



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE
VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A., CHIMBOTE 2018”**

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

AUTORA:

Luz Angélica Culqui Estela

ASESOR:

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2018

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don LUZ ANGÉLICA CULQUI ESTELA cuyo título es: "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A., CHIMBOTE 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número) Dieciséis (Letras).

Chimbote, 21 de diciembre Del 2018



PRESIDENTE

Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz



SECRETARIO

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca



VOCAL

Mg. Juan Francisco Salazar Llanos

DEDICATORIA

A Dios que supo guiarme por el buen camino, darme fuerza para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar los problemas y adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, esfuerzo, constancia por sacarme adelante y por ayudarme con los recursos necesarios para lograr estudiar, me han transmitido y dado todo lo que soy tengo hasta ahora, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para perseguir y conseguir mis sueños.

A la Universidad Cesar Vallejo y sobre todo a mis asesores; el Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca por su conocimiento, gran apoyo y motivación para la culminación de mi carrera profesional y para la elaboración de esta tesis; al Mg. Gonzales Rueda Néstor Manuel por su apoyo indispensable ofrecido para desarrollar con éxito este trabajo.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, le doy gracias a Dios por estar conmigo en cada momento y cada paso dado, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía.

Agradecer hoy y siempre a mi familia por todo el esfuerzo que realizaron y siguen realizando para que pueda culminar con mi formación académica; ya que son mi alegría y fortaleza necesaria para seguir adelante; y sobre todo a mis padres José Culqui y Rosaura Estela por su lucha día a día y sus enseñanzas para seguir luchando por mis objetivos y metas, ayudándome a conseguir mis sueños.

Un agradecimiento especial a mis dos asesores EL Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca y el Mg. Gonzales Rueda Néstor Manuel por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por esa amistad que me brindaron y me brindan, por escucharme y aconsejarme en cada momento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Culqui Estela Luz Angélica con DNI N° 71344357, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Titulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Asi mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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 se somete a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Chimbote, Diciembre del 2018



Culqui Estela Luz Angélica

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

Culqui Estela Luz Angélica

INDICE

ACTA DE APROBACIÓN DE JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Variables, operacionalización	20
2.3 Población, muestra y muestreo	20
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5 Procedimiento	21
2.6 Métodos de análisis de datos	21
2.7 Aspectos éticos.....	22
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSION	26
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
VII. REFERENCIAS	29
ANEXOS.....	35

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación en la empresa Ripley SAC, Chimbote. El estudio es de un enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima laboral y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a cinco dimensiones relaciones organización-empleado, infraestructura, beneficios laborales, producción y normatividad. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 51 trabajadores de la empresa Ripley, entre hombres y mujeres, los cuales vienen realizando su trabajo en dicha empresa durante el periodo 2018. En relación al instrumento de relación de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima laboral y desempeño laboral estuvo compuesto por 40 items con una amplitud de escala de Likert (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo). Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado, en el que se observa que existe una significación de $0.00 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las variables, por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral en la empresa Ripley SAC. Las conclusiones a las que llegó mediante este estudio, muestran que los trabajadores de la empresa Ripley SAC logran algunas veces realizar un desempeño regular. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre clima laboral y desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño laboral y Relación de Variables.

ABSTRACT

In the present research work in the company Ripley SAC, Chimbote. The study is based on a quantitative approach of a non-experimental correlation type whose main objective was to determine the relationship between the work climate and work performance, as well as to know the level of work performance of workers based on five dimensions of employee-organization relations, infrastructure, labor benefits, production and regulations. To obtain the information, a survey was applied to the 51 workers of the Ripley company between men and women, who have been working in the company during the period, 2018. In relation to the data relationship instrument, a questionnaire for each variable. The labor climate and work performance questionnaire was composed of 40 items with a Likert scale (totally disagree, disagree, undecided, agree and totally agree). To measure the correlation between these two variables, we used the Chi-square test, which shows that there is a significance of $0.00 < 0.05$, demonstrating the existence of a significant relationship between the variables, therefore, it is stated with a level of confidence of 95% that there is a significant relationship between the variables work climate and job performance in the company Ripley SAC. The conclusions reached by this study show that the workers of the Ripley SAC company sometimes achieve a regular performance. With regard to the general objective, it is affirmed that there is a significant relationship between work environment and work performance.

Keywords: Labor climate, work performance and Variable Relationship

I. INTRODUCCIÓN

Desde hace años ya, producto de la globalización para mantener una empresa a flote, se requiere innovación, brindar un alto grado de servicio los clientes, y productos que se ajusten a la necesidad del cliente optimizando los recursos que se disponen. Es por ello que es necesario mejorar y optimizar el desempeño laboral, analizando los factores que influyen en este a fin de poder manejarlos, prever problemas y solucionarlos en caso sea necesario (Forehand y Haller, 1964). Cabe decir que el capital humano es de mucha relevancia, es un componente esencial para las empresas, ya que los trabajadores son los que por medio del cumplimiento de sus roles o tareas permiten lograr cumplir los objetivos de la empresa. Este conjunto humano está en constante interacción entre sí mismos y con los órganos administrativos de la empresa, por lo que dicha relación es fundamental para la empresa (Jurado, 2017). Es por ello que Sacks (2006), considera que el personal es fundamental dentro de la empresa ya que esta realiza el trabajo de una empresa, ya sea como mano de obra tanto como trabajo intelectual, por lo que el talento humano debe de estudiarse a fin de ser manejado de forma eficiente.

Por medio de los estudios y práctica, se evidencio que el entorno laboral, afecta el desempeño laboral (Mathews y Khann, 2016), es decir el todo el entorno que rodea el trabajador y al que este se ve expuesto afecta positiva o negativamente (Chandrasekar, 2011). Otro estudio realizado por Quintero, Africano y Faria (2008), que analizaron a 45 trabajadores concluyeron que existía un clima laboral inadecuado que generaba bajo desempeño laboral. Es por ello que es necesario que una empresa que quiere ser líder en su rubro debe de primero buscar mejorar la situación laboral de sus colaboradores, atendiendo sus necesidades físicas, emocionales, sociales, intelectuales y espirituales (Facci, 1996), mejorando, así como se sienten al realizar sus tareas. Según la investigación de Nurharani, Samsu y Kamalu, (2013), el clima laboral resulto ser importante para el desempeño de los docentes de las entidades donde se investigó. Es por ello que, lógicamente, el clima laboral es prioritario dentro de las organizaciones, ya que éste, influencia a los trabajadores cuando estos buscan conseguir sus objetivos propuestos, tanto de manera individual como los de la empresa (Enríquez y Calderón, 2017).

En la actualidad, en el país las empresas se empeñan por brindar un gran servicio o producto, pero para esto, se debe encaminar a las organizaciones hacia lo primordial, es decir a repotenciar a los trabajadores quienes son los que se vinculan de manera directa

con el producto o servicio que se brinda al cliente. Todo empeño que se ejecuta y llegue a elaborarse en beneficio de los trabajadores se manifestara en la satisfacción que consiga el cliente, pues el trabajador es el que ejecuta las tareas que permiten a la empresa lograr sus objetivos, es por ello que el medio más relevante dentro de una empresa está constituido por su talento humano en las diferentes funciones que realizan, más aun si la entidad proporciona servicios, Por ello la inclinación en elaborar un análisis acerca del clima laboral, buscando entender y diagnosticar problemas entre trabajadores y empresa.

En la realidad, en muchas empresas que han bajado sus índices de productividad, se cumple casi siempre que todo nuevo trabajador llega al puesto de trabajo con las mejores expectativas hacia este, pero se luego no se encuentra un el clima laboral que le permita su desarrollo. Según se ha podido percibir que el clima laboral de la empresa Ripley de la ciudad de Chimbote, donde el trabajo no se desarrolla de la mejor manera en algunas áreas, para tal caso, esta investigación se enfocara en el área de ventas; encontramos problemas donde el personal no se encontraba contento con su horario establecido, algunos problemas entre trabajadores, un ambiente laboral que puede mejorarse, algunos empleados no cumplen con el horario establecido, o con faltas no justificadas, lo que hace importante analizar el clima, el desempeño y sus dimensiones.

Suandi, Arif, y Othman (2014), en su investigación buscaron descubrir la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral y el desempeño laboral entre oficiales del Departamento de Educación del Estado. Luego de aplicar los instrumentos, levantar los datos y obtener información se obtuvo que, respecto al desempeño laboral, el 75.8% está en percepción alta, el 23.7% en percepción moderada, mientras que el 0.5% en un nivel bajo. Respecto al clima organizacional, los resultados muestran que el 79.0% están en nivel moderado, el 1.6% tiene una percepción alta y el 19.4% tiene una percepción baja. Respecto al nivel de estrés laboral, el 92.5% muestran un estrés laboral normal, el 7.5% se encuentran en un nivel moderado de estrés laboral y no hay ningún oficial que presente un alto nivel de estrés laboral. Respecto a la relación entre variables independientes (clima organizacional, estrés laboral) y variable dependiente (desempeño laboral), los resultados de la investigación muestran un nivel bajo de relación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Educación del Estado ($p < 0.01$; $r = 0.396$).

Williams (2013), en su investigación descriptiva, transversal y mediante encuestas de clima, que se aplicó a 20 colaboradores, separada en cinco aspectos dimensionales referidos a liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo de equipo. Logro concluir que el trabajo en equipo se ubica con 74%, mientras que el porcentaje mas bajo es de la motivación con 17%.

Treuer, Fuller-Tyszkiewicz, y Little (2014), buscaron investigar la variación en el clima a través de diferentes tareas por turnos y resultados de salud en enfermeras. Se utilizaron ítems demográficos que generaron el tipo de turno trabajado, mientras que la Escala de Ambiente de Trabajo y el Cuestionario de Salud General sirvieron para medir el clima organizacional y la salud, que fueron aplicados a 142 participantes del hospital en Melbourne. Se encontró que se produjeron diferentes climas organizacionales a través de diferentes turnos y que diferentes factores climáticos organizacionales predijeron malos resultados de salud. Los trabajadores de turno nocturno permanentes tuvieron puntajes de cohesión de compañeros de trabajo más bajos en comparación con los trabajadores de turno diurno y nocturno y puntajes de control gerencial más altos en comparación con los trabajadores de turno de día. Se descubrió que la cohesión y la participación de los compañeros de trabajo son predictores de problemas somáticos. Las diferencias en el clima organizacional entre turnos explican la variación en los resultados de salud asociados con el trabajo por turnos. Por lo tanto, una mayor cohesión y participación en el lugar de trabajo, y una menor presión laboral, pueden mitigar los resultados negativos para la salud de los trabajadores por turnos.

Kose (2016), en su investigación busco analizar la relación del apoyo y clima organizacional, siendo este estudio cuantitativo, y mediante el modelado de ecuaciones aplicado a 433 docentes de aula y de campo de 23 instituciones. Logro obtener como resultados que, debido a los comportamientos de compromiso laboral y el apoyo organizacional, existe relación altamente significativa entre el apoyo organizacional y clima organizacional.

Reátegui (2017), en su tesis, utilizó una muestra con 19 profesores. El tipo de investigación fue correlacional transversal. Obtuvo mala motivación con 52%, regular con 37% y buena con 11%. Por otro lado, respecto al desempeño un 47% de colaboradores evidenciaron nivel bajo, 32% regular y 21% alto. Por lo tanto, se determinó que si hay relación entre

motivación – desempeño de los profesores del colegio Ricardo Palma con un coeficiente de 0.338.

Torres y Zegarra (2015), en su investigación buscaron determinar la correlación entre el clima y desempeño de los colegios en Puno, siendo esta cuantitativa, correlacional, no experimental. Se aplicó un cuestionario a 133 profesores. Finalmente concluyeron que existe una relación directa positiva fuerte (0,828) y significancia ($t=16,90$) entre clima y desempeño.

Paco y Matas (2015), en su investigación busco determinar la relación entre el clima y desempeño docente en dos instituciones educativas de la provincia de Huancayo, siendo esta investigación básica, de diseño descriptivo y correlacional, mediante una muestra que no utiliza la probabilidad. Se consideró 110 profesores a los cuales se les aplicó cuestionarios basados en escalas de clima social en el trabajo (WES). Obtuvieron que existía una relación positiva significativa, entre el clima organizacional y el desempeño con un r de Pearson de 0,71. Por lo tanto se concluyó que el clima es un factor determinante en el desempeño laboral.

Benites (2012), en su tesis, realizó una investigación tipo descriptiva correlacional, buscando determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño para lo cual se utilizó entrevistas, encuestas y guías de observación a 55 personas con lo que obteniendo un puntaje de 160.5, y 65.3 puntos, referidos a clima y desempeño respectivamente. Dichos puntajes implican niveles medios en su escala correspondiente y además se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706 con lo cual concluyó que existe una influencia directa entre las variables.

Gutiérrez (2017), en su tesis busco obtener el nivel de relación entre clima y desempeño, siendo una de investigación no experimental, transversal y correlacional siendo aplicado a una muestra de 62 colaboradores, por medio de test de 50 preguntas para medir el clima y un test con 23 preguntas para medir el desempeño. Concluyó que existe correlación significativa entre ambas variables por lo que la variación en la primera variable afectaría a la segunda variable.

Rivasplata (2016), en su tesis se propuso verificar cómo influye el clima en el desempeño de los trabajadores, mediante un enfoque cuantitativo, no experimental transaccional descriptiva, aplicada a 70 colaboradores, mediante un cuestionario. Se obtuvo que el 86.90% buscan solucionar por su cuenta el problema presentado (grado de toma de decisiones, liderazgo, iniciativa, independencia individual, responsabilidad individual). El 13.10% usan en menor frecuencia estos elementos. Respecto a las motivaciones que ofrece la empresa, el 17.14% califica como alto, el 82.86% regular. El 87.14% confirma que su desempeño es el mejor y un 12.86% lo considera promedio.

Villanueva (2016), mediante un estudio cuantitativo y descriptivo aplicado a 20 trabajadores de MYPES, mediante encuestas. Logro identificar que el 55% de trabajadores tenían nivel de estudios superiores. El 75% consideran que tiene objetivos claros, pero el 25% sugiere que deberían de ser mas claros. Respecto a las relaciones laborales, el 80% las consideran satisfactorias, existe un 100% de participación y un 90% indican que existe buena comunicación. El 80% considera que existe un liderazgo adecuado y un 85% sienten satisfacción al realizar su trabajo.

Quispe (2015), usando un enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental aplicada a 64 colaboradores, mediante Spearman encontró un coeficiente de 0.743, lo que representa alta correlación entre variables, por lo que se afirma la relación entre clima y desempeño.

Chavarry (2015), mediante una investigación descriptiva, correlacional aplicada a 13 oficinistas mediante encuestas que por medio del juicio de experto fueron consideradas válidas. Concluyo que los trabajadores se sentían en mayor medida motivados lo que repercutía positivamente en su desempeño afirmando así la hipótesis planteada.

Por el lado teórico, cabe resaltar lo mencionado por Lin, Madu y Kuei (1999), que opinan que, el clima es la reacción generada por la relación de los trabajadores, el entorno y la práctica de la empresa. Para Guion (1973), el clima organizacional es más que todo una caracterización del ambiente de trabajo, que debe de juzgarse de manera precisa. También puede considerarse al clima como el conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones de los empleados de una empresa, motivo por el cual es subjetivo y está sujeto a la manipulación e influencia del poder (Denison, 1996).

Desde la perspectiva de Tutar y Altunoz (2010), el clima organizacional que refleja lo que percibe el colaborador en razón al apoyo, amabilidad, etc., lo que se relaciona con la estructura psicología organizacional. Para Cekmecelioglu (2005), ese clima organizacional es la percepción del trabajador sobre la empresa. Cabe decir que el manejar correctamente el clima laboral dentro de la empresa permitirá una menor intención de rotación laboral y un mayor desempeño laboral (Jaramillo, Mulki, y Solomon, 2006).

Para Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), el clima organizacional estudia el comportamiento, desempeño y actitudes humanas en un entorno laboral para lo que es necesario sustentarse en la psicología, sociología y antropología ya que un trabajador tiene valores y capacidades individuales y grupales. Para Amaru (2009), son las percepciones y sensaciones que un trabajador tiene desde la parte física del lugar de trabajo, salarios, políticas, etc.,

Se consideran para esta investigación las siguientes dimensiones:

Las relaciones interpersonales, para Chiavenato (2007), es importante analizar ya que un trabajador pasa gran parte de su vida trabajando, realizando sus labores de manera colectiva para lo cual la comunicación es necesaria ya que una persona no se comporta como isla. Para Maristany (2007), son las actividades que desarrolla un trabajador en determinada ocupación. En la empresa existe una gran variedad de ocupaciones. En general, hay una relación, que surge de los procesos y se explica en la descripción de las tareas. Al tratarlas veremos la forma de establecer la ocupación. Después, en la evaluación, analizaremos cómo se hacen las relaciones jerárquicas entre ocupaciones y cómo las expectativas de relación entre estas ocasionando logros o dificultades. Por otro lado, la autoridad, se debe otorgar poder a los colaboradores para que puedan tener sus propias tomas de decisiones de forma independiente sobre el accionar y los insumos. En ese aspecto el líder delega responsabilidades según las cualidades y capacidades de cada trabajador (Chiavenato, 2007). Cabe decir que una sola persona no puede crear comunicación, el modo de comunicación se puede realizar si hay otra persona más que lo va a receptor. Las organizaciones no pueden mantenerse ni ejercer sin comunicación; ésta viene a ser el canal que completa y desarrolla todas sus partes (Chiavenato, 2007).

Respecto a la infraestructura, para Chiavenato (2007), es el lugar en físico del trabajo, este debe ser cómodo, sin bulla, sin obstáculos y de carácter formal. Una habitación pequeña, solitaria y libre de la presencia de otras distracciones. Dentro de la infraestructura, es necesario implementar medidas que prevengan accidentes a fin de permitir el desarrollo adecuado de actividades.

Respecto a los beneficios laborales, según Chiavenato (2007), para mejorar el clima laboral, también es necesario gozar de adecuados beneficios laborales ya que todo trabajador busca ser correspondido económicamente. El sueldo es el pago que recibe un trabajador por prestar sus servicios en un periodo de tiempo determinado (Chiavenato, 2009). Por otro lado, los ascensos no involucran solo los salarios, los ascensos a puestos más elevados, las vacaciones; sino también implica de sentir la seguridad del puesto, ceder ascensos más retados que lleven a un incremento, así como distintas maneras de honores por su desempeño excelente. (Chiavenato, 2007). Finalmente, la jornada laboral es el régimen de días y horas que desempeña sus tareas una persona dentro de un espacio laboral determinado entre la persona y empresa (Chiavenato, 2009).

