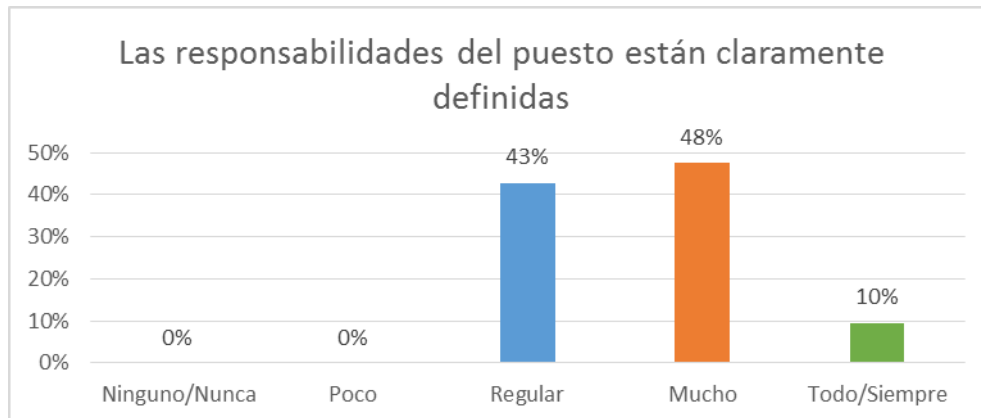
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 86% de los trabajadores piensa que las cosas se hacen mejor en oficina de manera: Muy favorable (29%) y Favorable (57%)

Pregunta 23

Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.



ITEM 23					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	2	2	0.10	0.10	10%
Favorable	10	12	0.48	0.57	48%
Regular	9	21	0.43	1.00	43%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

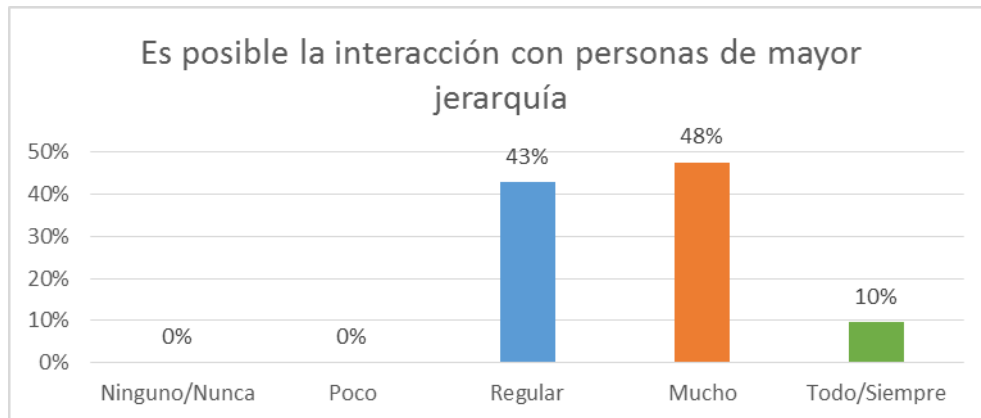
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 43% de los trabajadores piensa que las responsabilidades del puesto no están del todo definidas de manera.

Pregunta 24

Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.



ITEM 24					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	2	2	0.10	0.10	10%
Favorable	10	12	0.48	0.57	48%
Regular	9	21	0.43	1.00	43%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

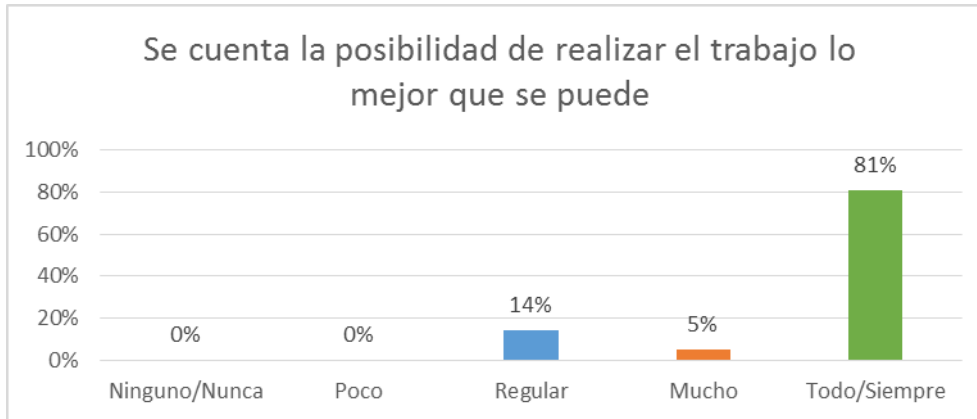
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 43% de los trabajadores piensa que no es tan posible una interacción con los altos mandos de manera.

Pregunta 25

Se cuenta la posibilidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.



ITEM 25					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	17	17	0.81	0.81	81%
Favorable	1	18	0.05	0.86	5%
Regular	3	21	0.14	1.00	14%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

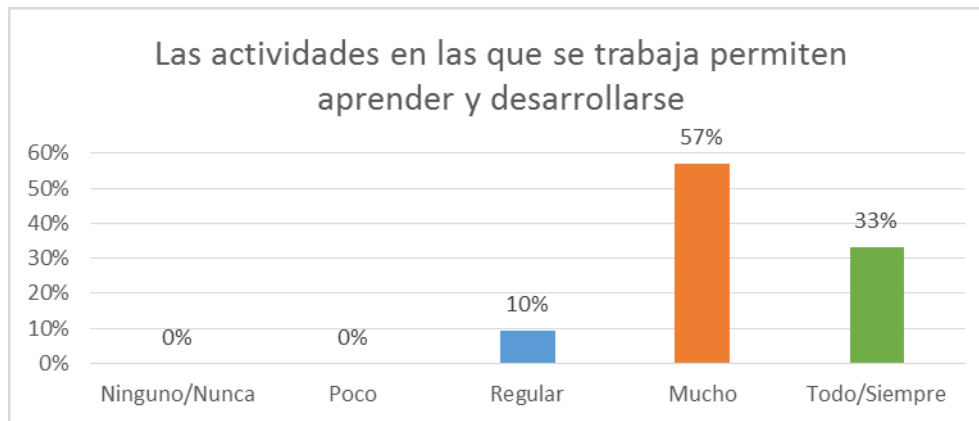
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 86% de los trabajadores piensa cuentan con la posibilidad de realizar lo mejor en su trabajo de manera: Muy favorable (81%) y Favorable (5%)

