



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Br. Susan Caro Angulo Arias

Asesor

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Susan Caro Angulo Arias**, denominada:

“EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017”

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa
ASESOR

Mg. Dora Luz Zegarra Escalante
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Marlies Alicia Cueva Urra
JURADO

Mg. Luz Angelita Moncada Vergara
JURADO

DEDICATORIA

La presente tesis dedicada a mis amados padres: Walter Angulo Valdivieso y Giovanna Arias Linares; por brindarme su apoyo incondicional.

A mis queridos hermanos Diusan y Zandy.

A todos mis familiares y compañeros que vivieron conmigo esta gran experiencia en la cual contribuyeron para lograr mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme permitido llegar a la culminación de este sueño anhelado, a la Universidad Privada del Norte por brindarme la oportunidad de acceder de los conocimientos necesarios para desenvolverme exitosamente en mi carrera.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	38
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	52
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1:	Estadísticos de fiabilidad	p. 37
Tabla N°2:	Dimensión estructura de la variable clima laboral	p. 38
Tabla N°3:	Dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral	p. 39
Tabla N°4:	Dimensión reconocimiento laboral de la variable clima laboral	p. 40
Tabla N°5:	Dimensión calidad de vida de la variable clima laboral	p. 41
Tabla N°6:	Dimensión conflicto laboral de la variable clima laboral	p. 42
Tabla N°7:	Dimensión comunicación de la variable clima laboral	p. 43
Tabla N°8:	Variable clima laboral	p. 44
Tabla N°9:	Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño del personal	p. 45
Tabla N°10:	Dimensión condiciones laborales de la variable desempeño del personal	p. 46
Tabla N°11:	Dimensión motivación de la variable desempeño del personal	p. 47
Tabla N°12:	Dimensión organización de la variable desempeño del personal	p. 48
Tabla N°13:	Variable Desempeño del personal	p. 49
Tabla N°14:	Estadísticos de correlación	p. 50
Tabla N°15:	Estadísticos para la prueba de hipótesis	p. 50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1:	Dimensión estructura de la variable clima laboral	p.38
Figura N°2:	Dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral	p.39
Figura N°3:	Dimensión reconocimiento laboral de la variable clima laboral	p.40
Figura N°4:	Dimensión calidad de vida de la variable clima laboral	p.41
Figura N°5:	Dimensión conflicto laboral de la variable clima laboral	p.42
Figura N°6:	Dimensión comunicación de la variable clima laboral	p.43
Figura N°7:	Variable clima laboral	p.44
Figura N°8:	Dimensión nivel de productividad de la variable desempeño del personal	p.45
Figura N°9:	Dimensión condiciones laborales de la variable desempeño del personal	p.46
Figura N°10:	Dimensión motivación de la variable desempeño del personal	p.47
Figura N°11:	Dimensión organización de la variable desempeño del personal	p.48
Figura N°12:	Variable desempeño del personal	p.49
Figura N°13:	Nube de puntos de las variables desempeño del personal y clima laboral	p.51

RESUMEN

El propósito en la presente investigación fue el de medir la correlación entre el clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, empleando una muestra igual a la población, considerándose a todos los elementos de la población, dado que es pequeño (el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017) ($n=30$). como $N=n$). Para el enfoque cuantitativo se utilizó un diseño correlacional transaccional o transversal, ya que busca determinar la influencia de la variable independiente (clima laboral) sobre la variable dependiente (desempeño del personal), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo, como instrumento de recolección de datos, se diseñó un cuestionario con el test de Likert (Totalmente de Acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo), ambos instrumentos, tanto para medir el nivel del clima laboral como para medir el nivel de desempeño fueron confiable para su uso. Se determinó que el p-valor (0,0%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo -2017.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño, Personal.

ABSTRACT

The purpose of the present investigation was to measure the correlation between the work climate and the performance of the personnel that provide services in the cashier area in a hardware company of the city of Trujillo-2017, using a sample equal to the population, considering to all the elements of the population, given that it is small (the staff that provides services in the cashier area in a hardware company in the city of Trujillo- 2017) ($n = 30$). as $N = n$). For the quantitative approach, a transactional or transversal correlation design was used, since it seeks to determine the influence of the independent variable (work climate) on the dependent variable (personnel performance), obtained from the measurement of a sample, at a moment of time. , as a data collection instrument, a questionnaire was designed with the Likert test (Totally Agree, agree, indifferent, disagree and totally disagree), both instruments, both to measure the level of work climate and to measure the Performance level were reliable for its use. It was determined that the p-value (0.0%) was lower than the level of significance for the present study (5%), accepting a significant correlation between the variable labor climate and the variable performance of the personnel that provide services in the cashier area. a hardware company of the city of Trujillo -2017.

Keywords: Work climate, Performance, Personnel.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

En el mercado competitivo de los hipermercados, supermercados y tiendas por departamento, cada uno de ellos trata de sobrevivir en el vorágine cambio, adaptando estrategias constantemente a fin de retener, conquistar y fidelizar clientes, pero no toman en cuenta el factor humano que es en suma el recurso más importante de una institución, por lo que no sólo debe capacitarlos, sino brindarles buen trato, logrando resaltar su importancia dentro de las tiendas, supermercados o tiendas por departamento, sobre todo proporcionándoles un buen clima laboral para que puedan desarrollar su inteligencia emocional, lo que hará en ellos personas más seguras y con ganas de seguir trabajando por su realización personal y laboral, por esto es necesario implementar un programa de evaluación de desempeño del personal que permita administrar correcta y sistemáticamente el desempeño de los trabajadores de una determinada organización (Domínguez Aguirre, Ramírez Campos, & García Méndez, 2013).

La importancia del clima laboral tiene un impacto socioeconómico positivo para el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera, ya que alienta a este personal a ser competentes entre sí, logrando mejores resultados para esta área, recalcando que un ambiente de trabajo favorable arroja como resultado altos niveles de desempeño del personal por parte del personal de estas tiendas y supermercados, siendo éste el indicador fundamental para el alcance de metas por parte del personal que brinda servicios en el área de caja al cliente de una empresa ferretera (Remeseiro et al., 1996). Para que exista una activa relación y coordinación entre el personal de línea, supervisores y jefaturas en una empresa ferretera, un buen clima laboral es el medio esencial que permite que se de esta relación exitosa (Dávila, 2014). El objetivo final que se busca con el clima laboral es explicar los motivos por los que las personas que trabajan en una organización se sienten motivadas al ejercer sus obligaciones profesionales, demostrando buen desempeño del personal, alcanzando las metas que es lo más importante para toda organización. También es importante conocer las causas subyacentes de la motivación es muy importante, porque nos permitirá actuar sobre ellas para aumentar la motivación del personal que brinda servicios en el área de caja de una empresa ferretera para la mejora continua de la organización (Domínguez Aguirre et al., 2013).

El beneficio que obtiene la empresa en estudio, mediante el diagnóstico del nivel de su clima laboral es obtener una descripción clara, precisa y confiable para saber cuál es la percepción

del ambiente laboral del personal que brinda servicios en el área de caja: bueno, malo o regular; ambiente en donde desarrollar las funciones diarias delegadas por los supervisores o jefes, ya que el personal que brinda servicios en el área de caja, si se encuentra motivado y satisfecho refleja su agradecimiento en su labor diaria y éste es el motor para el crecimiento empresarial (Salazar Estrada José Guadalupe, Guerrero Pupo Julio Cristóbal, Machado Rodríguez Yadira Barbara, 2009). Asimismo, poder medir si se cumple con los objetivos planteados y esperados para el área de caja en una empresa ferretera, si una empresa tiene características favorables que lo distinguen de otras, son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la empresa y de esta manera son beneficiados tanto el personal como la misma empresa, buscando mejorar buenas relaciones laborales entre los supervisores y el personal que brinda servicios de atención al cliente, permitiendo conocer periódicamente el nivel de resultados alcanzados (Juárez-Adauta, 2012).

Para la empresa ferretera es una necesidad la evaluación constante del nivel de clima laboral en el personal que presta servicios en el área de caja por ser un tema de gran importancia y necesario hoy en día para casi todas las empresas, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano, es por ello que es un elemento indispensable en la planificación estratégica de las empresas, puesto que permite gestionar la motivación de los integrantes de la empresa, con el objetivo de conseguir que su personal alcance las metas diseñadas para el área de caja (Cubillos Rivera, Velásquez Muriel, & Reyes Nova, 2014). Es por ello, necesario conocer y saber la percepción que tienen los colaboradores del ambiente en el que desarrollan diariamente sus actividades, para poder ajustar y aplicar las medidas necesarias correctivas, a fin de poder mantener la motivación del personal para que logren el cumplimiento de sus objetivos y metas (Cuadra Peralta & Veloso Besio, 2007). Para tener un buen clima laboral es requisito indispensable vincular los intereses del personal del área de caja de una empresa ferretera con los objetivos de la organización y así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del personal y del área de caja en una empresa ferretera (Patlán-Pérez & Martínez, 2012).

En esta empresa ferretera se puede observar respecto a la variable en estudio, el clima laboral en cuanto al cumplimiento de reglas se encuentran bien establecidos y rigurosos procedimientos, la relación con los jefes se mantiene en un equilibrio adecuado entre la confianza y respeto, existe un reconocimiento laboral en cuanto a bonificaciones a los que alcanzan las metas propuestas, se goza de excelentes condiciones laborales, las relaciones laborales entre el personal de caja en algunos casos se puede observar tensión debido a la

carga de trabajo y al tratarse de una área muy sensible, por último se goza de un protocolo de caja a fin de mejorar la comunicación.

Asimismo, se observó en cuanto a la variable desempeño del personal la existencia de metas respecto a las tarjetas CMR, metas de autoliquidables, promoción y venta de productos “estrellas”, utilización de vales de proyectos que la empresa ferretera saca para beneficio del cliente, se evitan los accidentes mediante protocolos y el uso de códigos para comunicación delicada entre el área de seguridad y el personal de caja, identificación de códigos y artículos. La empresa ferretera de acuerdo con sus habilidades del colaborador es ascendido a los puestos inmediatos lo que origina una línea de carrera, existen capacitaciones dentro de las horas de trabajo que ayudaban a mejorar las funciones del trabajador evaluándose constantemente.

I.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017?

I.3. Justificación

La presente investigación se justifica porque será un aporte teórico que servirá de fuente de información en cuanto al clima laboral favorece el desempeño del personal de una organización, explicando cuál es la relación que existe entre el clima laboral y desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, a fin de plantear posibles propuestas de solución que permitan mejorar el desempeño del personal. Para esto nos basamos en el dimensionamiento Clima Laboral de Litwin & Stringer (1968), mientras para el dimensionamiento de Desempeño del personal nos basamos en Robbins (2005).

La presente investigación se justifica en la dimensión metodológica por cuanto se investigó cómo se relaciona el clima laboral en el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, nos ayudara a analizar si un clima desfavorable genera un mal desempeño del personal, para así poder plantear estrategias que ayuden al área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo a mejorar su desempeño. Adicionalmente el presente estudio se justifica en la medida que servirá como fuente de información académica para futuros estudios relacionados al tema.

Posee un valor práctico, porque la influencia del clima laboral en el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-

2017, podría generar un cumplimiento de las metas planteadas para cada uno de los trabajadores para el mes, logrando esto beneficiar a los mismos trabajadores por cuanto recibirían las comisiones y bonificaciones por alcanzar las metas y además solucionar problemas que se presentan al interior de la empresa, específicamente en esta área donde se desarrolla la investigación.

Además, posee una justificación valorativa porque analiza al personal en su entorno laboral, identificando los factores que determinan el comportamiento y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017 por medio de la opinión o percepción que tengan.

Finalmente, posee una justificación académica porque se trabajan con variables del clima laboral y su influencia en el desempeño del personal, asimismo en el bienestar del personal, en su autoestima y el gestar un trabajo en equipo usando las cualidades y sinergias del personal y las áreas en las que se desempeñan.

I.4. Limitaciones

Se presentaron algunas limitaciones de corte metodológico en cuanto no se encontraron suficientes antecedentes que hayan sido estudiados en empresas similares a las que el presente estudio se trabajó. Por lo que se usaron antecedentes de empresas diferentes pero que median la misma correlación de variables. Por otro lado, el poco interés que mostraron el personal encuestado, al llenado de las encuestas para realizar el presente trabajo de investigación. Escasa disponibilidad de tiempo del personal del área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo, por estar siempre ocupados realizando sus labores la mayor parte de su jornada laboral y ante el tiempo relativamente largo para la aplicación del instrumento, el temor por parte de los trabajadores por brindar información que contravenga a los intereses de la empresa. Sin embargo, el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo aceptaron llenar la encuesta entregada a cada uno de ellos, haciéndoles entender que las necesidades y malestares que tengan como trabajadores de dicha empresa, llegarían a la gerencia en forma anónima y que esa era la única y mejor manera de como la jefatura esté informada de cómo perciben sus trabajadores el ambiente de trabajo y pueda encontrar la forma de mejorar su clima laboral, para el bienestar de todo el recurso humano dentro del área.

Asimismo, se encontró el impedimento en que, si bien es cierto que se podía conducir el trabajo de investigación, pero no se podía usar el nombre de la empresa, por lo que fue necesario recurrir al nombre “Empresa ferretera de la ciudad de Trujillo”.

I.5. Objetivos

I.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.

Objetivos específicos

- a) Describir el nivel de las dimensiones de la variable clima laboral del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.
- b) Describir el nivel de las dimensiones de la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa de la ciudad de Trujillo- 2017.
- c) Relacionar las dimensiones de la variable clima laboral con la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa de la ciudad de Trujillo- 2017.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

En la tesis titulada *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*, de Marroquín y Pérez (2011), publicado por la Universidad de San Carlos, Guatemala; demostraron que los trabajadores de los restaurantes se permite la libertad en la realización de sus labores, porque existe la apreciación de que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones entre compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Los encargados y supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional, logrando que los trabajadores se identifiquen con los valores, creencias, procedimientos, reglas y normas de la organización en sus funciones. El desempeño laboral de los trabajadores es adecuado al perfil del puesto, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados obtenidos. Los autores concluyen que el clima organizacional de los trabajadores de Burger King es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño del personal. Este trabajo contribuye en la presente investigación demostrando que el clima organizacional influye directamente en el nivel de productividad de los trabajadores, es por eso la importancia de un buen clima laboral para lograr una actitud positiva de los colaboradores hacia la organización, y por ende mejorarán su nivel de desempeño del personal.