Por otro lado, el desempeño laboral se puede entender desde la perspectiva de Janssen y Van Yperen (2004) quienes definen al desempeño laboral como las acciones a realizar respecto a una tarea a la cual la empresa puede evaluar según dicha responsabilidad encomendada al trabajador. Robbins y Coulter (2010), consideran que se necesita medir los logros obtenidos por una organización para lo que es imprescindible realizar mediciones de desempeño. El desempeño laboral puede ser alterado para que dicho comportamiento y producto contribuya al objetivo organizacional (Viswesvaran y Ones, 2000). Por su parte Robbins y Judge (2013), relatan que, en las grandes organizaciones, solo valoran la manera en que los trabajadores desarrollan sus labores, pero, hoy en día las empresas, tienen menor jerarquía y más avocadas al servicio que ofrecen. Complementariamente para Murphy (2008), el desempeño laboral, varía y depende del tipo de trabajo pues las tareas se gestionan y estructuran de manera diferente, incluso si son las mismas tareas en empresas diferentes. Al respecto se consideran las siguientes dimensiones:

Respecto al desempeño de la tarea, un equipo de trabajo se desempeña bien cuando todos los que integran el grupo se esfuerzan en similar medida. Este esfuerzo depende de las capacidades y motivación de la persona (Chiavenato, 2007). Ha de tenerse en cuenta que

cuando un empleado aprende por medio de la autoridad, los gerentes no necesitan ser controladores, porque el empleado acepta la responsabilidad de aprender y de poner en práctica su mejor comportamiento. De hecho, si un gerente ejerce control, éste bien podría ser redundante y contraproducente (Hellriegel y Slocum, 2009). Por otro lado, la eficiencia se refiere a tener los mejores resultados con menor cantidad de recursos. Debido a que las empresas cuentan con escasos recursos es necesario utilizar eficientemente dichos recursos. Con frecuencia a esto se le conoce como hacer bien las cosas, es decir, no desperdiciar en lo más mínimo (Robbins y Coulter, 2010).

La cultura para Chiavenato (2009), es una creencia acerca de que se puede realizar o no se puede realizar. Esta se conforma de creencias y actitudes que apoyan a la creación del actuar de manera única. Las empresas otorgan interés a ciertos valores, que se desempeñan como reglas que dirigen el actuar de los trabajadores. Cabe decir que, en gran medida, los valores son clara evidencia del comportamiento de una organización, en muchas ocasiones se tiene opiniones encontradas de lo que creen o valoran sus superiores. En toda la empresa la administración debe de velar por que todos entiendan y practiquen normas éticas que sean expresión de la organización (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006).

Teniendo en cuenta lo antes mencionado se formula el siguiente enunciado: ¿Existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018?

Es necesario mencionar que esta investigación esta socialmente justificada pues se estudia una situación problemática real, lo que ayudara a mejorar positivamente las circunstancias laborales permitiendo mejorar el funcionamiento de la empresa. La justificación practica es porque existe la necesidad de medir el clima y el desempeño. Los resultados obtenidos podrían servir para tomar decisiones en el futuro por los dueños de la empresa Ripley a modo de tener bien atendidos dichos aspectos considerando mucho que una empresa de ventas depende de directamente del desempeño de sus trabajadores. Por el lado teórico, esta investigación ampliara el conglomerado de investigaciones hechas en la ciudad de Chimbote y Nuevo Chimbote, generando así un aporte investigativo que puede ser revisado, reutilizado o refutado en futuras investigaciones permitiendo así el crecimiento del conocimiento de la localidad. Finalmente, este trabajo analizo el problema desde la

visión y perspectiva de investigadora, buscando ofrecer resultados luego de realizar un estudio ordenando y fundamentado en diversos autores.

Por todo ello, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A, Chimbote 2018. También se busca analizar el nivel de clima laboral percibido en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Chimbote 2018 y analizar el nivel de desempeño laboral ejercido en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Chimbote 2018.

Finalmente, esta investigación plantea dos hipótesis las cuales son:

H1: Si existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A, Chimbote, 2018.

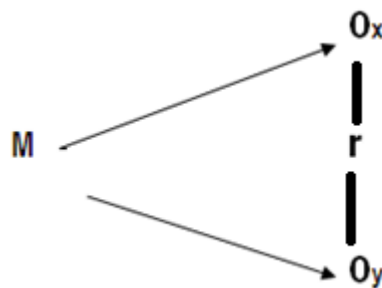
H0: No existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A, Chimbote, 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación no experimental se lleva a cabo sin modificar variable alguna y es transversal cuando se toman datos en un solo momento. En ese sentido la presente investigación es no experimental ya que no existe modificación alguna en ninguna de las variables y transversal porque se tomarán los datos en un solo momento determinado. Por otro lado, la investigación es de tipo correlacional porque se describirá las variables anteriormente mencionadas y se buscará determinar la existencia o no de relación entre ambas variables.

Figura 1: *Diseño de investigación*



Fuente: *Elaboración propia*

M: Trabajadores del área de ventas de Ripley

Ox: Clima laboral

Oy: Desempeño laboral

R: Relación

2.2 Variables, operacionalización

Se considera a las variables, dimensiones e indicadores de la siguiente tabla:

Tabla 1: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala
Clima laboral	Son las condiciones laborales percibidas por el trabajador que condicionan como se siente al realizar sus tareas (Chiavenato, 2007)	Es la percepción de una persona dentro de un centro de trabajo, se evaluará por medio de las siguientes dimensiones: relaciones organización - empleado, infraestructura y beneficios laborales.	Relaciones organización-empleado	Tareas definidas Autoridad Relaciones interpersonales Comunicación	Ordinal
			Infraestructura	Comodidad Seguridad	
			Beneficios laborales	Remuneración Ascensos Horarios	
Desempeño Laboral	Es el comportamiento de un trabajador respecto a las tareas que debe realizar en un momento determinado (Chiavenato, 2007)	Es como se comporta el personal en su lugar de trabajo, esto se evaluará por medio de las siguientes dimensiones: desempeño y cumplimiento de la cultura organizacional.	Desempeño	Desempeño de la tarea Responsabilidad Eficiencia	Ordinal
			Cumplimiento de la cultura organizacional	Puntualidad Imagen Normas	

Fuente: Elaboración propia.

2.3 Población, muestra y muestreo

La población está constituida por los 51 vendedores de la empresa Ripley S.A. Chimbote, en el año 2018, siendo esta finita. Para efectos de este estudio se trabajará con el total de los vendedores por lo que no se requiere fórmula o necesidad de realizar un muestreo. Se excluye del estudio a trabajadores de oficina y a jefes supervisores ya que tiene diferente sueldo y diferentes horarios laborales. Se considera analizar solo al

área de ventas ya que son la mayor cantidad de trabajadores de la empresa y son más homogéneos en condiciones laborales.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica será la encuesta, que permitirá tener un contacto directo y práctico con los trabajadores. El instrumento será el cuestionario de 40 preguntas que serán divididas en dimensiones e indicadores, que se encargarán de recolectar los datos que medirán las variables, los cuestionarios serán llenados por los mismos vendedores de manera directa. La validez del cuestionario tendrá validez por el asesoramiento y continua corrección de los especialistas en dicho tema para su validez, es decir se validará mediante juicio de experto. Para la confiabilidad se utilizó una muestra piloto de 10 vendedores inicialmente, para lo que se hizo uso del alfa de Cronbach.

2.5 Procedimiento

Inicialmente se llevó a cabo la recopilación de datos e información académica, la misma que sirvió de fundamento para elaborar el cuestionario. Luego se coordinó el día de la aplicación del instrumento aplicándolo para estudiar ambas variables, siendo este proceso lo más imparcial posible. Así los datos obtenidos se llevaron al SPSS 24 para que mediante la estadística se puedan obtener la información que se requiere según el trabajo de investigación.

2.6 Métodos de análisis de datos

Primeramente, se aplicará el cuestionario el cual se encuentra en escala ordinal donde se asignarán puntuaciones de 1 a 5, siendo 1 lo más bajo y 5 la puntuación más alta. Dichos datos se llevarán al SPSS 24, donde por medio de sumas de valores limitándolos por medio de percentiles y la estadística descriptiva con la técnica del chi-cuadrado para conocer la influencia o no, entre las variables, del mismo modo, las figuras y tablas permitirá obtener toda la relación que se requiere para este estudio.

2.7 Aspectos éticos

Se podrá realizar el proceso de recolección de información necesaria de cada trabajador con la confianza en que los datos proporcionados serán utilizados de manera confidencial. Por lo tanto, el desarrollo será factible para su aplicación, teniendo en cuenta los recursos necesarios y la capacidad del investigador para efectuar el estudio. El registro y existencia de esta investigación será protegido por la Universidad Cesar Vallejo y por la investigadora.

III. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A, Chimbote 2018.

Tabla 2: *tabla de contingencia clima laboral y desempeño laboral*

	Desempeño			Total
	MALO	REGULAR	BUENO	
MALO	9 52,9%	7 41,2%	1 5,9%	17 100,0%
Clima REGULAR	9 52,9%	7 41,2%	1 5,9%	17 100,0%
BUENO	0 0,0%	5 29,4%	12 70,6%	17 100,0%
Total	18 35,3%	19 37,3%	14 27,5%	51 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Tabla 3: *prueba de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación
Chi-cuadrado de Pearson	26,707 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	31,540	4	0,000
Asociación lineal por lineal	18,564	1	0,000
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.00 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las variables clima laboral y desempeño laboral.

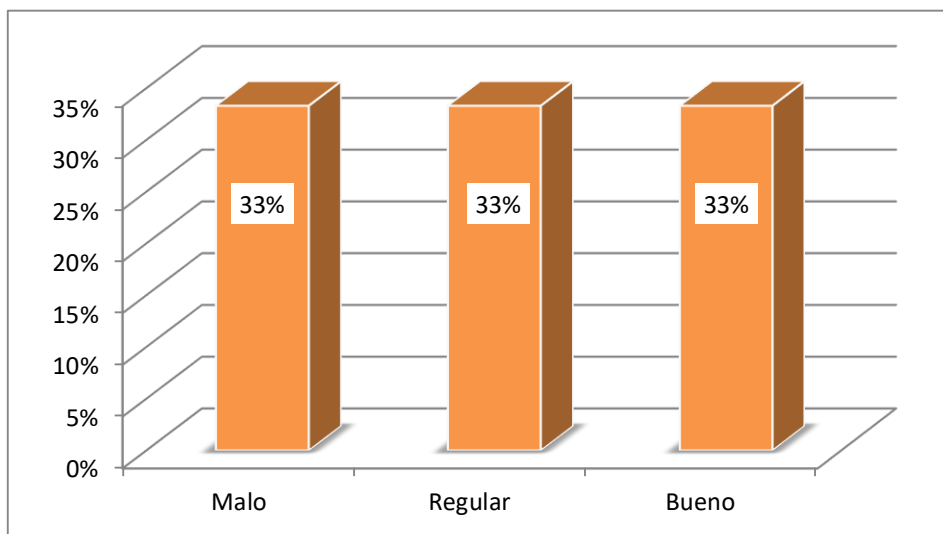
Objetivo Específico N° 1: Analizar el nivel de clima laboral percibido en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Chimbote 2018.

Tabla 4: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel del clima laboral

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	17	33.3%
Regular	17	33.3%
Bueno	17	33.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 2: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel del clima laboral percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente:

Tabla 3

El 33.30%(17) de los trabajadores percibe el clima laboral como malo mientras un 33.30%(17) lo percibe como bueno.

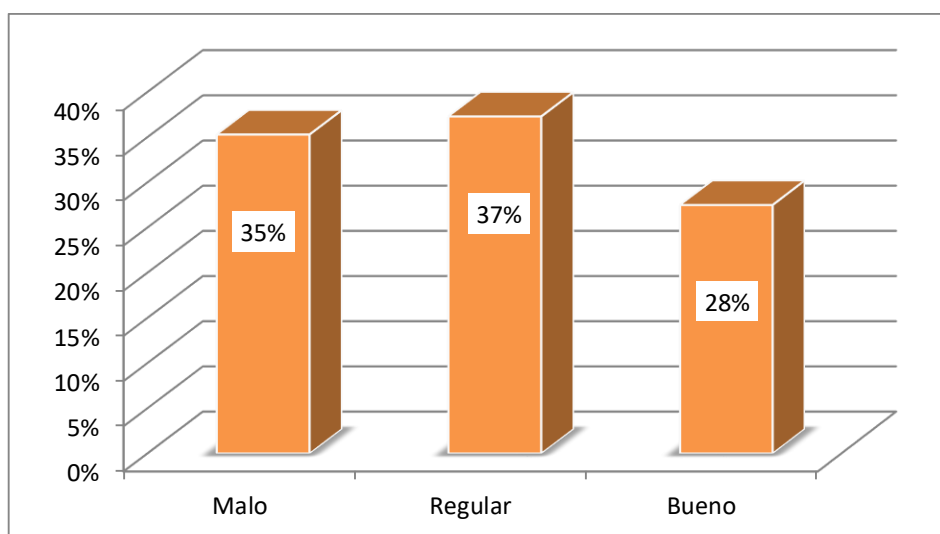
Objetivo Específico N° 2: Analizar el nivel de desempeño laboral ejercido en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Chimbote 2018.

Tabla 5: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de desempeño laboral

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	18	35.3%
Regular	19	37.3%
Bueno	14	27.5%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 3: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel del desempeño laboral percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 4

El 37.30% (19) de los trabajadores percibe el desempeño laboral como regular mientras un 27.50% (14) lo percibe como bueno.

IV. DISCUSION

Benites (2012), en su investigación obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.8706. Por otro lado, Quispe (2015), encontró mediante Spearman un coeficiente de 0.743, lo que implica un alto grado de correlación entre las dos variables mencionadas. Finalmente se constata que, de similar forma, mediante la tabla de contingencia, plasmada en la tabla 3 de Chi cuadrado, respecto a las variables que afectan al personal de ventas de Ripley, donde se obtuvo un 0.00 de significancia la cual siendo inferior al 5% de error, implica una relación significativa entre dichas variables.

El clima laboral es importante dentro de la organización pues es la medida de como una persona se siente respecto a la empresa donde labora (Amaru, 2009), Williams (2013), en su estudio encontró que, respecto al clima laboral, los trabajadores evidencian regular grado de insatisfacción del ambiente percibido en la empresa con un 46%. Respecto al clima laboral de los vendedores se obtuvo que la tabla 4, muestra que el 33.30% (17) de los trabajadores percibe el clima organizacional como regular mientras un 33.30% (17) lo percibe como bueno.

Reátegui (2017) buscando determinar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores encontró que el 47% de trabajadores evidenciaron desempeño bajo, el 32% de trabajadores evidenciaron desempeño regular y un 21% desempeño laboral alto. Este estudio demostró mediante la tabla 5, que el 37.30% (19) de los trabajadores percibe el desempeño laboral como regular, un 27.50% (14) lo percibe como bueno o alto y un 35.30% (18) lo percibe como malo o bajo.

V. CONCLUSIONES

Se concluye que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral, por lo tanto, si el clima organizacional se afecta, el desempeño laboral se afectaría en similar medida, tal como lo muestra la tabla 3 con una significancia del 0.00% inferior al 5% de error.

Se concluye que el nivel de clima organizacional del personal de ventas se encuentra repartido de manera homogénea con un 33.30% (17) mostrando niveles malo, regular y bueno según la tabla 4, esto se ve influenciado por la dimensión beneficios laborales, que en la tabla 20 muestra deficiencia con un 39.2% (20) que la considera en un nivel malo.

Se concluye que el desempeño laboral del personal de ventas se encuentra en mayor medida en termino regular con un 37.30% (19), influenciado en mayor medida por la tabla 21, donde el 37.3% (19) y el 35.3% (18), se encuentran en estado regular y malo respectivamente.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración de RRHH de Ripley mantener medidas de clima organizacional en un ritmo semestral a fin de poder evaluar y verificar problemas preventivamente, ya que como lo muestra la tabla 21, donde la dimensión desempeño muestra un nivel regular con un 37.3% (19) y tiene que mejorarse.

Se recomienda a la administración de RRHH de Ripley continuar con el sistema de formación y capacitación del personal de ventas, del mismo modo generar un vínculo de confianza entre la empresa y el empleado, debido a los problemas que se presencian en la tabla 18, donde la mayor incidencia es de 37.3% que muestran un nivel malo.

Se recomienda a la administración de Ripley, mejorar la percepción de la dimensión de beneficios laborales ofreciendo algún tipo de bono o incentivo que genere más empatía y aceptación, debido a que la tabla 20 muestra un 39.2%, con un nivel negativo en este aspecto.

VII. REFERENCIAS

1. Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración: Teoría general y proceso administrativo*. México: Pearson.
2. Benítez M., I. (2012). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del consorcio La Arena S.A.C.* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3310>
3. Cekmecelioğlu, H., G. (2005). Effect of organizational climate on job satisfaction and the intention to resign [Efecto del clima organizacional en la satisfacción laboral y la intención de renunciar]. *Cumhuriyet University Journal of Economics and Administrative Sciences*, 6(2), 23-39.
4. Chandrasekar, K. (2011). Workplace environment and its impact on Organizational performance in public sector Organizations [Entorno laboral y su impacto en el desempeño organizacional en el sector público Organizaciones]. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 1(1). Recuperado de <http://www.ijecbs.com/January2011/N4Jan2011.pdf>
5. Chavarry A., E. (2015). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral en la empresa de Hidrandina - Chimbote 2015* (Tesis de licenciatura) Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/2185>
6. Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos – El capital humano de las organizaciones*. 8a ed. México: MacGraw-Hill.
7. Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. 3a ed. México: MacGraw-Hill.
8. Denison, D., R. (1996). What is the Difference between Organizational Culture and Organizational Climate? A Native's Point of View on a Decade of Paradigm Wars [¿Cuál es la diferencia entre cultura organizacional y clima organizacional? El punto de vista de un nativo en una década de guerras de paradigmas]. *The Academy of Management Review*, 21(3), 619-654.

9. Enríquez B., M. y Calderón S., J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM*, 131 - 143. Recuperado de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>
10. Facci R. (1996). Un programa para la calidad de vida en el lugar de trabajo. *Salud Ocupacional*, 14(63), 28-31.
11. Forehand, A. y Haller, G. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior [Variación ambiental en estudios de comportamiento organizacional]. *Psychological Bulletin*, 62(6), 361-382. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/h0045960>
12. Guion, R.M. (1973). A Note on Organizational Climate [Una nota sobre el clima organizacional]. *Organizational Behavior and Human Performance* 9, 120-125.
13. Gutiérrez G., C. A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11787/gutierrez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Hellriegel, D. y Slocum, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. 12a ed. México: Cengage Learning
15. Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. 6a ed. México: MacGraw-Hill.
16. Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional*. 7a ed. México: MacGraw-Hill.
17. Janssen, O. y Van Yperen, N.W. (2004). Employees' Goal Orientations, the Quality of Leader-Member Exchange, and the Outcomes of Job Performance and Job Satisfaction [Orientaciones de los objetivos de los empleados, la calidad del intercambio líder-

miembro y los resultados del desempeño laboral y la satisfacción laboral]. *Academy of Management Journal*, 47(3), 368–384.