Pregunta 26

Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse



ITEM 26					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	6	6	0.29	0.29	29%
Favorable	9	15	0.43	0.71	43%
Regular	6	21	0.29	1.00	29%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

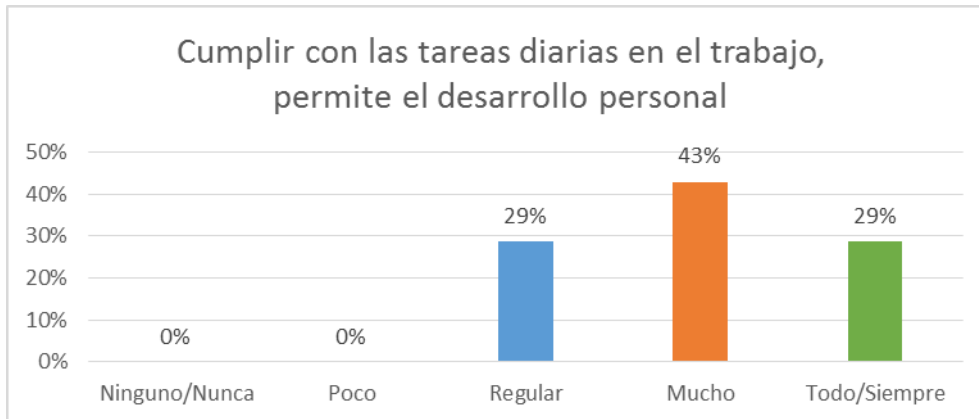
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 71% de los trabajadores piensa que sus puestos de trabajo los ayuda a aprender y desarrollarse de manera: Muy favorable (29%) y Favorable (43%)

Pregunta 27

Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal



ITEM 27					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	6	6	0.29	0.29	29%
Favorable	9	15	0.43	0.71	43%
Regular	6	21	0.29	1.00	29%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

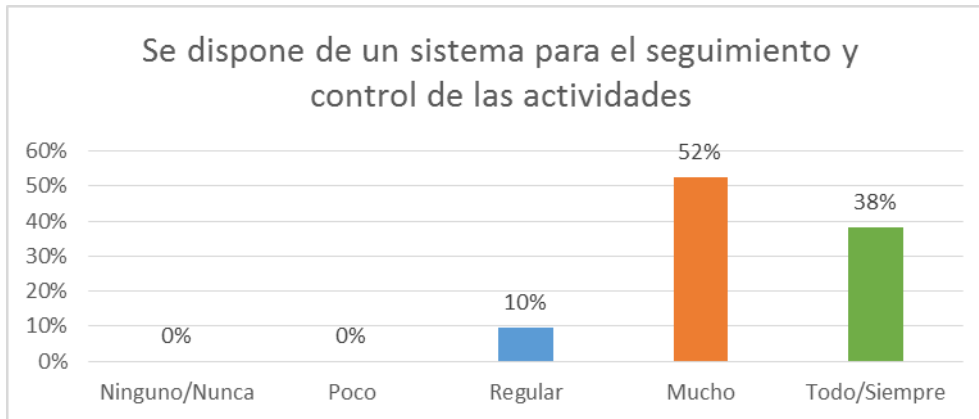
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 71% de los trabajadores piensa que cumplir las tareas de trabajo ayudan al desarrollo persona de gran forma, de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (29%)

Pregunta 28

Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.



ITEM 28					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	8	8	0.38	0.38	38%
Favorable	11	19	0.52	0.90	52%
Regular	2	21	0.10	1.00	10%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

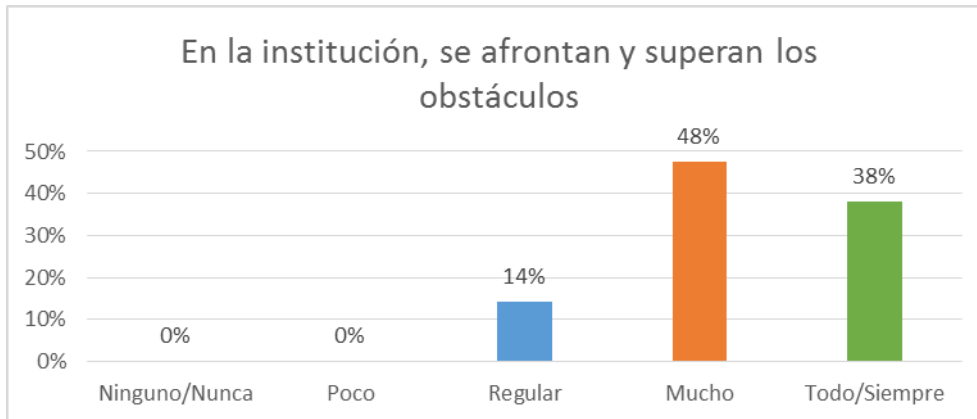
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 90% de los trabajadores piensa que si hay un sistema de control de actividades de manera: Muy favorable (38%) y Favorable (52%)

Pregunta 29

En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.



ITEM 29					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	8	8	0.38	0.38	38%
Favorable	10	18	0.48	0.86	48%
Regular	3	21	0.14	1.00	14%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

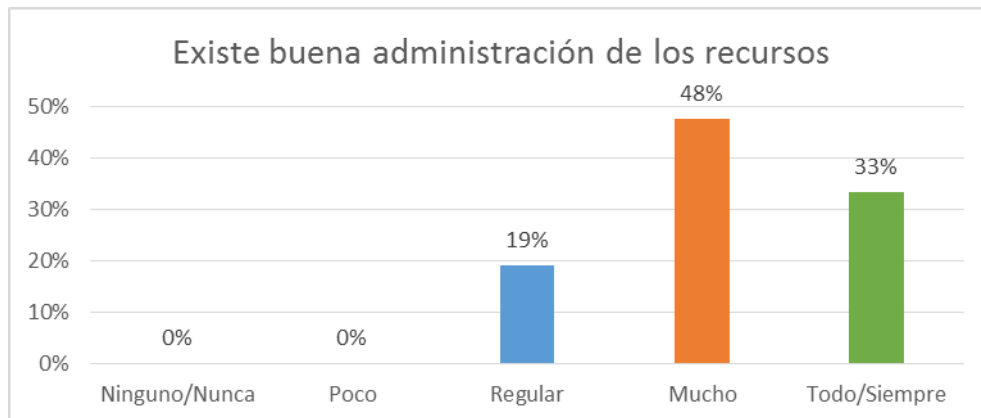
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 86% de los trabajadores piensa que en la empresa se superan los obstáculos de manera: Muy favorable (38%) y Favorable (48%)