La tesis titulada *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad, estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango*, de Fuentes (2012), publicado por la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, demostraron que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad. Los 20 encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto, lo cual ayuda a alcanzar los objetivos institucionales. Se concluye que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la Delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos. Según la evaluación que realizaron los jefes inmediatos los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, asimismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos

los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. Este trabajo contribuye en la presente investigación demostrando que los empleados para que tengan una alta satisfacción es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la Ciudad de Quetzaltenango.

La tesis titulada *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima, Línea 1 en el 2013*, de Huamani (2015), publicado por la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, en Lima, Perú, demostraron que el personal de conducción de trenes del metro de Lima, la línea 1; están restringidos al cumplimiento estricto de los procedimientos estipulados en el ROI (Reglamento Operativo Interno) en la realización de sus labores, las condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones. Los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto permite aspectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de la funciones del colaborador. La comunicación dentro de sus funciones es fundamental y vital que se de forma clara, precisa, sencilla y consecuente; para el funcionamiento de todo el sistema. El autor concluye que el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de Lima, línea 1 es favorable para la organización y las actividades asignadas en sus funciones son positivas. Este trabajo contribuye en la presente investigación en la medida que demuestra que el clima organización influye en el desempeño del personal del área de transporte del metro de Lima, Línea 1.

En la tesis titulada *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores de Andelas CÍA. LTDA de la ciudad de Ambato*, de Uría (2011), publicado por la Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador, demostraron que existe una inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Los sistemas de comunicación que se aplican en la empresa son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores. No fomentar trabajo en equipo ocasiona una falta de compañerismo y participación en las actividades empresariales, lo que incide la falta de compromiso organizacional. Los directivos señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores se encuentra en un nivel medio y no es el esperado por ellos para el cumplimiento de las metas organizacionales.

Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos. Este trabajo contribuye a la presente investigación a analizar y proponer alternativas que permitan mejorar el clima organizacional lo cual repercute directamente sobre la gestión y desarrollo empresarial de las organizaciones

En la tesis titulada *Clima Organizacional en las empresas de la Ciudad de Trujillo*, de Rodríguez (1999), publicado por la Universidad Pedro Ruiz Gallo, en Lambayeque, Perú; señala que existen una serie de variables de la percepción, una serie de atributos cualitativos específicos de una organización determinada, estos se derivan de las deducciones sobre los modos en que la organización trata a sus miembros, y sus elementos críticos consisten en las percepciones y su descripción influye sobre la conducta y actitudes del individuo en la organización. El autor concluye en que el clima organizacional representa para la persona una fuente de influencia para su conducta, la cual se plasma en reacciones y sentimientos en el lugar de trabajo. El clima organizacional es definido según tres escuelas distintas: una serie de características que definen a la organización, que son relativamente perdurables y que influyen en las personas en el trabajo. Este trabajo contribuye en la presente investigación demostrando que el clima organizacional influye en la conducta de los trabajadores, puesto que si existe un clima laboral óptimo los trabajadores tendrán una actitud positiva hacia la empresa, y por ende mejorarán su productividad laboral.

En la tesis titulada *Percepción del Clima Organizacional medido por el nivel de insatisfacción laboral según condición de trabajo del cliente interno del Hospital I Essalud Carlos A. Cortez Jiménez Tumbes*, de Salyrosas (2006), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, en Trujillo, Perú; demostró que la insatisfacción laboral generada en el cliente interno traerá repercusión en el servicio que ofrece al cliente externo, y a su vez generara desinterés en el logro de las metas las cuales tienen que ver con la productividad de los trabajadores. El autor concluye que la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se encuentra basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. El clima organizacional refuerza la moral de estos trabajadores, manteniendo entusiasmo, interés en el desempeño de sus funciones, la cual se forma con la expectativa de sus compañeros de trabajo, los superiores y los usuarios. La satisfacción de los clientes internos en el ambiente de trabajo generara mayor productividad, y esto se refleja en la satisfacción del cliente externo. Este trabajo contribuye en la presente investigación a demostrar que evidencia como se refleja la satisfacción laboral de los trabajadores y este a su vez tiene

repercusión en los resultados que presenta esta organización por ende esta se encuentra en proceso de expansión.

La tesis titulada *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana; período 2013*, de Pérez y Rivera (2015), publicado por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, en Iquitos, Perú, demostraron que un nivel medio o moderado de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, Periodo 2013. En la dimensión de Involucramiento Laboral, los trabajadores del IIAP, percibe que se involucra en su trabajo con compromiso para superar los obstáculos, con unas relaciones interpersonales favorables y confiando en la mejora de los métodos de trabajo. La dimensión de Supervisión, los trabajadores del IIAP, percibe que la calidad de supervisión por parte de los jefes se encuentra en un nivel adecuado; lo cual favorece los resultados esperados conforme los planes estratégicos; confían en sus trabajadores y delegan funciones acorde a las necesidades institucionales. La dimensión de Comunicación, los trabajadores del IIAP, perciben fluidez, rapidez y celeridad en la cadena de valor de los procesos organizacionales. Las condiciones laborales, los trabajadores del IIAP, perciben como a una Institución que practica relaciones laborales favorables en cuanto a infraestructura, ambientes adecuados, seguridad laboral, reconocimiento y remuneraciones acorde a los perfiles de puestos. La dimensión Autorrealización, los trabajadores del IIAP, perciben a su Institución como medio laboral que favorece su desarrollo personal y profesional. Este trabajo contribuye en la presente investigación a demostrar que las cinco dimensiones trabajan conjuntamente como sostener una relación interpersonal favorable, confianza entre supervisor y colaborador, retroalimentación de sus competencias, reconocimiento, remuneración, seguridad laboral, cubrir mayores expectativas y así poder lograr sus metas.

La tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayucachi – Huancayo, 2012-2013*, de Orellana y Pérez (2014), publicado por la Universidad Nacional del Centro del Perú, en Huancayo, Perú, demostraron que el Clima Organizacional de la Municipalidad de Huayucachi es desfavorable, donde se observa que los indicadores están en un rango de 2.83 a 4.20 en una escala de Likert. El Desempeño Laboral en la Municipalidad de Huayucachi es deficiente, donde se observa que los indicadores están en un rango de 3.60 a 3.73 en una escala de Likert. El Clima Organizacional se relaciona de manera directa con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayucachi – Huancayo 2012-2013. Los indicadores del Clima Organizacional de la Municipalidad

Distrital de Huayucachi como recompensa, remuneración, liderazgo, confort, conflicto y cooperación y comunicación se encuentran en un nivel medio y requieren mejora. Mientras que identidad, estructura, innovación, motivación y toma de decisiones se encuentran en un nivel alto. Los indicadores del Desempeño Laboral de la Municipalidad Distrital de Huayucachi como calidad y organización se encuentran en un nivel medio, lo cual requiere mejora. Las relaciones interpersonales, innovación, orientación de resultados y trabajo en equipo se encuentran en un nivel alto. Este trabajo contribuye en la presente investigación demuestra el dimensionamiento del Clima laboral y la relación con el Desempeño del personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huayucachi- Huancayo 2012-2013.

En la tesis titulada *Motivación como Factor determinante en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara” Puerto Cabello, Estado Carabobo*, de Sánchez (2011), publicado por la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional, Venezuela; demostraron que existe un alto índice de descontento por los ingresos que perciben en relación al trabajo que realizan, lo cual no resulta un incentivo para ejecutar satisfactoriamente y con entusiasmo las labores cotidianas, debido a que son muy pocos los beneficios sociales que logran obtener por no poseer un salario justo acorde con la función y nivel de exigencias que desempeñan. En cuanto a la detección de necesidades motivacionales del personal administrativo se tiene que por un lado la mayoría consideran que los incentivos económicos que ofrece la institución no satisfacen totalmente las necesidades básicas, ya que con los ingresos que perciben no les permite adquirir vivienda propia y tampoco cubrir los gastos de alimentación, lo cual debilita la calidad de vida de estos empleados e inciden en su nivel motivación hacia la labor desempeñada en el departamento, a pesar de recibir por parte de la institución seguridad en el empleo y beneficios sociales tales como (hospitalización y servicio médico). En las necesidades motivacionales identificadas por el personal, se puede evidenciar por otra parte que se encuentran medianamente satisfechas, puesto que se sienten a gusto con la carga del horario pero la remuneración económica no compensa la labor cumplida, pues solo a duras penas logran cubrir las necesidades de alimentación (vivienda, protección contra amenazas y pérdidas, entre otras), lo cual les hace sentirse inseguros e incómodos en el medio donde se desenvuelve. Este trabajo contribuye en la presente investigación a demostrar en la medida que el personal no tiene un alto nivel de motivación, su desempeño del personal no es el más adecuado para realizar sus actividades.

En la tesis titulada *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*, de Quispe (2015), publicado por la Universidad Nacional José María Arguedas, en Andahuaylas, Perú, demostrando que la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas; existe una relación directa y positiva moderada. La relación entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y productividad de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas; demuestra que existe una relación directa y positiva moderada. La relación entre la dimensión motivación laboral y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas; demuestra que existe una relación directa y positiva muy débil. La relación entre la dimensión comunicación interpersonal eficacia de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas; demuestra que existe una relación directa y positiva débil. La relación entre la dimensión motivación laboral y eficiencia laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas; existe una relación directa y positiva débil. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio muestran que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. Este trabajo contribuye en la presente investigación demostrando que el estado de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, quienes, en algunas ocasiones, lograr realizar un regular desempeño frente a las condiciones.

En la tesis titulada *La Cultura y el Clima Organizacional como Factores relevantes en el rendimiento laboral en el Instituto de Oftalmología*, de Álvarez (2001), publicado por la Universidad de Zaragoza, España; señala que la cultura organizacional del Instituto de Oftalmología es débil, puesto que no hay relación entre sus áreas, desencadenando malestar entre los trabajadores que la integran, generando actitudes conformistas, impulsivas y auto-proteccionistas lo que se refleja con la pérdida del respeto de reglas internas, culpabilidad cuando se rompen las normas, y temor por venganzas, etc. El deficiente desarrollo de la cultura organizacional existente ha llevado a la organización a manejar una actividad laboral normalizada y reglamentada, obviando a las personas como sujetos, como seres humanos que necesitan de la satisfacción de necesidades. La autora concluye que el ritmo de desarrollo del clima organizacional depende del grado de disposición de cambiar y mejorar de los trabajadores, y esto depende en gran medida del grado de liderazgo, imperante en la organización, permitiendo así una conciencia plena de la importancia del desarrollo cultural y el equilibrio que debe existir entre los grupos de referencia para transitar por el camino del éxito. Este trabajo contribuye en la presente investigación demostrando a reafirmar que el clima organizacional, es de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones, de ellos dependerá la eficacia y

productividad del buen desempeño del personal administrativo. Además, enfatiza en los beneficios que obtienen los colaboradores si la empresa cuenta con un clima laboral óptimo y las consecuencias que trae como la eficacia en el servicio que brindan y por ende mayor satisfacción en los usuarios y viceversa.

En la tesis titulada *La Motivación y su Relación con el Desempeño Laboral*, de Roblero (2012), publicado por la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México; esta investigación está basada en un análisis documental, con el objetivo de explicar la relación de la motivación con el desempeño laboral en las organizaciones; en la actualidad la motivación es un elemento primordial para garantizar un efectivo desempeño laboral, ya que toda persona tiene anhela satisfacer sus necesidades, por eso es necesario emplear esfuerzos para lograr los objetivos propuestos por la organización o de manera personal para tener éxito. El autor concluye que la motivación es el motor principal que induce a la persona a tener un alto desempeño del personal. Este trabajo contribuye a la presente investigación a reflejar como la organización conforme va logrando satisfacer las necesidades de los empleados, está incidiendo en el proceso de la motivación, es decir mayor satisfacción es igual a un alto desempeño.

En la tesis titulada *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño de los trabajadores del Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo (CIDUNT)*, de Quiliche (2009), publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú; demostró que la estructura y el proceso organizacional interactúan con la personalidad de cada miembro del personal y genera las percepciones que tiene de su organización, además que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros a través de las percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. La autora concluye en que un clima organizacional estable es una inversión a largo plazo. Los directivos de las organizaciones deben percatarse que el medio forma parte del activo de la institución y como tal deben valorarlo y prestarle la debida atención. El análisis del clima organizacional permite identificar, organizar y valorar las apreciaciones y pensamientos que el equipo humano de una empresa o instituciones tiene para ubicar los puntos críticos que afecten al personal y se convierta en un elemento clave para que sus empleados tengan mejores logros en sus objetivos y se corrijan a tiempo aquellos factores que puedan afectar su motivación o desempeño. Este trabajo contribuye en la presente investigación demostrando a valorar al personal dentro de una institución y conocer que el clima organizacional tiene un efecto en el logro de los objetivos que se tracen influyendo en el desempeño de los trabajadores, permitiéndonos esclarecer más el tema a investigar.

b) Bases teóricas

Variable Clima laboral

Se interpreta el concepto en la medida que la motivación entre los participantes es elevada, el clima laboral tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes; sin embargo cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales, el clima laboral tiende a bajar; el clima laboral es multidimensional y está formado por un conjunto de características que describen a la organización, la hacen diferente de otras organizaciones, son duraderas en el tiempo e influyen sobre el comportamiento de los miembros del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017 (Bordas Martínez, 2016).

En este mismo sentido, se considera que el clima laboral concierne a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización (Litwin & Stringer, 1978), también es la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales el clima laboral es considerado como la posibilidad de desarrollo de las propias habilidades de tomar decisiones sobre el trabajo individual y de participar en las decisiones de los demás, es también un elemento clave en la satisfacción laboral y en la salud mental; por tanto, estrategias de intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017 (Gan & Triginé, 2000).