18. Jaramillo, F., Mulki, J. P., & Solomon, P. (2006). The role of ethical climate on salesperson's role stress, Job attitudes, Turnover intention, and job performance [El rol del clima ético en el estrés del rol del vendedor, las actitudes laborales, la intención de rotación y el desempeño laboral]. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 26(3), 271-282.
19. Jurado F., C. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Profesional de los Trabajadores del área Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. *Gestión y Sociedad*, 1(1), 27-47. Recuperado de <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/CG/article/view/28/18>
20. Kose, A. (2016). The Relationship between Work Engagement Behavior and Perceived Organizational Support and Organizational Climate [La relación entre el comportamiento del compromiso laboral y el apoyo organizacional percibido y el clima organizacional]. *Journal of Education and Practice*, 7(27), 42-52. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1115916.pdf>
21. Lin, C., Madu, N. y Kuei, C., H. (1999). The Association Between Organizational Climate and Quality Management Practices: An Empirical Study on Small-and Medium-Sized Manufacturing Companies in Taiwan [La asociación entre el clima organizacional y las prácticas de gestión de la calidad: un estudio empírico sobre empresas manufactureras pequeñas y medianas en Taiwán]. *Total Quality Management*, 10(6), 863-868.
22. Maristany, J. (2007). *Administración de recursos humanos*. 2a ed. México: Pearson.
23. Mathews, C. y Khann, I. (2016). Impact of Work Environment on Performance of Employees in Manufacturing Sector in India: Literature Review [Impacto del entorno laboral en el desempeño de los empleados en el sector manufacturero en India: revisión de la literatura]. *International Journal of Science and Research*, 5(4), 852-855. Recuperado de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/49224908/NOV162579.pdf?response-content->

disposition=inline%3B%20filename%3DImpact_of_Work_Environment_on_Performan
c.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-
Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191023%2Fus-east-
1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191023T172555Z&X-Amz-Expires=3600&X-
Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-
Signature=dbb1541aa99e7cf2aa4d34bc3297bd6f706d331844cc88c0f4c0d2bd1f8dae3
0

24. Murphy, K., R. (2008). Explaining the Weak Relationship Between Job Performance and Ratings of Job Performance [Explicar la débil relación entre el desempeño laboral y las calificaciones del desempeño laboral]. *Industrial and Organizational Psychology*, 1(2008), 148–160.
25. Nurharani S., Samsu, N., Z. y Kamalu, N., M. (2013). The impact of organizational climate on teachers' job performance [El impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes]. *Educational Research e Journal*, 2(1), 71-82.
26. Paco, C., R y Matas, C., J (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia y Sociedad*, 5(2), 334-338. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18259/acs.2015048>
27. Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51.
28. Quispe V., E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015* (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/230/20-2015-EPAE-Quispe%20Vargas-Clima%20organizacional%20y%20desempe%C3%B1o%20laboral%20en%20la%20MD%20de%20Pacucha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

29. Reátegui A., L (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huigoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016* (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
30. Rivasplata S., K. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa SENATI – Chimbote* (Tesis de licenciatura) Universidad San Pedro, Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/1298>
31. Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. 10a ed. México: Pearson.
32. Robbins, S y Jugde, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 15a ed. México: Pearson.
33. Sacks., A. (2006). Antecedents and consequence of employee engagement [Antecedentes y consecuencias del compromiso de los empleados]. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 606-619.
34. Suandi, T., Arif, I., I., y Othman, Z. (2014). Relationship Between Organizational Climate, Job Stress And Job Performance Officer At State Education Department [Relación entre clima organizacional, estrés laboral y desempeño laboral Oficial en el Departamento de Educación del Estado]. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 2(1), 17-28. Recuperado de <http://journals.aiac.org.au/index.php/IJELS/article/view/234/223>
35. Torres, P., E y Zegarra U., S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&tlng=pt.

36. Treuer, K., Fuller-Tyszkiewicz, M. y Little, G. (2014). The impact of shift work and organizational work climate on health outcomes in nurses [El impacto del trabajo por turnos y el clima laboral organizacional en los resultados de salud en enfermeras]. *Journal of Occupational Health Psychology, 19(4)*, 453-461. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/a0037680>
37. Tutar, H. y Altınöz, M. (2010). The effect of organizational climate on worker performance: A research on workers of production enterprises [El efecto del clima organizacional en el desempeño de los trabajadores: una investigación sobre los trabajadores de las empresas de producción.]. *Ankara University Journal of Faculty of Political Sciences, 65(2)*, 195-218.
38. Villanueva, C., S. (2016). *Gestión de calidad bajo el enfoque de la Cultura de colaboradores y su clima Laboral en MYPES del sector comercio, rubro materiales de construcción, en el Distrito de Chimbote, año 2016* (Tesis de maestría) Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/348/GESTION_DE_CALIDAD_CESAR_TORIBIO_VILLANUEVA_SALINAS.pdf?sequence=1
39. Viswesvaran, C. y Ones, D.S. (2000). Perspectives on Models of Job Performance [Perspectivas sobre modelos de desempeño laboral]. *International Journal of Selection and Assessment, 8(4)*, 216-226.
40. Williams, R, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia publica* (tesis de maestría) Universidad Autónoma de Nuevo León, Monterrey. Recuperado de: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO CLIMA LABORAL

ENCUESTA – CLIMA LABORAL

“Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la Empresa Ripley S.A., Chimbote 2018”

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre el Clima Laboral. Los resultados servirán para la ayuda en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal.

A continuación, encontraras una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando las alternativas que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

RELACION ORGANIZACIÓN – EMPLEADO

Tareas Definidas:

1. En esta organización cada quien sabe su papel y tareas.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
2. En la organización se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
3. La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es equitativa.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Autoridad:

4. En esta organización se tiene claro quién manda.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
5. En esta organización se tiene claro quién toma las decisiones.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Relaciones interpersonales:

6. En esta organización mis superiores me inducen a mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
7. Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

8. La relación entre compañeros de trabajo en la organización es la mejor:

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Comunicación:

9. La comunicación con mi jefe y compañeros es cordial y respetuosa.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

10. Existe una comunicación asertiva dentro de mi grupo de trabajo.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

INFRAESTRUCTURA

Comodidad:

11. Para el desempeño de mis labores, mi ambiente de trabajo es la correcta.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

12. El área de descanso es confortable.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

13. Los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo siempre están presentes y son los indicados.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Seguridad:

14. Existe seguridad y señalización adecuada en caso de alguna emergencia.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

15. La empresa está organizada de tal forma que ante un accidente, eventualidad o desastre natural sabemos que hacer.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

BENEFICIOS LABORALES

Remuneraciones:

16. Percibo un sueldo adecuado a mis capacidades.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

17. Mi remuneración, comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Ascensos:

18. En la organización existe un buen sistema de promoción que permite que el mejor ascienda.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Horario:

19. Tengo un horario accesible que me permite realizar mis actividades personales.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

20. Siento que me alcanza el tiempo para completa mi trabajo.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

ANEXO 2: CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA – DESEMPEÑO LABORAL

“Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la Empresa Ripley S.A., Chimbote 2018”

INSTRUCCIONES: La presente encuesta tiene como objetivo principal obtener información sobre el Desempeño Laboral. Los resultados servirán para la ayuda en la toma de decisiones y/o acciones en beneficio de todo el personal.

A continuación, encontraras una serie de afirmaciones y preguntas, las cuales agradeceremos respondas con la mayor sinceridad y honestidad posible, marcando las alternativas que mejor describa lo que sientes o piensas. No existen respuestas correctas o incorrectas. Esta encuesta es anónima.

DESEMPEÑO

Desempeño de la tarea

1. El personal de ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de venta requerida.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
2. El personal atiende, comprende las consignas y tareas asignadas adecuadamente.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Responsabilidad

3. Cada quien es responsable de manejar una conducta adecuada, ya que esta definitivamente afecta el ambiente de trabajo.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
4. Cada persona de esta empresa está comprometida en trabajar para lograr los objetivos grupales
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
5. En esta empresa, la persona que rompe una regla asume su responsabilidad y las consecuencias de buena manera.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Eficiencia:

6. El personal de ventas es muy rápido en la realización de sus labores.
a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

7. Durante el tiempo que ha permanecido en la organización, el desempeño de mis compañeros ha sido el mejor.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
8. El personal de ventas comunica oportunamente los requerimientos de mercadería y materiales de su área.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
9. El personal de ventas utiliza adecuadamente los materiales que se les distribuye para realizar sus labores.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
10. En esta empresa el ahorro de materiales no solo asegura un mejor margen de ganancia para la empresa, sino también para nosotros.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

CUMPLIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

Puntualidad

11. El personal de ventas acude en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
12. Mis compañeros respetan su horario laboral asignado por la organización.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
13. Me considero una persona honesta, responsable y puntual en la entrega de las tareas y actividades que se me encomiendan para tener buenos resultados.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
14. Las tareas y actividades que se encomendaron se realizan en el tiempo preestablecido.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Imagen

15. El personal maneja una imagen presentable e indicada.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO
16. El personal de esta empresa transmite una imagen adecuada hacia los clientes.
- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

Cumplimiento de normas:

17. El personal de ventas mantiene una comunicación adecuada (sin groserías).

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

18. En esta empresa, las reglas mejoran la convivencia y favorecen la realización del trabajo.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

19. Las reglas de esta empresa son justas, las sanciones y premios son correctos a mí entender.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

20. Las reglas son respetadas en la mayoría de casos por mis compañeros de trabajo.

- a) T. EN DESACUERDO b) EN DESACUERDO c) INDECISO d) DE ACUERDO e) T. DE ACUERDO

ANEXO 3: MATRIZ DE CUESTIONARIO

Título: “Clima Laboral y Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la Empresa Ripley S.A., Chimbote 2018”				
Formulación del problema de investigación: ¿Existe relación entre clima laboral y desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A., Chimbote, 2018?				
Objetivo general: Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral en el área de ventas de la Empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.				
Determinar la relación entre clima laboral y el desempeño laboral en el área de ventas de Ripley Chimbote 2018.	Determinar el Clima Laboral	Tareas definidas	1	En esta organización cada quien sabe su papel y tareas
			2	En la organización se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.
			3	La distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es equitativa.
		Autoridad	4	En esta organización se tiene claro quién manda.
			5	En esta organización se tiene claro quién toma las decisiones.
		Relaciones interpersonales	6	En esta organización mis superiores me inducen a mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.
			7	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.
			8	La relación entre compañeros de trabajo en la organización es la mejor:
		Comunicación	9	La comunicación con mi jefe y compañeros es cordial y respetuosa.
			10	Existe una comunicación asertiva dentro de mi grupo de trabajo.
		Comodidad	11	Para el desempeño de mis labores, mi ambiente de trabajo es la correcta.
			12	El área de descanso es confortable.
			13	Los recursos (materiales, equipos e infraestructura) con los que cuento para realizar bien mi trabajo siempre están presentes y son los indicados.
		Seguridad	14	Existe seguridad y señalización adecuada en caso de alguna emergencia.
			15	La empresa está organizada de tal forma que ante un accidente, eventualidad o desastre natural sabemos que hacer.
		Remuneraciones	16	Percibo un sueldo adecuado a mis capacidades.

			17	Mi remuneración, comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades de mi cargo.
		Ascensos	18	En la organización existe un buen sistema de promoción que permite que el mejor ascienda.
		Horarios	19	Tengo un horario accesible que me permite realizar mis actividades personales.
			20	Siento que me alcanza el tiempo para completa mi trabajo.
	Determinar el Desempeño Laboral	Desempeño de la tarea	1	El personal de ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de venta requerida.
			2	Atiende y comprende las consignas y tareas asignadas.
		Responsabilidad	3	Su conducta afecta el ambiente de trabajo en una forma positiva.
			4	Cada persona de esta empresa está comprometida en trabajar para lograr los objetivos grupales
			5	En esta empresa, la persona que rompe una regla asume su responsabilidad y las consecuencias de buena manera.
		Eficiencia	6	El personal de ventas es muy rápido en la realización de sus labores.
			7	Durante el tiempo que ha permanecido en la organización, el desempeño de mis compañeros ha sido el mejor.
			8	El personal de ventas comunica oportunamente los requerimientos de mercadería y materiales de su área.
			9	El personal de ventas utiliza adecuadamente los materiales que se les distribuye para realizar sus labores.
			10	En esta empresa el ahorro de materiales no solo asegura un mejor margen de ganancia para la empresa, sino también para nosotros.
Puntualidad	11	El personal de ventas acude en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones.		
	12	Mis compañeros respetan su horario laboral asignado por la organización.		
	13	Me considero una persona honesta, responsable y puntual en la entrega de las tareas y actividades que se me encomiendan para tener buenos resultados.		
	14	Las tareas y actividades que se encomendaron se realizan en el tiempo preestablecido.		

		Imagen	15	El personal maneja una imagen presentable e indicada.
			16	El personal de esta empresa transmite una imagen adecuada hacia los clientes.
		Cumplimiento de normas	17	El personal de ventas mantiene una comunicación adecuada (sin groserías).
			18	En esta empresa, las reglas mejoran la convivencia y favorecen la realización del trabajo.
			19	Las reglas de esta empresa son justas, las sanciones y premios son correctos a mí entender.
			20	Las reglas son respetadas en la mayoría de casos por mis compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: RELACIONES ENTRE DIMENSIONES

Relación organización – empleado y desempeño

TABLA 6: relación organización – empleado y desempeño

		Desempeño			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Relación organización - empleado	MALO	8	9	2	19
		42,1%	47,4%	10,5%	100,0%
	REGULAR	6	6	5	17
		35,3%	35,3%	29,4%	100,0%
	BUENO	4	4	7	15
		26,7%	26,7%	46,7%	100,0%
	Total	18	19	14	51
		35,3%	37,3%	27,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

TABLA 7: prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,581 ^a	4	0,233
Razón de verosimilitud	5,865	4	0,209
Asociación lineal por lineal	3,534	1	0,060
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.233 > 0.05$, no se evidencia la existencia de relación significativa entre las dimensiones relación organización – empleado y desempeño.

Relación organización – empleado y cumplimiento de la cultura organizacional

TABLA 8: relación organización – empleado y cumplimiento de la cultura organizacional

		Cultura organizacional			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Relación organización - empleado	MALO	7 36,8%	8 42,1%	4 21,1%	19 100,0%
	REGULAR	7 41,2%	3 17,6%	7 41,2%	17 100,0%
	BUENO	3 20,0%	6 40,0%	6 40,0%	15 100,0%
Total		17 33,3%	17 33,3%	17 33,3%	51 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

TABLA 9: prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,451 ^a	4	0,348
Razón de verosimilitud	4,874	4	0,300
Asociación lineal por lineal	1,572	1	0,210
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.348 > 0.05$, no se evidencia la existencia de relación significativa entre las dimensiones relación organización – empleado y cumplimiento de la cultura organizacional.

Relación infraestructura – desempeño

TABLA 10: relación infraestructura – desempeño

		Desempeño			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Infraestructura	MALO	13	8	0	21
		61,9%	38,1%	0,0%	100,0%
	REGULAR	5	1	7	13
		38,5%	7,7%	53,8%	100,0%
	BUENO	0	10	7	17
		0,0%	58,8%	41,2%	100,0%
	Total	18	19	14	51
		35,3%	37,3%	27,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

TABLA 11: prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,657 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	36,914	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,227	1	,000
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.000 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las dimensiones infraestructura y desempeño.

Relación infraestructura – cumplimiento de la cultura organizacional

TABLA 12: relación infraestructura – cumplimiento de la cultura organizacional

		Cultura organizacional			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Infraestructura	MALO	14 66,7%	7 33,3%	0 0,0%	21 100,0%
	REGULAR	3 23,1%	6 46,2%	4 30,8%	13 100,0%
	BUENO	0 0,0%	4 23,5%	13 76,5%	17 100,0%
Total		17 33,3%	17 33,3%	17 33,3%	51 100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018

TABLA 13: prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,724 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	39,269	4	,000
Asociación lineal por lineal	28,447	1	,000
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.000 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las dimensiones infraestructura y cumplimiento de la cultura organizacional.

Relación beneficios laborales y desempeño

TABLA 14: relación beneficios laborales y desempeño

		Desempeño			Total
		MALO	REGULAR	BUENO	
Beneficios laborales	MALO	17	3	0	20
		85,0%	15,0%	0,0%	100,0%
	REGULAR	0	13	1	14
		0,0%	92,9%	7,1%	100,0%
	BUENO	1	3	13	17
		5,9%	17,6%	76,5%	100,0%
Total		18	19	14	51
		35,3%	37,3%	27,5%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

TABLA 15: prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61,614 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	64,048	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,456	1	,000
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.00 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las dimensiones beneficios laborales y desempeño.

Relación beneficios laborales y cumplimiento de la cultura organizacional

TABLA 16: relación beneficios laborales y cumplimiento de la cultura organizacional

		Cultura organizacional			Total	
		MALO	REGULAR	BUENO		
Beneficios laborales	MALO	17	3	0	20	
		85,0%	15,0%	0,0%	100,0%	
	REGULAR	0	9	5	14	
		0,0%	64,3%	35,7%	100,0%	
	BUENO	0	5	12	17	
		0,0%	29,4%	70,6%	100,0%	
	Total		17	17	17	51
			33,3%	33,3%	33,3%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

TABLA 17: prueba de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,238 ^a	4	0,000
Razón de verosimilitud	56,304	4	0,000
Asociación lineal por lineal	33,586	1	0,000
N de casos válidos	51		

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Al ser la significancia $0.000 < 0.05$, se evidencia la existencia de relación significativa entre las dimensiones beneficios laborales y cumplimiento de la cultura organizacional.