Pregunta 30

Existe buena administración de los recursos



ITEM 30					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	7	7	0.33	0.33	33%
Favorable	10	17	0.48	0.81	48%
Regular	4	21	0.19	1.00	19%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

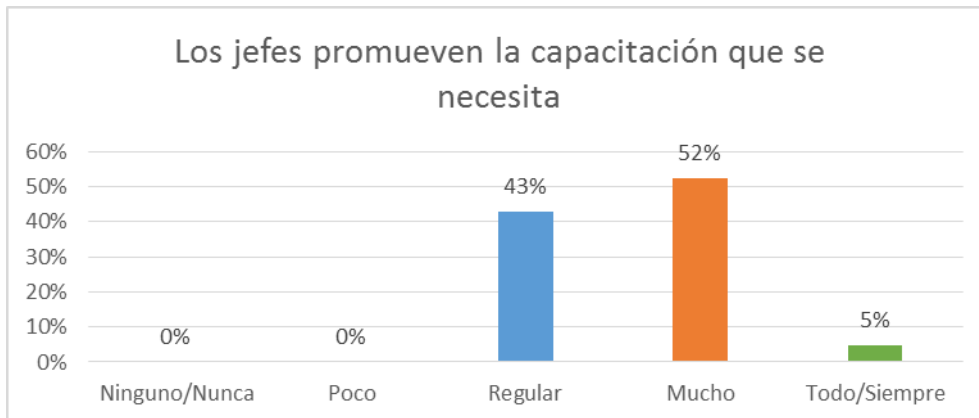
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 81% de los trabajadores piensa que existe buena administración de recursos de manera: Muy favorable (33%) y Favorable (48%)

Pregunta 31

Los jefes promueven la capacitación que se necesita



ITEM 31					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	1	1	0.05	0.05	5%
Favorable	11	12	0.52	0.57	52%
Regular	9	21	0.43	1.00	43%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

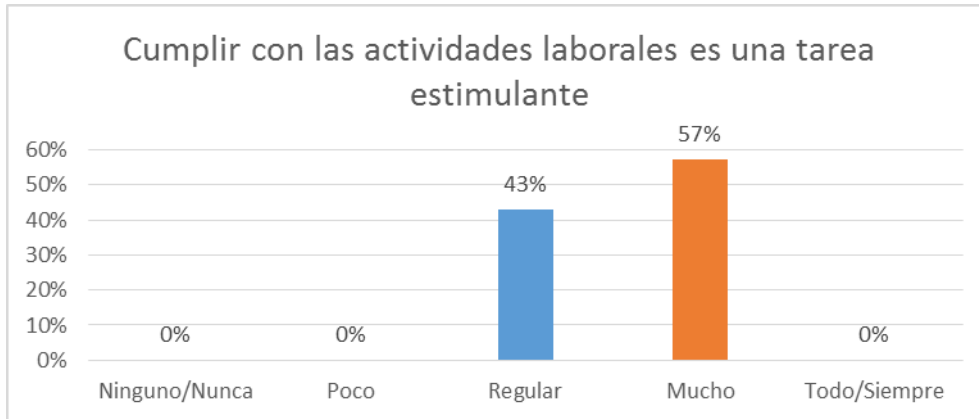
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 43% de los trabajadores piensa que los jefes promueven las capacitaciones que se requieren de manera Regular.

Pregunta 32

Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante



ITEM 32					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	0	0	0.00	0.00	0%
Favorable	12	12	0.57	0.57	57%
Regular	9	21	0.43	1.00	43%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

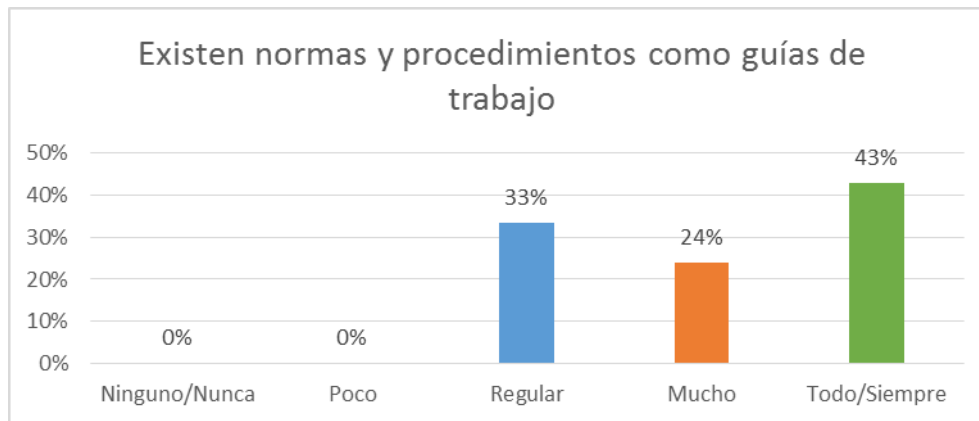
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 43% de los trabajadores piensa que las actividades laborales no estimulan al colaborador.

Pregunta 33

Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.



ITEM 33					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	5	14	0.24	0.67	24%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

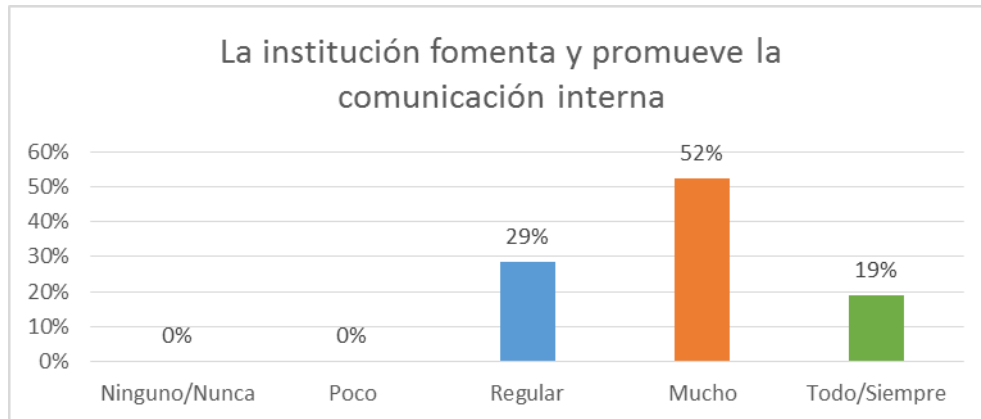
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 67% de los trabajadores piensa que sí existen normas como guías de trabajo de manera: Muy favorable (41%) y Favorable (24%)

Pregunta 34

La institución fomenta y promueve la comunicación interna.