Por otro lado, “el Clima laboral como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y productividad en el trabajo”, así también el clima laboral es la manifestación visible de la cultura de la empresa, es uno de los indicadores que permiten conocerla y evaluarla, también es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule

con los sistemas organizativos (Chiang Vega, Martín, & Núñez Partido, 2010), todas las organizaciones tienen un ambiente o personalidad propia que la distinguen de otras organizaciones y que influyen en la conducta de sus miembros. La gerencia por lo tanto debe esforzarse por crear el tipo de clima que permita que se alcancen los objetivos de la organización y al mismo tiempo satisfaga las necesidades psicológicas y sociales del personal. Lo que quiere dar entender el autor es que el responsable de crear un clima adecuado entre los colaboradores de la organización es el gerente, pues solo la gerencia podrá encaminar a los colaboradores para que logren las metas planteadas brindando una atmósfera adecuada que facilite el desarrollo de sus funciones. Unos de los principales factores de clima laboral que debe tener en cuenta una organización son: propósito organizacional, el cual permite la claridad de las metas que se plantean lograr, la estructura, es decir, la disposición y el orden de las partes dentro de un todo, el liderazgo como la aceptación de jefes, reconocimientos de ser competente, trato justo, relaciones cordiales, mecanismos útiles y actitud al cambio. Los supervisores del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, tienen en cuenta estos factores se puede decir que tiene la capacidad de crear un excelente clima laboral, es en este sentido que el clima laboral encuentra su importancia en la función que cumple como vínculo entre aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de los colaboradores (Toro Alvarez, 2001).

Asimismo, el clima laboral es alto y favorable en la medida de que brinde satisfacción en las necesidades personales y eleve la moral. Mediante la satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes, esta se encuentra en su nivel óptimo; sin embargo, en momentos desfavorables y propicios a una frustración de las necesidades, esta se ve afectada ocasionando su reducción, es así como se reconoce que el Clima laboral, representa el ambiente interno en donde se relacionan íntimamente los miembros de la organización, de modo que, existe una incidencia estrecha entre esta y el estado motivacional de las personas (Duque Londoño, 2008).

El clima laboral presenta las siguientes características: cualidad o propiedad del ambiente organizacional, ya que son percibidas por los miembros que conforman la organización. Hace referencia con la situación en el que tiene lugar el trabajo, presenta un fuerte impacto en el comportamiento de los colaboradores, se encuentra íntimamente relacionado con el grado de motivación, es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, ya que son percibidas por los miembros que conforman la organización. Hace referencia con la situación en el que tiene lugar el trabajo, el clima laboral tiene un

fuerte impacto en el comportamiento de los colaboradores, el clima está íntimamente relacionado con el grado de motivación, el clima está determinado por el estilo de liderazgo (Giraudier, 2004)

El diagnóstico del clima laboral es un término que fue introducido por primera vez en el campo de la psicología organizacional por Saul W. Gellerman (1960), quien lo concibió como el “carácter” de una compañía y propuso una lista de pasos para su análisis y que se mostrarán a continuación: Identificar a las personas cuyas actitudes son importantes, estudiar de las personas y la determinación de sus objetivos, tácticas y puntos ciegos, evaluación de los desafíos económicos a los que se enfrenta la compañía en términos de decisiones políticas, integración de la idea de establecer denominadores comunes en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellas (Leyva, 2012).

Variables Organizacionales influyentes en el clima laboral, cita a Likert, quien establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima, estas son las variables causales, intermedias y finales. Entendiéndose como variables causales, definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes. Variables Intermedias, este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización. Variables finales, variables que surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida (Ramos Luna & Valli, 2008).

Dimensiones del Clima laboral

El clima es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral, destacando las siguientes dimensiones: realización personal que hace referencia a la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro (Domínguez Aguirre et al., 2013). Involucramiento laboral, refiriéndose a la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de

la organización. Supervisión que son apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Comunicación que se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, condiciones laborales que hace referencia al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Remeseiro et al., 1996).

Variable Desempeño del personal

La evaluación del desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, diseñado para determinar en qué medida la persona cumple correctamente su trabajo, de acuerdo a las metas y los resultados que debe alcanzar; comparándolo con un conjunto de estándares, para luego comunicar esta información a los interesados (Chiavenato, 1998), también el desempeño es el valor que se espera que aporta el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017, estos comportamientos, de los individuos en diferentes circunstancias temporales a la misma vez, contribuyen de forma positiva para la organización. Se complementa el estudio al determinar como uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño del personal, la fijación de metas, lo cual mejorara el nivel de desempeño del personal de los trabajadores (Robbins, 2004).

El término de desempeño del personal es citado por muchos autores en sus investigaciones con el fin de reconocer sus implicancias para establecer mejoramientos. Sumándose a ello, el desempeño del personal es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad, también el desempeño es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en la organización (Isea, 2013). En su trabajo, el colaborador muestra las competencias laborales alcanzadas, en las que se integran conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, de acuerdo con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa. Para el autor, el término desempeño del personal se refiere a lo que en realidad hace el

trabajador, por lo tanto, sus componentes esenciales son aspectos como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos (Pedraza, 2000).

Es la capacidad de cumplir las metas organizacionales usando los recursos eficaz y eficientemente. Esto quiere decir que el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, debe lograr los objetivos o metas propuestas con el mínimo de recursos a fin de satisfacer las necesidades del mercado, pero sin dejar de lado la calidad de los productos o servicios. Por ejemplo, una cadena de restaurantes puede ofrecer distintos platillos al mejor precio, pero con ingredientes de baja calidad, lo cual genera malestar entre los consumidores. En este caso, se tiene un grado de eficiencia negativa (Zuñiga, 2006). Si, por el contrario, reduce sus costos, pero sigue manteniendo su calidad, se habla de una eficiencia positiva y una buena productividad, así tenemos al desempeño del personal como un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. Asimismo, este depende de muchas contingencias. Es decir, varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. Además, el valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determina la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer. El desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017, es entonces, el desarrollo de un trabajo eficiente y compartido dentro de la organización; es por ello por lo que se le concibe como una de las piedras angulares para lograr la efectividad al alcanzar el éxito de éstas, razón por la cual hay un constante interés de las entidades por mejorar el desempeño de los empleados a través de los continuos programas de capacitación e incentivos (Romero & Isea, 2013).

La Evaluación del desempeño del personal es el proceso que sirve para juzgar o estimar el rendimiento, el valor, la excelencia y las cualidades de una persona e igualmente, constituye una función esencial que de una u otra forma suele afectarse en toda organización moderna (Pernía & Carrera, 2014). La evaluación del desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017 no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para

mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. En términos de empleados es sinónimo de productividad, o sea que alguien es productivo, cuando esta persona con una cantidad de recursos en un periodo de tiempo dado obtiene el máximo de productos, en términos generales, la evaluación de desempeño tiene diversas aceptaciones, dependiendo del punto de vista de cada autor y del contexto general en el cual se realice la actividad, no obstante, el eje central de sus definiciones es el desempeño del trabajador, por lo cual se puede afirmar que, la evaluación del desempeño representa un proceso sistemático y continuo de seguimiento de la actuación de cada servidor en su área de trabajo, el cual permite obtener una apreciación amplia y clara de su desenvolvimiento individual y de su contribución a la efectividad de la organización a la que pertenece (Robbins, Coulter, & Dávila Martínez, 2005).

La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del rendimiento potencial de desarrollo de cada persona, en función a las actividades que desempeña en su cargo, la evaluación es un concepto dinámico, pues cada uno de los empleados con evaluados cada cierto tiempo de manera formal o informal (Pineda Arenas & Pineda Sánchez, 2012). Siendo este un medio por la cual la organización puede identificar los problemas o posibles problemas dentro de la misma, mientras que para Harper & Lynch (1992), evaluación del desempeño lo define como “técnica o procedimiento que aprecia de la forma más sistemática y objetiva, el rendimiento de los colaboradores de una organización”. Esta evaluación se realiza de acuerdo con los objetivos planteados por la organización, las responsabilidades de los colaboradores y sus características personales (Pérez, 2009).

Se puede indicar que la evaluación del desempeño es una herramienta que ayuda a medir el rendimiento de los colaboradores y a la vez ayuda a identificar las capacidades de cada trabajador. También podemos decir que toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de una persona. Esta evaluación puede llevarse a cabo utilizando varios enfoques, que reciben denominaciones como evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados e informes de progreso. En resumen, la evaluación de desempeño es un concepto dinámico, ya que las organizaciones continuamente evalúan a los empleados (Sum-Mazariegos, 2015).

Dimensiones del desempeño

El desempeño de los individuos se evalúa por medio de los siguientes factores: factores actitudinales: empezando por una excelente disciplina, una actitud de ayuda mutua, seguridad, compromiso, destreza en sus habilidades, compostura, excelente aspecto personal, comodidad, y capacidad de realización. Factores operativos: como el trabajo en equipo, un excelente liderazgo, calidad y conocimiento del trabajo (Chiavenato, 2000)

El desempeño puede ser determinado a través de los elementos que lo componen, por ello los clasificó en determinantes directos, Los determinantes directos son características que dependen únicamente del individuo e influyen directamente su nivel de desempeño (Pernía & Carrera, 2014).

También tenemos las siguientes dimensiones:

Productividad: En relación con los empleados es sinónimo de rendimiento. La productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia de un trabajador, decimos que algo o alguien es productivo, cuando en un periodo de tiempo se obtiene el máximo de productos con una determinada cantidad de insumos (Chiavenato, 2009).

Condiciones laborales: Se refiere a las circunstancias físicas en las que el empleado se encuentra cuando ocupa un cargo en la organización. Es el ambiente físico que rodea al empleado mientras desempeña su cargo. Los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo son: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas, al ambiente físico y psicosociales que presenta el puesto de trabajo, está profundamente influido por tres grupos de condiciones: Condiciones ambientales de trabajo: Iluminación, temperatura, ruido e higiene, Condiciones de tiempo: Duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc. Condiciones sociales: Organización informal, estatus, etc. (Robbins et al., 2005)

Motivación: Es la interacción entre el individuo y las actividades que realiza, se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares que motiva al trabajador para alcanzar los objetivos de la organización y sus propios objetivos (Pineda Arenas & Pineda Sánchez, 2012).

Clima Organizacional: Es el medio donde los colaboradores manifiestan sus habilidades o defectos dentro de la organización, para determinar el aumento o disminución de su productividad (Robbins et al., 2005).

Métodos de evaluación del desempeño

Existen diversos métodos para medir el desempeño del personal, sin embargo, para el presente trabajo, se ha considerado el método de evaluación propuestos por, quien se refiere a la evaluación por competencias y, se clasifica de acuerdo con aquellos que miden: características, conductas o resultados (Alles, 2002): Métodos basados en características: Su diseño está pensado para medir el nivel que posee un empleado con ciertas características como: confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo, que la organización considera importantes para el presente o futuro. Son populares porque son sencillos de administrar (Robbins et al., 2005).

Escalas Gráficas de Calificación: Uno de los métodos más antiguos y populares de la evaluación es el uso de las escalas gráficas de calificación. En este método se enumera un grupo de factores de desempeño, como la cantidad y la calidad de trabajo, la profundidad del conocimiento, la cooperación, la lealtad, la asistencia la honestidad y la iniciativa. El evaluador revisa la lista y califica cada factor de acuerdo con las escalas crecientes. Típicamente las escalas califican cinco puntos de modo que un factor como conocimiento del trabajo podría ser calificado de 1 a 5. Aunque no proporcionan la profundidad de la información que los ensayos o incidentes críticos proporcionan, requieren menos tiempo en su elaboración y puesta en práctica. También permiten análisis y comparación cuantitativos (Pernía & Carrera, 2014).

Escalas gráficas de calificación: Cada característica por evaluar se presenta mediante una escala en que el evaluador indica hasta qué grado el trabajador posee esas características (Robbins et al., 2005).

Métodos de escalas mixtas: Es una modificación el método de escala básica. En lugar de evaluar las características con una escala se le dan al evaluador tres descripciones específicas de cada característica: superior, promedio e inferior (Zuñiga, 2006).

Método de distribución forzada: Exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, frecuentemente puestas en forma de pares, que parecen igualmente favorables y desfavorables. Actualmente no es muy usada. Método de formas narrativas: Requiere que el evaluador prepare un ensayo que describa al empleado que evalúa con la mayor precisión posible. Tiene sin embargo desventajas como que es muy subjetivo y no siempre los evaluadores cuentan con un buen estilo de escritura (Robbins et al., 2005).

Métodos basados en el comportamiento, permite al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específica que acciones deberían o no exhibirse en el puesto. Por lo general, su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación para su desarrollo (Robbins et al., 2005).

Método de incidente crítico: Se relaciona con la conducta del evaluado, una de las ventajas de este método es que abarca todo el periodo evaluado y de este modo se puede facilitar el desarrollo y autoevaluación por parte del empleado.

Escala fundamentada para la medición del comportamiento: consiste en una serie de escalas verticales, una para cada dimensión importante del desempeño del personal.

Escala de observación de comportamiento: Mide la frecuencia observada en una conducta. La escala deberá estar diseñada para medir la frecuencia con que se observa cada una de las conductas.

Métodos basados en resultados

Evalúa los logros de los empleados, los resultados que obtienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados (Robbins et al., 2005).

Mediciones de productividad: Ejemplos clásicos vendedores según el volumen de ventas o los trabajadores de producción sobre la base de unidades producidas. A los altos ejecutivos, respecto a la rentabilidad. De este modo fácilmente se puede alinear a los empleados con los objetivos organizacionales.

Administración por objetivos: Filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijas mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa representada por su jefe o director de área responsable.

Métodos de Evaluación por Competencias, Cada vez se crean más métodos para medir el desempeño del personal de los colaboradores, y estos se enfocan en las competencias del trabajador, para enfrentar situaciones que permitirá identificar las competencias idóneas para el desarrollo eficiente de sus responsabilidades (Pedraza, Amaya, & Conde, 2010).