ANEXO 5: RESULTADOS NIVEL DIMENSIÓN

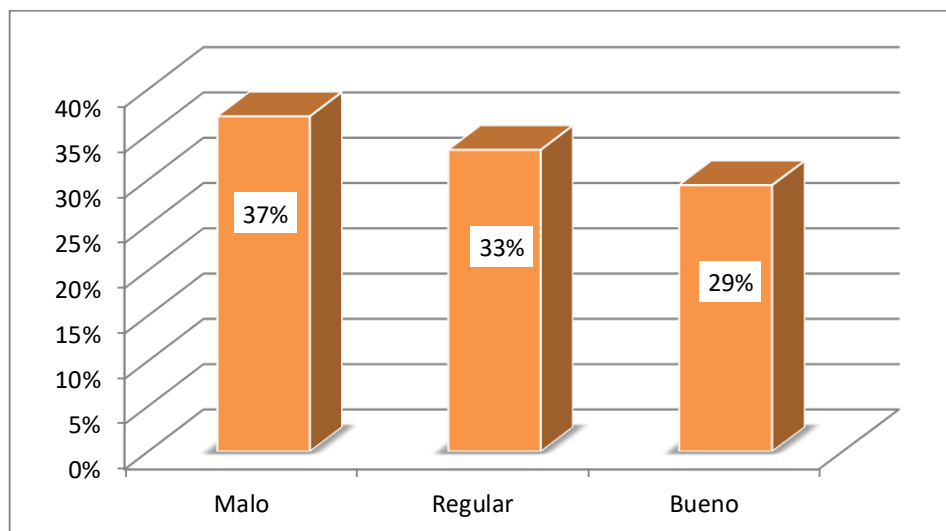
Nivel de la dimensión Organización-empleado

TABLA 18: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Relación Organización-empleado percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	19	37.3%
Regular	17	33.3%
Bueno	15	29.4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 4: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Relación Organización-Empleado percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 18

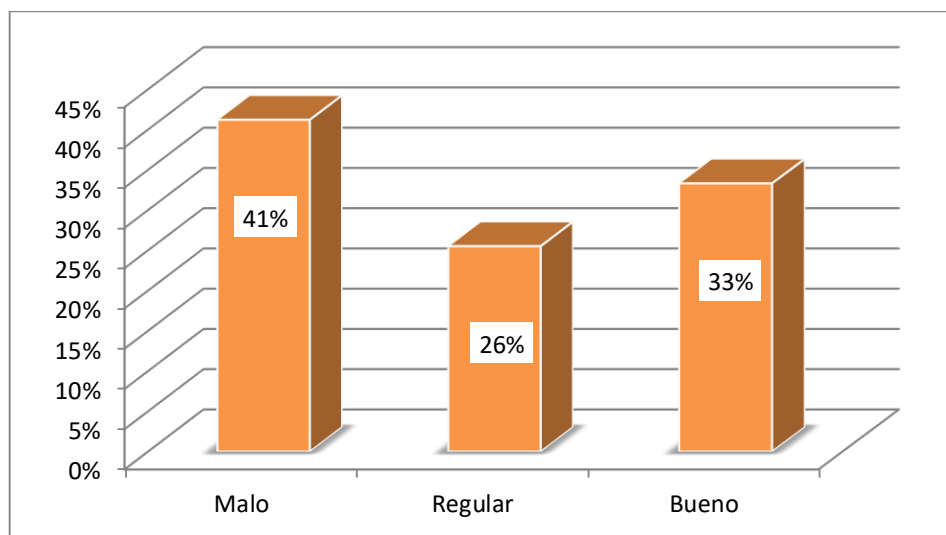
Nivel de la dimensión Infraestructura

TABLA 19: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Infraestructura percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	21	41.2%
Regular	13	25.5%
Bueno	17	33.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 5: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Infraestructura percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 19

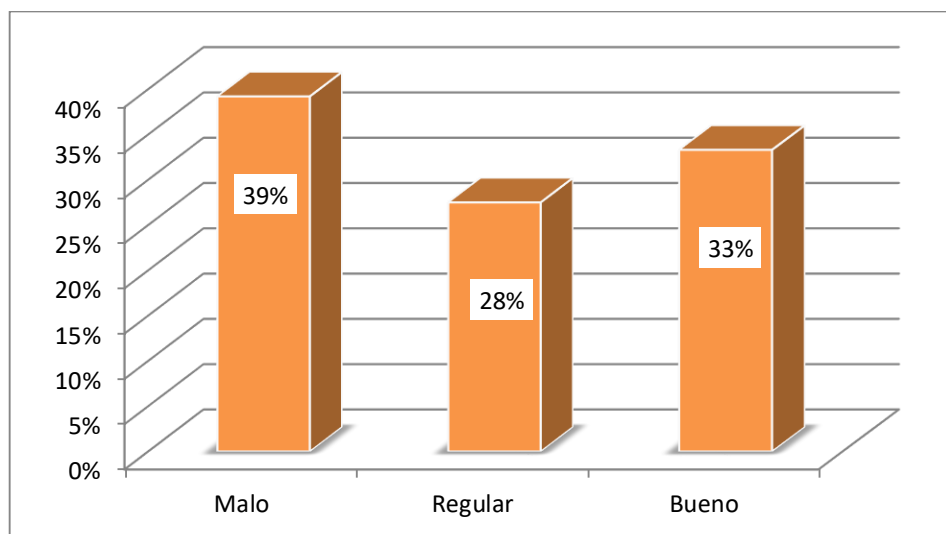
Nivel de la dimensión Beneficios Laborales

TABLA 20: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Beneficios Laborales percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	20	39.2%
Regular	14	27.5%
Bueno	17	33.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 6: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Beneficios Laborales percibido en el área de ventas de Ripley S.A



Fuente: Tabla 20

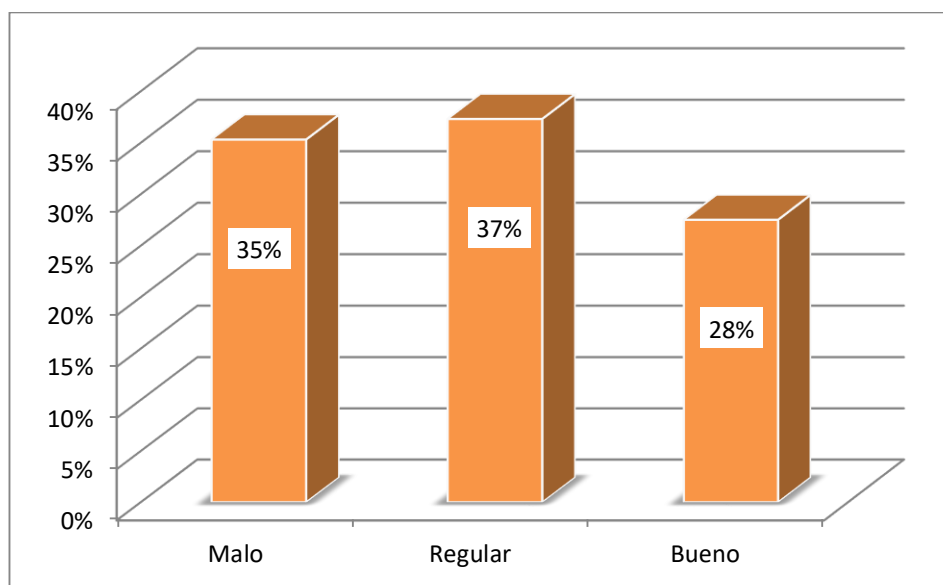
Nivel de la dimensión Desempeño

TABLA 21: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Desempeño percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	18	35.3%
Regular	19	37.3%
Bueno	14	27.5%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 7: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Desempeño percibido en el área de ventas de Ripley S.A



Fuente: Tabla 21

Nivel de la dimensión Beneficios Laborales

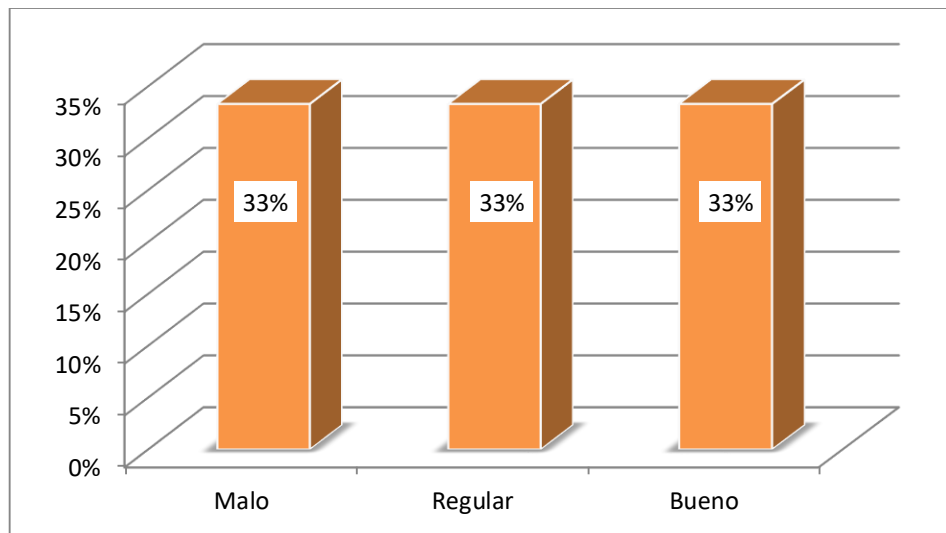
Nivel de la dimensión cumplimiento de la cultura laboral

TABLA 22: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión cumplimiento de la cultura organizacional percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Malo	17	33.3%
Regular	17	33.3%
Bueno	17	33.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 8: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el nivel de la dimensión Cultura Organizacional percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 22

ANEXO 5: RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO

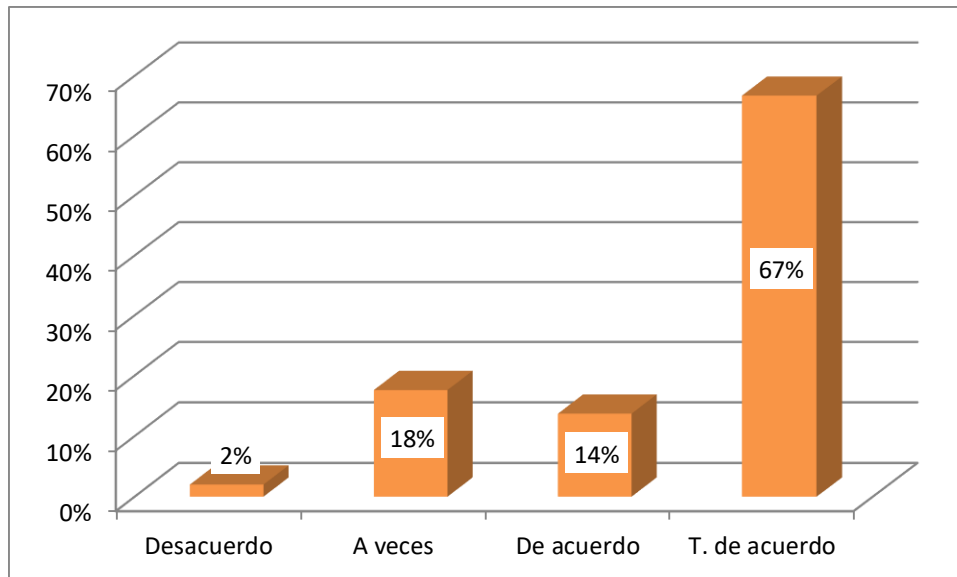
Pregunta 1

TABLA 23: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si en la organización cada quien sabe su papel y tareas en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	1	2.0%
A veces	9	17.6%
De acuerdo	7	13.7%
T. de acuerdo	34	66.7%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 9: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si en la organización cada quien sabe su papel y tareas en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 23

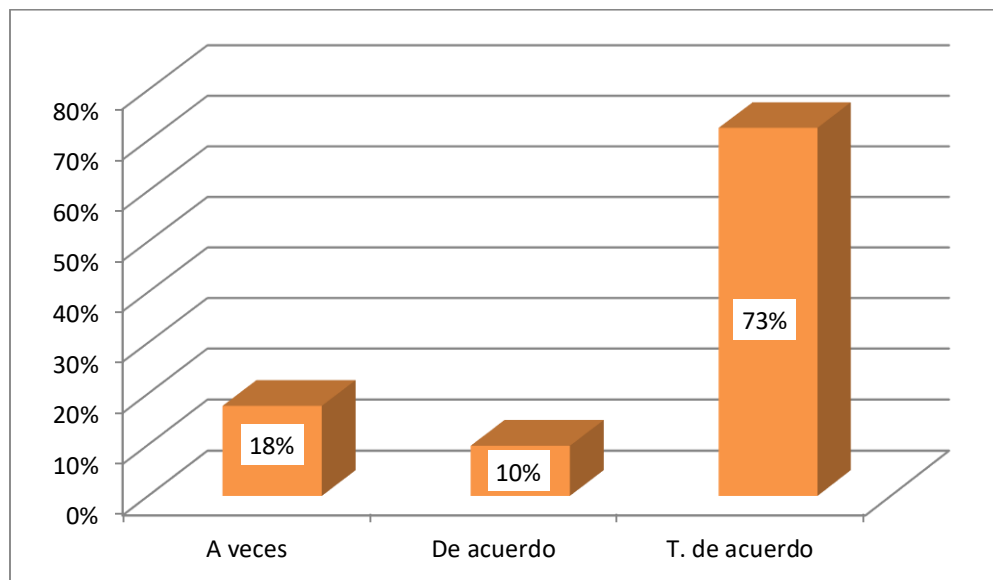
Pregunta 2

TABLA 24: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si en la organización se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	9	17.6%
De acuerdo	5	9.8%
T. de acuerdo	37	72.5%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 10: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si en la organización se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 24

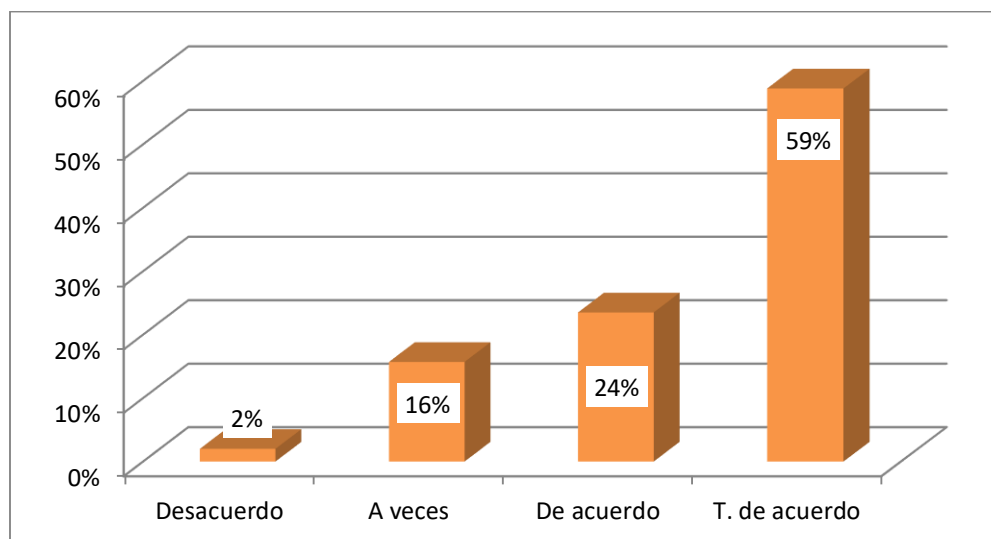
Pregunta 3

TABLA 25: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es equitativa percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	1	2.0%
A veces	8	15.7%
De acuerdo	12	23.5%
T. de acuerdo	30	58.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 11: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la distribución de la carga de trabajo que tiene mi área es equitativa percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 25

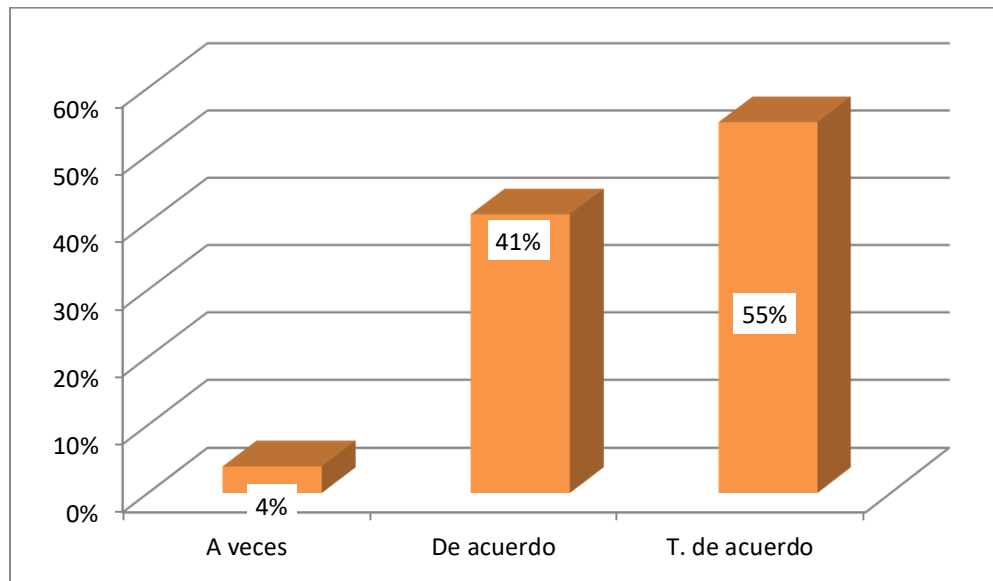
Pregunta 4

TABLA 26: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si en la organización se tiene claro quién manda percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	2	3.9%
De acuerdo	21	41.2%
T. de acuerdo	28	54.9%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 12: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si en la organización se tiene claro quién manda percibida en el área de ventas de Ripley S.A



Fuente: Tabla 26

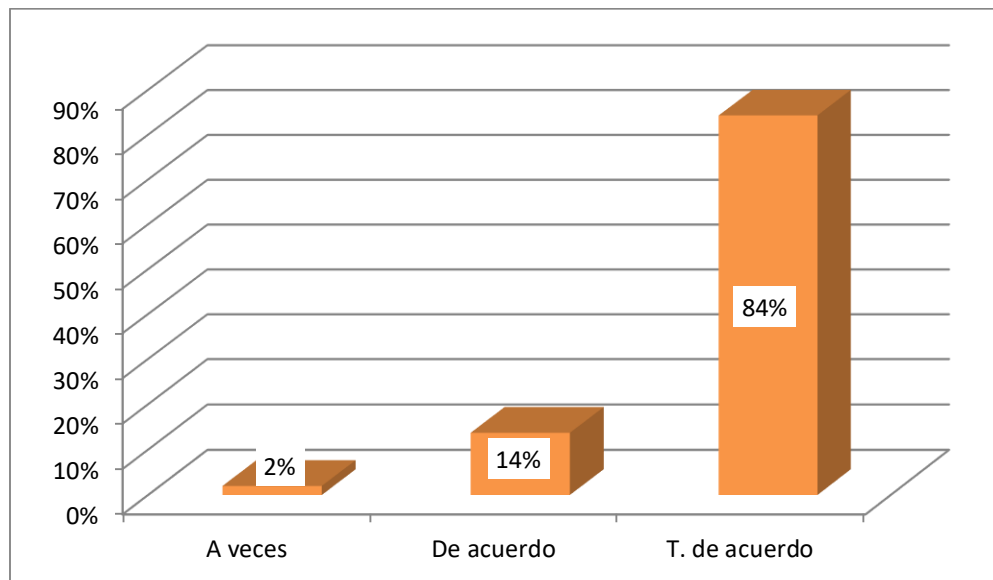
Pregunta 5

TABLA 27: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la organización tiene claro quién toma las decisiones percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	1	2.0%
De acuerdo	7	13.7%
T. de acuerdo	43	84.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 13: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la organización tiene claro quién toma las decisiones percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 27

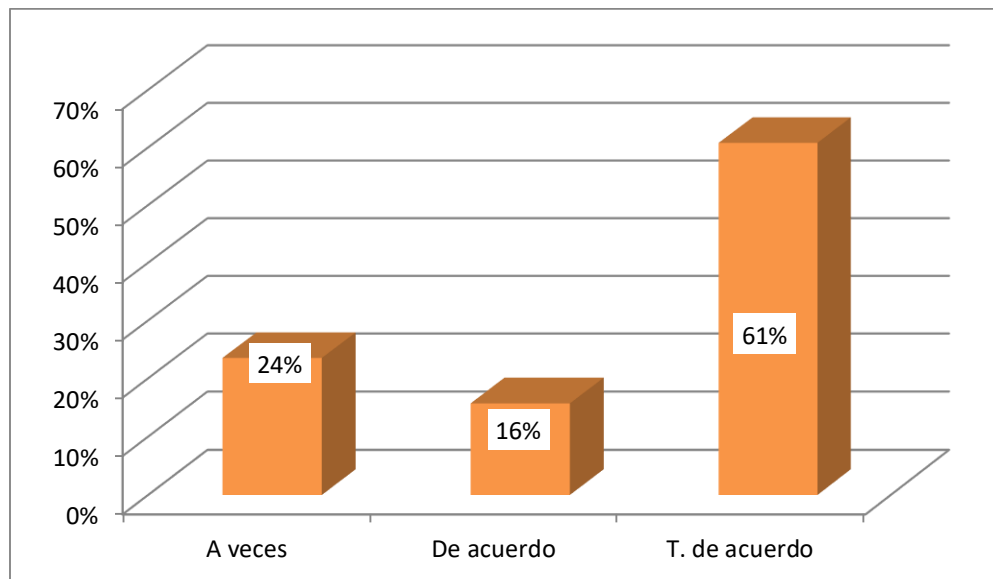
Pregunta 6

TABLA 28: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la organización induce a mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	12	23.5%
De acuerdo	8	15.7%
T. de acuerdo	31	60.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 14: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la organización induce a mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 28