ITEM 34					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	4	4	0.19	0.19	19%
Favorable	11	15	0.52	0.71	52%
Regular	6	21	0.29	1.00	29%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

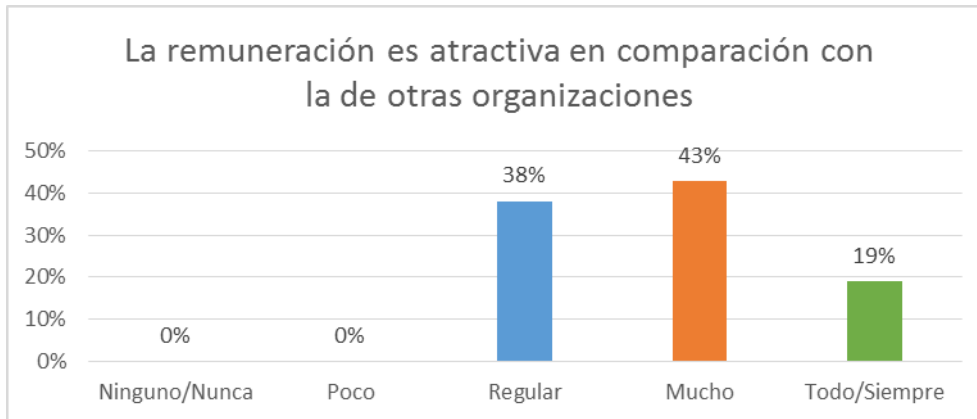
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 71% de los trabajadores piensa que si se promueve la comunicación interna de manera: Muy favorable (19%) y Favorable (52%)

Pregunta 35

La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.



ITEM 35					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	4	4	0.19	0.19	19%
Favorable	9	13	0.43	0.62	43%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

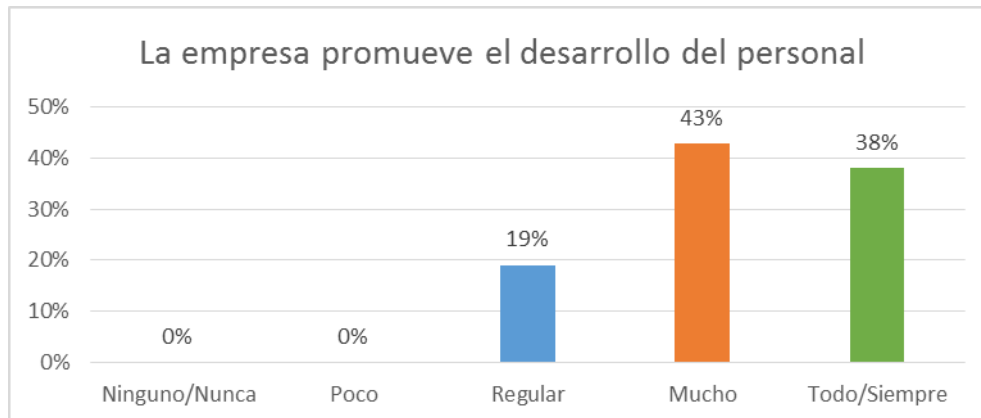
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 62% de los trabajadores sienten que la remuneración no es tan atractiva como en otras empresas de manera: Muy favorable (19%) y Favorable (43%)

Pregunta 36

La empresa promueve el desarrollo del personal



ITEM 36					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	8	8	0.38	0.38	38%
Favorable	9	17	0.43	0.81	43%
Regular	4	21	0.19	1.00	19%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

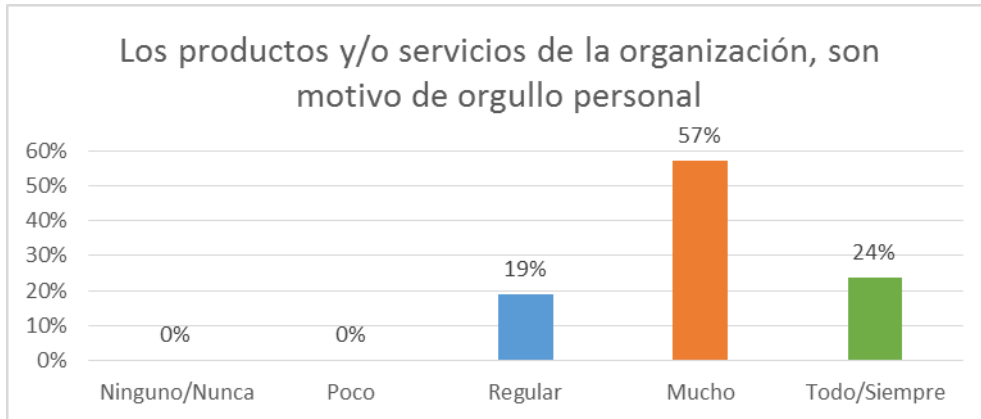
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 81% de los trabajadores sienten que se les da todo el apoyo a tu desarrollo personal de manera: Muy favorable (38%) y Favorable (43%)

Pregunta 37

Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo personal



ITEM 37					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	5	5	0.24	0.24	24%
Favorable	12	17	0.57	0.81	57%
Regular	4	21	0.19	1.00	19%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