Evaluación de 360 grados, es un esquema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno: jefes, pares y subordinados. Puede incluir a otras personas como proveedores o clientes, las evaluaciones jefe-empleados pueden ser incompletas, ya que toman en consideración una sola fuente. Las fuentes múltiples pueden proveer un marco más rico, completo y relevante del desempeño de una persona. Por añadidura, puede crear un clima de mayor colaboración en el trabajo (Alles, 2006). Los empleados asumen más y mejor sus conductas y cómo impactan a los demás. La evaluación de 360 grados o feedback es la forma más novedosa de desarrollar la valoración del desempeño, ya que dirige a la satisfacción de las necesidades y las expectativas, no sólo de su jefe sino también de todos aquellos que reciben sus servicios internos y externos. Finalmente, el concepto de evaluación de 360 grados es un concepto claro, sencillo: consiste en un grupo de personas que valoren a otro por medio de una serie de ítems o factores predefinidos. Estos factores son comportamientos observables en su desarrollo diario de su práctica profesional (Alles, 2002).

c) Hipótesis

El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

3.1. Operacionalización de la Variable Independiente: Clima laboral

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	El clima laboral se refiere al ambiente existente entre los integrantes de la organización. Está estrechamente unido al grado de motivación de los colaboradores e indica de manera específica las propiedades motivacionales del clima laboral. Asimismo, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades individuales y la elevación moral de los integrantes, y desfavorable cuando no se alcanza satisfacer esas necesidades (Robbins et al., 2005). El clima laboral también es definida como una cualidad o propiedad del ambiente interno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de una organización, influye en sus comportamientos y tiene una duración relativa Litwin & Stringer (1968).	Estructura	Burocracia / Cumplimiento de Reglas y Procedimientos
		Relación con la jefatura	Liderazgo/ Consideración/ Involucramiento
		Reconocimiento laboral	Salario / Recompensa
		Calidad de Vida	Autonomía/ Condiciones Laborales
		Conflicto laboral	Grado de tolerancia y Negociación
		Comunicación	Confianza y Respeto

3.2. Operacionalización de la Variable Dependiente: Desempeño del personal

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Desempeño del Personal	Son acciones o comportamientos observados en el empleado que son relevantes para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en función a las habilidades y capacidades, del individuo (Robbins et al., 2005).	Nivel de productividad	Metas y objetivos
			Conocimiento
			Habilidades y Destrezas
			Normas y reglamentos
		Condiciones laborales	Ambientes físicos
			Equipos y recursos materiales
			Seguridad
		Motivación	Reconocimientos
			Desarrollo profesional
			Incentivos y Beneficios
Organización	Habilidades Sociales		
	Trabajo en equipo		

3.3. Diseño de investigación

Los métodos de estudio usados fueron el deductivo, el inductivo hipotético-deductivo. El método deductivo es el procedimiento que orienta al investigador para realizar una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene los pasos básicos: observación del fenómeno a tratar, elaboración de una hipótesis para explicar el fenómeno, conclusión de proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y demostración de la verdad de los enunciados inferidos comparándolos con la experiencia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El método inductivo en versión moderna fue desarrollado por el inglés Francis Bacon (1561-1626) y se encuentra relacionado a las investigaciones empíricas. Así mismo rechazó la silogística de Aristóteles en la que se apoyaba la escolástica (doctrina del medievo) y la cual desdeñaba la experiencia sensible. En su lugar, Bacon destacó la importancia de la observación y el experimento en la obtención del conocimiento, pero minimizó el papel de las hipótesis por lo cual ha sido ampliamente criticado (Hernández et al., 2014).

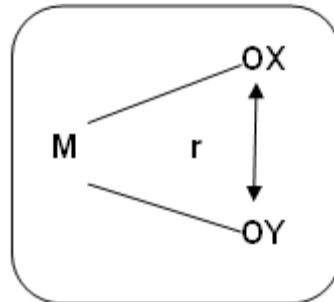
El procedimiento metodológico es el siguiente:

- a) La identificación de las fuentes de donde se obtuvo los datos: Estos fueron proporcionados por el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017.
- b) La localización de las fuentes. El personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017.
- c) Las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Se elaborará y se precisará los pasos a usar en la aplicación de los dos instrumentos, asimismo se determinará su confiabilidad y validación de los mismos.
- d) La preparación y presentación de los datos recolectados: Se procesará los datos encontrados y se elaborarán las tablas de frecuencias y figuras estadísticas, que seguidamente se interpretarán y analizarán.

Diseño de investigación

Para el enfoque cuantitativo se utilizó un diseño correlacional transaccional o transversal, ya que busca determinar la influencia de la variable independiente (clima laboral) sobre la variable dependiente (desempeño del personal), obtenidas de la medición de una muestra, en un momento del tiempo. No se manipulan intencionalmente una o más variables independientes para ver su efecto una sobre otras variables (Hernández et al., 2014).

Lo que se hace es visualizar fenómenos tal como se dan en su entorno natural para posteriormente analizarlos”. La representación esquemática del diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra (El personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017).

O x : Observación de la variable independiente: clima laboral

O y : Observación de la variable dependiente: desempeño del personal

r: Correlación posible entre las variables.

Tipo de estudio

La investigación es no experimental, por cuanto no se manipuló activamente alguna variable y tan solo se evidencia los fenómenos en su espacio natural empírico para después analizarlos (Monje Álvarez, 2011).

En este campo de la investigación nos encontramos con una serie de clasificaciones en cuanto a tipos de investigación. Sin embargo, para (Hernández et al., 2014) si bien existe una amplia gama de tipos de investigación, esta se define de acuerdo con los propósitos que persigue el autor de tales divisiones:

- Según su finalidad: Es aplicado, que parte de una situación problemática que requiere ser intervenida y mejorada. Comienza con la descripción sistemática de la situación anómala, luego se enmarca en una teoría suficientemente aceptada de la cual se exponen los conceptos más importantes y pertinentes; posteriormente, la situación descrita se evalúa a la luz de esta teoría y se proponen secuencias o relaciones para que apunten a una solución en la medida que se comprende la situación.
- Según su profundidad o carácter: Es correlacional, porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utiliza la metodología empírico-analítica y se sirve de pruebas estadísticas para el análisis de datos

(Monje Álvarez, 2011). Pretende determinar cómo se relacionan o vinculan diversos conceptos, variables o características entre sí o, también si no se relacionan. En el caso de la presente investigación es determinar la correlación o influencia del clima laboral en el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.

- Según su naturaleza: Se enmarca en el enfoque de investigación cuantitativa, porque para las variables: motivación y el desempeño, se cuantificarán sus valores después de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, los mismos que se elaboraron en base a las respectivas dimensiones e indicadores de las variables. Luego a partir de los resultados obtenidos de cada una de las variables en estudio se elaboró las tablas y figuras estadísticas correspondientes (Pineda & Alvarado, 2008).
- Según el alcance temporal: La investigación es transversal, porque tiene como propósito establecer la relación entre las variables medidas a partir de una muestra, tal como aparecen en el presente, en un momento único de la investigación (Cortés & León, 2004).
- Orientación que asume. La investigación se orienta a la comprobación y emplea principalmente la metodología empírico-analítica; y el objetivo es explicar y predecir los fenómenos; es decir, por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste (Cortés & León, 2004).

3.4. Unidad de estudio

La unidad de estudio está conformada por el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.

3.5. Población

La población de estudio está representada por todo el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017 (N=30).

Empleados	N°
Trabajadores de caja	30

3.6. Muestra

En la presente investigación se trabaja con una muestra igual a la población, considerándose a todos los elementos de la población, dado que es pequeño (el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017) (n=30). como N=n).

3.7. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Con la finalidad de cumplir con los objetivos propuestos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento de recolección de datos, se diseñó un cuestionario con el test de Likert (Totalmente de Acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo). Ver (Anexo n° 1). La fuente primaria de información fue el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.

La validez del cuestionario, se usó un instrumento estandarizado, cuestionario correspondiente a Litwin y Stringer (1968), no necesitando validez de expertos por su condición de ser un instrumento estandarizado.

Asimismo, se hace uso del dimensionamiento para la variable desempeño del personal al autor Robbins et., al. (2005)

Asimismo, se realizó un análisis estadístico, con la ayuda de un profesional experto temático, quien utilizó dos métodos para determinar la fiabilidad del cuestionario, los cuales son:

Tabla N° 1: Estadísticos de fiabilidad

	Variable Clima laboral	Variable Desempeño del Personal
Alfa de Cronbach	0,934	0,790
Guttman	0,689	0,806
Corrección de Spearman-Brow (Longitud iguales o desigual)	0,689	0,849

Fuente: Reporte del SPSS 22

3.8. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Los datos fueron procesados en una computadora utilizando el software estadístico SPSS 22, para realizar la prueba de hipótesis (correlación de variables estadísticas) y alfa de cronbach.

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

4.1. Nivel de las Dimensiones de la variable Clima laboral del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017

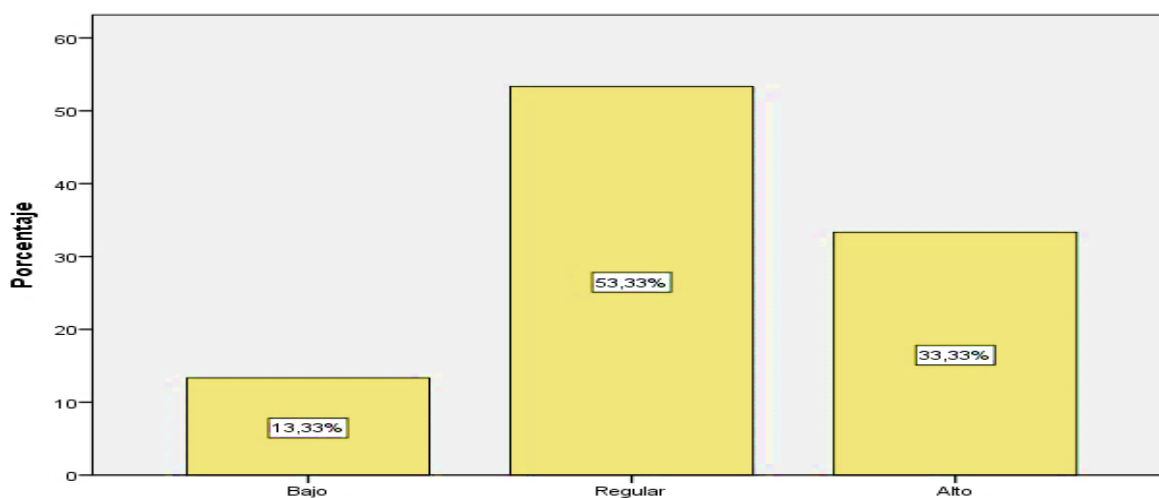
Tabla N°2
Dimensión Estructura de la variable clima laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3
	Regular	16	53,3	66,7
	Alto	10	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°2 podemos observar el nivel de la dimensión estructura de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 53,3% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente dimensión, mientras que el 33,3% de ellos en un nivel alto y por último el 13,3% en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°1
Dimensión Estructura de la variable clima laboral



Fuente: Tabla N°2

Tabla N°3

Dimensión Relación con la jefatura de la variable clima laboral

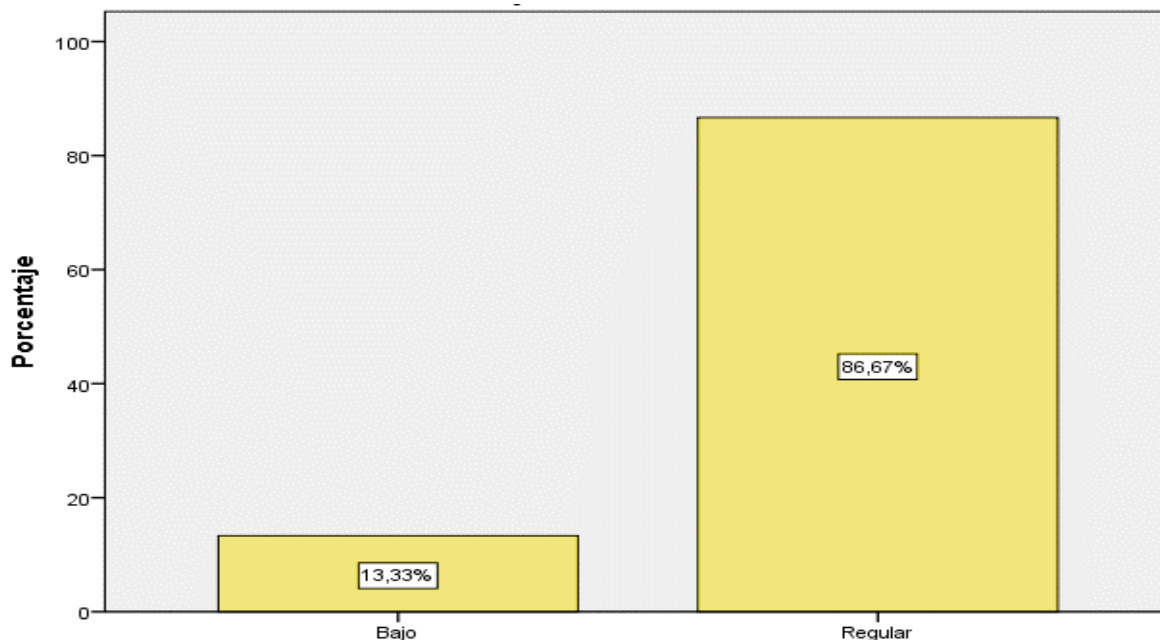
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	13,3	13,3	13,3
	Regular	26	86,7	86,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta. Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°3 podemos observar el nivel de la dimensión relación con la jefatura de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 86,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente dimensión, mientras que el 13,3% de ellos en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°2

Dimensión Relación con la jefatura de la variable clima laboral



Fuente: Tabla N°3

Tabla N°4

Dimensión Reconocimiento laboral de la variable clima laboral

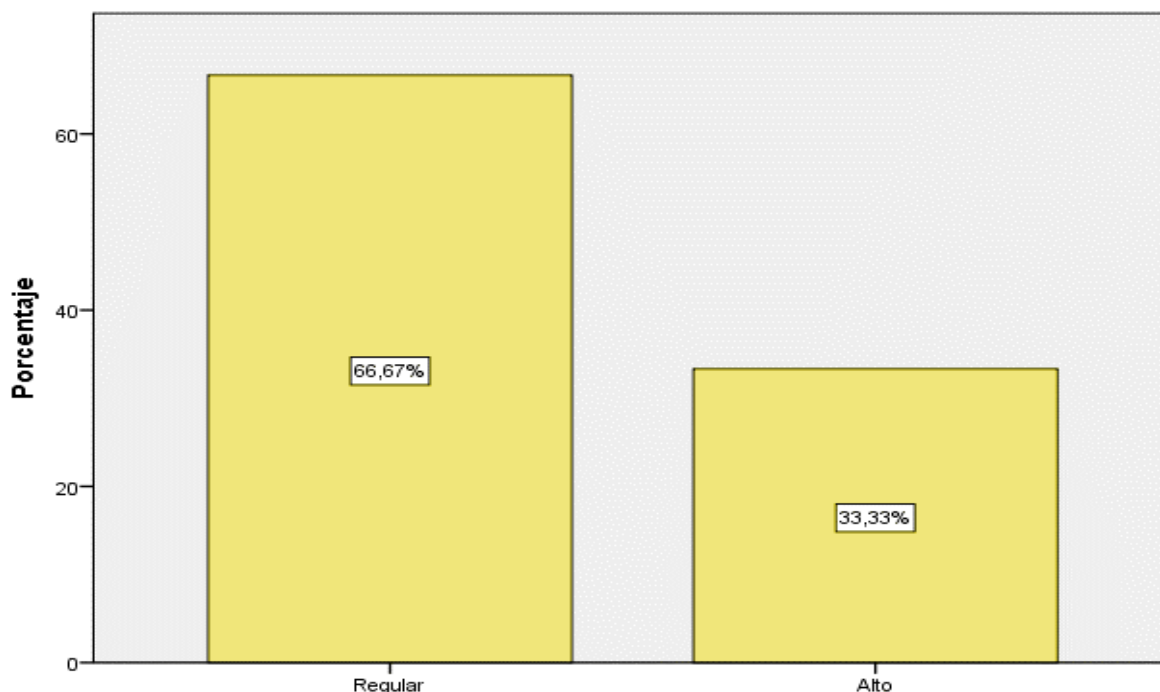
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	20	66,7	66,7	66,7
	Alto	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°4 podemos observar el nivel de la dimensión reconocimiento laboral de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 66,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente dimensión, mientras que el 33,3% de ellos en un nivel alto; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°3