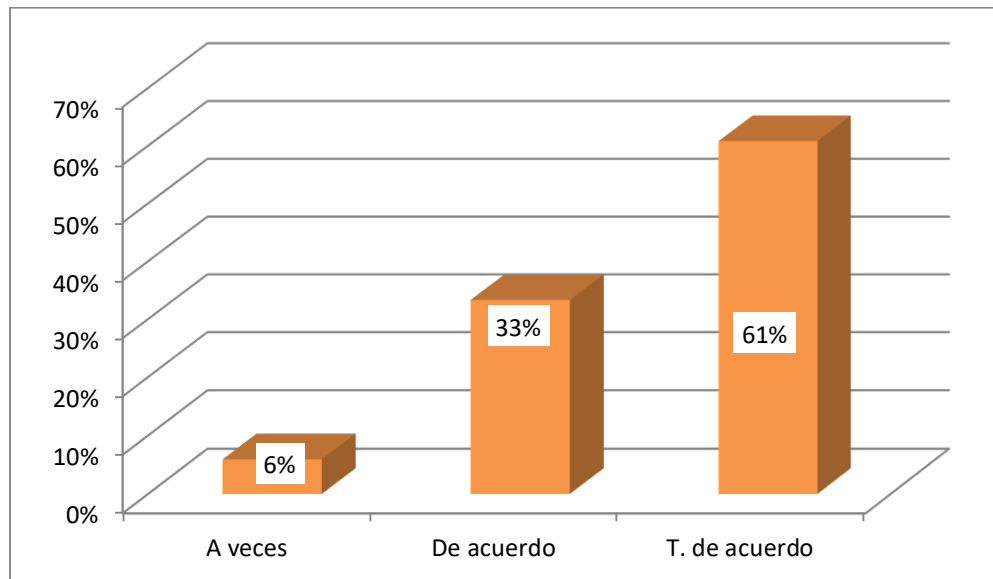
Pregunta 7

TABLA 29: Opinión de los trabajadores encuestados si su jefe y compañeros son de ayuda cuando se tiene una labor difícil percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	3	5.9%
De acuerdo	17	33.3%
T. de acuerdo	31	60.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 15: Opinión de los trabajadores encuestados si su jefe y compañeros son de ayuda cuando se tiene una labor difícil percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 29

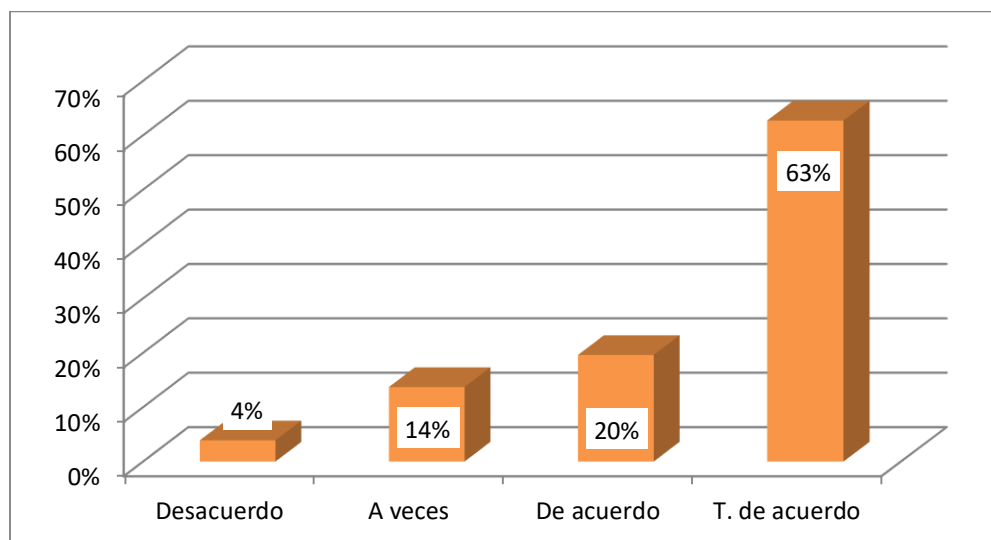
Pregunta 8

TABLA 30: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la relación entre compañeros de trabajo percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	2	3.9%
A veces	7	13.7%
De acuerdo	10	19.6%
T. de acuerdo	32	62.7%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 16: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la relación entre compañeros de trabajo percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 30

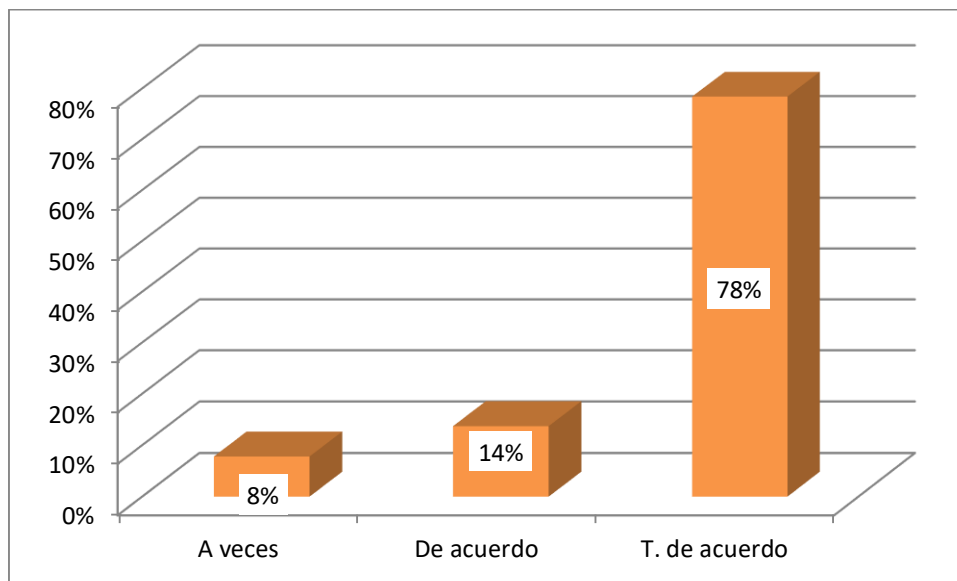
Pregunta 9

TABLA 31: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la comunicación con su jefe y compañeros es cordial y respetuosa en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	4	7.8%
De acuerdo	7	13.7%
T. de acuerdo	40	78.4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 17: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la comunicación con su jefe y compañeros es cordial y respetuosa en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 31

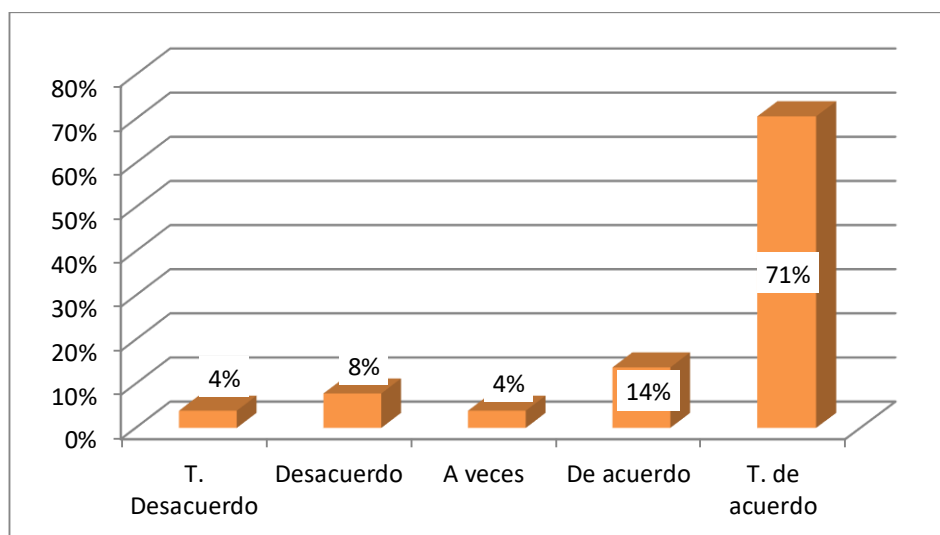
Pregunta 10

TABLA 32: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la existencia de comunicación asertiva dentro del grupo de trabajo percibida en el área d ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
T. desacuerdo	2	3.9%
Desacuerdo	4	7.8%
A veces	2	3.9%
De acuerdo	7	13.7%
T. de acuerdo	36	70.6%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 18: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la existencia de comunicación asertiva dentro del grupo de trabajo percibida en el área d ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 32

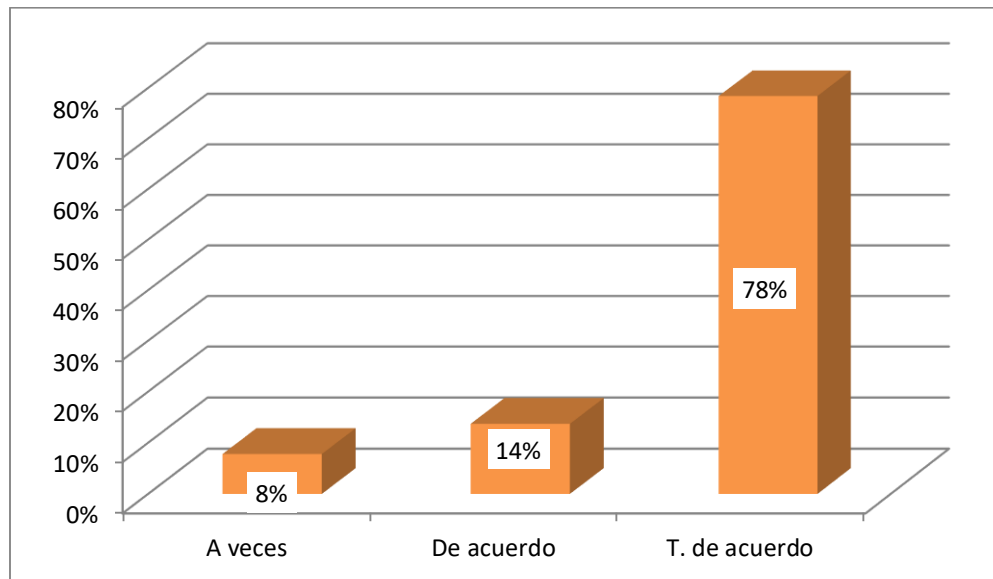
Pregunta 11

TABLA 33: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el desempeño de sus labores, el ambiente de trabajo es la correcta percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	10	19.6%
De acuerdo	26	51.0%
T. de acuerdo	15	29.4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 19: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el desempeño de sus labores, el ambiente de trabajo es la correcta percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 33

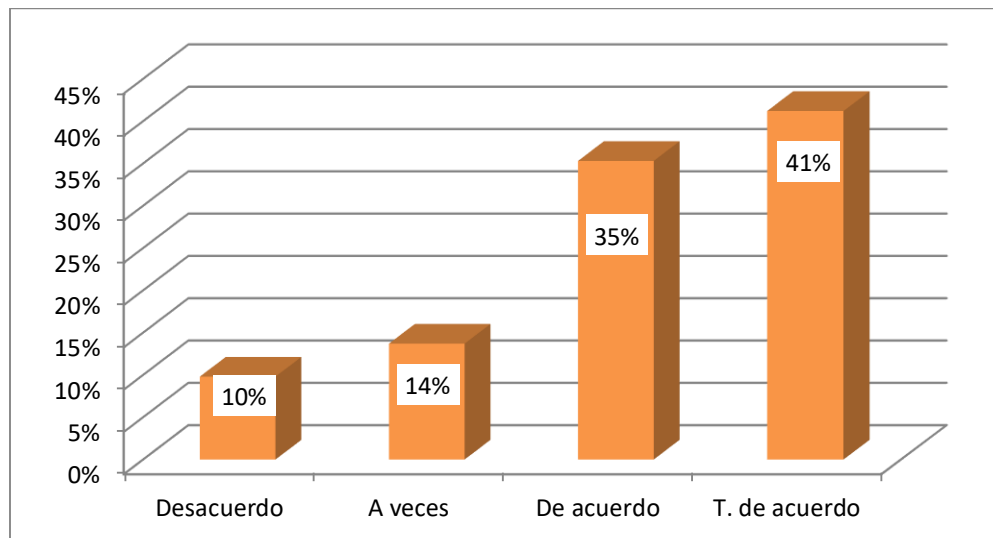
Pregunta 12

TABLA 34: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el área de desempeño es confortable percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	5	9.8%
A veces	7	13.7%
De acuerdo	18	35.3%
T. de acuerdo	21	41.2%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 20: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el área de desempeño es confortable percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 34

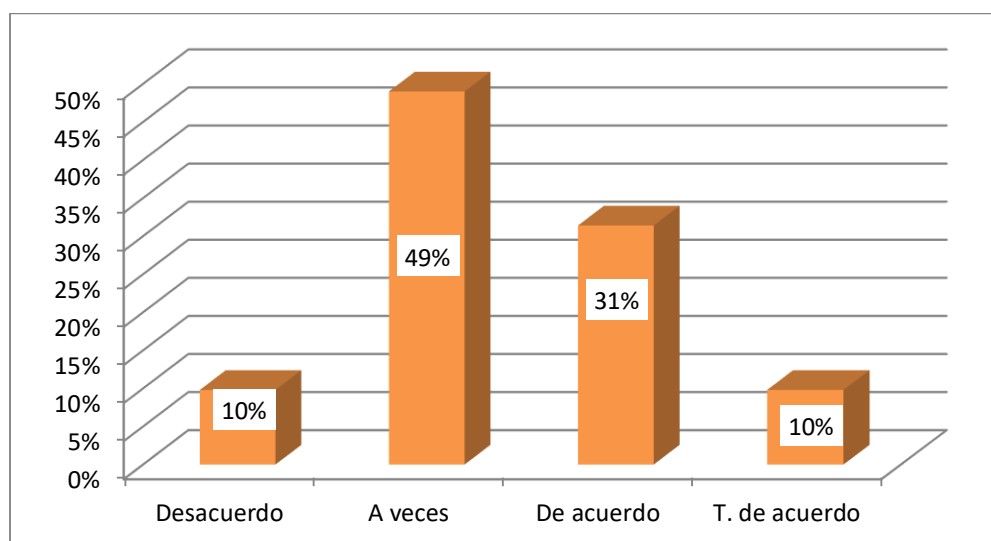
Pregunta 13

TABLA 35: Opinión de los trabajadores encuestados sobre los recursos con los que cuentan para realizar bien mi trabajo siempre están presentes y son los indicados en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	5	9.8%
A veces	25	49.0%
De acuerdo	16	31.4%
T. de acuerdo	5	9.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 21: Opinión de los trabajadores encuestados sobre los recursos con los que cuentan para realizar bien mi trabajo siempre está presente y son los indicados en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 35

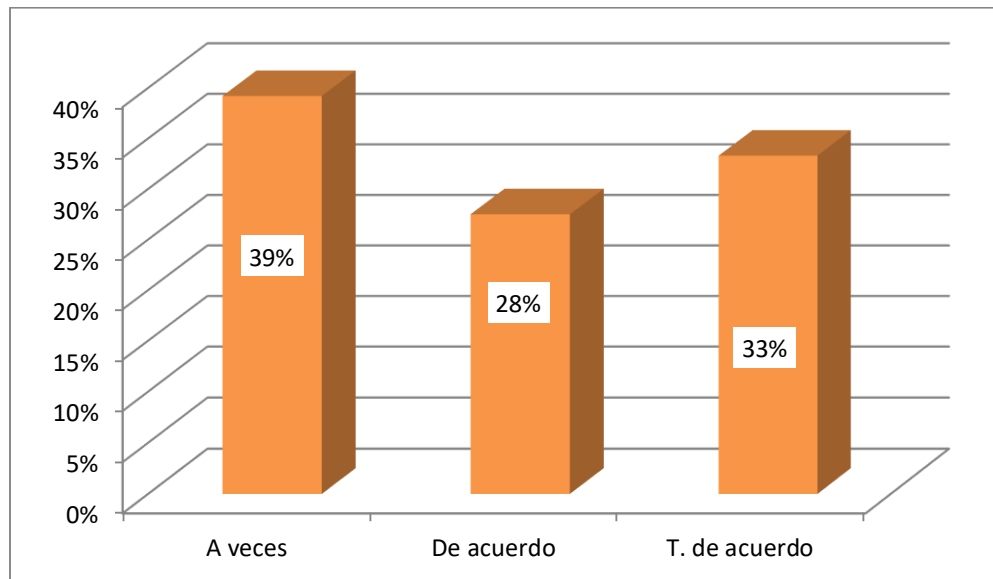
Pregunta 14

TABLA 36: Opinión de los trabajadores encuestados si existe seguridad y señalización adecuada en caso de alguna emergencia percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	20	39.2%
De acuerdo	14	27.5%
T. de acuerdo	17	33.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 22: Opinión de los trabajadores encuestados si existe seguridad y señalización adecuada en caso de alguna emergencia percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 36

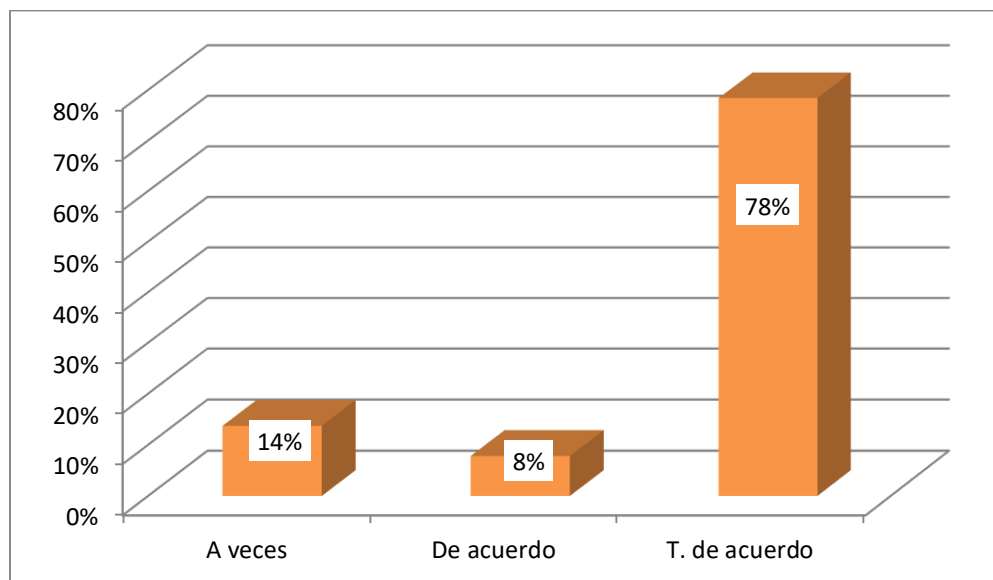
Pregunta 15

TABLA 37: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la organización está organizada de tal forma que ante un accidente, eventualidad o desastre natural sabrá que hacer en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	7	13.7%
De acuerdo	4	7.8%
T. de acuerdo	40	78.4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 23: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la organización está organizada de tal forma que ante un accidente, eventualidad o desastre natural sabrá que hacer en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 37

