



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“CLIMA LABORAL Y NIVEL DE VENTAS EN LA TIENDA LA  
CURACAO DE LA CIUDAD DE PIURA”**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR**

VALDIVIEZO PROAÑO, FÉLIX OMAR

**ASESOR**

DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**PIURA – PERÚ**

**2016**

**Página del jurado**

.....  
**Dr. Freddy William Castillo Palacios**  
**Presidente**

.....  
**Mg. Carmen Milena Noblecilla Saavedra**  
**Secretario**

.....  
**Dra. Nélide Rodríguez de Peña**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios que siempre está conmigo, a mis familiares que siempre confiaron en mí brindándome su amor.

A todos mis Maestros que permitieron desarrollarme como una mejor persona y un mejor estudiante.

Y a todos mis compañeros por su amistad.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a Dios,

A mi madre y hermanos.

A todas aquellas personas trabajadores de La Curacao que me brindaron un poco de su tiempo para poder lograr esta investigación.

Por último, quiero agradecer a todos mis amigos y profesores que durante estos cinco años, me brindaron de sus conocimientos, me ayudaron a crecer y desarrollarme en la persona que soy. Siempre recordaré ser de esta gran familia de la Universidad César Vallejo.

### **Declaración de Autenticidad**

Yo, Valdiviezo Proaño, Félix Omar con DNI N° 44689364, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestra en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 15 de julio de 2016

---

Valdiviezo Proaño, Félix Omar

DNI N° 44689364

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Medición de la relación que existe entre el clima laboral y el nivel de las ventas en la tienda La Curacao en la ciudad de Piura en el año 2012”, conformada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Introducción, se detalla la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por último los objetivos.

Capítulo II: Método, diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

Capítulo III y IV: Se detallan los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos en esta investigación y se presenta la discusión de los diferentes resultados con los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en esta investigación y se detalla el desarrollo de la propuesta a la investigación.

Capítulo V y VI: Se presentan las diferentes conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegaron después de evaluar los resultados.

Capítulo VII: Se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación.

Cuyo objetivo general es: Determinar el clima laboral y el nivel de ventas en la tienda La Curacao de la ciudad de Piura, la misma que someto a vuestra consideración y espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciada en administración.

El autor.

## ÍNDICE

Página del jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaración de Autenticidad	5
Presentación	6
Resumen	10
Abstract	11
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos .....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema .....	24
1.4.1. Pregunta general .....	24
1.4.2. Preguntas específicos .....	24
1.5. Justificación del estudio .....	24
1.6. Objetivos .....	24
1.6.1. Objetivo general .....	25
1.6.2. Objetivo específicos .....	25
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación .....	26
2.2. Variables, Operacionalización .....	26
2.3. Población y muestra .....	29
2.4. Técnicas, instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.5. Métodos de análisis de datos.....	30
2.6. Aspectos éticos .....	30
<b>III. RESULTADOS</b>	
3.1. Descripción.....	32
3.2. Descripción de resultados .....	37
<b>IV. DISCUSIÓN Y PROPUESTA</b>	
4.1. Discusión .....	43

4.2. Propuesta.....	48
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>VII. REFERENCIAS .....</b>	<b>62</b>

## **ANEXOS**

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clima social en el trabajo en las sub escalas de la dimensión relaciones	38
Tabla 2. Clima social en el trabajo en las sub escalas de la dimensión autorrealización	40
Tabla 3. Clima social en el trabajo en las sub escalas de la dimensión estabilidad/cambio	41
Tabla 4. Ventas promedio logradas por los vendedores	43
Tabla 5. Propuesta de mejora	50

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Clima social en el trabajo en las sub escalas de la dimensión relaciones	38
Gráfico 2. Clima social en el trabajo en las sub escalas de la dimensión autorrealización	40
Gráfico 3. Clima social en el trabajo en las sub escalas de la dimensión estabilidad/cambio	42

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la tienda La Curacao de la ciudad de Piura	36
---	----

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el clima laboral y el nivel de ventas en la tienda La Curacao de la ciudad de Piura. Para ello se aplicaron 2 instrumentos: encuesta y observación. La investigación estuvo enfocada en una metodología aplicada, transaccional, no experimental y descriptiva, porque detalló las características de un grupo de elementos de una realidad determinada. La población de estudio estuvo constituida por los treinta y un colaboradores de la tienda La Curacao de la ciudad de Piura. Entre las principales conclusiones se tuvo que la presión es uno de los factores que más afecta a los trabajadores de la tienda La Curacao, esto como consecuencia provoca un clima laboral tenso entre ellos, un grupo pequeño de los vendedores con más tiempo laborando en la tienda son poco colaborativos y cordiales, esto provoca que se armen pequeños grupos de discusión entre el personal así como otras deficiencias, ante lo cual se propone un plan de mejoramiento del clima laboral en la empresa.

**Palabras clave:** Clima laboral, ventas, relaciones, cambio

## ABSTRACT

The present investigation had as general objective to determine the work climate and the level of sales in the store La Curacao of the city of Piura. For it 2 instruments were applied: survey and observation. The research was focused on an applied, transactional, non-experimental and descriptive methodology, because it detailed the characteristics of a group of elements of a given reality. The study population consisted of thirty-one collaborators from the La Curacao store in the city of Piura. Among the main conclusions was that the pressure is one of the factors that most affect the workers of the store La Curacao, this as a consequence provokes a tense working environment between them, a small group of salesmen with more time working in the store Are little collaborative and cordial, this causes small groups of discussion between the staff as well as other shortcomings, before which a plan is proposed to improve the work environment in the company.

Keywords: Labor climate, sales, relationships, change