Dimensión Reconocimiento laboral de la variable clima laboral



Fuente: Tabla N°4

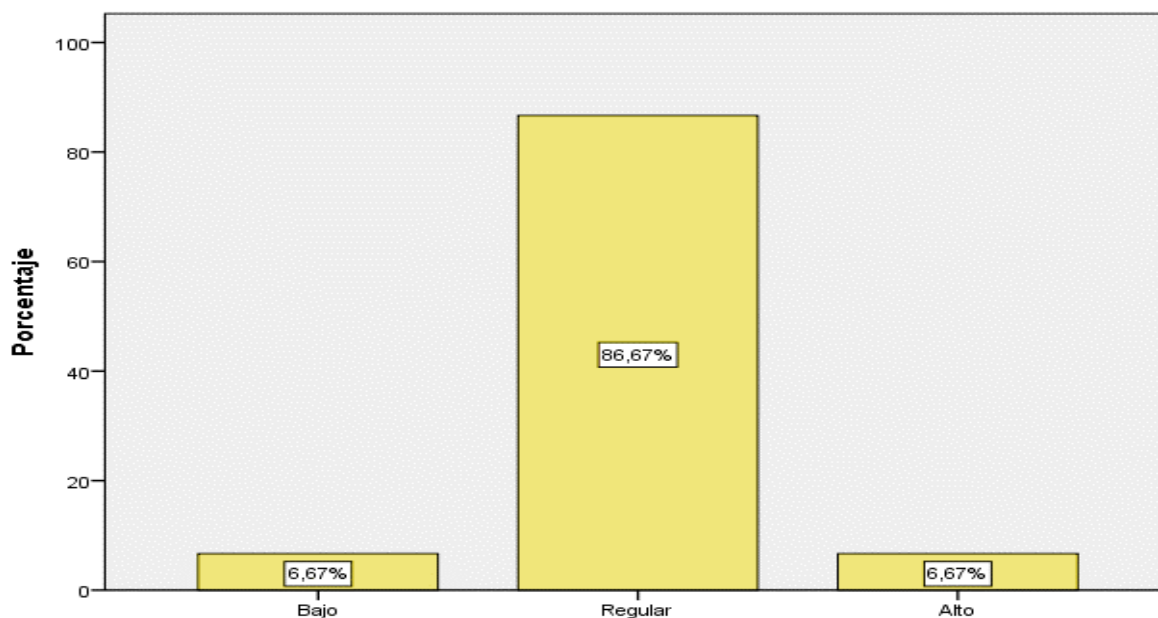
Tabla N°5
Dimensión Calidad de vida de la variable clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	26	86,7	86,7	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°5 podemos observar el nivel de la dimensión calidad de vida de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 86,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente dimensión, mientras que el 6,7% de ellos en un nivel alto, y por último el 6,7% en un nivel bajo. Tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°4
Dimensión Calidad de vida de la variable clima laboral



Fuente: Tabla N°5

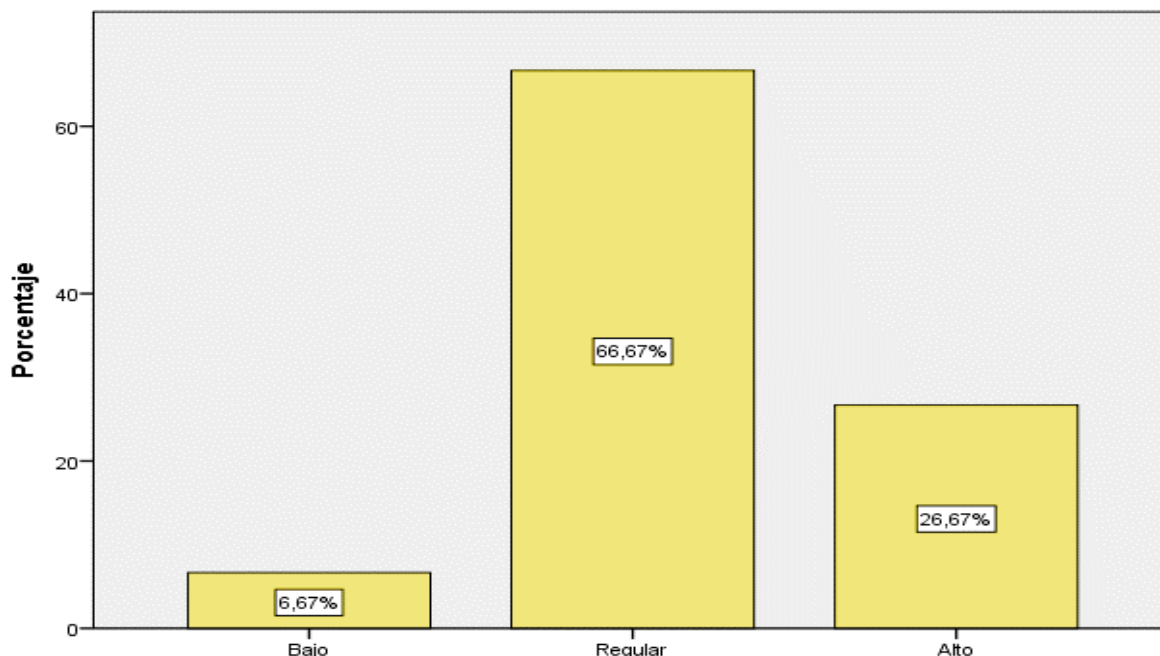
Tabla N°6
Dimensión Conflicto laboral de la variable clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	20	66,7	66,7	73,3
	Alto	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°6 podemos observar el nivel de la dimensión conflicto laboral de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 66,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente dimensión, mientras que el 26,7% de ellos en un nivel alto, y por último el 6,7% en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°5
Dimensión Conflicto laboral de la variable clima laboral



Fuente: Tabla N°6

Tabla N°7

Dimensión Comunicación de la variable clima laboral

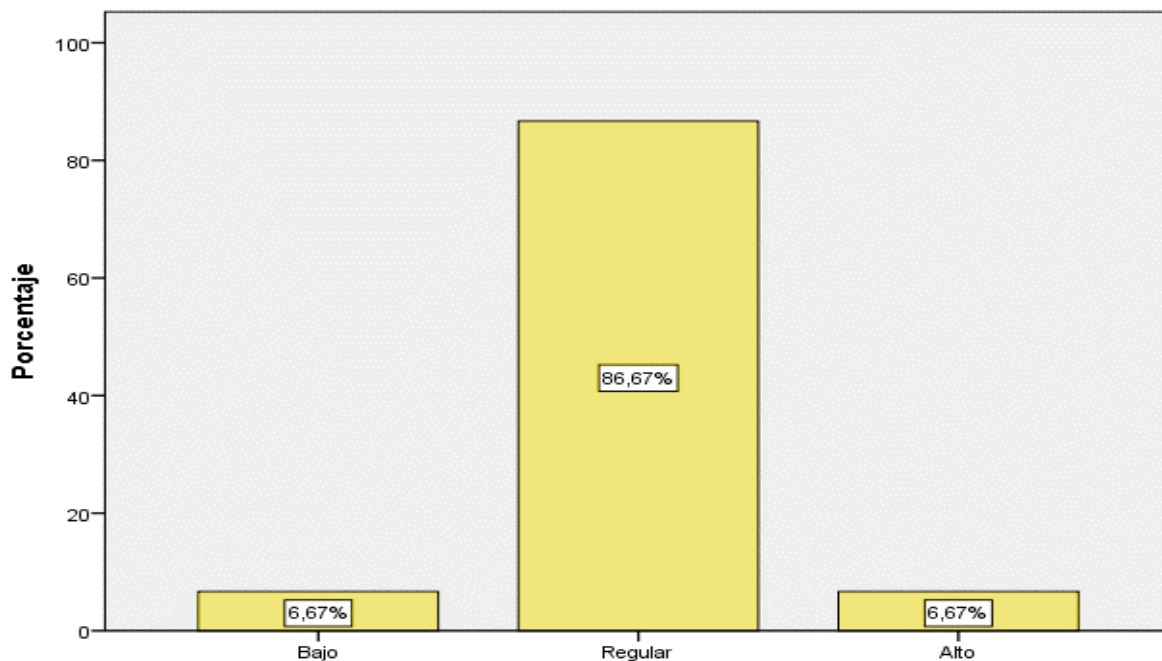
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7	6,7
	Regular	26	86,7	86,7	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°7 podemos observar el nivel de la dimensión comunicación de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 86,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente dimensión, mientras que el 6,7% de ellos en un nivel alto, y por último el 6,7% en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°6

Dimensión Comunicación de la variable clima laboral



Fuente: Tabla N°7

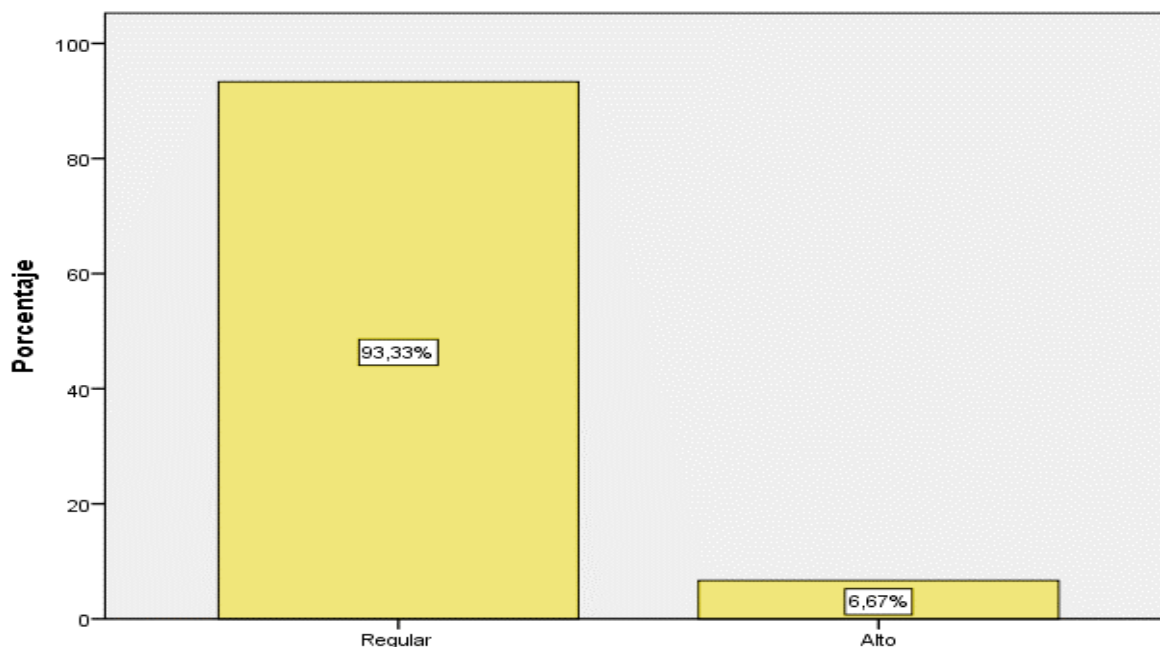
Tabla N°8
Variable Clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	28	93,3	93,3	93,3
	Alto	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°2.

En la tabla N°8 podemos observar el nivel de la variable Clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 93,3% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente variable, mientras que el 6,7% de ellos en un nivel alto; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°7
Variable Clima laboral



Fuente: Tabla N°8

4.2. Nivel de las Dimensiones de la variable Desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017

Tabla N°9

Dimensión Nivel de productividad de la variable Desempeño del personal

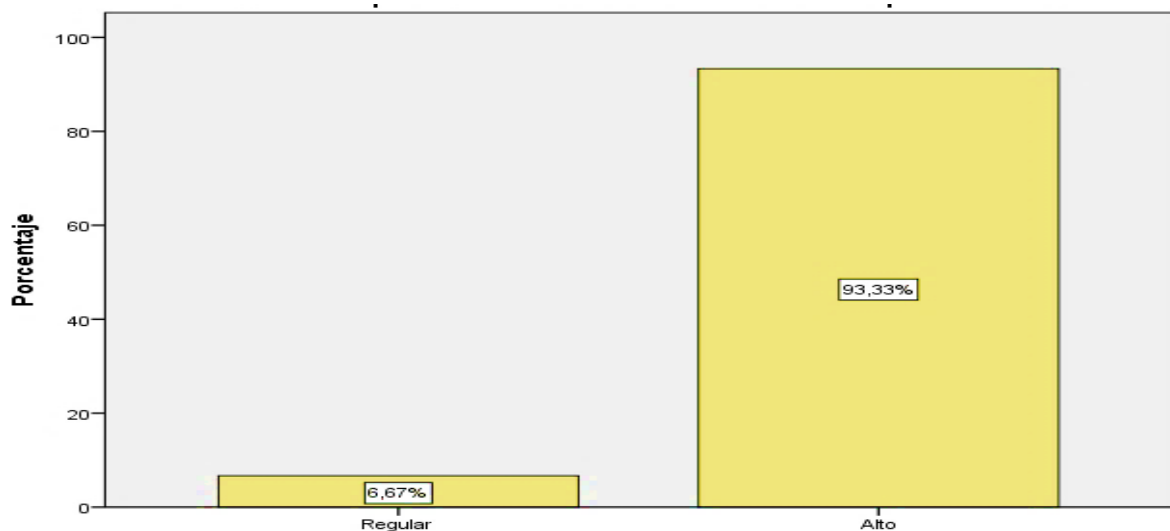
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	2	6,7	6,7	6,7
	Alto	28	93,3	93,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°1.

En la tabla N°9 podemos observar el nivel de la dimensión productividad de la variable desempeño del personal, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 93,3% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel alto de la presente variable, mientras que el 6,7% de ellos en un nivel regular; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°8

Dimensión Nivel de productividad de la variable desempeño del personal



Fuente: Tabla N°9

Tabla N°10

Dimensión Condiciones laborales de la variable desempeño del personal

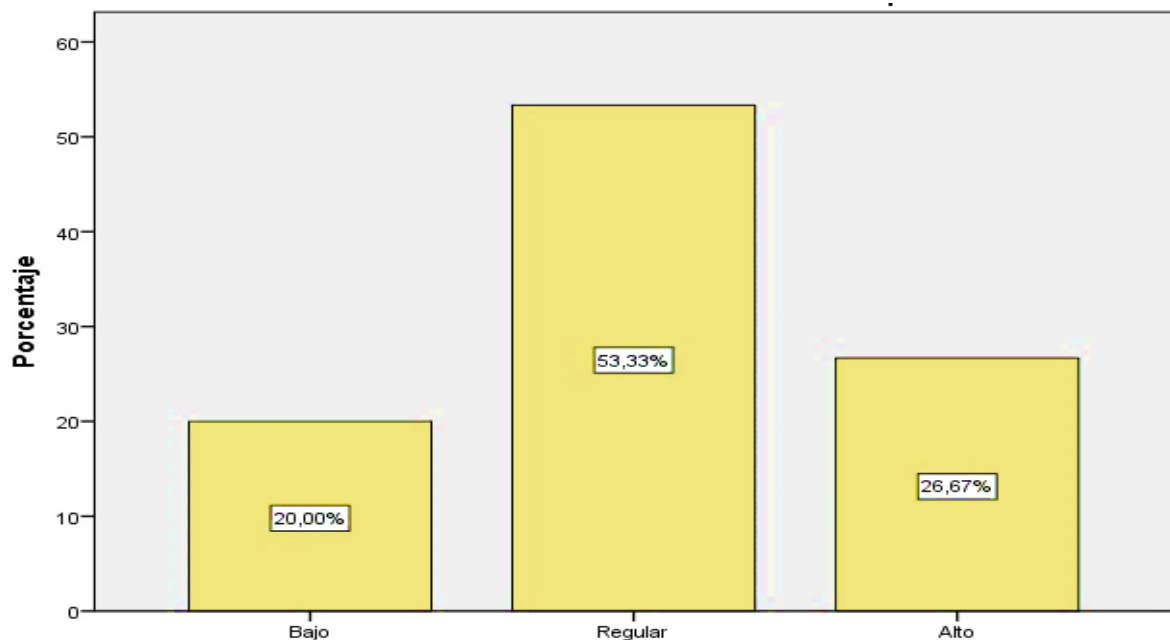
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	20,0	20,0
	Regular	16	53,3	73,3
	Alto	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°1.

En la tabla N°10 podemos observar el nivel de la dimensión condiciones laborales de la variable desempeño del personal, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 53,3% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular la presente variable, mientras que el 26,7% de ellos en un nivel alto y finalmente el 20% en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°9

Dimensión Condiciones laborales de la variable desempeño del personal



Fuente: Tabla N°10

Tabla N°11

Dimensión Motivación de la variable desempeño del personal

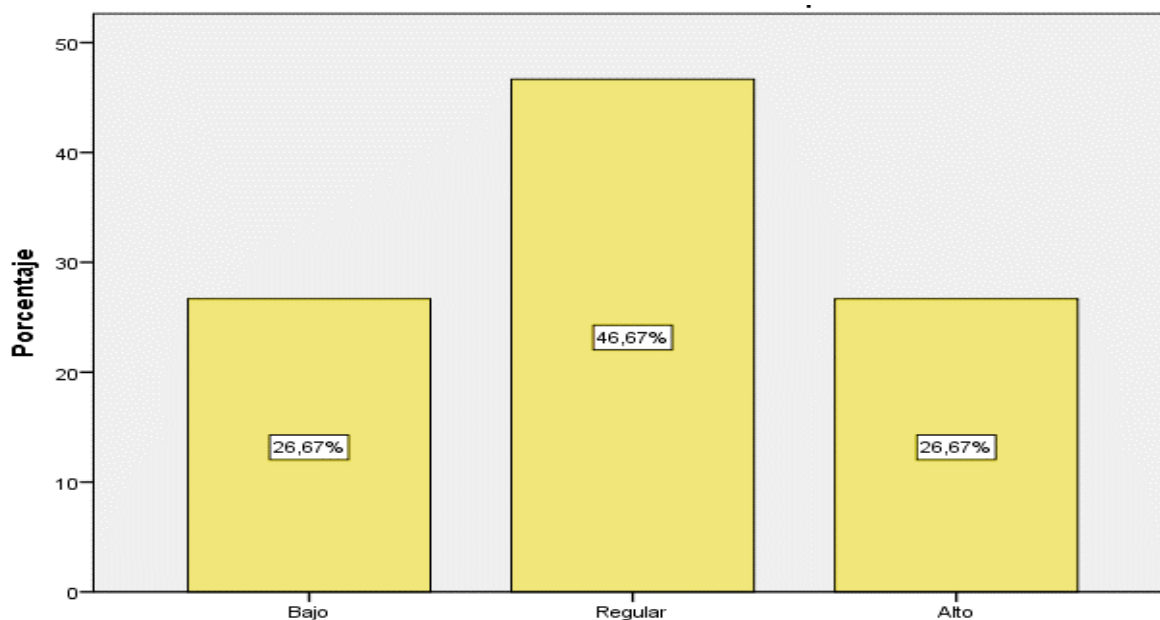
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	26,7	26,7
	Regular	14	46,7	73,3
	Alto	8	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°1.

En la tabla N°11 podemos observar el nivel de la dimensión motivación de la variable desempeño del personal, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 46,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular la presente variable, mientras que el 26,7% de ellos en un nivel alto y finalmente el 26,7% en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°10

Dimensión Motivación de la variable desempeño del personal



Fuente: Tabla N°11

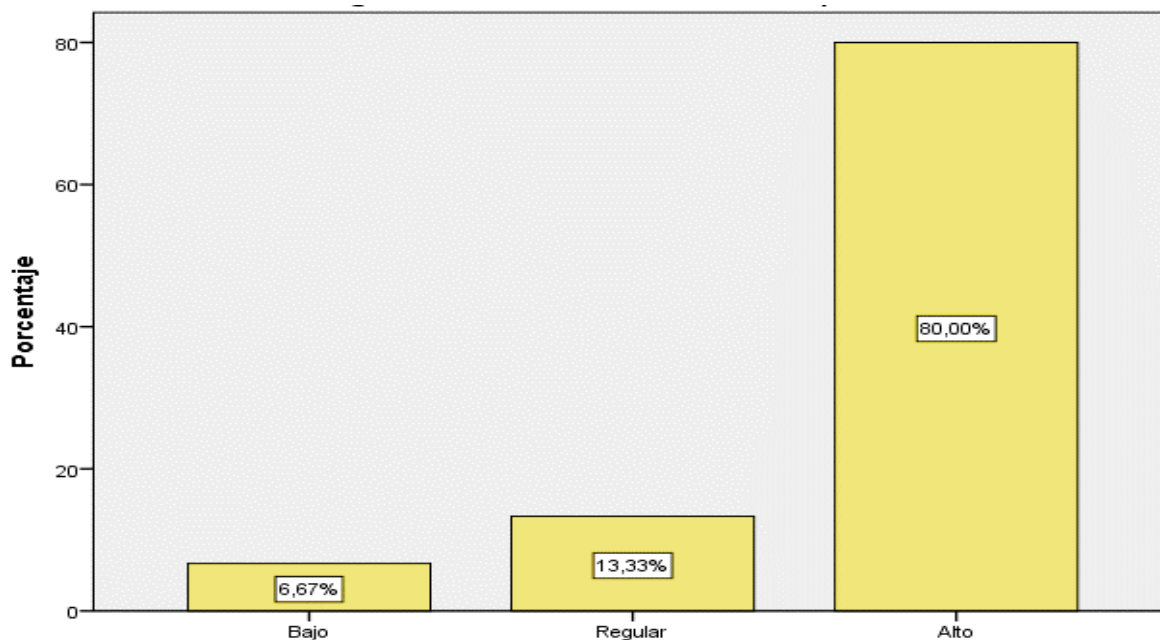
Tabla N°12
Dimensión Organización de la variable desempeño del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	6,7	6,7
	Regular	4	13,3	20,0
	Alto	24	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°1.

En la tabla N°12 podemos observar el nivel de la dimensión organización de la variable desempeño del personal, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 80% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel alto de la presente variable, mientras que el 13,3% de ellos en un nivel regular y finalmente el 6,7% en un nivel bajo; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°11
Dimensión Organización de la variable desempeño del personal



Fuente: Tabla N°12

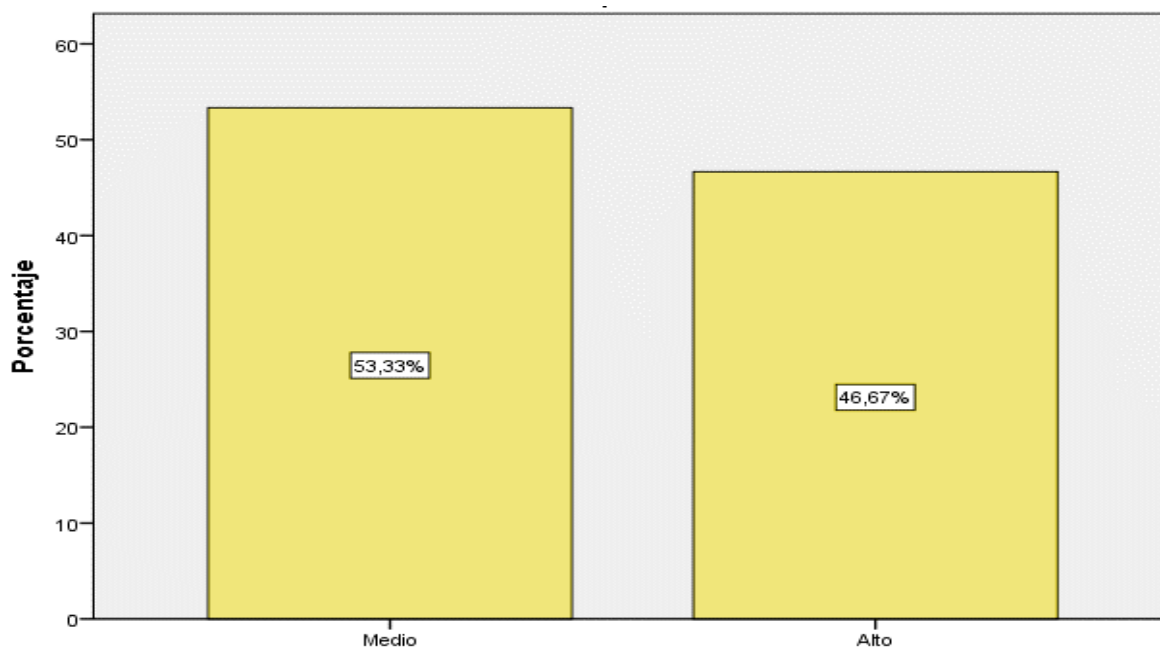
Tabla N°13
Variable Desempeño del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular	16	53,3	53,3	53,3
Válido Alto	14	46,7	46,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos obtenidas por el investigador mediante el instrumento denominado encuesta.
Elaboración: Autora. Anexo N°1.

En la tabla N°13 podemos observar el nivel de la variable Desempeño del personal, resultante de aplicar el cuestionario en la que el 46,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel alto de la presente variable, mientras que el 53,3% de ellos en un nivel regular; tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura N°12
Variable Desempeño del personal



Fuente: Tabla N°13

4.3. Relación entre las Dimensiones de la variable clima laboral con la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017

Tabla N°14
Estadísticos de correlación

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,825	0,681	0,670	6,98189

Fuente: Ordenador, con el software SPSS versión 22

En la tabla N°14 se aprecia el coeficiente de correlación de Pearson (0,825) cercano a la unidad por lo que se establece la existencia de una correlación significativa y directamente proporcional.