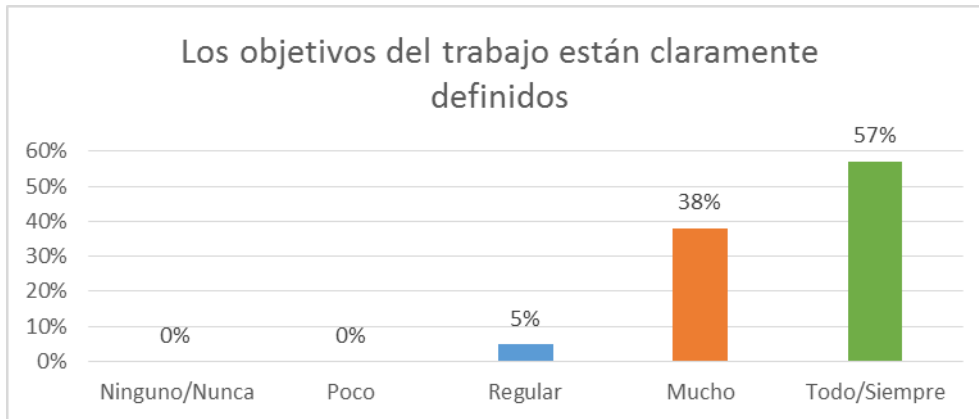
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 81% de los trabajadores sienten que la empresa es un orgullo nacional de manera: Muy favorable (24%) y Favorable (57%)

Pregunta 38

Los objetivos del trabajo están claramente definidos.



ITEM 38					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	12	12	0.57	0.57	57%
Favorable	8	20	0.38	0.95	38%
Regular	1	21	0.05	1.00	5%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

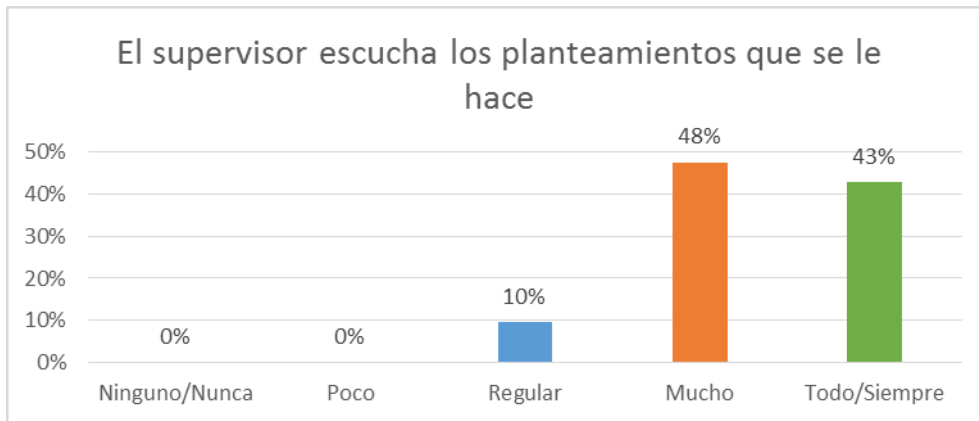
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 95% de los trabajadores sienten que se les da toda la información previa de manera: Muy favorable (57%) y Favorable (38%)

Pregunta 39

El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.



ITEM 39					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	10	19	0.48	0.90	48%
Regular	2	21	0.10	1.00	10%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

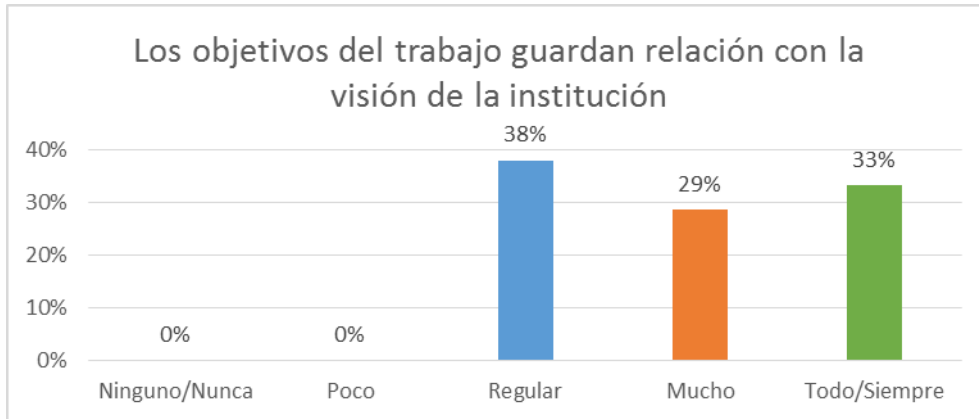
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 90% de los trabajadores sienten que el supervisor si escucha propuestas de parte de sus colaboradores de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (48%)

Pregunta 40

Los objetivos del trabajo guardan relación con la visión de la institución.



ITEM 40					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	7	7	0.33	0.33	33%
Favorable	6	13	0.29	0.62	29%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

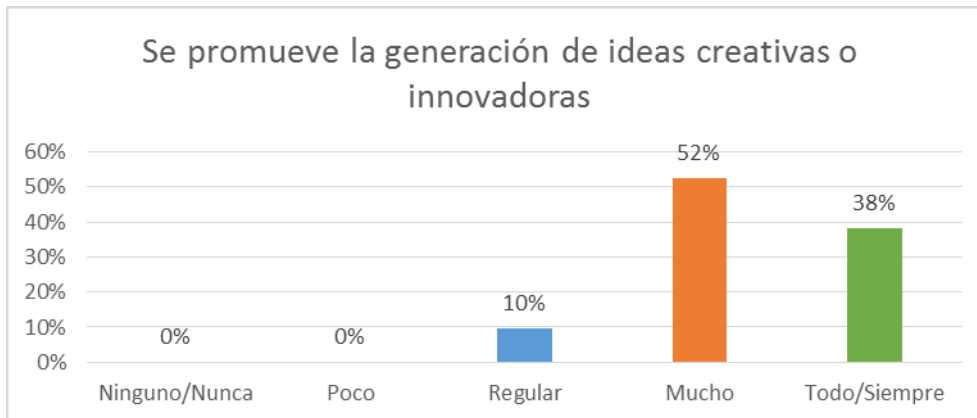
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 38% de los trabajadores sienten que no va del todo los objetivos con la visión de manera Regular

Pregunta 41

Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.



