



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la Fuerza de Ventas -
Empresa Distribución Alimentaria 2013**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas**

AUTOR:

MARCO ANTONIO BRIONES ICAZA

ASESOR

MAGISTER: MARTA AMES COCA

LINEA DE INVESTIGACION

Control Administrativo

LIMA - PERU

2014

JURADOS

.....
DR. BERNARDO COJAL LOLI
PRESIDENTE

.....
MG. TERESA GONZALES MONCADA
SECRETARIO

.....
ECON. CESAR CIFUENTES LA ROSA
VOCAL

Un esfuerzo más y lo que iba a ser un fracaso se convierte en un éxito glorioso. No existe el fracaso...Salvo cuando dejamos de esforzarnos.

Marat.

DEDICATORIA

A mi familia que es el motor para seguir siempre adelante, asimilando nuevos retos en mi carrera profesional y personal.

A mis padres que con su ejemplo y enseñanzas lograron guiar mi camino en todo momento.

A mis amigos que siempre me brindaron el aliento para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo, por haberme permitido desarrollar mis estudios y demostrar que para lograr una meta no existen impedimentos.

A mis Asesores, quienes siempre me brindaron su ayuda y por haber compartido sus conocimientos profesionales.

Asimismo a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron para culminar este trabajo.

DECLARACION JURADA

Yo, MARCO ANTONIO BRIONES ICAZA con DNI N° 10626800, afecto a cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo 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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, Junio del 2014

Marco Antonio, Briones Icaza

PRESENTACION

Señores miembro del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la Fuerza de Ventas - Empresa Distribución Alimentaria 2013”, con la finalidad de determinar de qué manera el Clima organizacional influye directamente en el desempeño del área de ventas. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Marco Antonio, Briones Icaza.

RESUMEN

La Tesis titulada Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la Fuerza de Ventas - Empresa Distribución Alimentaria 2013, tuvo como objetivo general: analizar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de la Fuerza de ventas de la Empresa Distribución Alimentaria. Para lograr alcanzar el objetivo planteado utilizó una metodología científica, el tipo de estudio fue Descriptiva – Correlacional, ante ello se midieron dos variables de estudio, asimismo el diseño utilizado fue un diseño No experimenta, ya que no se modificó la variable dependiente, pero si se manipulo la variable independiente.

La población de estudio estuvo conformada por 100 trabajadores de la fuerza de ventas de la Empresa Distribución Alimentaria, para ello el muestreo fue no probabilístico intencionado por conveniencia por ser una muestra pequeña y considerar el 100% de la población del área de Ventas de la Empresa Distribución Alimentaria. El proceso estadístico para el procesamiento de los datos fue obtenido con el respaldo de programa Ms. SPSS y el Minitab el cual sirvieron de análisis descriptivo y Correlacional de las variables de dicha investigación para obtener resultados, asimismo se realizó la discusión correspondiente contrastados con los resultados obtenidos con teorías y conceptos desarrollados en el marco teórico, ello sirvió para delimitar nuestras conclusiones y recomendaciones

Palabras claves: Clima Organizacional y desempeño laboral.

ABSTRACT

The thesis entitled Organizational Climate and Job Performance Sales Force - Food Distribution Company 2013, had as its overall objective: to analyze the relationship between organizational climate and job performance of Field Force Food Distribution Company. In order to reach the stated objective scientific methodology used, the type of study was descriptive - correlational, before this study two variables were measured also the design was a design not experienced since the dependent variable is not changed, but if the independent variable is manipulated.

The study population consisted of 100 employees of the sales force of the Company Distribution Food, for which the sample was not probabilistic intended for convenience as a small sample and consider 100% of the population of the area of Sales Business Food distribution. The statistical process for processing the data was obtained with the support of Ms. SPSS and Minitab program which served as descriptive and correlational analysis variables for such research results also contrasted the corresponding discussion was conducted with the results obtained toarías and concepts developed in the theoretical framework, this served to delineate our findings and recommendations

Keywords: organizational climate and work performance.

INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I.- INTRODUCCION	01
II.- MARCO METODOLOGICO	41
2.1.- Variables	41
2.2.- Operacionalización de las variables	42
2.3.- Metodología	43
2.4.- Tipo de estudio	43
2.5.- Diseño	44
2.6.- Población, muestra y muestreo	44
2.7.- Técnicas e instrumento de recolección de datos	44
2.8.- Método de análisis de datos	45
2.9.- Aspectos éticos	46
III.- RESULTADOS	47
IV.- DISCUSION	65
V.- CONCLUSIONES	71
VI.- RECOMENDACIONES	74
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	76
VIII.- ANEXOS	78
Anexo 01 Matriz de consistencia	79
Anexo 02 Tabla de valores del chi cuadrado	80
Anexo 03 Resultados de la investigación	81
Anexo 04 Cuestionario	82
Anexo 05 Entrevistas	84

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Jerarquía de las necesidades Humanas de Maslow	10
Figura 2: Proceso de la acción	23
Figura 3: Factores que afectan al esfuerzo del individuo	29
Figura 4: Factores que afectan al desempeño del puesto	29
Figura 5: Escala gráfica continua	33
Figura 6: Escala gráfica Semicontinuas	33
60Figura 7: Escala gráficas Discontinuas	33
Figura 8: Ventajas y desventajas del método escala gráfica	33
31Figura 9: Evaluación 360	36