Tabla N°15
Estadísticos para la prueba de hipótesis

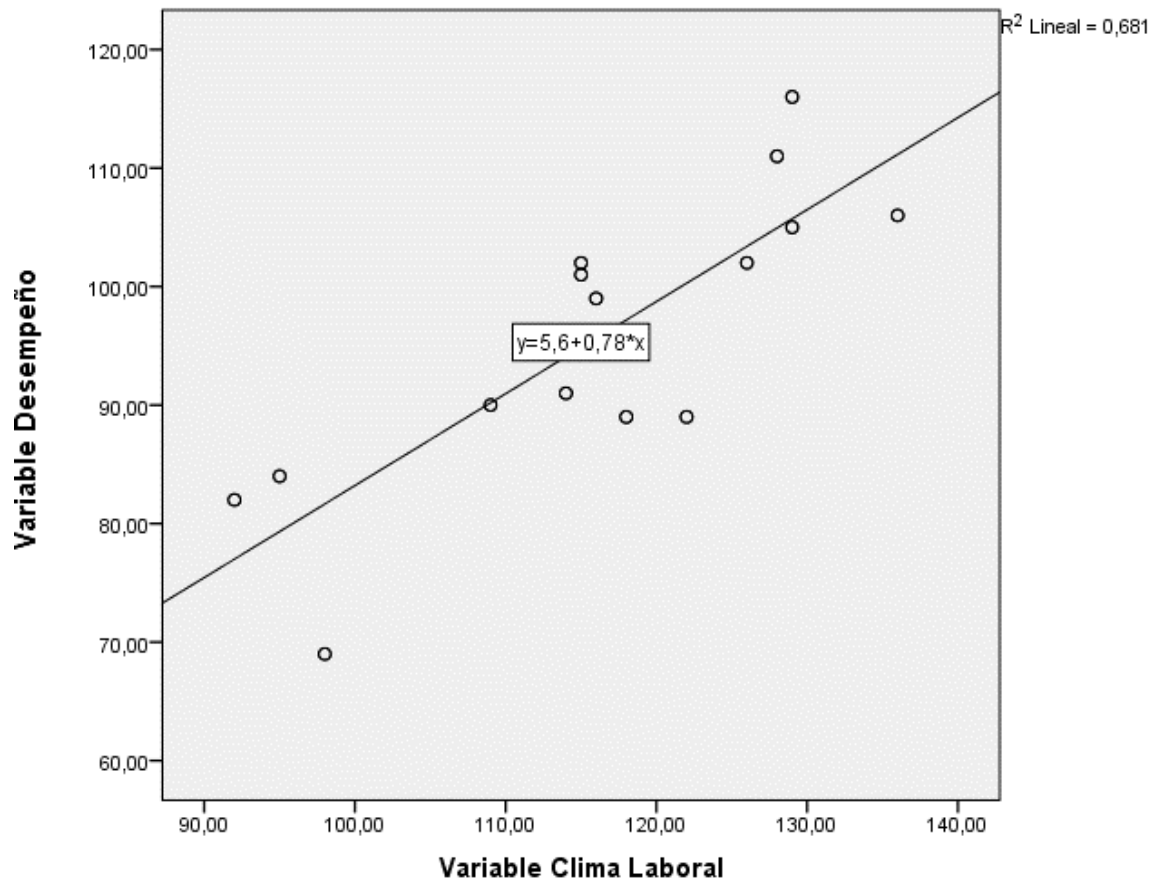
Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	2912,958	1	2912,958	59,757	0,000
	Residuo	1364,909	28	48,747		
	Total	4277,867	29			

Fuente: Ordenador, con el software SPSS versión 22

En la tabla N°15 se establece el nivel sig. (0,0%) menor al nivel de significancia propuesto para el presente estudio (5%) por lo que se determina que existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis del investigador.

Figura N°13

Nube de puntos de las variables desempeño del personal y clima laboral



Fuente: Ordenador, con el software SPSS versión 22

En la figura N°13 se aprecia la nube de puntos originado por las variables desempeño del personal y clima laboral, orientándose claramente de izquierda a derecha por lo que se asegura una correlación positiva, alineándose la nube de puntos al modelo lineal.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal, para lo cual se revisó diferentes estudios tanto nacionales como internacionales, para luego pasar a la comprobación de la hipótesis evidenciando que existe relación significativa entre el clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, obteniéndose un valor de correlación 0,825 lo que expresa una fuerte correlación positiva, de tal manera que a mejor clima laboral el desempeño del personal mejora y de manera inversa a peor clima laboral el desempeño del personal empeora, lo cual concuerda con lo publicado en la tesis titulada *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*, de Marroquín y Pérez (2011), en la que los autores concluyen que el clima organizacional de los trabajadores de Burger King es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño del personal, demostrando que el clima organizacional influye directamente en el nivel de productividad de los trabajadores; así también de manera inversa se tiene la tesis titulada *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los colaboradores de Andelas CÍA. LTDA de la ciudad de Ambato*, de Uría (2011) , concluyó que existe una inconformidad por parte de los colaboradores en cuanto al clima organizacional existente en Andelas Cía. Ltda, repercutiendo ello en su gestión y desarrollo empresarial.

De estos antecedentes revisados se tiene que el clima laboral se relaciona directamente con el desempeño del personal, que va en relación a lo comentado por Robbins en su libro "La Comunicación en las organizaciones", fundamenta el modelo tentativo de factores determinantes de satisfacción laboral de acuerdo con los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados, se considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo, compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo. Todo esto ayuda a crear un clima favorable y según lo demostrado en la presente investigación este influye en el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera, particularmente a partir del ejercicio de su dotación exclusiva de talentos, habilidades, valores, conocimientos y motivaciones, así como su incorporación al ambiente, departamento y puesto adecuados, corroborando de esta manera los resultados obtenidos en la presente investigación.

Estos estudios realizados en el personal del área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017 fueron de suma importancia para sí misma, gracias a esta investigación que se realizó fue posible obtener de los mismos colaboradores de esta empresa, la opinión de como se viene

desarrollando las actividades respecto al clima laboral y al desempeño del personal de ellos mismos, también fue posible saber cómo se sienten en ella al desarrollar su funciones; además que se le puede considerar que el presente estudio usó un instrumento de medición el cual fue validado y estudiado en su confiabilidad interna, habiendo implementado las acciones correctivas en los aspectos que fueron necesarios a fin de que el recojo de datos por medio del instrumento haya sido confiable. Teniendo en cuenta lo mencionado, cabe decir que la presente investigación tuvo como objetivos el poder determinar los niveles de clima laboral y desempeño del personal, así como establecer la relación existente entre ambas variables, para que de esta manera pueda ser utilizada como una herramienta de gestión de esta institución donde se desarrolló la investigación.

Se acepta la hipótesis planteada en la presente investigación, concluyendo que existe evidencia estadística para concluir que con un p-valor (0,0%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) se acepta una correlación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis del investigador: *“El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017”*.

También se encontró que respecto a la variable clima laboral en el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017, el nivel de la variable clima laboral, resultante de aplicar el cuestionario el 93,3% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel regular de la presente variable; estos hallazgos son compatible con lo encontrado por Rodríguez (1999), investigación que desarrolló en la Universidad Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque, Perú, en la que concluye que el clima organizacional representa para la persona una fuente de influencia para su conducta, la cual se plasma en reacciones y sentimientos en el lugar de trabajo, también se encuentra en el mismo sentido que lo expresado en la presente tesis y en el antecedente citado, el trabajo de Salyrosas (2006), investigación realizada en *“Percepción del Clima Organizacional medido por el nivel de insatisfacción laboral según condición de trabajo del cliente interno del Hospital I Essalud Carlos A. Cortez Jiménez Tumbes”*, concluyendo que la satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud se encuentra basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. El clima laboral refuerza la moral de estos trabajadores, manteniendo entusiasmo, interés en el desempeño de sus funciones, la cual se forma con la expectativa de sus compañeros de trabajo, los superiores y los usuarios. En cuanto a la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017, el nivel de esta variable, resultante de aplicar el cuestionario, el 46,7% de los encuestados respondieron sentirse en un nivel alto de la presente variable, mientras que el 53,3% de ellos en un nivel regular.

Con lo expuesto se puede establecer que el clima laboral tiene una influencia significativa en el desempeño del personal lo que coincide con el estudio realizado por Aguado Maldonado (2012), en su investigación “Clima laboral de una Institución Educativa de Ventanilla” según la perspectiva de los docentes”, cuyos resultados en términos muestrales nos indican que el clima laboral influye en las actitudes y comportamientos, entre ellos el desempeño del personal, en este mismo sentido se tiene el trabajo de investigación de Quiliche (2009), desarrollado en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional de Trujillo (CIDUNT) y publicado por la Universidad Nacional de Trujillo, La Libertad, Perú, demostró que la estructura y el proceso organizacional interactúan con la personalidad de cada miembro del personal y genera las percepciones que tiene de su organización, además que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros a través de las percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros. También se puede citar el trabajo de Huamani (2015), con quien coincidimos en cuanto a los resultados que arribó en la investigación realizada en los conductores de trenes, del área de transporte del metro de Lima Línea 1 en el 2013, concluyendo que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio productivo y medianamente satisfactorio para un buen desempeño del personal; además se comprueba la hipótesis de que el clima organización influye en el desempeño del personal del área de transporte del metro de Lima, fortaleciendo lo encontrado por el autor de la presente tesis quien encontró que El clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo 2017.

CONCLUSIONES

1. Se encontró el p-valor (0,0%) menor al nivel de significancia para el presente estudio (5%) aceptándose la relación significativa entre la variable clima laboral y la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.
2. Se encontró que el 93,3% de los encuestados respondieron percibir un nivel regular en la variable clima laboral en el personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.
3. Se encontró que el 53,3% de los encuestados respondieron percibir en un nivel medio en la variable desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017.
4. Se concluye que existe una relación directa ($r=0,825$), de tal manera que a mejor clima laboral el desempeño del personal mejora y de manera inversa a peor clima laboral el desempeño del personal empeora.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los supervisores del personal de área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo, para lograr obtener un mejor desempeño del personal de esta área, es muy importante contar con un clima laboral apropiado, teniendo en cuenta entre otros factores, la motivación al personal, la misma que a su vez nos permita consolidar su compromiso con el trabajo, estimulando su participación y contribución dentro de la intendencia. Se recomienda también implementar dentro de esta área el trabajo en equipo, y niveles de comunicación entre el personal, para evitar la existencia de malentendidos entre el personal, monitorear y reforzar el desempeño del personal, por medio de técnicas de investigación internas enfocadas al personal y así de esta manera conocer la productividad de los colaboradores.

Se recomienda a todo el personal del área de caja de una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo, ser partícipes activos en el desarrollo y fortalecimiento del clima laboral, sobre todo en aquellas dimensiones que depende de ellos, como por ejemplo relaciones; y de esta manera poder aportar al mejoramiento del clima dentro de la intendencia.

Se recomienda a la jefa del área de caja de la empresa ferretera de la ciudad de Trujillo, establecer estrategias de motivación, dar a conocer las políticas de organización interna de la empresa y fijar metas que apunten a mejorar el nivel de productividad, así como mantener las condiciones laborales, siempre en comunicación permanente con el personal a fin de aclarar posibles mal entendidos que la competencia por alcanzar metas y cumplir con los indicadores pueden ocasionar que estas acciones enfríen las relaciones humanas. Estas medidas ayudarán a mejorar los índices del nivel de desempeño del personal.

Se recomienda al jefe de recursos humanos de la empresa ferretera a mejorar y agilizar los procesos que se encuentran dentro de la estructura en cuanto a las reglas y procedimientos, también a mejorar el grado de tolerancia y confianza a fin de mantener los estándares de desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja de esta empresa ferretera.

REFERENCIAS

- Abrajan C, M., Contreras P, J. & Montoya R, S. (2009) *Grado de Satisfacción Laboral y condiciones de trabajo: Una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología*. Enero, 105 – 118.
- Aguado Maldonado, José Eduardo (2012), en su investigación “*Clima laboral de una Institución Educativa de Ventanilla*”, Revisado el 03 de agosto, 2018. Recuperado de: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5680/Garcia_zy.pdf?sequence=1
- Alfaro S., R Leyton G, S., Meza S., A Sáenz T., (2012) *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades*. Tesis para obtener el grado de Magister en administración estratégica de empresas. Pontífice universidad Católica del Perú.
- Arratia (2010). “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*”, Chile. Recuperado de: http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf
- Castillo, A. J. (2012). *Administración de personal: un enfoque hacia la calidad* (3a. ed.). Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Chiang V, M., Salazar B, C., Nuñez P, A. (2007) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo 1* (Proyecto de Investigación 072116 4/R) Concepción- Chile: Universidad de Bio – Bio
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos* (5a. ed.). Colombia, McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de: <http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/Administraci%C3%B3n%20de%20RH-IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta Edición Santa Fe de Bogota: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Mc Graw Hill. Recuperado de: http://www.academia.edu/8122275/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-Mc_Grawhill-2da-Edicion
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (8a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2a. ed.). México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.

- Claude L. (2000) *Gestión de las competencias*.
- David A. Kolb (1977) *Psicología de las organizaciones*. Buenos Aires: Prentice Hall
- Dawis y Lofquist, (1984). *Teoría del Ajuste Laboral*.
- Faria, F. (1995). *Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral*. México: Noriega Editores.
- Fernández J. (2015) *El Coaching y las Estrategias Motivacionales en el Desempeño laboral del recurso humano del área de recepción en los hoteles de 4 y 5 estrellas del destino turístico Trujillo*
- Ferreira K. (2013) *Plan Motivacional para mejorar el desempeño del personal en el Hotel Venetur Residencias Anauco*
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Clima laboral*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). *Evaluación del desempeño individual*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Gómez L, C; Incio P, O & O' DONnell V, G. (2011) *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio*. Memoria para optar el grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, Escuela de Graduados, Pontífice Universidad Católica del Perú, Lima – Perú.
- Jiménez, J., & Castro, A. (2009). *Productividad*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Jones, G. R., & George, J. M. (2010). *Administración contemporánea* (6a. ed.). Distrito Federal, MÉXICO: McGraw-Hill Interamericana. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Lefcovich, M. L. (2009). *Gestión total de la productividad*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Litwin y Stinger (1978). *Factores del sistema organizacional*.
- Oseda, D., at al. (2015) *Teoría y práctica de la investigación científica*. Ucayali.
- Ramos Ramos, M. G. (2011). *La motivación laboral y su relación con el clima laboral en los trabajadores del Banco Ecuatoriano de la Vivienda Matriz Quito*. Universidad Central del Ecuador. Quito: Quito: UCE. Recuperado el 13 de Febrero de 2017, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1897>
- Red de repositorios latinoamericanos: <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. 7ma. Edición. Prentice Hall. México.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2006). *Comportamiento organizacional* (13a. ed.). México, D.F., Select Country: Pearson Educación. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Ruiz, O. E., & López, B. S. (2013). *Gestión de recursos humanos*. Madrid, ES: McGraw-Hill España. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Schmidt (2010): *“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del departamento de ventas de Alimentos Xelapan, S.A”*.

Toasa M. (2014), *La Motivación y su incidencia en el bajo Rendimiento Laboral de los trabajadores, en la empresa Artesanal Maximfashion de la ciudad de Ambato.*

ANEXOS

ANEXO N° 1: Encuesta Desempeño del personal

ENCUESTA

Título de la investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017

Apellidos y nombres:

Ocupación:

Edad:

Por favor sírvase a responder cada una de las preguntas marcando con una "x" en la opción que considera la adecuada, sea sumamente sincero con sus respuestas que ayudará a la veracidad de nuestra investigación.