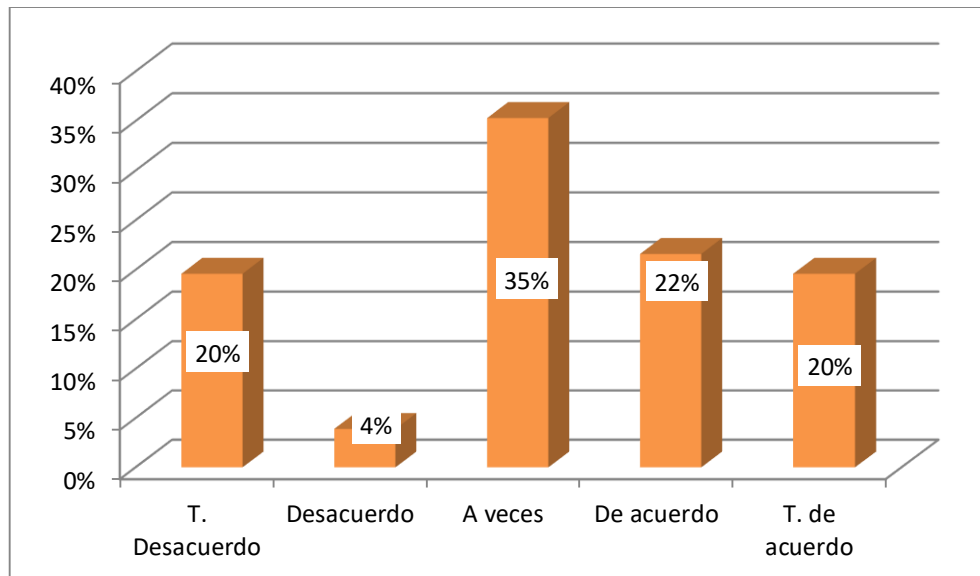
Pregunta 16

TABLA 38: Opinión de los trabajadores encuestados si el suelo es el adecuado a sus capacidades percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
T. desacuerdo	10	19.6%
Desacuerdo	2	3.9%
A veces	18	35.3%
De acuerdo	11	21.6%
T. de acuerdo	10	19.6%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 24: Opinión de los trabajadores encuestados si el suelo es el adecuado a sus capacidades percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 38

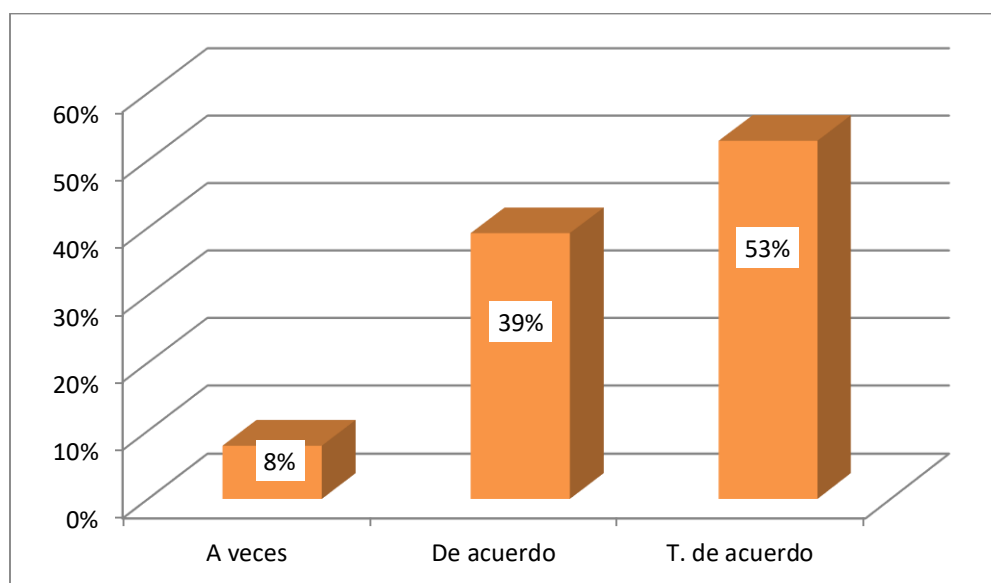
Pregunta 17

TABLA 39: Opinión de los trabajadores encuestados su remuneración, comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades del cargo en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	4	7.8%
De acuerdo	20	39.2%
T. de acuerdo	27	52.9%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 25: Opinión de los trabajadores encuestados su remuneración, comparada con los que otros ganan y hacen en la organización, está acorde con las responsabilidades del cargo en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 39

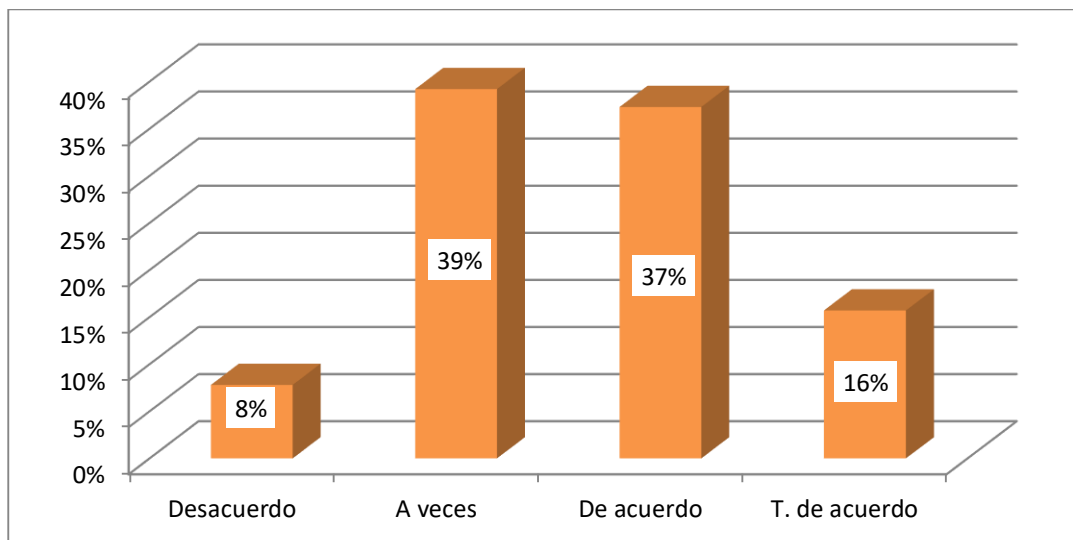
Pregunta 18

TABLA 40: Opinión de los trabajadores encuestados si en la organización existe un buen sistema de promoción que permite que el mejor ascienda en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	4	7.8%
A veces	20	39.2%
De acuerdo	19	37.3%
T. de acuerdo	8	15.7%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 26: Opinión de los trabajadores encuestados si en la organización existe un buen sistema de promoción que permite que el mejor ascienda en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 40

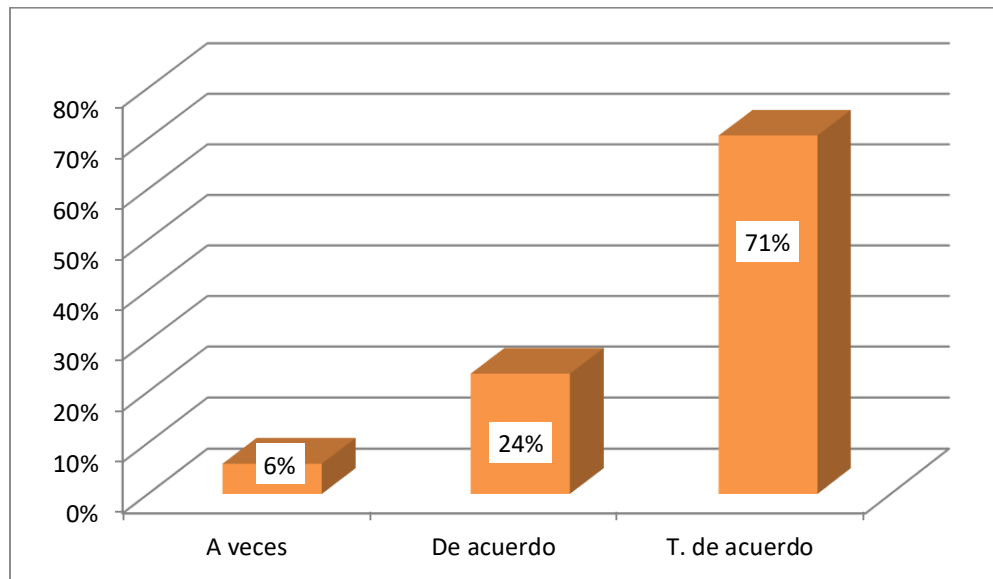
Pregunta 19

TABLA 41: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el horario accesible que me permite realizar mis actividades personales percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	3	5.9%
De acuerdo	12	23.5%
T. de acuerdo	36	70.6%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 27: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el horario accesible que me permite realizar mis actividades personales percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 41

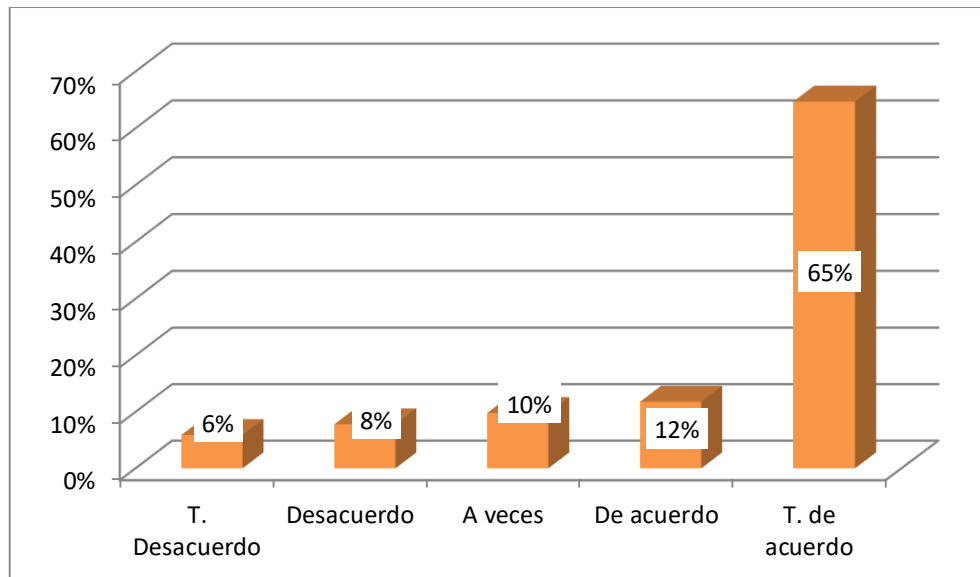
Pregunta 20

TABLA 42: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si sienten que les alcanza el tiempo para completar su trabajo percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
T. desacuerdo	3	5.9%
Desacuerdo	4	7.8%
A veces	5	9.8%
De acuerdo	6	11.8%
T. de acuerdo	33	64.7%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 28: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si sienten que les alcanza el tiempo para completar su trabajo percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 42

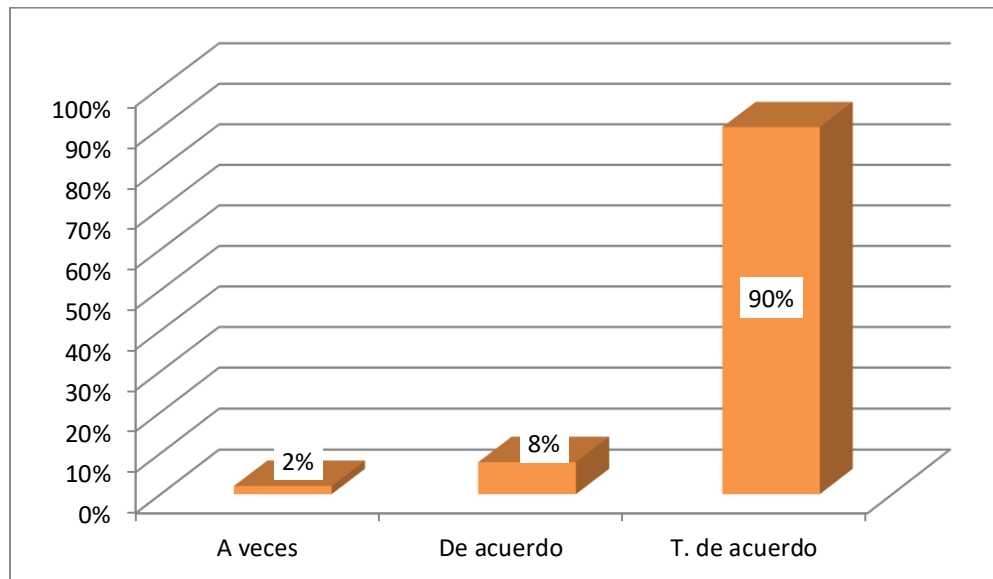
Pregunta 21

TABLA 43: Opinión de los trabajadores encuestados si el personal del área e ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de ventas requerida percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	1	2.0%
De acuerdo	4	7.8%
T. de acuerdo	46	90.2%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 29: Opinión de los trabajadores encuestados si el personal del área e ventas cumple satisfactoriamente con la cuota de ventas requerida percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 43

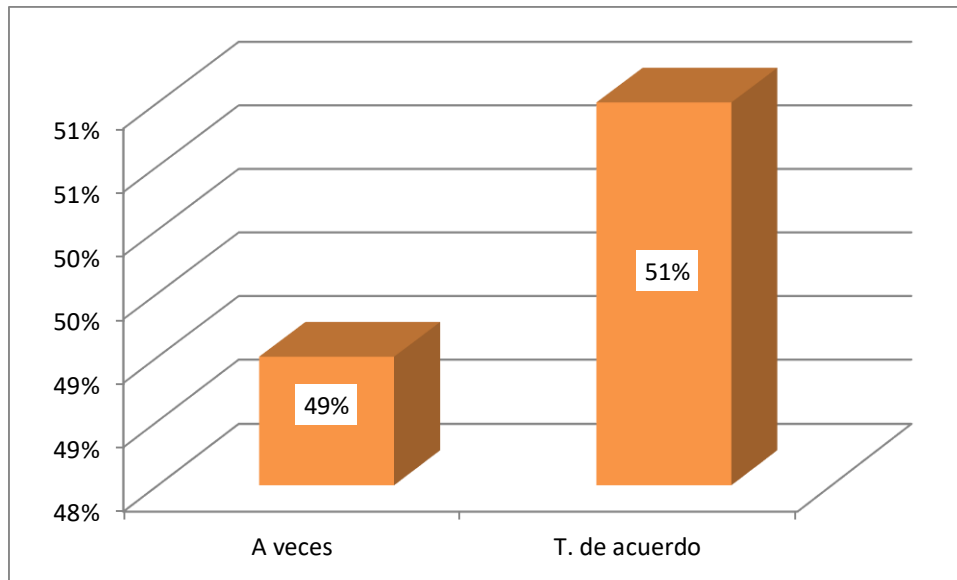
Pregunta 22

TABLA 44: Opinión de los trabajadores encuestados si se atiende y comprende las consignas y tareas asignadas percibido en el área de ventas d Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	25	49.0%
T. de acuerdo	26	51.0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 30: Opinión de los trabajadores encuestados si se atiende y comprende las consignas y tareas asignadas percibido en el área de ventas d Ripley S.A.



Fuente: Tabla 44

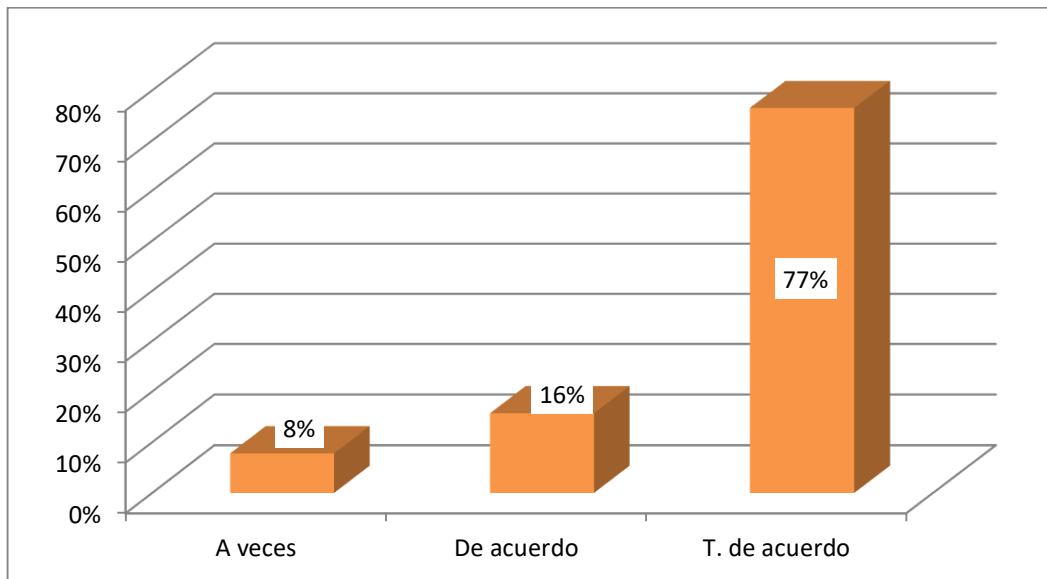
Pregunta 23

TABLA 45: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la conducta afecta el ambiente de trabajo en una forma positiva percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	4	7.8%
De acuerdo	8	15.7%
T. de acuerdo	39	76.5%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 31: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si la conducta afecta el ambiente de trabajo en una forma positiva percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 45

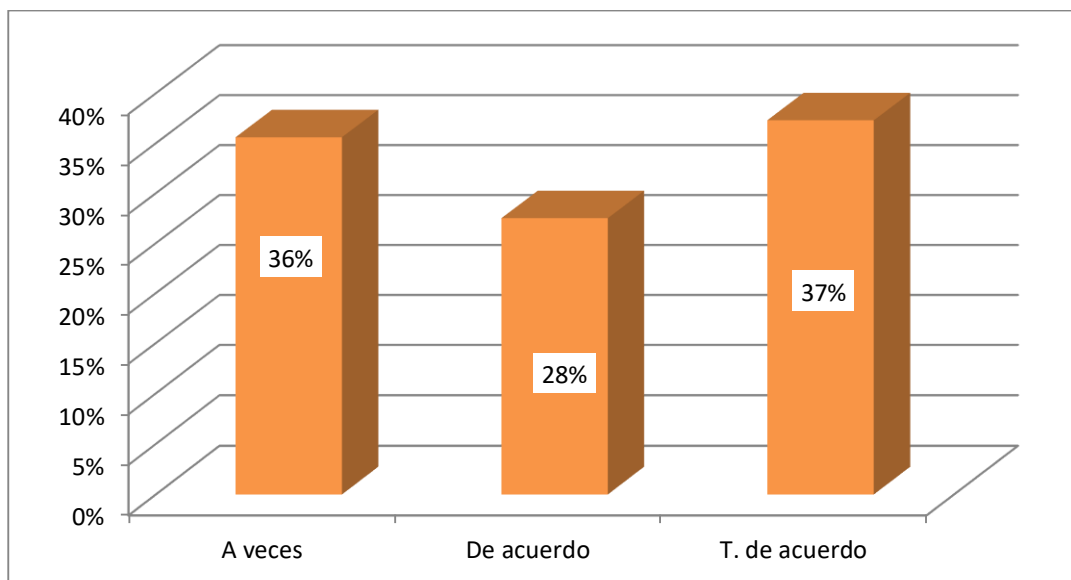
Pregunta 24

TABLA 46: Opinión de los trabajadores encuestados sobre cada persona de esta empresa está comprometida en trabajar para lograr los objetivos grupales percibidos en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	18	35.3%
De acuerdo	14	27.5%
T. de acuerdo	19	37.3%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 32: Opinión de los trabajadores encuestados sobre cada persona de esta empresa está comprometida en trabajar para lograr los objetivos grupales percibidos en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 46