ITEM 41					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	8	8	0.38	0.38	38%
Favorable	11	19	0.52	0.90	52%
Regular	2	21	0.10	1.00	10%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

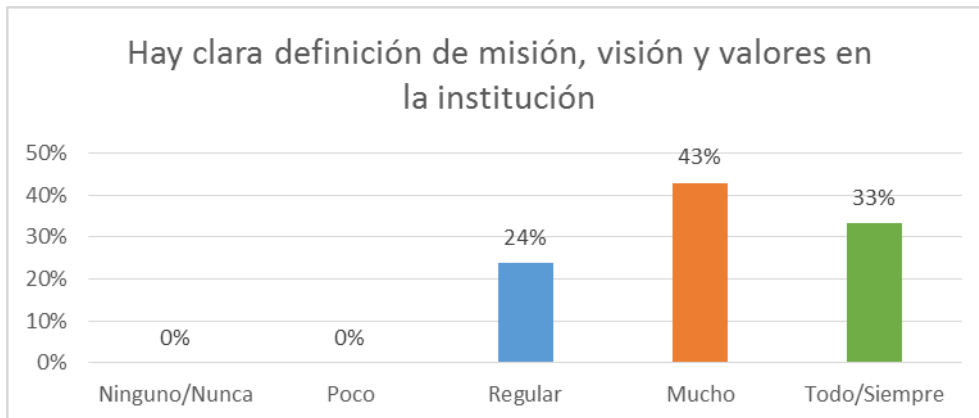
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 90% de los trabajadores sienten que se promueve las ideas creativas e innovadoras de manera: Muy favorable (38%) y Favorable (52%)

Pregunta 42

Hay clara definición de misión, visión y valores en la institución.



ITEM 42					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	7	7	0.33	0.33	33%
Favorable	9	16	0.43	0.76	43%
Regular	5	21	0.24	1.00	24%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

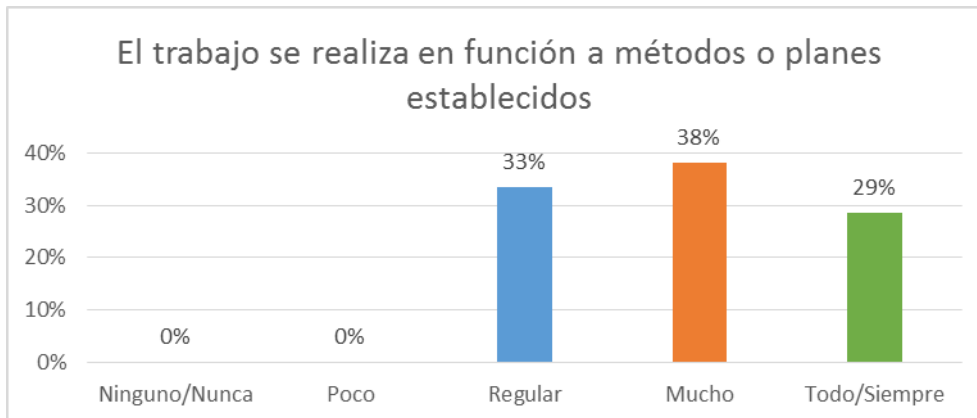
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 76% de los trabajadores sienten que está claro la misión, visión y valores de manera: Muy favorable (33%) y Favorable (43%)

Pregunta 43

El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.



ITEM 43					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	6	6	0.29	0.29	29%
Favorable	8	14	0.38	0.67	38%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

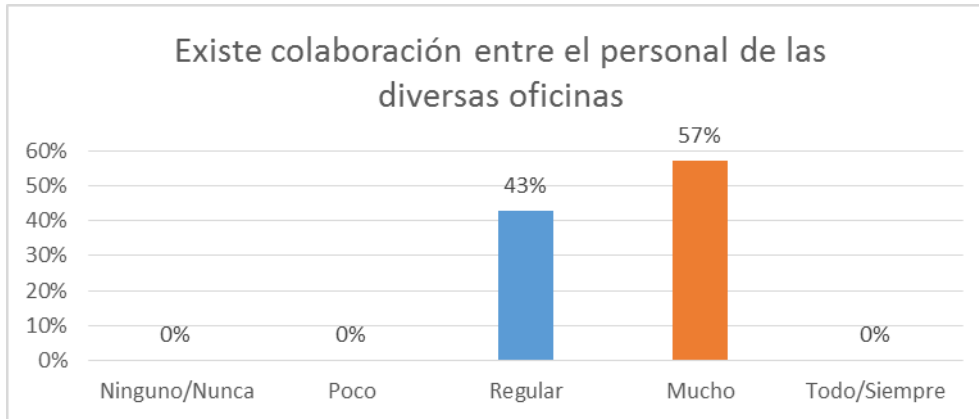
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 33% de los trabajadores sienten que no todos los trabajos se hacen bajo planes de manera: Muy favorable (33%) y Favorable (48%)

Pregunta 44

Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas



ITEM 44					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	0	0	0.00	0.00	0%
Favorable	12	12	0.57	0.57	57%
Regular	9	21	0.43	1.00	43%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

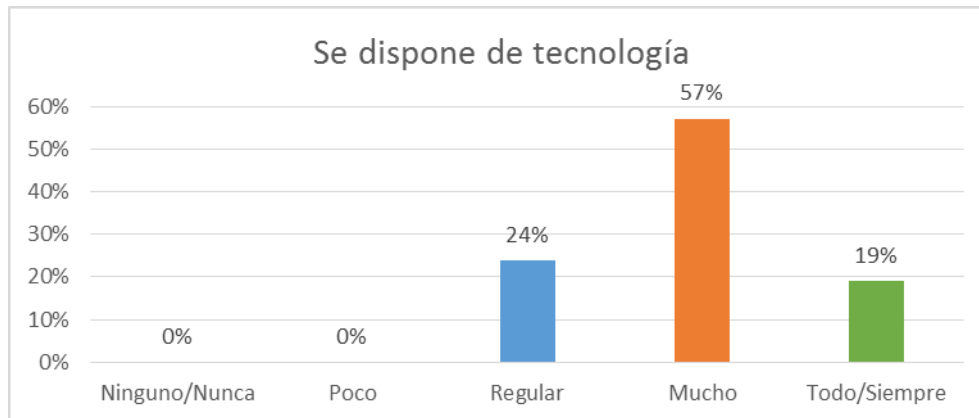
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 43% de los trabajadores sienten que no hay una gran colaboración entre áreas de manera: Muy favorable (33%) y Favorable (48%)

Pregunta 45

Se dispone de tecnología



ITEM 45					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	4	4	0.19	0.19	19%
Favorable	12	16	0.57	0.76	57%
Regular	5	21	0.24	1.00	24%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

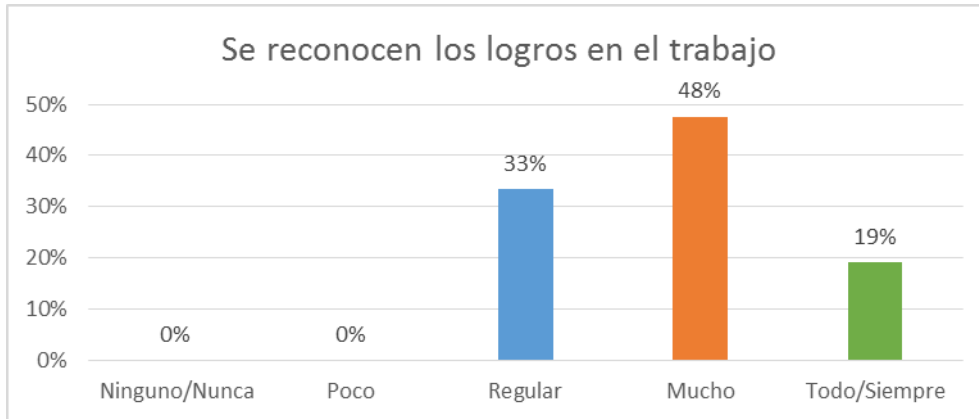
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 76% de los trabajadores sienten que si se dispone de tecnología de manera: Muy favorable (19%) y Favorable (57%)

Pregunta 46

Se reconocen los logros en el trabajo.



ITEM 46					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	4	4	0.19	0.19	19%
Favorable	10	14	0.48	0.67	48%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

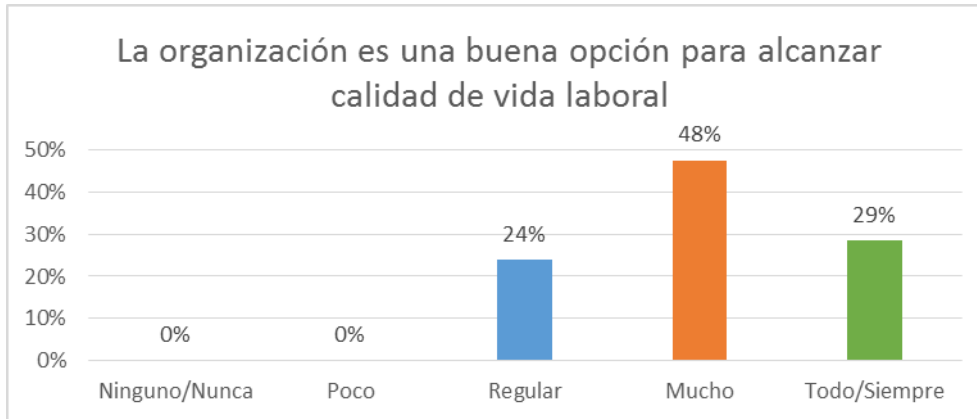
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 67% de los trabajadores sienten que se les reconoce los logros en su trabajo de manera: Muy favorable (19%) y Favorable (48%)

Pregunta 47

La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.



ITEM 47					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	6	6	0.29	0.29	29%
Favorable	10	16	0.48	0.76	48%
Regular	5	21	0.24	1.00	24%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

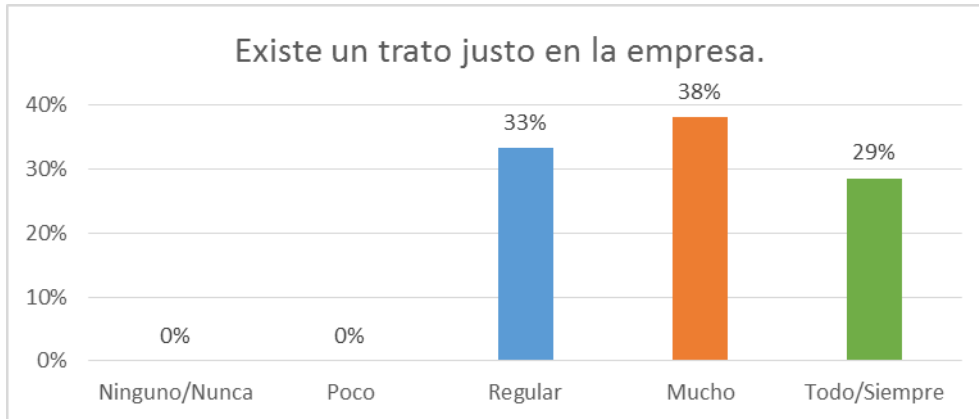
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 76% de los trabajadores sienten que la organización es importante para la vida laboral de manera: Muy favorable (29%) y Favorable (48%)

Pregunta 48

Existe un trato justo en la empresa.



ITEM 48					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	6	6	0.29	0.29	29%
Favorable	8	14	0.38	0.67	38%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

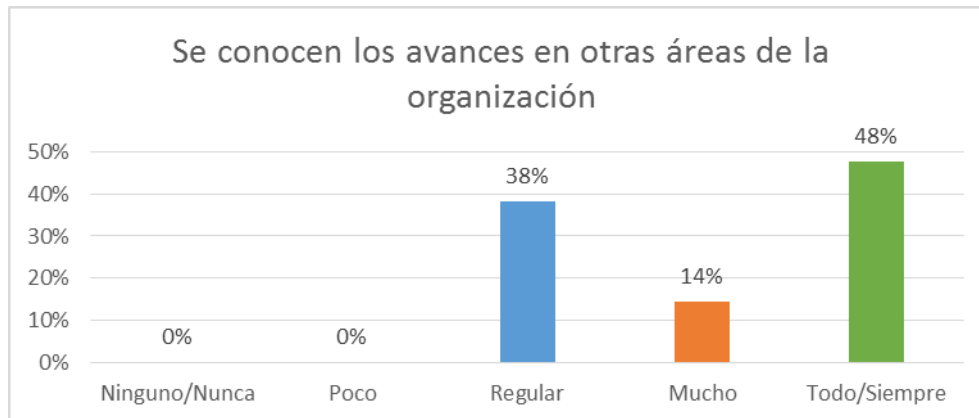
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 67% de los trabajadores sienten que se les da un trato regular en la empresa de manera: Muy favorable (29%) y Favorable (38%)

Pregunta 49

Se conocen los avances en otras áreas de la organización



ITEM 49					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	10	10	0.48	0.48	48%
Favorable	3	13	0.14	0.62	14%
Regular	8	21	0.38	1.00	38%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

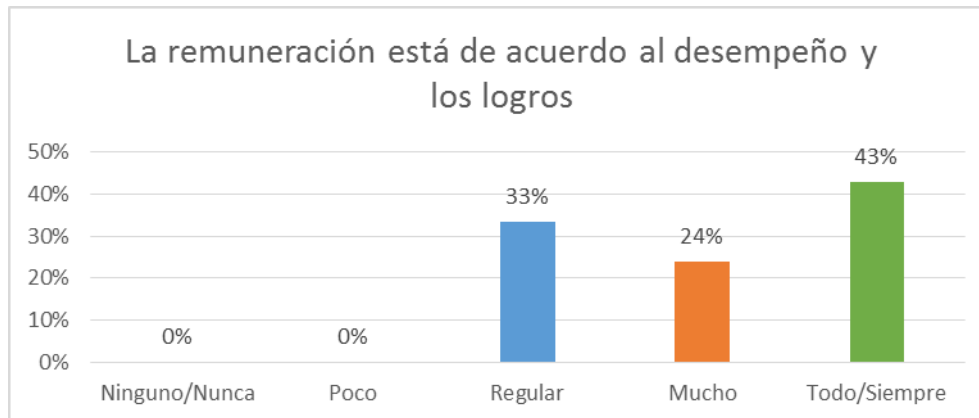
Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 38% de los trabajadores sienten que no se conocen los avances de las otras áreas de manera: Muy favorable (48%) y Favorable (14%)

Pregunta 50

La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros



ITEM 50					
CATEGORIAS	f1	F1	h1	H1	%
Muy favorable	9	9	0.43	0.43	43%
Favorable	5	14	0.24	0.67	24%
Regular	7	21	0.33	1.00	33%
Desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
Muy desfavorable	0	21	0.00	1.00	0%
TOTAL	21		1.00		100%

Elaboración: José Mauricio Chumán Mendo

Interpretación:

El 67% de los trabajadores sienten que la remuneración esta de acorde con el desempeño de manera: Muy favorable (43%) y Favorable (24%)

ANEXO 6: Validación de instrumentos

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

La presente rúbrica aplica a todo trabajo de investigación que haya empleado un instrumento de medida en la recolección de datos.

Título de la investigación: <i>Relación entre clima laboral y ventas de Aldo Diego & Co. Trujillo 2019</i>		
Nombres y apellidos del evaluador: <i>Cristian Fernando Meléndez</i>		
Sede: <i>Trujillo - El Molino</i>	Carrera: <i>Administración</i>	Facultad: <i>Negocios</i>

Este formato se desarrolló con el propósito de evaluar la pertinencia del instrumento que se utilizará en la investigación. En la metodología se debe expresar todos los puntos que se mencionan líneas abajo, con relación al instrumento.

Criterios de evaluación				
Sección		Ítem	Reportado en la página #	Cumple
General	Adaptación del instrumento	Describe el procedimiento de adaptación del instrumento de medida a la cultura	✓	Si o no
Validez	Contenido	¿El contenido de los ítems del instrumento (por ej. Las preguntas de un cuestionario) miden las dimensiones o variables del estudio?	✓	Si o no
		*Presenta el análisis factorial (exploratorio y confirmatorio)	✓	Si o no
	Constructo (debe estar una de estas dos posibilidades)	**Presenta el criterio externo (prueba, experto, población) (Si corresponde)	✓	Si o no
Fiabilidad	Metodo	Describe el método de fiabilidad utilizado (Consistencia interna, test-retest, formas paralelas)	✓	Si o no
	Coefficiente	Describe el coeficiente de fiabilidad utilizado y lo justifica (Alfa de Cronbach, Omega, Kuder Richardson 20)	✓	Si o no

* Análisis estadístico de reducción de datos por lo que tienen en común

**Relacion con otras variables, se observa la correlación de la prueba con otras variables.

Referencia de consulta:

<https://mau1150.files.wordpress.com/2011/04/mau1150-u-test-y-escalas-morales-2007.pdf>

Cristian Meléndez
1578886
Mg. Meléndez

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS

La presente rúbrica aplica a todo trabajo de investigación que haya empleado un instrumento de medida en la recolección de datos.

Título de la investigación: *Relación entre clima laboral y ventas en Aldodiego, Trujillo 2019*

Nombres y apellidos del evaluador: *Víctor Hugo Farfán Paredes*

Sede: *Trujillo - El Molino* Carrera: *Administración* Facultad: *Negocios*

Este formato se desarrolló con el propósito de evaluar la pertinencia del instrumento que se utilizará en la investigación. En la metodología se debe expresar todos los puntos que se mencionan líneas abajo, con relación al instrumento.

Criterios de evaluación				
Sección	Ítem	Reportado en la página #	Cumple	
General	Adaptación del instrumento	Describe el procedimiento de adaptación del instrumento de medida a la cultura	✓	<input checked="" type="radio"/> sí <input type="radio"/> no
Validez	Contenido	¿El contenido de los ítems del instrumento (por ej. Las preguntas de un cuestionario) miden las dimensiones o variables del estudio?	✓	<input checked="" type="radio"/> sí <input type="radio"/> no
		*Presenta el análisis factorial (exploratorio y confirmatorio)	✓	<input checked="" type="radio"/> sí <input type="radio"/> no
	Constructo (debe estar una de estas dos posibilidades)	**Presenta el criterio externo (prueba, experto, población) (Si corresponde)	✓	<input checked="" type="radio"/> sí <input type="radio"/> no
Fiabilidad	Metodo	Describe el método de fiabilidad utilizado (Consistencia interna, test-retest, formas paralelas)	✓	<input checked="" type="radio"/> sí <input type="radio"/> no
	Coefficiente	Describe el coeficiente de fiabilidad utilizado y lo justifica (Alfa de Cronbach, Omega, Kuder Richardson 20)	✓	<input checked="" type="radio"/> sí <input type="radio"/> no

* Análisis estadístico de reducción de datos por lo que tienen en común

**Relación con otras variables, se observa la correlación de la prueba con otras variables.

Referencia de consulta:
<https://matriso.files.wordpress.com/2014/04/habilidades-testes-y-escalas-1101-1101-2007.pdf>

Obs. Desarrollar sugerencias.

[Handwritten signature]
v. farfán