Ítems	Preguntas	ESCALA DE LIKERT				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	¿Realiza su trabajo a tiempo?					
2	¿Cumple con sus objetivos laborales?					
3	¿Considera que hace Ud. buen uso de los recursos que la institución pone para el uso y alcance de sus objetivos?					
4	¿Conoce las funciones de las distintas áreas de la institución?					
5	¿Cuentas con las habilidades y destrezas para realizar tu trabajo?					
6	¿Te adaptas fácilmente a los cambios que se implementan en la institución donde laboras?					
7	¿Te es fácil aceptar mayores responsabilidades en tu trabajo?					
8	¿Usted abandona su puesto de trabajo, dentro del horario de trabajo?					
9	¿Conoces bien el manual de funciones y el reglamento de la institución donde laboras?					
10	¿Siente que su jefe se preocupa por mejorar las condiciones laborales de la institución donde laboras?					
11	¿Las instalaciones donde realiza su trabajo, son adecuadas?					
12	¿Los muebles y equipo dentro de su oficina están debidamente ubicados?					
13	¿Las herramientas y materiales que te brinda la institución donde laboras, te ayuda a mejorar tu desempeño laboral?					
14	¿Sientes que tienes estabilidad laboral en la institución donde trabajas?					

15	¿Sientes que las instalaciones de tu centro de trabajo te brindan seguridad?					
16	¿Sientes que tu esfuerzo es reconocido por tu jefe?					
17	¿La institución donde laboras cuenta con un programa de capacitación?					
18	¿Tu centro de trabajo te ayuda en tu desarrollo profesional?					
19	¿Sientes que tu actual trabajo te da prestigio laboral?					
20	¿Tu jefe incentiva el desarrollo de tus actividades?					
21	¿Considera que el sueldo que percibes está de acuerdo con las funciones que desempeñas?					
22	¿Tu jefe promueve un clima laboral en el que los conflictos son discutidos abiertamente?					
23	¿Se lleva bien con sus compañeros de trabajo?					
24	¿Siente que tiene buena actitud de servicio en su trabajo?					
25	¿Considera que tu jefe debe intercambiar ideas con el personal administrado?					
26	¿Se fomenta el trabajo en equipo en la institución donde laboras?					
27	¿Le es fácil trabajar en equipo?					

Gracias por su participación.

ANEXO N° 2: Encuesta Clima laboral

ENCUESTA

Título de la investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017

Apellidos y nombres:

Ocupación:

Edad:

Por favor sírvase a responder cada una de las preguntas marcando con una "x" en la opción que considera la adecuada, sea sumamente sincero con sus respuestas que ayudará a la veracidad de nuestra investigación.

Ítems	Preguntas	ESCALA DE LIKERT				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1	¿Existen facilidades para solicitar un permiso en la institución donde laboras?					
2	¿Se solicitan muchos requisitos y exigencias por parte de la institución donde laboras para solicitar un adelanto de sueldo o préstamo?					
3	¿Es apropiado el tiempo que se toma el área correspondiente para confirmar y aceptar mi solicitud de permiso para ausentarme por motivos personales de mi centro laboral?					
4	¿La institución hace respetar su reglamento interno a todos por igual?					
5	¿Los requisitos que se evalúan para la renovación de mi contrato son justos?					
6	¿Estoy de acuerdo con las sanciones propuestas por la institución donde laboro cuando se comete una falta?					
7	¿Las personas que ejercen cargos de jefaturas necesitan capacitación respecto a su liderazgo?					
8	¿Considero a mi jefe un líder?					
9	¿Tus superiores reconocen tus logros y cumplimiento de metas?					
10	¿La institución donde laboras informa oportuna y continuamente temas de interés que le conciernen al equipo de trabajo al que perteneces?					
11	¿La empresa brinda capacitación en liderazgo?					
12	¿Los jefes se muestran indiferentes ante cualquier adversidad en la que esté atravesando el trabajador?					
13	¿La remuneración que percibo por mi trabajo es justa?					
14	¿En la institución donde laboro debería existir la posibilidad de obtener premios (bonos o comisiones)?					
15	¿Recibo de manera puntual mi sueldo?					

16	¿Existen oportunidades para hacer línea de carrera dentro de la institución donde laboro?					
17	¿Las personas que logran ascender en la institución donde laboro es porque se lo han ganado por su propio esfuerzo?					
18	¿La institución donde laboro sabe reconocer el esfuerzo y el empeño de sus colaboradores?					
19	¿Realizo mis actividades diarias sin que mi jefe me esté supervisando constantemente?					
20	¿Mi jefe considera que necesito que se me esté indicando cuales son mis responsabilidades?					
21	¿Su oficina o la institución cuentan con medidas de seguridad ante incendios?					
22	¿Su oficina está siempre limpia y ordenada?					
23	¿La institución donde labor se preocupa por los exámenes médicos anuales de sus trabajadores?					
24	¿Se cumple con los términos establecidos en su contrato (horarios de trabajo, sueldo, cargo, etc.)?					
25	¿Se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos en el equipo?					
26	¿Siempre puedo decir lo que quiero, aunque no esté de acuerdo mis compañeros y mi jefe?					
27	¿Mi jefe es tolerante ante cualquier error que yo cometa o alguno de mis compañeros de equipo de trabajo?					
28	¿Cuándo ocurre un conflicto en el equipo, mi jefe interviene usando métodos adecuados para solucionarlo?					
29	¿De tener un conflicto con mi jefe, hay predisposición de ambos para encontrar una solución?					
30	¿Tengo control de mis emociones frente a situaciones difíciles y frente a mis compañeros de trabajo?					
31	¿Al tomar decisiones cotidianas sobre mi trabajo, antes de ponerlas en práctica siento que debo consultarlo con mi jefe para saber si está de acuerdo?					
32	En ocasiones mi jefe me delega funciones importantes, diferentes al de mi equipo.					

33	Las estrategias que se eligen en grupo no son tomadas en serio y cada quién hace lo que mejor le parece para cumplir con sus objetivos.					
34	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil por cumplir.					
35	Tengo una comunicación periódica con mi jefe sobre el desempeño de mi trabajo.					
36	Escucho a personas realizar comentarios mal intencionado de otras, a sus espaldas.					

Gracias por su participación.

ANEXO N° 3: Informe de Confiabilidad del Instrumento para recoger datos correspondientes a la variable Desempeño del personal

Título de la investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DEL PERÚ TRUJILLO- 2017
Línea de investigación: Productividad y Calidad Organizacional
El instrumento de medición pertenece a la variable: Desempeño del personal

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o *Split-half*, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de **Spearman- Brown**. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada **27** elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el **nivel de desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017**, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Coeficiente de dos mitades de Guttman = **0,806**, y que al aplicar la:

Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud desigual) = **0,849**

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = **0,790**

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.790	27

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017, de **0,790**, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02
Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	85,0333	55,482	0,251	0,789
VAR00002	84,6000	53,283	0,375	0,782
VAR00003	83,8333	52,420	0,492	0,775
VAR00004	84,6667	59,747	-0,098	0,810
VAR00005	84,1000	49,886	0,573	0,768
VAR00006	83,6667	48,437	0,695	0,759
VAR00007	83,6000	50,938	0,707	0,764
VAR00008	83,7000	55,597	0,214	0,792
VAR00009	84,4667	53,430	0,299	0,788
VAR00010	83,7000	52,907	0,518	0,775
VAR00011	83,3333	54,230	0,494	0,778
VAR00012	83,4000	56,593	0,238	0,789
VAR00013	84,1000	52,783	0,346	0,785
VAR00014	83,4333	55,220	0,356	0,784
VAR00015	83,8667	57,361	0,092	0,798
VAR00016	83,2000	55,821	0,421	0,783
VAR00017	83,5667	56,392	0,230	0,790
VAR00018	83,5000	56,397	0,182	0,793
VAR00019	83,3667	58,033	0,097	0,794
VAR00020	83,3667	59,206	-0,038	0,800
VAR00021	83,5000	51,707	0,643	0,768
VAR00022	83,8000	52,579	0,492	0,775
VAR00023	85,0333	55,482	0,251	0,789
VAR00024	84,6000	53,283	0,375	0,782
VAR00025	83,8333	52,420	0,492	0,775
VAR00026	84,6667	59,747	-0,098	0,810
VAR00027	84,1000	49,886	0,573	0,768

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de **Alfa de Cronbach= 0,790** de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

Tabla N°03
Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,790
		N de elementos	14 ^a
	Parte 2	Valor	0,489
		N de elementos	13 ^b
	N total de elementos		27
Correlación entre formularios			0,737
Coeficiente de	Longitud igual		0,849
Spearman-Brown	Longitud desigual		0,849
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,806

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.

b. Los elementos son: VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027.

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de **0,849** y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de **0,806** ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el **nivel de desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo- 2017**, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

ANEXO N°4: Informe de Confiabilidad del Instrumento para recoger datos correspondientes a la variable Clima laboral

Título de la investigación: EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA DEL PERÚ TRUJILLO- 2017

Línea de investigación: Productividad y Calidad Organizacional

El instrumento de medición pertenece a la variable: Clima laboral

CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o *Split-half*, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de **Spearman- Brown**. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada **36** elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el **nivel de clima laboral en el área de caja en una empresa ferretera en la ciudad de Trujillo-2017**, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

Coeficiente de dos mitades de Guttman = **0,689** y que al aplicar la:

Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = **0,689**

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = **0,934**

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,934	36

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el nivel de clima laboral en el área de caja en una empresa ferretera en la ciudad de Trujillo-2017, de 0,934, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

Tabla N°02
Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	143,9333	270,409	0,375	0,934
VAR00002	142,5667	273,633	0,378	0,933
VAR00003	142,5667	269,426	0,563	0,931
VAR00004	142,7000	275,597	0,305	0,934
VAR00005	142,5667	269,426	0,563	0,931
VAR00006	142,7000	275,597	0,305	0,934
VAR00007	142,4000	273,490	0,521	0,932
VAR00008	142,2333	274,737	0,472	0,932
VAR00009	142,3333	273,471	0,504	0,932
VAR00010	142,4000	273,490	0,521	0,932
VAR00011	142,2333	274,737	0,472	0,932
VAR00012	142,3333	273,471	0,504	0,932
VAR00013	142,7000	269,528	0,457	0,933
VAR00014	142,3333	273,195	0,517	0,932
VAR00015	142,7333	261,168	0,693	0,930
VAR00016	142,7000	269,528	0,457	0,933
VAR00017	142,3333	273,195	0,517	0,932
VAR00018	142,7333	261,168	0,693	0,930
VAR00019	142,7333	267,995	0,542	0,932
VAR00020	142,6333	268,861	0,550	0,932
VAR00021	142,8333	264,351	0,568	0,931
VAR00022	142,5000	271,569	0,460	0,932
VAR00023	142,8333	264,351	0,568	0,931
VAR00024	142,5000	271,569	0,460	0,932
VAR00025	142,3000	275,872	0,541	0,932
VAR00026	142,0333	279,137	0,338	0,933
VAR00027	142,8000	264,786	0,606	0,931
VAR00028	142,6667	263,609	0,614	0,931

VAR00029	142,8000	264,786	0,606	0,931
VAR00030	142,6667	263,609	0,614	0,931
VAR00031	142,7000	269,528	0,457	0,933
VAR00032	142,3333	273,195	0,517	0,932
VAR00033	142,7333	261,168	0,693	0,930
VAR00034	142,7000	269,528	0,457	0,933
VAR00035	142,3333	273,195	0,517	0,932
VAR00036	142,7333	261,168	0,693	0,930

Fuente: Ordenador, SPSS 22

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de **Alfa de Cronbach= 0,934** de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

Tabla N°03

Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	0,934
		N de elementos	18 ^a
	Parte 2	Valor	0,894
		N de elementos	18 ^b
	N total de elementos		36
Correlación entre formularios			0,850
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,689
	Longitud desigual		0,689
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,689

a. Los elementos son: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018.


b. Los elementos son: VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036.

Fuente: Ordenador, SPSS 22


En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el nivel de clima laboral en el área de caja en una empresa ferretera en la ciudad de Trujillo-2017 mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0,689 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,689 ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el **nivel de clima laboral en el área de caja en una empresa ferretera en la ciudad de Trujillo-2017**, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

ANEXO N°5: Matriz de Experto de la variable Desempeño del personal

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: "EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017"				
Línea de investigación: Productividad y Calidad Organizacional				
Apellidos y nombres del experto: Zapata Rojas Jean				
El instrumento de medición pertenece a la variable: Desempeño del personal				
<p>Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.</p>				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
<p>Sugerencias:</p> <div style="text-align: center; height: 100px;">  </div>				
<p>Firma del experto:</p>				

ANEXO N°6: Matriz de Experto de la variable Clima laboral

MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS				
Título de la investigación: "EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS EN EL ÁREA DE CAJA EN UNA EMPRESA FERRETERA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO-2017"				
Línea de investigación: Productividad y Calidad Organizacional				
Apellidos y nombres del experto: Zapata Rojas Jean				
El instrumento de medición pertenece a la variable: Clima laboral				
Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.				
Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	✓		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		
Sugerencias:				
				
Firma del experto:				

ANEXO N°7: Base de Datos de la Variable Desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017

4	2	1	2	4	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	4	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	3	60
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	127
2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	94
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	107
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	94
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	127
4	2	1	2	4	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	4	1	2	1	2	4	1	2	1	2	4	3	60
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	118
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	3	123
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	133
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	116
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	128
5	5	3	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	3	5	5	4	116
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	135
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	124
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	127
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	107
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	134
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	101
4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	4	4	88
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	109
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	109
3	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	110

ANEXO N°8: Base de Datos de la Variable Clima laboral del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017

2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	132			
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	166		
2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	4	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	123		
2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	141	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	178	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	144	
2	3	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	141	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	178	
2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	4	5	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	127	
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	166	
2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	128	
2	5	3	2	3	2	4	4	5	4	4	5	3	4	2	3	4	2	2	2	2	5	2	5	4	5	4	5	4	3	4	2	3	4	2	3	4	2	124		
3	4	2	3	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	1	4	4	1	4	4	1	4	4	115	
4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	164
3	5	5	2	5	2	5	3	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	2	5	3	4	5	3	4	4	144	
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	132	
4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	158	
5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	153	
5	3	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	144	
2	3	5	5	5	5	3	5	2	3	5	2	5	3	2	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	2	5	3	2	5	3	2	133
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	180
1	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	148	
3	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	158	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	2	5	4	2	5	4	2	5	4	142	
2	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	141	
3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	152	
2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	3	5	4	140		
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	142	
2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	146	
1	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	160		