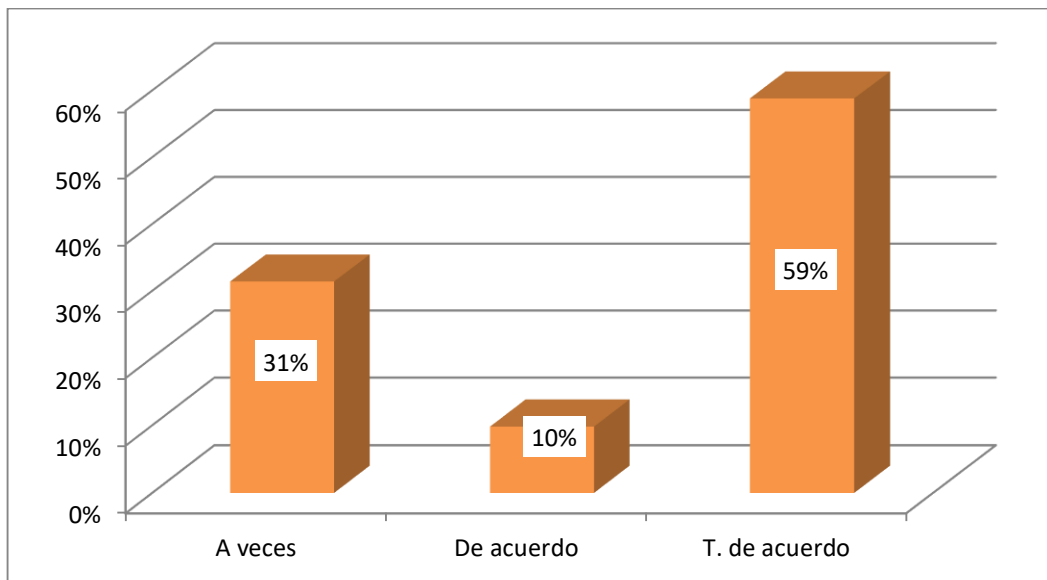
Pregunta 25

TABLA 47: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la organización, el trabajador que rompe una regla asume su responsabilidad y las consecuencias de buena manera percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	16	31.4%
De acuerdo	5	9.8%
T. de acuerdo	30	58.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 33: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la organización, el trabajador que rompe una regla asume su responsabilidad y las consecuencias de buena manera percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 47

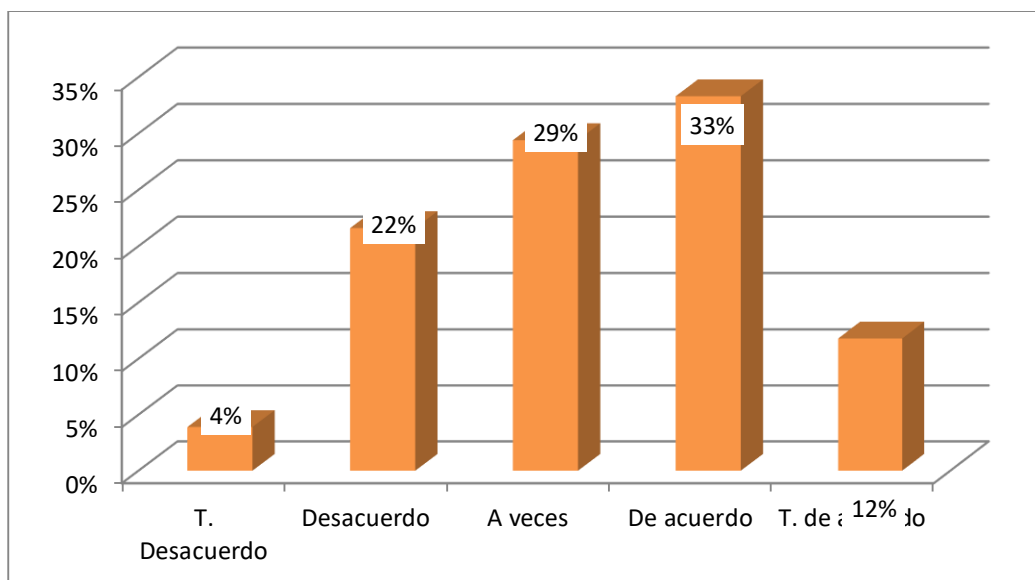
Pregunta 26

TABLA 48: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas es muy rápido en la realización de sus labores percibida en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
T. desacuerdo	2	3.9%
Desacuerdo	11	21.6%
A veces	15	29.4%
De acuerdo	17	33.3%
T. de acuerdo	6	11.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 34: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas es muy rápido en la realización de sus labores percibida en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 48

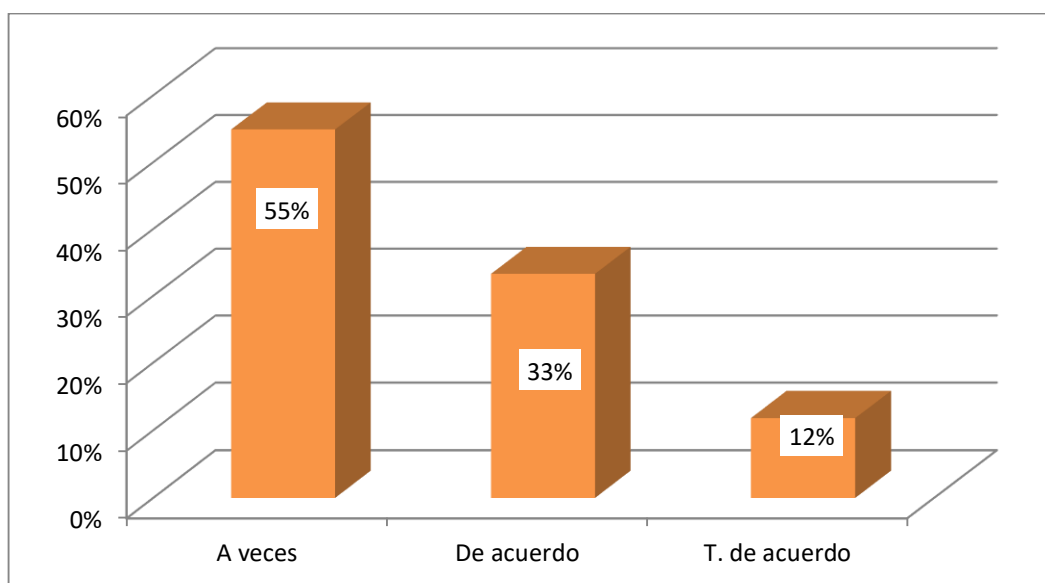
Pregunta 27

TABLA 49: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el tiempo que ha permanecido en la organización, el desempeño de mis compañeros ha sido el mejor percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	28	54.9%
De acuerdo	17	33.3%
T. de acuerdo	6	11.8%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 35: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el tiempo que ha permanecido en la organización, el desempeño de mis compañeros ha sido el mejor percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 49

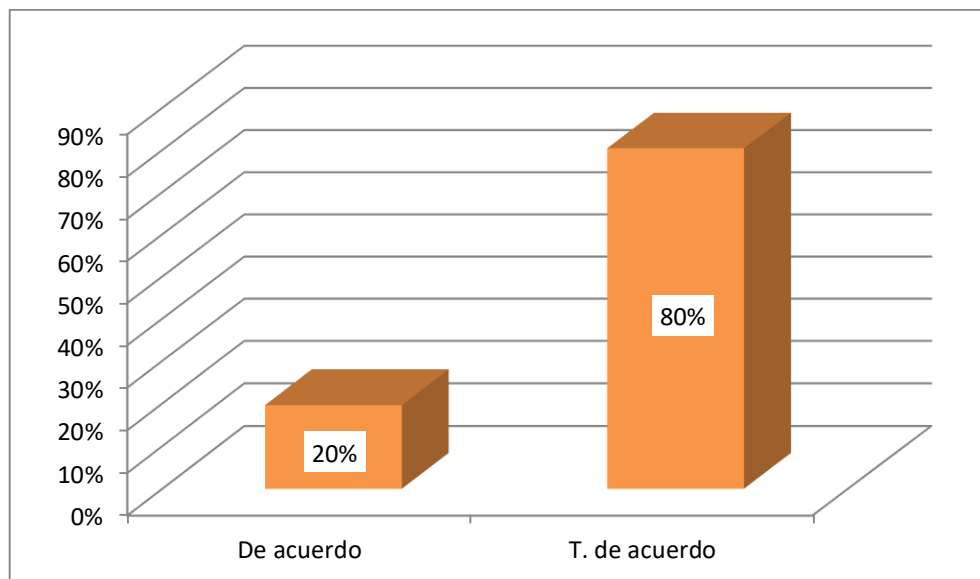
Pregunta 28

TABLA 50: Opinión de los trabajadores encuestados hacia el personal de ventas sobre la comunicación oportuna hacia los requerimientos de mercadería y materiales de su área percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
De acuerdo	10	19.6%
T. de acuerdo	41	80.4%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 36: Opinión de los trabajadores encuestados hacia el personal de ventas sobre la comunicación oportuna hacia los requerimientos de mercadería y materiales de su área percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 50

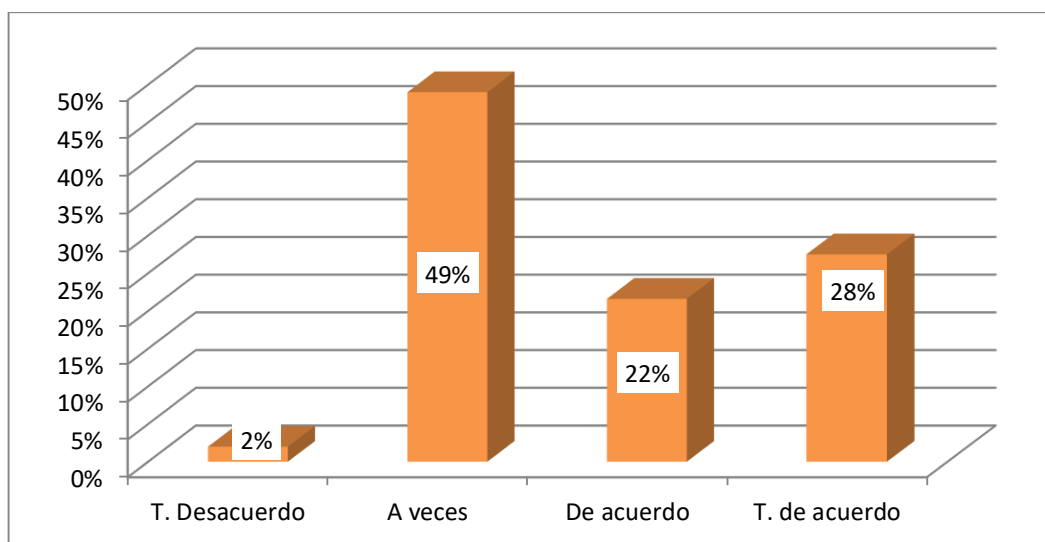
Pregunta 29

TABLA 51: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas utiliza adecuadamente los materiales que se les distribuye para realizar sus labores percibidas en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
T. Desacuerdo	1	2.0%
A veces	25	49.0%
De acuerdo	11	21.6%
T. de acuerdo	14	27.5%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 37: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas utiliza adecuadamente los materiales que se les distribuye para realizar sus labores percibidas en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 51

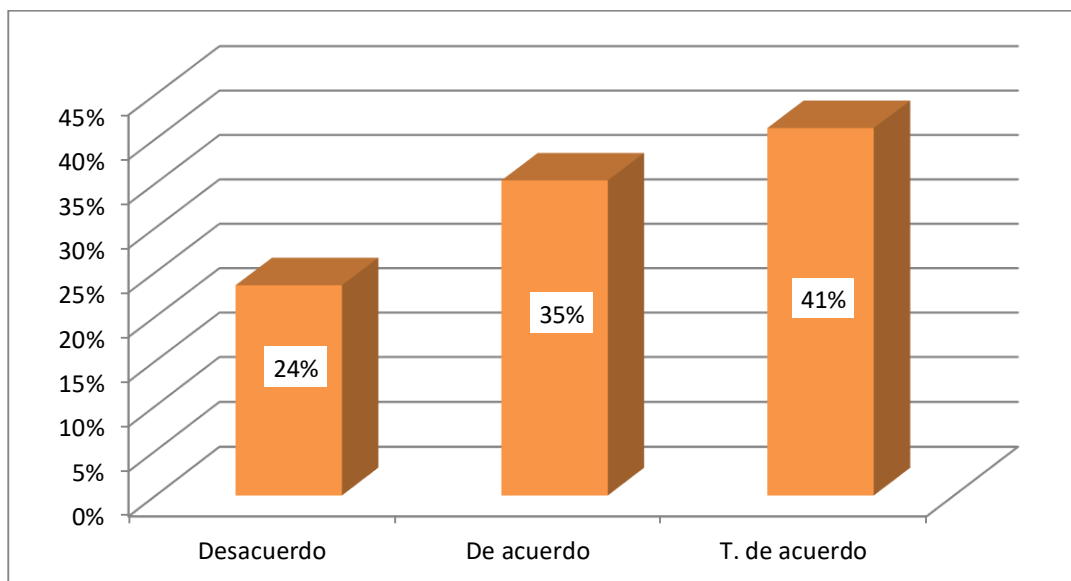
Pregunta 30

TABLA 52: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la empresa si ahorra en materiales está segura un mejor margen de ganancia para la empresa, sino también para nosotros es percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	12	23.5%
De acuerdo	18	35.3%
T. de acuerdo	21	41.2%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 38: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la empresa si ahorra en materiales está segura un mejor margen de ganancia para la empresa, sino también para nosotros es percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 52

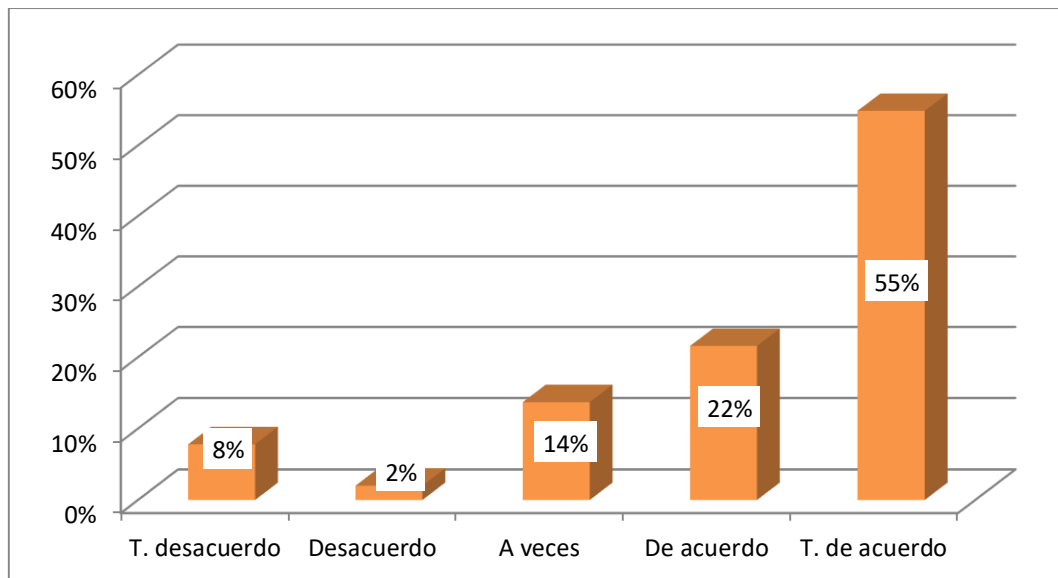
Pregunta 31

TABLA 53: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas acude en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
T. desacuerdo	4	7.8%
Desacuerdo	1	2.0%
A veces	7	13.7%
De acuerdo	11	21.6%
T. de acuerdo	28	54.9%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 39: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas acude en el tiempo indicado a las reuniones y capacitaciones percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 53

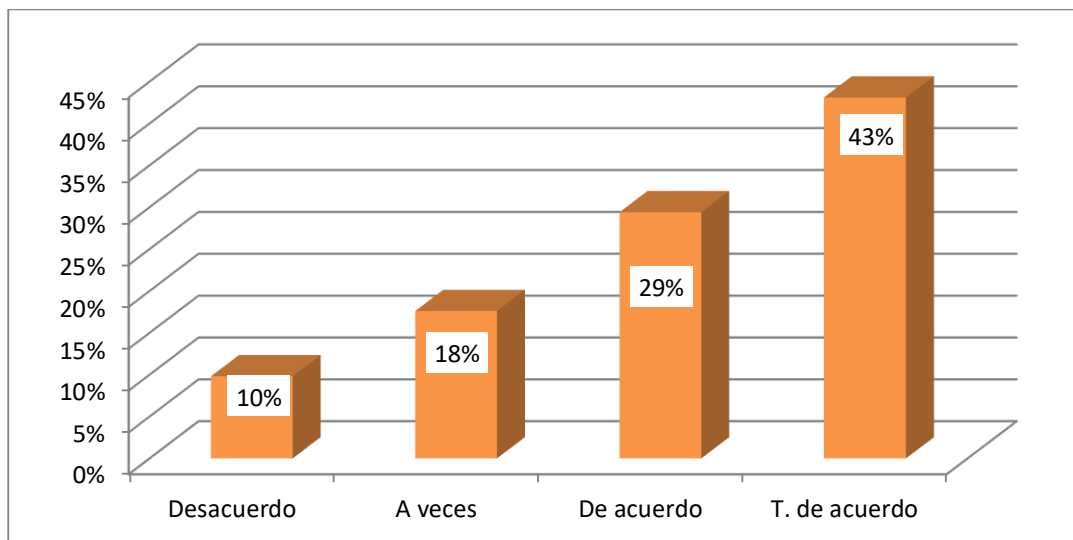
Pregunta 32

TABLA 54: Opinión de los trabajadores encuestados sus compañeros respetan su horario laboral asignado por la organización percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	5	9.8%
A veces	9	17.6%
De acuerdo	15	29.4%
T. de acuerdo	22	43.1%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 40: Opinión de los trabajadores encuestados sus compañeros respetan su horario laboral asignado por la organización percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 54

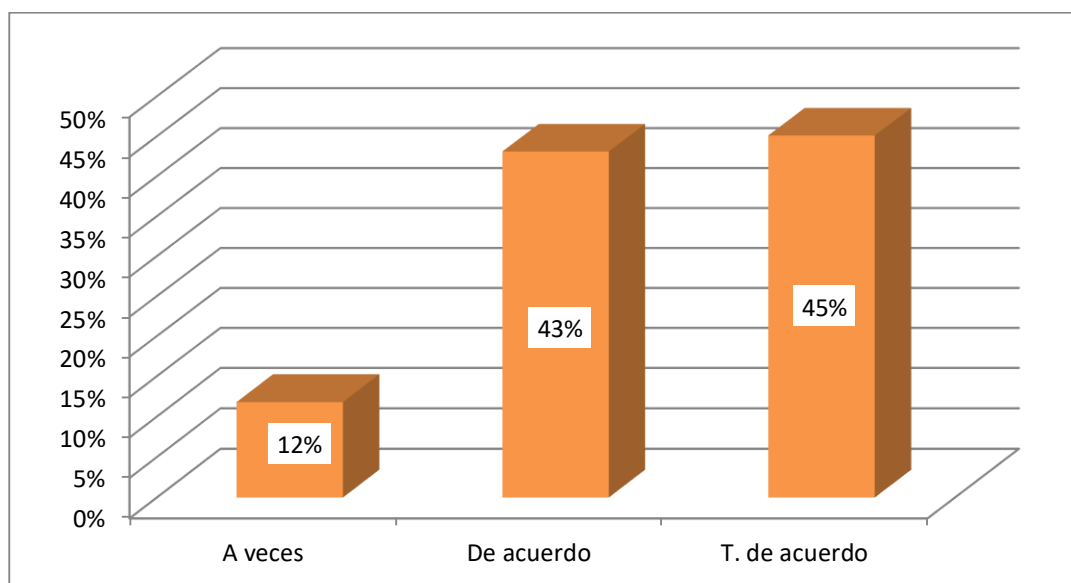
Pregunta 33

TABLA 55: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si considero una persona honesta, responsable y puntual en la entrega de las tareas y actividades que se me encomiendas para tener buenos resultados percibidos en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	6	11.8%
De acuerdo	22	43.1%
T. de acuerdo	23	45.1%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 41: Opinión de los trabajadores encuestados sobre si considero una persona honesta, responsable y puntual en la entrega de las tareas y actividades que se me encomiendas para tener buenos resultados percibidos en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 55

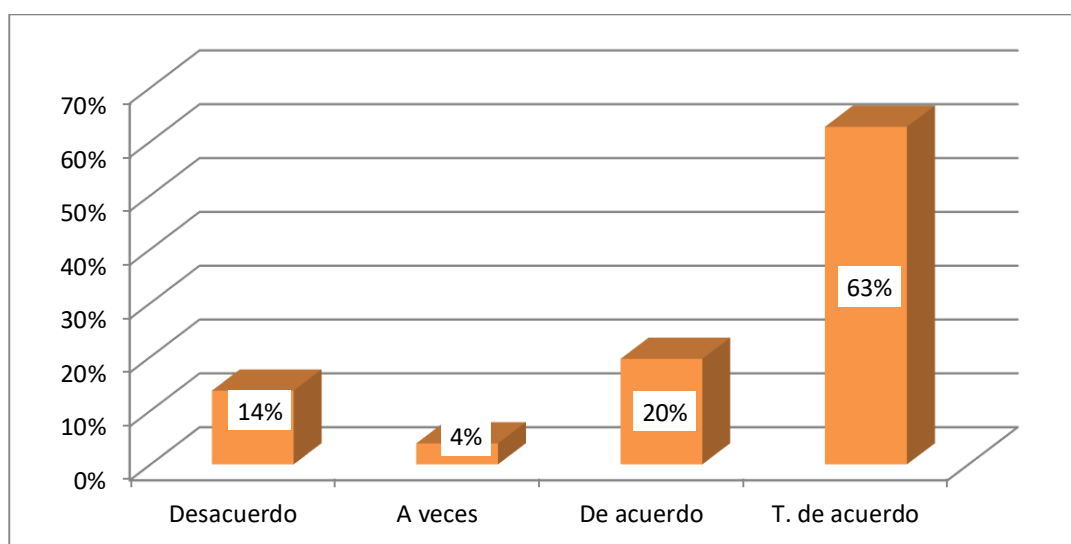
Pregunta 34

TABLA 56: Opinión de los trabajadores encuestados sobre tareas y actividades que se encomendaron se realizan en el tiempo preestablecido percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	7	13.7%
A veces	2	3.9%
De acuerdo	10	19.6%
T. de acuerdo	32	62.7%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 42: Opinión de los trabajadores encuestados sobre tareas y actividades que se encomendaron se realizan en el tiempo preestablecido percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 56

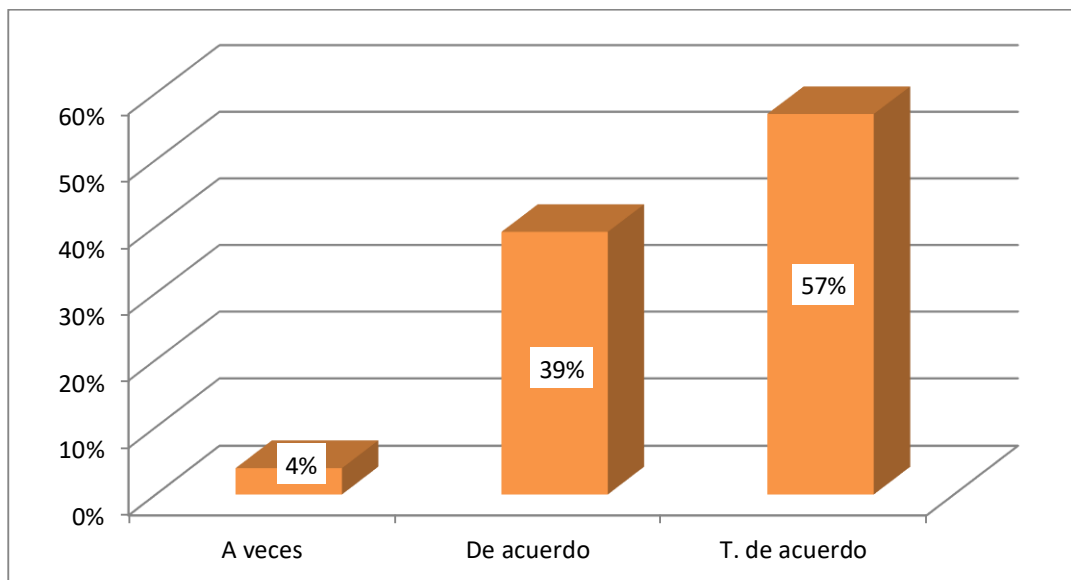
Pregunta 35

TABLA 57: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal maneja una imagen presentable e indicada percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	2	3.9%
De acuerdo	20	39.2%
T. de acuerdo	29	56.9%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 43: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal maneja una imagen presentable e indicada percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 57

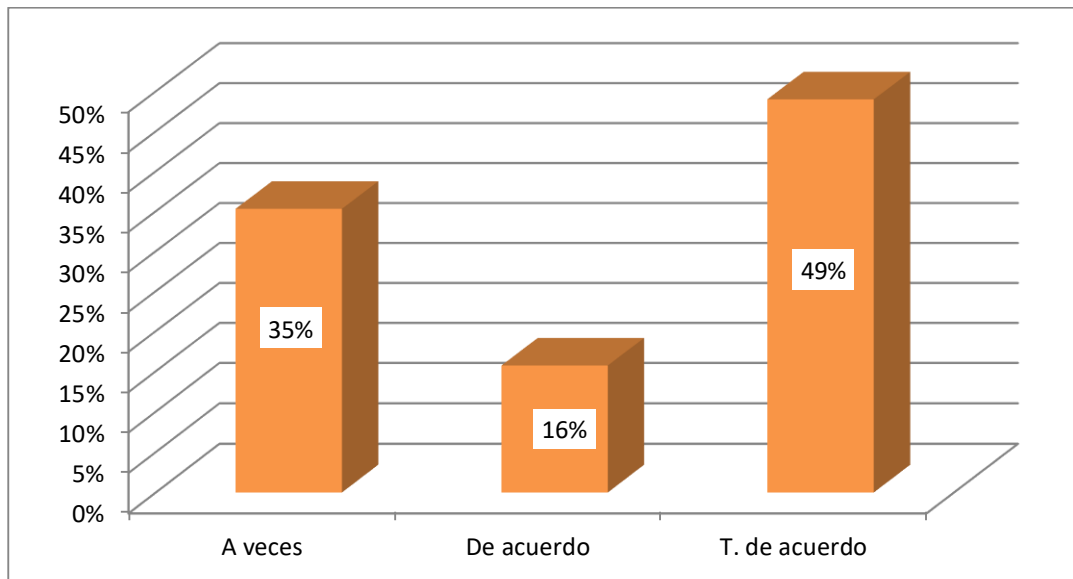
Pregunta 36

TABLA 58: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de esta empresa trasmite una imagen adecuada hacia los clientes percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	18	35.3%
De acuerdo	8	15.7%
T. de acuerdo	25	49.0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 44: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de esta empresa trasmite una imagen adecuada hacia los clientes percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 58

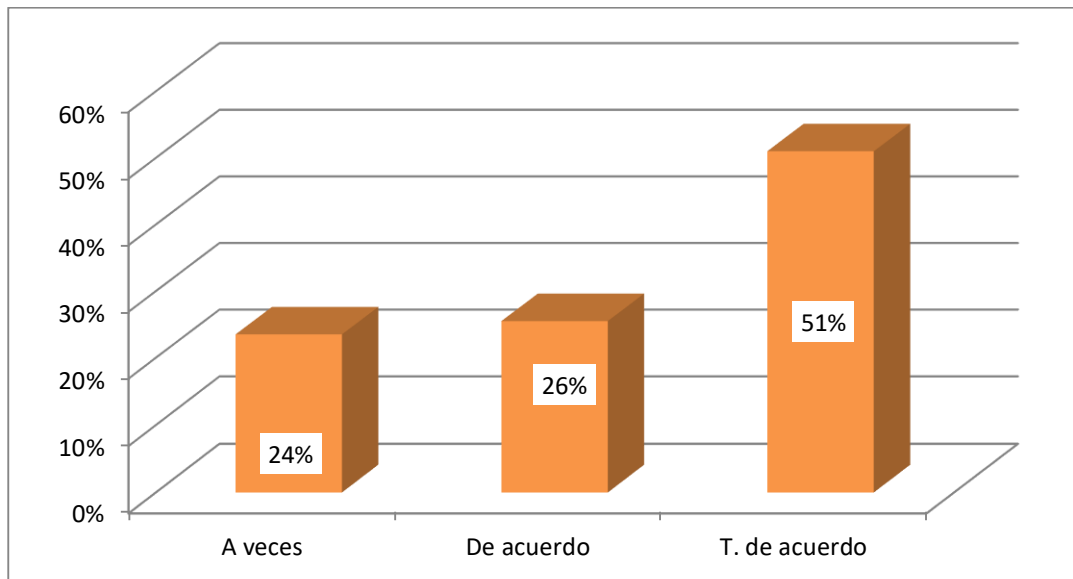
Pregunta 37

TABLA 59: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas mantiene una comunicación adecuada (sin groserías), en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	12	23.5%
De acuerdo	13	25.5%
T. de acuerdo	26	51.0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 45: Opinión de los trabajadores encuestados sobre el personal de ventas mantiene una comunicación adecuada (sin groserías), en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 59

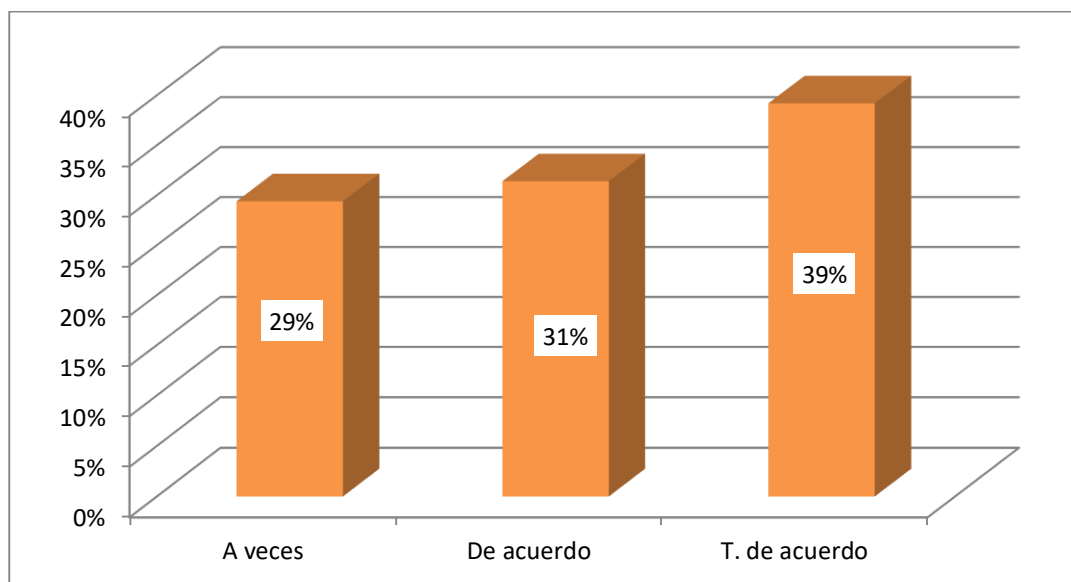
Pregunta 38

TABLA 60: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la empresa, las reglas mejoran la convivencia y favorecen la realización del trabajo del trabajo percibido en el área de ventas de Ripley S.A.

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	15	29.4%
De acuerdo	16	31.4%
T. de acuerdo	20	39.2%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 46: Opinión de los trabajadores encuestados sobre la empresa, las reglas mejoran la convivencia y favorecen la realización del trabajo del trabajo percibido en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 60

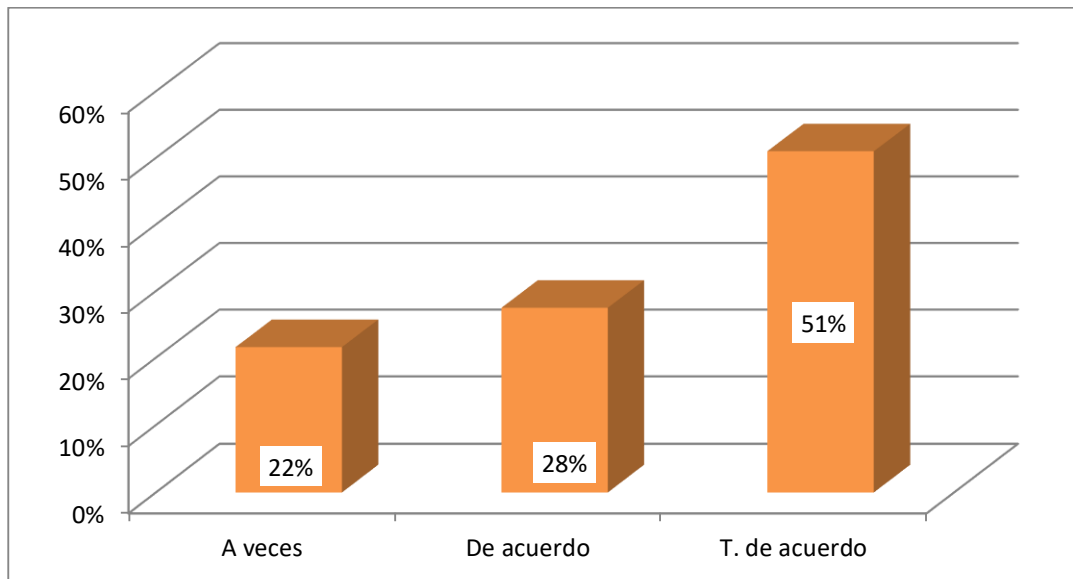
Pregunta 39

TABLA 61: *Opinión de los trabajadores encuestados sobre las reglas de esta empresa son justas, las sanciones y premios son correctos a mi entender percibido en el área de ventas de Ripley S.A.*

Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
A veces	11	21.6%
De acuerdo	14	27.5%
T. de acuerdo	26	51.0%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 47: *Opinión de los trabajadores encuestados sobre las reglas de esta empresa son justas, las sanciones y premios son correctos a mi entender percibido en el área de ventas de Ripley S.A.*



Fuente: Tabla 61

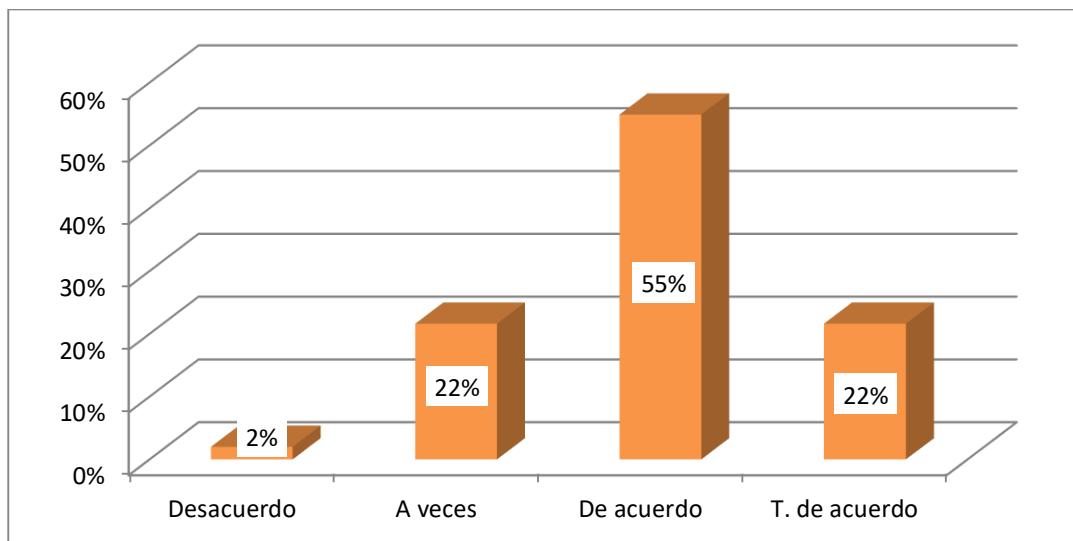
Pregunta 40

TABLA 62: Opinión de los trabajadores encuestados sobre las reglas son respetadas en la mayoría de casos por mis compañeros de trabajo en el área de ventas de Ripley S.A.


Opinión del trabajador	Trabajadores encuestados	
	N°	%
Desacuerdo	1	2.0%
A veces	11	21.6%
De acuerdo	28	54.9%
T. de acuerdo	11	21.6%
TOTAL	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores del área de ventas de la empresa Ripley S.A., Chimbote 2018.

Figura 48: Opinión de los trabajadores encuestados sobre las reglas son respetadas en la mayoría de casos por mis compañeros de trabajo en el área de ventas de Ripley S.A.



Fuente: Tabla 62

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Juan Francisco Salazar Llanos, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A., CHIMBOTE 2018", del estudiante LUZ ANGÉLICA CULQUI ESTELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 17 de diciembre de 2018




MBA, Salazar Llanos Juan Francisco

DNI: 44137812

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

feedback studio | Tesis 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"Clara Laborn" Desempeño Laboral en el Área de Ventas de la empresa Ripley S.A.,
Chimbote 2018"**


TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Luz Angélica Cuzqui Estela

Resumen de coincidencias

22%

1	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	15%
2	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	1%
3	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unim.edu.pe Fuentes de Internet	1%
5	dispace.unim.edu.pe Fuentes de Internet	1%
6	Entregado a Universidad. Trabajo del estudiante	1%

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Luz Angélica Culqui Estela identificado con DNI N° 71344357

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo () No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : "CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A., CHIMBOTE 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



 Firma

DNI: 71344357

FECHA: 21 dediciembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LUZ ANGÉLICA CULQUI ESTELA

INFORME TITULADO:

“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA
EMPRESA RIPLEY S.A., CHIMBOTE 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN