



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Clima laboral y productividad de los vendedores de la empresa Bitel, Íllimo-Lambayeque”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Martinez Diaz Anakaren Lucero Lita (ORCID: 0000-0002-0727-9337)

Martinez Diaz Cielo Bertha (ORCID:0000-0001-8410-5480)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández Mileydi (ORCID: 0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión De Organizaciones

Chiclayo – Perú

2019

DEDICATORIA

Le dedicamos primeramente a Dios por alumbrarnos y guiarnos a lo largo de nuestra vida.

A nuestra querida madre Sra. Mavila Diaz Salazar por su constante y valioso apoyo moral, económico y espiritual. En testimonio, de nuestra inmensa gratitud por su noble entrega, que hizo posible la culminación de nuestra carrera profesional, por estar en cada momento incentivándonos a poder cumplir con nuestras metas, por ello una inmensa gratitud por su valioso sacrificio.

A nuestros hermanos Miguel Ángel Martínez Díaz. Dolinda Milian Celada, por su apoyo incondicional y moral.

A nuestra querida tía Irma Díaz Salazar, por estar al pendiente de nosotras, motivándonos a lo largo de este trayecto de nuestra carrera y por su inmenso cariño y muestras de apoyo en los momentos difíciles.

A nuestra mamita Bertha Salazar Carranza, por los consejos, enseñanzas de cada día, lo cual nos ayuda a crecer como personas, por su amor y cariño quien lleno de ternura nuestra alma.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la empresa de Bitel quien nos brindó la información necesaria para la elaboración de la Tesis, a los Catedráticos de la Facultad de ciencias empresariales por su valiosa contribución por haber sido participe de este proceso de formación académico profesional, por cada aporte impartido en especial a la Dra. Mileydi quien nos guio y compartió sus conocimientos, experiencias, comprensión y apoyo en la ejecución de este proyecto de investigación.

Los Autores

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	25
2.1. Tipo y Diseño de investigación	25
2.2 Población, muestra y muestreo	30
2.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad	30
2.4 Procedimientos	32
2.2 Métodos de análisis de datos	33
2.3 Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSIÓN.....	54
V. CONCLUSIONES	57
VI. RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variable dependiente y variable independiente	29
Tabla 2: Muestra	30
Tabla 3: Escala de Likert.....	31
Tabla 4: Implementación de talleres	47
Tabla 5: Productividad de primer y segundo periodo	53
Tabla 6: Tabulación de ítem 1	94
Tabla 7: Tabulación de ítem 2	94
Tabla 8: Tabulación de ítem 3	94
Tabla 9: Tabulación de ítem 4	95
Tabla 10: Tabulación de ítem 5	95
Tabla 11: Tabulación de ítem 6	95
Tabla 12: Tabulación de ítem 7	96
Tabla 13: Tabulación de ítem 8	96
Tabla 14: Tabulación de ítem 9	96
Tabla 15: Tabulación de ítem 10	97
Tabla 16: Tabulación de ítem 11	97
Tabla 17: Tabulación de ítem 12	97
Tabla 18: Tabulación de ítem 13	98
Tabla 19: Tabulación de ítem 14	98
Tabla 20: Tabulación de ítem 15	98
Tabla 21: Tabulación de ítem 16	99
Tabla 22: Tabulación de ítem 17	99
Tabla 23: Tabulación de ítem 18	100
Tabla 24: Tabulación de ítem 19	100
Tabla 25: Tabulación de ítem 20	101
Tabla 26: Tabulación de ítem 21	101
Tabla 27: Tabulación de ítem 22	101
Tabla 28: Tabulación de ítem 23	102
Tabla 29: Tabulación de ítem 24	102
Tabla 30: Tabulación de ítem 25	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Diseño de Investigación	25
Figura 2: Resultado de ítem 01	34
Figura 3: Resultado de ítem 02	34
Figura 4: Resultado de ítem 03	35
Figura 5: Resultado de ítem 04	35
Figura 6: Resultado de ítem 05	36
Figura 7: Resultado de ítem 06	36
Figura 8: Resultado de ítem 07	37
Figura 9: Resultado de ítem 08	37
Figura 10: Resultado de ítem 09	38
Figura 11: Resultado de ítem 10	38
Figura 12: Resultado de ítem 11	39
Figura 13: Resultado de ítem 12	39
Figura 14: Resultado de ítem 13	40
Figura 15: Resultado de ítem 14	40
Figura 16: Resultado de ítem 15	41
Figura 17: Resultado de ítem 16	41
Figura 18: Resultado de ítem 17	42
Figura 19: Resultado de ítem 18	42
Figura 20: Resultado de ítem 19	43
Figura 21: Resultado de ítem 20	43
Figura 22: Resultado de ítem 21	44
Figura 23: Resultado de ítem 22	44
Figura 24: Resultado de ítem 23	45
Figura 25: Resultado de ítem 24	45
Figura 26: Resultado de ítem 25	46
Figura 27: Resultado de ítem 10	48
Figura 28: Resultado de ítem 06	49
Figura 29: Resultado de ítem 14	49
Figura 30: Resultado de ítem 15	50
Figura 31: Resultado de ítem 18	50
Figura 32: Resultado de ítem 24	51
Figura 33: Resultado de ítem 25	51
Figura 34: Taller Responsabilidad e Independencia y poder de decision en el trabajo	87
Figura 35: Taller Responsabilidad e Independencia y poder de decision en el trabajo	87

Figura 36: Taller de objetivo de puesto	89
Figura 37: Taller promoción de ascenso y remuneración	91
Figura 38: Taller promoción de ascenso y remuneración	91
Figura 39: Taller estímulo y de integración	93
Figura 40: Taller estímulo y de integración	93
Figura 41: Aplicación de encuesta pretest	104
Figura 42: Aplicación de encuesta pretest	104
Figura 43: Aplicación de encuesta pretest	105
Figura 44: Aplicación de encuesta pretest	105
Figura 45: Aplicación de encuesta pretest	106
Figura 46: Aplicación de encuesta pretest	106
Figura 47: Aplicación de encuesta posttest	107
Figura 48: Aplicación de encuesta posttest	107
Figura 49: Aplicación de encuesta posttest	108
Figura 50: Aplicación de encuesta posttest	108
Figura 51: Aplicación de encuesta posttest	109
Figura 52: Aplicación de encuesta posttest	109

RESUMEN

La presente investigación se estudia y se da a saber de qué forma se relacionan las variables el clima laboral y la productividad. Para ello se hizo un estudio a una muestra total de 30 vendedores de la Empresa de Telecomunicaciones BITEL. Para conseguir los objetivos se aplicó un instrumento de 25 ítems que, con el propósito de recolectar información con fines de la investigación, en lo que respecta al clima laboral y la productividad de cada uno de los vendedores; Este proyecto de investigación se llevó a cabo primeramente viendo la Realidad, tanto nacional como internacional y local, seguido a través de los trabajos previos mencionados, analizando cada una de las variables, tanto la dependiente como la independiente. Según autores, cada una de ellas con sus respectivas características, factores, dimensiones, con la finalidad de mejorar el clima laboral y la productividad en los vendedores de Bitel, elaborando un plan de intervención. De manera que se pretende potencializar e incentivar al vendedor con el objetivo de alcanzar excelentes resultados en el logro de las metas.

Palabras claves

Clima laboral, Productividad y plan de intervención.

ABSTRACT

The present investigation is studied and it is known how the variables work environment and productivity are related. For this, a study was made on a total sample of 30 vendors from the BITEL Telecommunications Company. To achieve the objectives, a 25-item instrument was applied which, with the purpose of collecting information for research purposes, in regard to the work environment and the productivity of each of the vendors; This research project was carried out primarily seeing the Reality, both national and international and local, followed through the previous work mentioned, analyzing each of the variables, both dependent and independent. According to authors, each of them with their respective characteristics, factors, dimensions, in order to improve the working environment and productivity in Bitel sellers, developing an intervention plan. So it is intended to potentiate and encourage the seller in order to achieve excellent results in achieving the goals.

KEYWORDS

Work climate, Productivity and intervention plan.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la cuestión en la productividad de sus empleados, es para las empresas una de sus principales preocupaciones. Dentro de los muchos factores que puedan afectar a esta, se puede dar atención de acuerdo al clima laboral de la empresa existente debido que repercute significativamente en la productividad de los mismos. En la realidad el autor (Cristancho Dueñas, 2015), sostiene que “crear un clima laboral con suficientes condiciones para utilizar la capacidad de los colaboradores y reforzar la eficiencia de la organización es tarea de la disposición de la compañía”. Así mismo, refiere que “un entorno dinámico, colaborativo, respetuoso y responsable de trabajo es la llave para que la productividad global e individual crezca, se acreciente la calidad del trabajo y se logren los objetivos propuestos”. Por otra parte (Simetrical, 2017), señala: “En México, el clima laboral no es positivo. La calidad del clima es reprochable, en tanto que nuevas generaciones tratan de dar principio ante la alternativa de laborar en una empresa con ambiente defectuoso.”, por eso “En México el clima laboral no ha tenido las condiciones adecuadas, dejando mucho que desear en los últimos años. Reportándose en el 2013 en múltiples medios que los mexicanos, por encima de cualquier país en Latinoamérica, perciben insatisfacción en sus labores de trabajo. Mostrando solo el 12% satisfacción en sus labores. Los jóvenes dan la razón de la estimación del ambiente laboral, pero pocos lo perciben. El 54% siente que existe un mal ambiente laboral en su empresa. Sólo el 13% está satisfecho de su trabajo”. De tal manera en México, (Migueles, 2016), redacta que “El clima laboral deficiente impacta a los trabajadores. En el primer trimestre de 2016, el Nacional Instituto de Estadística y Geografía (INEGI) logró que 121.385 salga de su trabajo, por condiciones dañadas de trabajo. Otros 9 mil 733 lo hicieron porque no podían responder a las exigencias del trabajo. En otras palabras, el 15 por ciento de todos los trabajadores que se dieron por vencidos en ese tiempo se debe a un mal ambiente laboral. Que no es difícil de apreciar por qué las personas jóvenes, los que sobre todo valoran el ambiente laboral, tienen una visión del espíritu empresarial, no de trabajar como un empleado. Sin embargo, señala también que "No todo es negativo: el 46% de las personas jóvenes creen que ellos trabajan en un buen ambiente. ¿Sus razones? Observan la contingencia de desenvolverse profesionalmente, se sienten psicológicamente satisfechos en su trabajo y se les valora como empleados”. Cuando el clima es favorable, los trabajadores tienden a ser más responsables con su trabajo y es por eso que tienden a ser más productivos. El entorno del trabajo es la llave a la felicidad del trabajador en efecto del éxito. De tal

manera que (Semana, 2015), señala que, en Colombia, tras la aplicación de una encuesta, más de la mitad de las respuestas afirman sentirse en un entorno positivo. Sin embargo, los resultados no se muestran alentadores en cuanto a los aspectos de salario y crecimiento profesional. Por ende (Publimetro, 2017), señala en su artículo que; “Según Workmonitor en la última edición, donde; La salvación profesional de los chilenos con su vivo empleador disminuyó tres puntos porcentuales, respecto al average anual del año pasado y 1 espacio con respecto al trimestre delantero, obteniendo 66% de trabajadores satisfechos o muy satisfechos con su profesión. De esta guisa Chile pasa a establecerse la delimitación emblema 28 del global de 33 países estudiados”. Por eso en el diario (El Peruano, 2018), el cual señala que: “El talento humano es la más trascendente capital de cualquier empresa, por lo que vale la pena integrar un buen clima laboral...el cuarto tema en un mundial de escala es el bienestar elemento como un controlador de la productividad, y en el caso de Perú, 58 por ciento de los ejecutivos puede ser visto como la creencia de que el trabajo bienestar de la política tiene un positivo efecto sobre la retención. Por el otro lado, el 81 por ciento de los peruanos trabajadores están de acuerdo que la atmósfera en el trabajo es muy sustancial para el éxito de su organización...El trabajo entorno tiene un directo efecto sobre el bienestar de los empleados ... Mucho mejor el trabajo se lleva a cabo en un positivo trabajo medio ambiente. Conservar motivado al empleado en el trabajo no es solo un problema monetario, pero también una combinación de varios elementos”. Así que (El Comercio, 2018) redacta lo siguiente: “Según Aptitus mediante sondeo constituida por 86% de peruanos manifestó estarían dispuestos a desistir a su actual trabajo si hubiera un mal clima laboral. De acuerdo a la firma, uno de los temas con mayor relevancia para aceptar un trabajo lo lidera el tema de las remuneraciones (27%), un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros de labores”. Sin embargo (SIMETRICAL, 2018), sostiene lo siguiente: “Para llegar a ser una gran empresa hay que siempre estar innovando, conocer su estado actual y adonde se quiere llegar junto con la manera de trabajar del cuerpo laboral. El clima laboral se encuentra rigurosamente ligado con la productividad, pues la comodidad del lugar, el ambiente profesional y social del espacio de trabajo influye de acuerdo a las tareas llevadas, en tiempo y en forma”.

Por lo tanto (RPP Noticias, 2015), en su principal web de artículos, que tenga en cuenta que esta cifra es el resultado de la reciente investigación llevada a cabo por expertos que examinan el trabajo climático y la eficiencia en privados y públicos compañías. "El porcentaje que se muestra es salarios altos, bajos y trabajo recargado por más de ocho horas,

conduciendo a una falta de satisfacción para muchos empleados y esto incidió bruscamente en la productividad. ”. Según (El Comercio, 2014), manifiesta que un 71% de trabajadores peruanos aducen no ser valorados por su organización, según encuesta de la Consultora Destaca y ejecutada 1.500 personas de Lima, Arequipa y Chiclayo entre abril y julio de ese año. Según lo señala José Luis Aliaga en (El Comercio, 2014), "La falta de trabajo de la satisfacción es la actitud del empleado hacia su propio trabajo, el cual es por eso que es esencial para las empresas que fomentan un excelente trabajo climático. ...” Así mismo, en la empresa, actualmente se perciben malestares de parte del colaborador por incumplimientos de incentivos, bajas remuneraciones, los cambios drásticos en las políticas laborales que no favorecen al colaborador, la falta de un plan de capacitación. Factores que nos llevan a suponer que existe un mal clima laboral para los trabajadores y su sentir de no estar a gusto en la empresa. Por lo tanto, debe ser una preocupación constante de la Gerencia Comercial mantener un ambiente adecuado para que los colaboradores cumplan sus funciones de manera óptima, donde sea posible establecer relaciones horizontales y se realicen como personas. A demás mencionar también que el nombre en registros se encuentra como Viettel Perú SAC. Pero comercialmente es conocida como Bitel.

En los trabajos previos en años últimos una de las mayores inquietudes de las organizaciones es mantener un clima laboral, adecuado para el crecimiento de las capacidades y destrezas de estos que les permita un mejor posicionamiento de las empresas de su rubro y convertirse en referentes a nivel nacional y en el caso concreto de BITEL ILLIMO, mantener el sitial que ha logrado. En este contexto existen variadas experiencias las que indicamos a continuación: Según (Vásquez Pérez, 2018) “El presente informe tuvo como fin definir la correlación de la motivación intrínseca y la productividad Laboral, investigación aplicada a agentes de la PMT de la municipalidad de San Pedro Sacatepéquez, San Marcos. Aplicando una escala de Likert para las dos variables, por lo que se usó el diseño de investigación de tipo descriptivo. Con la que se obtuvo que la motivación intrínseca se halla activa en los agentes de la PMT porque el fin de su labor es relevante. Sin embargo, otra parte, pudo determinar que la productividad es significativa debido al efectivo rendimiento de los procedimientos establecidos por la empresa, la prestación de servicios, la gestión de la información sobre carreteras educación y la supervisión de las normas de tránsito. En conclusión, intrínseca motivación es importante para el trabajo de eficiencia de los agentes de la Municipal de Tránsito de la Policía de la Municipalidad de San Pedro Sacatepéquez,

San Marcos. Según autores (Álvarez Sandoval, Freire Morales, & Gutiérrez Bascur, 2017), En la investigación tuvo como objetivo medir el efecto de la capacitación en la productividad de las empresas chilenas del año 2015. Para la que se usó la cuarta encuesta longitudinal a empresas (ELE4), considerándose una muestra de 8.084 empresas. Mediante metodología Propensity Score Matching (PSM), Nearest Neighbor Matching (NNM) y Coarsened Exact Matching (CEM). Usando como variable de resultado la Productividad Laboral, variable de tratamiento la capacitación laboral y variables explicativas el tamaño, capital extranjero, I+D, departamento de I+D, personal calificado de I+D, maquinaria & equipo, educación, propiedad privada, propiedad extranjera, exportación y salario. Los resultados mostraron que no había una diferencia entre el trabajo de la productividad de las empresas que lleva a cabo la formación y los que hizo no es así, sino que la diferencia fue no significativa. Con respecto (Avilès Lòpez, 2018) en su investigación “Estudio y Plan de Mejoras del Clima Laboral de la industria Cartonera Ecuatoriana S.A.” la investigación tuvo como objetivo el estudio de dicha variable en la industria Cartonera Ecuatoriana para seguidamente elaborar un plan de mejora que favorezca el ambiente del entorno de trabajo, aplicando una metodología de investigación descriptivo y explicativo, conformada por una población de 378 colaboradores a los cuales se les entregó un cuestionario para el recojo de datos. Concluyendo que la empresa está afectada negativamente por diversos factores lo cual afecta de manera directa en la productividad de la organización. Para (Sierra Garcia, 2015), tuvo como fin determinar el Clima Laboral en los colaboradores/as de dicha organización, tomando como una muestra de 29 individuos que se les pide un cuestionario de datos de recopilación, del cual se obtuvo resultados positivos del área administrativa concluyendo que la comunicación ascendente y descendente no es la apropiada lo que atribuye una valoración a mediano plazo para alimentar este aspecto. Manifiesta (Bohòrquez Barreto, 2016) En su estudio, tuvo como fin evaluar los factores que se relacionan con la empresa las cuales afecten el Clima Laboral para generar y proponer un plan de mejora la investigación fue descriptivo analítico con el propósito de plantear estrategias de mejoramiento, compuesta por una población de 50 empleados entre directivos y empleados, la muestra mediante estudio por conglomerado para la recopilación de datos se empleó encuestas, observación participante, estudio de documentos se concluye que el clima laboral como medio ambiente y físico donde se fomenta el trabajo diario influye en la satisfacción y en la productividad. Los autores (Batista Morales & Lara Otero, 2016) El análisis tiene como objetivo examinar y evaluar la relación clima laboral y la productividad de la empresa en cuestión, aplicando un estudio

exploratorio, descriptivo y correlacional; cualitativo Considerándose una población y muestra de 45 empleados contratados para el año 2016 ,recurriendo como técnica un cuestionario para el recojo de datos concluyendo que a través de las encuestas aplicados a los empleados de la empresa se obtiene que el clima laboral a pesar de la positiva de trabajo climático, teniendo en cuenta la amigable relación entre compañeros de trabajo , con un puntaje de 97.78 por ciento, no son algunos factores que pueden tener un negativo efecto sobre él. , como el enfoque de la dirección que se practica en la empresa que es carácter reactivo según las respuestas dadas a dicho interrogante con un 84.44%, la retribución económica que se obtiene por el cumplimiento laboral con un 82.22% de empleados que declaran no estar conformes con su salario. De igual forma, podría incidir en el clima laboral la inexistencia de una política de conflictos para intervenir entre probables desacuerdos que se puedan presentar por ocasión del trabajo con un porcentaje de 95.56%. Con respecto (Vásuez Meléndez, 2016) en su trabajo de investigación de pre-grado indica que “... el presente estudio se trata de proporcionar orientación para las empresas en México en zona metropolitana a optimizar la organización, climas de ayuda mejoran la productividad en México y en el país en sí. La estimación de sentirse cómodo y a gusto en su centro de trabajo es una de las primordiales razones para lograr más productividad. La idea de este estudio se basa en un clima de diagnóstico con un poco personal en la zona metropolitana y patrones globales sobre las políticas que se están induciendo en las organizaciones más efectivas en cuanto a mejorar su clima organizacional ... Según actores (Zepeda Rodríguez , Delgado Peraza , Soto Karass, & Soto Manzanares , 2016) la finalidad de dicho estudio es definir la relación entre involucramiento laboral y productividad del trabajo ,la investigación se llevó a cabo en un agronegocio haciendo uso de una encuesta como instrumento para la recopilación de información aplicada a 60 personas comprendida por personal operativo y directivo ,utilizando un método cuantitativo Concluyendo que la razón de participación laboral y productividad está determinada por circunstancias especiales bajo las cuales se establecen las dos variables en cada organización, identificar que la promoción de la autonomía de las tareas y la variedad de tareas manifiestan una muy baja relación con la productividad de la tarea. Por último, lo que está siendo perseguido es a desarrollar percepciones de los líderes de la forma de manejar el capital humano de modo que sean capaces de responder al cambio mundial y aumento de la mano de obra de la productividad.”. Según (Rodríguez Guerrero, 2015), En su informe su objetivo fue la elaboración de un plan de mejora del clima laboral y cultura organizacional, la investigación fue de acción

participativa ,con una población constituida de 295 servidores funcionarios y trabajadores y una muestra de 231 para luego ser encuestados para la recopilación de datos ,donde se concluye que el impacto de las políticas gubernamentales , los cambios en legales regulaciones en humanos recursos y remuneraciones han sido insignificantes en el trabajo climático y la importancia de la Organización la cultura de la Ministerio de Social Desarrollo de la Coordinación; por lo que se pretende fortalecer la implementación de mejoría que contribuyan la excelencia en el desempeño de las actividades y servidores para una mejor oportunidad de desarrollo profesional. Como expresa (Aguilar Paredes, 2016) en su informe de tesis “... tiene como fin de guiar a las organizaciones en la adecuada gestión de la obra climático en orden a su alcance una mayor motivación entre los empleadores, a mejorar la productividad y lograr una mayor rentabilidad en resultados, con el objetivo de determinar el grado de influencia entre el trabajo Climático y Productividad afectados los empleados de la Sydney empresa SAC, de la distrito de los Olivos., los cuales, en general permite a nosotros a entender el grado en el que cada variable en estudio proporciona influencia . Una encuesta sencilla al azar de la muestra conformada de 80 individuos de la producción permitió la elaboración de la tesis. Un cuestionario tipo Likert con un total de 24 preguntas entre los dependientes e independientes de las variables, se utiliza para los datos de colección. El Alfa coeficiente de Cronbach de la SPSS V.21 estadística programa se utiliza para encontrar la fiabilidad de la investigación de estudio., del mismo modo la contratación de hipótesis se llevó a cabo, los resultados de la cual se encuentra a aceptar la hipótesis como verdadera. Para finalmente ofrecer así el cumplimiento de nuestros objetivos previstos. Para (Mamani Mamani, 2017), En la investigación su objetivo es analizar e investigar la manera en que se encuentra el clima Laboral y la Productividad en el área de Gerencia de Administración. Para la cual se usó una investigación de diseño no experimental tipo descriptivo y método cuantitativo. Considerando una población y muestra compuesta por 10 trabajadores a quienes se les entrego un cuestionario según Bernal, para la recopilación de datos ; según resultados obtenidos la percepción de los trabajadores es de 68.90% ,la impresión del clima laboral de 70% indicando existencia de solidaridad entre ellos, concluyendo según análisis que el Clima Laboral es fundamental en el logro de metas, y la identificación de diversos problemas que influyen en la Productividad no solo en el área de Gerencia de Administración si no también en toda la Organización que es la Municipalidad Provincial de San Román. Según (Ccollana Salazar, 2015) , la tesis tuvo como objetivo de ver la relación entre la rotación de trabajadores y la falta de asistencia laboral con eficiencia

en los operadores Ángeles de la empresa en los eventos poblacionales de 2010. comprende 85 operarios en planilla y con respecto a la muestra se hizo muestreo probabilístico-aleatorio simple se utilizó como instrumento un cuestionario donde participaron los operarios dando como resultado que la rotación de personal y la falta de asistencia la productividad es significativa de manera que analizando estadísticamente en dichas variables se observó variaciones de las cuales no incurren de manera directa en la productividad. Para (Aragòn Ortis, 2017), En su investigación pretende definir la influencia del Clima Laboral en la productividad de una fábrica de Software. Mediante estudio cuantitativa correlacional por su magnitud de naturaleza es aplicativa de tipo descriptivo. Una población constituida de 45 trabajadores y una muestra de 39 a quienes se les aplico un pretest conformado de 90 preguntas según Kuder y Richardson, obteniendo como resultado 0.81 y 0.82 concluye que el instrumento que se utilizó era oportuno para la validez, confiabilidad y consistencia. Llegando a la conclusión de que el clima laboral es positiva dominante en la productividad del software de fábrica de desarrollo de la zona y que no es una relación directa- moderada. Manifiesta (Hurtado Cardicel, 2016) Su finalidad en su estudio es investigar la relación entre Clima laboral y la productividad laboral, usando el diseño investigativo no experimental correlacional, con una población y muestra de 55 trabajadores de la DRTC-MDD. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye el promedio del Clima Laboral de la muestra se sitúa en 123.15 puntos, En el nivel de razonablemente suficiente, lo que significaría que los trabajadores de la DRTC-MDD ,ellos estiman que la organización de la estructura y mano de obra, las relaciones son favorables, el promedio de la mano de obra de la productividad de la totalidad de la muestra es a 58,78 puntos, en la alta gama, lo cual indica que los trabajadores están destinados a llevar a cabo sus diarias tareas, el 67,9 por ciento de los casos se asociado con la relación entre ambas variables. Según autores (Villagra Soto & Ccuno Ccuno, 2018), En su investigación el objetivo es analizar el clima laboral donde laboran los trabajadores y la manera que influye en la satisfacción y productividad , por ende el estudio de dicha investigación, donde se aplicó un método deductivo con enfoque cuantitativo, en la que se consideró una población y muestra de 23 trabajadores de la empresa en mención a quienes se les entrego un cuestionario constituido de 61 ítems para la medición de cada variable para la recopilación de datos según escala de Likert; donde de acuerdo a los resultados logrados finalizando que el Clima Laboral Influye de forma directa y significativamente entre ambas variables. Para (Talla llancari, 2017), En el informe tuvo como objetivo definir la relación de Clima organizacional y la productividad laboral desde

un punto de vista de los colaboradores de la empresa MODULTECH EIRL – SJL. Donde se aplicó un tipo de investigación descriptiva correlacional, no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo con una población y muestra de 45 colaboradores a quienes se les entregó 2 cuestionarios con 30 ítems por cada variable para la recopilación de datos para luego ser tabulado mediante el programa SPSS, de acuerdo a los resultados , donde Rho de Spearman en la contratación de hipótesis entre las variables logra un nivel bilateral de la trascendencia de 0.000 conclusión de que no es una relación entre la organización climáticas variables de la mano de obra de la productividad de la perspectiva de los empleados de la empresa MODULTECH EIRL - SJL, 2017.. De modo que (Llauri Graciano, 2018) En la investigación tuvo como fin definir la relación del clima laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Tottus, Chimbote 2018; compuesta por una población de 115 colaboradores que a la vez se les entrego un cuestionario para la recopilación de datos para luego ser procesados en el SPSS, del que se consiguió como resultado un significativo nivel de 0.000 y una correlación coeficiente de 0.668 con el que el trabajo climático se determinaron a ser positivamente vinculada a la productividad. Para (Retamozo Ventura , 2016) El fin del estudio es para definir la relación entre el clima laboral y la productividad de la Wama Sac Pieers, SJL, 2016 negocios. Método cuantitativo correlacional de tipo descriptivo, la muestra se hizo hasta de 30 empleados de la empresa que se ha mencionado este año, que se propuso a llevar a cabo una encuesta en la escala de Likert, basado en los resultados obtenidos, que se llegó a la conclusión de que el Clima Laboral tiene una moderada proporción de 60 por ciento a la productividad de la empresa debido a los elementos.; valoración, percepción, regulaciones y normativas las cuales intervienen de forma positiva en la productividad. Según (Amorin Arrascue, 2015) en su investigación, el objetivo del estudio es comprender la relación de Clima Laboral con la Productividad en la entidad Financiera BCP, distrito de los Olivos, Lima, año 2015. Se uso una metodología descriptiva-correlacional, la población y muestra conformada de 100 colaboradores a los que se les entregó una encuesta según escala de Likert para luego ser procesado mediante programa SPSS v.30. La determinación de que no es un positivo y representativa relación con la productividad de la entidad financiera, los empleados van a estar mejor cualificado y preparado para afrontar grandes retos. Así mismo; (Benites Zapata & Feria Bustamante, 2019) En la investigación tuvo como objetivo indagar las relaciones de clima laboral y productividad en el personal de la empresa, la muestra estuvo compuesta de 33 trabajadores y de una sede de Piura, se efectuó un estudio estadístico usando el programa

SPSS con el fin de analizar y recoger datos para dicha investigación donde los resultados proyectaron que el 36.4% del personal que trabaja en la empresa presentan un clima laboral desfavorable pero el 36.4% presentan también un clima laboral medio; el 24.2% favorable y el 3% muy favorable; es decir, el 36.3% acepta un buen clima laboral. Por otro lado, con relación a la productividad el 3% tiene un nivel de productividad baja, un 81.8% tiene una productividad media y un 15.2% alta, manifestando que es productivo con lo que se concluye de acuerdo a los resultados que existe una gran conexión entre ambas variables. Para (Huapaya Vargas, 2017), El estudio pretende determinar la relación entre Clima laboral y productividad empresarial dentro de la Operadora de Turismo Perú Travel y Adventures E.I.R.L. de la ciudad de Cuzco. Considerando como hipótesis que el Clima Laboral tiene una relación significativa con la productividad empresarial de la empresa en mención. EL diseño de investigación correlacional tipo censal, considerando una muestra de 18 trabajadores de empresa ;tomando como estudio sus dimensiones de cada una de las variables, obteniendo resultados que existe un clima laboral poco favorable y la productividad empresarial es muy buena en dicha organización, concluyendo que entre ambas variables existe una relación directa y significativamente en Peru travel y Adventures E.I.R.L. Respecto a (Gutierrez Asto, 2015), el fin del estudio es identificar la influencia del clima laboral en la productividad del personal operario del fundo Muchik, la población estuvo constituida por 400 operarios agrícolas, el universo muestral de 196 operarios agrícolas se aplicó una encuesta conformada por 24 preguntas; la cual llego a la conclusión que el clima laboral de manera directa influye en la productividad de los trabajadores. Para (Castro Rodríguez & Ramón Brito, 2017) sostiene "... el presente estudio tiene como fin establecer la influencia de la mano de obra climático en el desempeño de funcionarios comerciales en el segmento exclusivo de una empresa del sector bancario en Lima. Para ello, se examinaron diversos puntos de vista de las personas empleadas en el negocio, decidiendo así que estos inciden en el cumplimiento de metas y objetivos propuestos por la misma empresa. En este modo, un análisis esquema fue desarrollado que se inicia a partir de una clara identificación y delimitación del problema a ser investigado en orden, en base de esto, tiene un referencial marco que permite, por último, verificar una verdadera contribución en la materia y no repetir lo que otros autores han marcado. Por lo tanto, una visión general de la práctica de campo está disponible, como en el caso de las encuestas, que es digno de destacar la particularidad e incluso mayor interés que estimula el tema discutido en un país como el nuestro, en lo que se observó que las empresas muestran más enfoque en 10 temas

relacionados a la gestión del talento humano, considerado como un largo plazo de inversión que da la compañía de valor añadido, así como los cambios en las dinámicas empresariales, que reconocen las relaciones entre empresas, como entre las empresas y sus individuos”. Argumenta (Sánchez Díaz , 2015) En la tesis tuvo como objetivo el mejoramiento continuo del ambiente de la empresa en mención para el incremento de la productividad , tomando en cuenta una población y muestra de 30 encuestados mediante método deductivo, analítico y sintético; concluyendo así que los trabajadores no se sienten conformes con la acción diarias de sus labores , desmotivación del personal entre otros factores las cuales son imprescindibles que influyen en el clima organizacional y aumenten la productividad de los trabajadores. Según (Sanchez Cerna , 2018) en la tesis tuvo como fin establecer la relación de ambas variables de clima laboral y productividad en el personal operario de la planta procesadora de salsas, usando un diseño no experimental correlacional con una muestra integrada de 79 personas operarias de dicha empresa a quienes se les aplico 2 cuestionarios según escala de Likert; dando como resultado que 8,9 % del personal operario de la planta procesadora de salsas observan que el clima laboral es muy débil, el 82,3 % como débil y el 8,9 % muy fuerte; es decir, que los operarios observan que el clima laboral es inadecuado en la planta procesadora de salsas. Con relación con la productividad, el 82,3% personal operario observa que el nivel de productividad es media baja y el 17,7 % como alta; eso es, los operadores dan cuenta de que la productividad es no adecuada; una situación que, aunque que afecta a la salsa de procesamiento de planta, tiene el reto a más aumento de la productividad. Concluyendo que la relación entre el clima laboral y la productividad de la que opera el personal de la salsa de procesamiento de la planta es significativa, obteniendo como resultado un coeficiente de correlación de Spearman ($\rho = 0,623$) y un p-valor igual a 0,000. Argumenta (Ubillas Ramírez, 2017) quien realizó su estudio manifiesta que “El estudio de investigación se llevó a cabo en el Banco de la Nación oficina Trujillo 2017. Donde se determinó que la orientación de estudio es cuantitativa no experimental correlacional tipo de estudio cuyo principal objetivo es determinar cómo predomina el clima organizacional en el rendimiento de trabajo, este estudio también permitió conocer el nivel de trabajo de rendimiento de los gestores de servicio basados en seis dimensiones: interpersonal de comunicación, la autonomía para tomar de servicios.: autonomía para la toma de decisiones, motivación laboral ,comunicación interpersonal, productividad laboral, eficiencia y, por último eficacia. Una encuesta fue utilizada para recoger información de 30 gestores de servicio del banco de la nación de Trujillo 2017,

ambos sexos de los trabajadores, que están actualmente empleados en el banco durante el plazo, 2017. Un cuestionario que incluye una serie de 41 ítems entre las variables se utiliza como un instrumento para indagar sobre los detalles., con una escala de Likert (Siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces, nunca). La validez y la confiabilidad del instrumento fueron ejecutadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach, teniendo como resultado 0.921 para el cuestionario utilizado. De modo que, los instrumentos son fiables y consistentes”. Manifiesta (Albañil Ordinola, 2015) En la tesis tuvo como fin de especificar y analizar el Clima Laboral en la Institución Educativa estatal Enrique Albùjar López de Piura. Mediante estudio descriptivo tipo cuantitativo, como población el conjunto total de docentes y una muestra de 60 miembros a los que se les empleó una encuesta compuesta de 80 ítems según escala de Likert para obtener información concluyendo que el 62% manifiestan que el nivel de satisfacción es bajo a muy bajo 89.7% de los docentes manifiestan que sienten entre regular a baja satisfacción con la labor que desempeñan en la institución. De acuerdo a (Puruguay Mogollón, 2019) la investigación tuvo como objetivo definir la influencia del clima laboral en la productividad del personal de FONDEPES Paita del año 2019 aplicándose un cuestionario compuesto por 37 preguntas donde participaron los trabajadores del tramo 5, de la empresa en mención haciendo uso de la metodología observacional. La investigación es de tipo aplicativo, descriptivo y correlacional, donde de acuerdo al estudio se presentó aspectos positivos y negativos; concluyendo que el Clima Laboral influye significativamente la productividad de los trabajadores de dicha empresa. Según (Rivera Romàn, 2016) , tuvo como objetivo en su investigación evaluar la relación que existe entre Clima Laboral y Productividad de las trabajadoras en la empresa en mención; la muestra estuvo conformada por 14 trabajadoras siendo la totalidad de la población, a quienes se les entregó un cuestionario con 22 preguntas para la recopilación de información, también se usó el método chi-cuadrado para manifestar la relación entre ambas variables concluyendo que clima laboral si influye de manera significativa en la productividad de las trabajadoras de la empresa Essence’s Salón & Spa S.A.C – Piura. De acuerdo (Sedano Gilvonio, 2017), En su tesis tuvo como objetivo definir la relación entre Clima organizacional y la productividad en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016, el método usado fue el hipotético- deductivo, correlacional de corte transversal, la población conformada por 76 trabajadores administrativos, se aplicó un cuestionario de 30 preguntas de Clima Laboral y 20 de Productividad según escala de Likert, donde se obtuvo el coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.619 indicando la existencia de relación

positiva entre ambas variables y que el nivel de correlación moderado ,concluyendo que el Clima organizacional y la productividad se relacionan de modo relevante en la organización. Manifiesta (Rodriguez Avila , 2016), tuvo como fin identificar la influencia del Clima laboral en la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2016; una población conformada de 60 trabajadores a quienes se les hizo una encuesta mediante escala de Likert formado por 20 ítems, con un margen de 5% de error y 95% de confiabilidad en las diferentes áreas de la organización ,la validación fue por medio de juicio de expertos y la fiabilidad según Cronbach del programa SPSS, en la q se obtuvo 0.803 de fiabilidad, De modo que se encuentra una relación moderada entre el Clima laboral y la productividad en la Municipalidad de Comas ,2016. Según (Chavez Cortegana , 2016), el estudio tuvo como fin establecer la importancia del Clima Laboral en la productividad de los trabajadores de dicha empresa, Un mal Clima laboral produce una baja productividad de los trabajadores por ende una rentabilidad baja en la empresa. Por ello, es preciso describir y analizar esta investigación y a través de ella, estableciendo conclusiones, sirviendo estas de información a los gerentes con respecto a la relevancia del clima laboral en la productividad laboral de los trabajadores de la empresa, de forma que así puedan tomar decisiones adecuadas y favorables a la organización. La investigación fue, explorativo y descriptivo; concluyendo que el Clima laboral en la productividad desencadena de manera positiva y negativa en el desenvolvimiento del trabajador. De acuerdo a (Espinoza Córdova, 2018), la investigación tuvo como objetivo brindar un enfoque comprensivo de estas variables que son importantes y en casos débiles para las organizaciones. Desde un análisis de la literatura científica, demológicamente sistemática se muestran resultados empíricos aplicadas a diferentes organizaciones de Latinoamérica. Para (Saire Barrientos, 2017), la investigación tiene como finalidad determinar la relación de Clima Laboral y Productividad en la empresa Tritón Trading S.A ,su población estuvo constituida por 40 trabajadores y su muestra fue censal siendo aplicada a todos los trabajadores de la empresa en mención dando como resultado que la prueba de hipótesis el grado de correlación entre las variables, se determinó con una $r = 0.930$ y un $p - \text{valor} < 0.000 < 0.05$, finalizando que hay una relación relevante entre la productividad y el clima laboral en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A. Lima - 2016.

Con respecto (Vásquez Casas, 2016), expresa que “... tiene como fin principal establecer la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la

Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, con una determinada finalidad de diagnosticar el trabajo climático, para determinar la productividad de nivel y para diseñar una propuesta para la mejora en el trabajo climático de la Municipalidad de Eten. Aquí está la hipótesis de que el clima laboral tiene un impacto positivo y directo en la productividad, con base en los estudios realizados a cabo por Campbell, quien defiende esta teoría. Esta investigación es de una cuantitativa y proposicional naturaleza, y, por lo tanto, que ha sido necesaria para recabar información mediante cuestionarios aplicados a los trabajadores administrativos (50), en particular a la Unidad Administrativa (07). Estos datos se transmiten al especializado programa SPSS, donde, a través de Correlación de Pearson, se logró conocer con precisión el clima laboral respecto a la productividad, demostrando la necesidad de diseñar un plan para mejorar el clima laboral. Esta es la forma en que se llegó a la conclusión de que la hipótesis se mantuvo cierto, ya que no era un favorables de trabajo climático con ciertas deficiencias que definen un buen nivel de productividad, pero que podría mejorar, por lo que se diseñó un plan de mejora centrado en las recompensas y el apoyo de los superiores.” Argumenta (Suyon Urquizo , 2018), tuvo como finalidad realizar un Plan de incentivos laborales para la Productividad Laboral en el Importadora Cervantes SAC. mediante método no experimental propositiva, constituida por una población de 6 colaboradores a quienes se les entregó un cuestionario conformada por 25 ítems según escala de Likert para la recolección de datos para luego ser procesados por el SPSS. Concluyendo que el 100% de los trabajadores tienen una productividad laboral media donde se plantea 09 actividades desarrolladas en el transcurso de un año por lo cual se enfocan en ambos las dimensiones de motivación y productividad. Según autores (Arnao Niño & Villegas Cubas, 2015) La investigación tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora según la Teoría de Litwin y Stinger, para el Clima laboral de los trabajadores del banco Continental BBVA Balta Chiclayo. Tomando en cuenta una población y muestra de 31 trabajadores de la organización donde se aplicó como instrumentos la entrevista para comprender la profundidad de los criterios y la encuesta para la recopilación de datos para luego ser procesados por el programa SPSS versión 20. Concluyendo que los trabajadores de la agencia en mención conocen la estructura de la organización, ausencia de trabajo en equipo, indiferencia en la existencia de espíritu de ayuda, las normas de rendimiento son suficientemente alto, existencia de conflictos, alto grado de identidad de los trabajadores con la organización, etc. entre otros factores. Para (Carpio de la Cruz , 2019), la investigación tuvo como finalidad elaborar un plan de mejora para incrementar la productividad de los colaboradores de dicha

empresa utilizando un método descriptivo no experimental ,para recoger los datos se tomará una encuesta según escala de Likert a 40 colaboradores de la empresa Pronatur S.A.C. Obteniendo como resultado de la investigación que el 47.5% de la gestión por competencias es regular y manifiestan que el 45% la productividad es regular , concluyendo que la propuesta es de autoayuda para mejorar la productividad para impulsar la eficiencia para el logro de metas y objetivos.. Los autores (Ulloa Moreno & Mariano García , 2018), su objetivo fue dar solución a problemas que en la actualidad se presentan para dichas empresas de este rubro. Por tanto, las causas asignables que desencadenan el defecto en las 3 líneas de producción y se encuentran en los Planos y Derivados de plantas desarrolladas operaciones fueron identificados. Aplicando un estudio experimental el resultado fue un aumento en el tubo de producción de la línea de 731.07 toneladas, con un crecimiento porcentual de 18,3 por ciento; en la línea de producción de viales, el aumento fue de 47,10 toneladas, el porcentaje manifestado fue de 6,7 por ciento; y en la línea de producción de galvanizados se incrementaron 30,96 toneladas, lo que representa un porcentaje de 4,3 por ciento. Argumenta (Salvador Chinchay, 2019), la tesis tiene como fin estudiar de manera conveniente la influencia del clima laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huarmaca, con un estudio de tipo descriptivo no experimental; considerando 47 trabajadores nombrados tanto para la muestra y población concluyendo que no se sienten conformes los trabajadores respecto a las metas establecidas en el área de trabajo ,clima laboral no adecuado y falta de comunicación la cual conlleva al incumplimiento de metas y funciones. Respecto a (Antuash Jempets, 2018) En la investigación tiene como finalidad definir la relación laboral y la productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018 conlleva al incumplimiento de metas y funciones. Por lo cual se reconoció una población constituida por todos los colaboradores y administradores de la empresa en mención, con una muestra de 35 colaboradores a quienes se aplicó una encuesta comprendida por 20 ítems concluyendo que la productividad tiene una relación relevante con la motivación laboral en la empresa Rio Hotel –Bagua.

Con respecto a la teoría del clima Laboral según (Garcia Ramirez & Ibarra Velazquez , 2015), aporta la siguiente definición “El clima laboral, el entorno laboral o el entorno organizacional es un problema de importancia para quienes organizaciones exitosas que persiguen una mayor competitividad y con ello potencian el servicio brindado por las estrategias internas. Desarrollar un estudio de clima organizacional para identificar aspectos

clave que puede tener un impacto significativo en el entorno de trabajo de la organización (p.5). Para Chiavenato (2009) en (Dorta Quintana, 2013), que aporta la siguiente definición; “...hace mención al ambiente real entre los miembros de la organización. Esto está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados y revela en una delimitada manera las motivacionales propiedades de la organización medio ambiente. Por lo que es favorable cuando se proporciona para la satisfacción del personal necesidades y la moral, la elevación de los miembros, y desfavorable cuando se es que no es posible para satisfacer esas necesidades.”.

Para (Cristancho, 2015), El trabajo del clima se hizo hasta de un gran número de factores, tanto físicos y emocionales, que tienen un impacto en el comportamiento y el rendimiento de los miembros de la labor de equipo. “Sin embargo, no son algunos claramente identificables aspectos que son capaces de aumentar la productividad ", el mercado laboral tiene las siguientes características.

Participación. – Una organización con un entorno de trabajo exitoso promueve compromiso y participación eficiente de las personas en los proyectos de la empresa. Dando tiempo a la participación de colaboradores y hacer que se sientan como que son un integrante parte de la comunidad ayuda a ellos para lograr las metas y resolver desafíos en buenos y malos tiempos, teniendo en cuenta que ellos son valorados y hay un sentido de pertenencia y orgullo en lo que se logra.

Comunicación. – “Los colaboradores que se involucran en un ambiente de cordialidad y equidad comparten sus opiniones y comentarios abiertamente y la información que reciben es clara. Esto promueve la dedicación y satisfacción, ya que son claras acerca del propósito de la empresa, los principios y objetivos, sabe lo que su contribución es a la consecución de esos objetivos, y sabe cómo para lograr su propia”.

Reconocimiento. – “Un buen clima laboral sabe cómo apreciar el esfuerzo de las personas para lograr sus objetivos. La gestión del éxito de los trabajadores hace que sea más fácil para dar incentivos, los culés son no necesariamente monetaria a las personas que hacen su trabajo bien, el objetivo es para la comunidad sentirse respetado por su compromiso y aquellos que no han logrado esos reconocimientos se dan cuenta de que se pueden lograr con una constante mejora en su desempeño de las tareas y funciones”.

Respeto. – “El respeto es la base básica de convivencia en cualquier ámbito. Un clima de trabajo basado en el respeto mutuo, sus opiniones y el comportamiento ayuda a superar los desacuerdos que ocurren entre el equipo. Que es no fácil de pasar ocho horas diarias con sus compañeros, pero se es posible para transmitir una aceptable atmósfera de todo el mundo por mostrar la educación y cortesía”.

Competitividad. – "Un clima laboral en el que se reconozcan los logros permite las personas a ser motivados para lograr sus objetivos con eficacia. Cuando esto ocurre en la organización la productividad mejora y los trabajadores se dan cuenta de que ellos deben responder a los retos y cambios que se plantean para lograr esos objetivos, tanto personales como globales, y tener una sana rivalidad entre pares para convertirse en el mejor socio.

Seguidamente sus respectivas dimensiones según los profesores Litwin y Stinger en (ESAN, 2015), Hay nueve dimensiones que influye en la generación del clima organizacional. Estas son:

Estructura. - "Esta dimensión engloba todo lo relacionado con la jerarquía, reglas, procedimientos y niveles dentro de una organización. La estructura de una empresa puede determinar la percepción que los empleados tienen de su centro de trabajo ".

Responsabilidad. - “Tan conocida como 'empowerment', se refiere al grado de autonomía para realizar su trabajo en cada trabajador. Que es por lo tanto importante, en este sentido, para evaluar el tipo de supervisión realizado, el compromiso con los resultados y los retos de la actividad ".

Recompensa. – “Que está basada en el entendimiento de que los trabajadores tienen de la recompensa se ganan en la base del esfuerzo realizado; que no son intrínsecamente monetarias, sino recompensas adicionales que inspiran al trabajador a realizar mejor su trabajo”.

Desafío. – “Se centra sobre el proceso de fabricación de tomar el cuidado de los empleados, como productos o servicios, y los riesgos que se esperan para lograr los objetivos propuestos. A medida que ayuda a promover la estabilidad y competitivo clima saludable, que es una muy significativa de los factores”.

Relaciones. - "El respeto, la cooperación y el buen tratamiento son esenciales aspectos que determinan esta dimensión a la medida en que lo es dominante en la productividad y en la generación de una agradable atmosfera en el trabajo ".

Cooperación. - "Aunque es similar a la dimensión anterior, la 'cooperación' se centra principalmente en el apoyo oportuno y un sentimiento de equipo que contribuye a la consecución de los objetivos del grupo ".

Estándares. - "Esto se refiere a la comprensión de la fuerza laboral de los criterios definidos por la empresa sobre los niveles de desempeño. Tan pronto como las solicitudes sean justas y coherentes, los trabajadores van a percibir que la equidad y la igualdad de existir ".

Conflictos. - "¿Cuál es la reacción ante una crisis? La forma en que los supervisores enfrentan los conflictos y manejan las diferencias afecta la opinión generalizada de los empleados sobre la gestión de disputas dentro de la organización. "

Identidad. - "Esta última dimensión evoca un sentido de pertenencia a la organización. Este aspecto muestra qué tan conectado está el personal con las metas de la empresa y lo felices que se sienten de ser parte de ella ".

Considerando sus variables que participan en la conformación del clima laboral Según, (Opere, 2016); tomando en cuenta las siguientes características:

Las características individuales: " Se refiere a los deseos, necesidades y actitudes de cada profesional, permitiendo su motivación y visión respecto al clima a variar de un trabajador y otro".

Las características del puesto: "incluyen aquellas variables relacionadas con la actividad profesional que están involucrados en cumplir o no cumplir con los estándares del empleado.

Las características de la situación de trabajo: "incluyen aquellos elementos y acciones de la organización que tiende a generar un ambiente laboral específico y motivar a la fuerza laboral ".

De acuerdo a (Opere, 2016), sostiene que "Un clima laboral negativo puede disipar el crecimiento de una empresa. Cuando los empleados se encuentran insatisfechos repercute

en su entorno laboral, su rendimiento mínimo y los conflictos son constantes”. Eso es por qué, teniendo en cuenta los siguientes factores que afectan el funcionamiento del clima, que puede vincular las variables de que están más involucrados en la generación de la organización y ambiente:

"El sujeto: " Las características de cada trabajador (su actitud, motivaciones, aspiraciones, personalidad, creencias, aspiraciones, estado de ánimo o vida familiar) puede influir tanto en el trabajo en el medio ambiente y su propia percepción de la misma. Como Cristian Camilo Herazo, Michelle Ospina y Sandra Ramírez punto a cabo en Psicosocial y de organización factores que afectan la productividad, un empleado no funciona al vacío, trayendo con él un número de preconcebida las ideas que reaccionan al contacto con la forma del líder, con la organización, estructura y el funcionamiento y el ambiente.

Los equipos: "Las relaciones interpersonales que se desarrollan dentro de la organización son también factores que inciden en el clima laboral, determinado por la organización y estructura, la comunicación procesos, la distribución de papeles, la cohesión de los equipos ... Si la empresa tiene éxito en la creación de positivos enlaces que van a mejorar la organización entorno y viceversa ".

La estructura: “La forma en que la organización está estructurada en los niveles de puestos de trabajo, estrategias y trabajo prácticas es a menudo implicados en influir en el trabajo medio ambiente. El objetivo es de asegurar que las relaciones entre los grupos y los individuos fluyen de forma natural, por lo que, si nos manejamos a adaptársela estructura a las necesidades de la empresa, que se puede ayudar a mejorar el trabajo climático de la empresa ".

Políticas de personal: "Este elemento se refiere a las específicas acciones llevadas a cabo por la empresa para promover un positivo trabajo climático, tales como incentivos, capacitación, reconocimiento, sociales programas internos de promoción política, medidas de bienestar..."

El liderazgo: "El papel de los líderes y el tipo de asociación que son capaz de cultivar con sus equipos es fundamental para crear entornos de trabajo saludables. Por tanto, las empresas

deben apostar por un estilo de liderazgo transformacional que se adecue tanto a las circunstancias de la organización y de las necesidades de cada trabajador.

La cultura: "El conjunto de normas intangibles de una organización también afecta directamente el entorno de trabajo y si es que es positivo dependerá no de la cultura en sí, sino en ser compartida por la mano de obra ".

Los factores físicos: "Las instalaciones, recursos materiales, iluminación o existencia de áreas comunes son aspectos de la física entorno de la empresa, los cuales están también involucrados en la conformación del clima laboral ".

Los factores externos: "El medio ambiente también tiene un impacto en el clima organizacional. Los negocios se ven afectados por consumidores, proveedores, gobierno, competencia o la propia empresa. Por ejemplo, la asociación con una gran corporación puede ofrecer estímulo a la población activa y mejora del clima laboral ".

Los factores determinantes para el clima laboral de acuerdo a (Palomino Bossio & Peña Leguía, 2016), "existen diversos estudios que indican diferentes tipos de factores que pueden decidir el entorno laboral de una empresa. Los que se presentan posteriormente se consideraron los más completos y transparentes "

Claridad organizacional. - "El mayor conocimiento que tiene de las misiones, los objetivos, las políticas y las estrategias de los miembros de la organización las más apropiadas serán sus decisiones y acciones; mejor va a ser la comunicación; habrá menor número de lugares de conflictos, y mejor será el clima organizacional ". (p. 21).

Estructura organizacional. - "Si el marco es en realidad ágil y versátil medio que permite la integración de los individuos y las organizaciones, como también la racionalización y la integración de los diferentes procesos, en función de la tarea y los objetivos, el entorno de la organización podría ser más fuerte '. (p. 21).

Participación. -"Si en todo lo directamente relacionado a su trabajo, todo de nuestros miembros de la organización tienen la oportunidad para informar a sí mismos en una

oportuna y objetiva manera, a expresar sus opiniones libremente y para tomar parte en las decisiones, mejor será el clima organizacional" (p. 21).

Instalaciones. - "Si el ambiente físico, en el que el diario de la vida de la organización se lleva a cabo, es agradable, estético, seguro, funcional y con las comodidades necesarias para sentirse a gusto, mejor será la organización climática" (p. 21).

Comportamiento sistémico. - "Si las personas y las distintas áreas de la organización tienen una conciencia clara de que la misión y los objetivos de la organización son por encima de cualquier personal o sectorial interés, e interactúan positivamente y siempre como un conjunto, en orden a conseguir ellos, mejor será la organización climática" (p. 21).

Relación simbiótica. - "Si los empresarios y los empleados son no percibidos como 'enemigos', en la tradicional forma, pero como amigos, que buscan a hacer ella mayor parte de su vida común a través de las diferentes contribuciones y funciones, con más y mejores beneficios para todos, mejor será el clima organizacional" (p. 21).

Liderazgo. - "Si quienes tienen cargos administrativos o gerenciales en diferentes niveles, están motivados, receptivos, asequibles, creativo, guiando e impulsando decisiones y acciones individuales y grupales, mejor es el clima organizacional " (p. 21).

Consenso. - "Si las diferentes decisiones tomadas en los grupos son por consenso, el cual mantiene ellas en conjunto, en lugar de por el voto o la imposición de los con poder, el cual se puede dividir ellos, mejor será el clima organizacional ". (p. 21).

Trabajo gratificante. - "Si la organización busca ubicar a las personas debidamente capacitadas en el cargo que más les guste y tener verdaderamente funciones mejoradas, en una forma que presenta ellos con un interesante desafío, encontrarán la mejor posibilidad de ejecución personal, disfrutarán más de su trabajo, lo realizarán con amor y calidad, serán más creativas y productivas y mejor será el clima organizacional" (p. 21).

Desarrollo personal. - "Si todas las personas tienen oportunidades reales y permanentes de continuar su formación personal y profesional, la cultura organizacional será también mejor " (p. 21).

Elementos de trabajo. – "Si la gente puede contar con mejores y más elementos o ayudas modernas para su puesto de trabajo diario, con el fin de hacer con más calidad y confort, a la vez que estar a tono con la época, logran estar más a gusto, habrá más creatividad y productividad y mejor será la organización climática" (p. 22).

Relaciones interpersonales. - "Si las personas tienen un excelente espacio para sus relaciones con los demás, donde no es la libertad de expresión, la justicia, la verdad, el respeto y la consideración de las formas de pensamiento, sentimiento y actuación, apoyo, dignificado y cordial tratamiento, por último, un lugar en el que las relaciones del hombre son verdaderamente trascendentes, mejor será el clima organizacional ". (p. 22).

Solución de conflictos. - "Si los conflictos entre las personas y entre los grupos se trataron ser resueltos en una forma oportuna, en lugar de evitar, buscando satisfactorias soluciones para las partes involucradas y el contacto entre ellas, será mejor la organización climática" (p. 22).

Según (Sevilla, 2016) afirma que "La productividad es una económica medida que Calcula cómo Se han generado muchos bienes y servicios por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, gastos, etc.) durante un cierto período de tiempo. Por ejemplo, cómo mucho un trabajador produce por mes o cómo mucho una maquinaria produce.", señala (Sevilla, 2016), que "El objetivo de la productividad es que el cálculo de la producción de eficiencia por cada factor de o recursos utilizados, sabiendo la eficiencia de lograr el mejor o el más alto valor mediante el uso de un mínimo de recursos. En otras palabras, se necesitan menos recursos para producir la misma cantidad, mayor productividad y, por lo tanto, mayor eficiencia ". Su importancia de la productividad de acuerdo con (Sevilla, 2016), considera que, Para una empresa, una industria o un país, la productividad es una determinación del factor en crecimiento económico. Cuando un país a largo plazo el crecimiento de tendencia se estima, que se rompe hacia abajo en dos principales componentes: los cambios en el empleo (que a su vez dependen de la población el crecimiento y la tasa de empleo) y la productividad (que depende principalmente de los gastos de capital de los bienes y de los productivos factores que nos vamos a ver a continuación)". Por ello un estudio de lo más productivo deduce:

Ahorro de costes: Permite anular aquello que es innecesario para el logro de los objetivos.

Ahorro de tiempo: Permite ejecutar un mayor número de tareas en menor tiempo y dedicar ese tiempo «ahorrado» a seguir avanzando a través de otras tareas.

Conforme los factores que tengamos en cuenta, se pueden clasificar en los siguientes tipos:

Productividad laboral: "La producción obtenida y la cantidad de trabajo empleado está relacionada ".

Productividad total de los factores: "La producción está relacionada con la suma de todos los factores que intervienen en la producción (trabajo, capital, tierra)".

Productividad marginal: "Es el adicional de producción que se logra con la unidad adicional de un factor de producción, manteniendo constante el resto. Aquí viene la ley de rendimientos decrecientes, que establece que, en cualquier proceso de producción, agregar más Unidades de una productiva factora de manteniendo el resto constante, será progresivamente resultar en un menor número de aumentos en la unidad de salida".

Manifiesta (Opere, 2016), "Una de las maneras mayormente comunes de aumentar la productividad es invertir en el capital de bienes (por ejemplo, maquinaria o equipo de tecnología) para producir el trabajo más eficiente, mantener o incluso reducir el empleo".

Los factores clave que influyen en la productividad de una empresa son:

Calidad y disposición de recursos naturales; tierra (T): "Si una empresa o nación tiene o está adyacente a naturales recursos, que va a ser más rentable. Porque de la importancia de estas materias primas, debido a que no necesita de compra o mover ellos desde muy lejos. Este factor de desarrollo fue incluido como factor tierra (T).

El capital invertido en la industria (K): "el aumento de capital es un factor continuo de la productividad".

La cantidad y calidad de los recursos humanos; labor o trabajo (L): "el número de empleados de la industria, su nivel de educación y experiencia".

El nivel tecnológico (A): "El mayor de la experiencia y el mayor el nivel técnico sería la eficiencia. La tecnología no es solo productos mecánicos, pero procesos eficientes.

La configuración de la industria: "la forma de negocio puede afectar significativamente la productividad de una empresa. La producción de trigo no es lo mismo que la producción de naves espaciales. La estructura de una industria está determinada por la fuerza competitiva, futuros rivales, barreras de entrada, bienes alternativos y capacidad de negociación. Esta estructura puede ser examinado por los cinco poderes de Porter.

Entorno macroeconómico: "La condición económica podría afectar tanto a la demanda de los bienes y servicios y la necesidad de la innovación y para mejorar la calidad. Ellos son la fuerza de poderes que se van a tener un efecto indirecto en la organización".

Entorno microeconómico: "el microambiente tiene un impacto directo en su capacidad para servicio a su cliente final del producto o servicio, tales como la industria de la regulación".

Formulación del problema

¿De qué manera influiría el clima laboral en la productividad de los vendedores de la empresa Bitel - Íllimo, Lambayeque?

Hipótesis

“El clima laboral influye en la productividad de los vendedores de la empresa Bitel - Íllimo, Lambayeque”

El proyecto de estudio se justifica de la siguiente manera:

Teórica: el estudio tiene la finalidad de servir como fuente de investigación y así ampliar el conocimiento con respecto a la temática estudiada. Recoge las teorías apropiadas y que servirán como soporte de próximos estudios con temáticas similares.

Metodológica el presente trabajo investigativo hace uso del método descriptivo – analítico en donde se aplicarán tareas de observación, análisis y descripción de fenómenos que influyen o se presentan en el entorno del presente estudio. Debido a las características de esta investigación, deductivos e inductivos se utilizarán los métodos; el método deductivo, porque se tiene que a partir de planteamientos genéricos deducir de ellos conclusiones respecto a la variable, la Escala CL-SPC fue diseñado y elaborado según la Psicóloga Sonia Palma Carrillo (1999). Se empleará la Escala CL-SPC, diseñada y elaborada Sonia Palma Carrillo, en 1999.

Pragmática: pretende aumentar el nivel de productividad en el personal de venta en la empresa dando a conocer aquellos factores que generan mejores condiciones de trabajo, con el fin de obtener una mejora fundamental en los resultados que nos permitan alcanzar un mejor desempeño laboral y lograr un ambiente armonioso y favorable para los vendedores.

El objetivo general del proyecto es:

Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los vendedores de la empresa Bitel - Íllimo, Lambayeque

Teniendo en cuenta los siguientes sus objetivos específicos:

Diagnosticar el clima laboral existente en la empresa Bitel – Íllimo.

Medir la productividad del personal de venta de la empresa Bitel – Íllimo.

Diseñar un plan de intervención para mejorar el clima laboral de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo.

Implementar el Plan de intervención para mejorar la productividad de la empresa Bitel – Íllimo.

Demostrar la relación del clima laboral y la productividad de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

El estudio a utilizar en el presente informe es investigación descriptiva y cuasiexperimental. De acuerdo con, (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2015), “trata de calcular o recoger información de forma independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a lo que se refiere, que es, su objetivo es no mostrar cómo éstos están relacionados”. (p.92). Así que se establece que el tipo de Investigación descriptivo analítico, por qué; “...es un procedimiento más complejo con respecto al análisis descriptiva, que esencialmente consiste de la creación de la comparación de una sola variable entre los grupos de estudio y control sin aplicar ni modificar las variables, estudiando como ocurre naturalmente en los grupos. En adición, se refiere a la proposición de hipótesis que el investigador busca a probar o negar”. Asimismo Cuasiexperimental Según (Bernal Torres, 2010) "Los diseños cuasiexperimentales difieren de los experimentales reales porque en ellos el investigador ejerce poco o ningún control sobre las variables extrañas, los participantes de investigación sujetos pueden ser aleatoriamente asignados a los grupos y no es a veces un control de grupo".

El diseño empleado en la investigación es cuasiexperimental puesto que busca corregir los problemas que influyen en el clima laboral de la empresa Bitel en Íllimo. También, es descriptivo porque nos permitirá establecer y describir la realidad tal cual, del clima laboral en dicha empresa, y determinar las características en sus respectivas dimensiones. Es decir, se describe los hechos como son, detallados, observados y se detectan los problemas o errores como se dan en su entorno para luego ser analizados y corregido dentro de la empresa para su propio éxito.

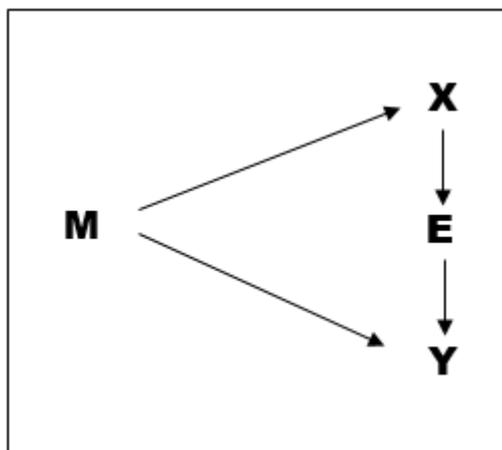


Figura 1: Diseño de Investigación

$$R \quad M \rightarrow O_x \rightarrow P \rightarrow R_1$$

Dónde:

- R : Representa la problemática descrita con relación al clima laboral de la empresa.
- M : Abarca a los colaboradores y a los niveles de productividad.
- O_x : Observación de la situación existente particularmente sobre las variables objeto de estudio, mediante las técnicas de recopilación de datos.
- E : Corresponde al plan de intervención aplicado al personal de venta de la empresa.
- R₁ : La empresa con un plan de intervención que mejore la productividad del personal de venta.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1:Operacionalización de variable dependiente y variable independiente

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	TÉCNICAS
VI: Clima laboral	“Se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Por consiguiente, es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros, y desfavorable cuando no se logra satisfacer esas necesidades” Chiavenato (2009) en (Dorta Quintana, 2013)	Es el clima laboral de los vendedores de la empresa de Bitel, Íllimo –Lambayeque, considerando sus 5 dimensiones y 15 ítems.	Autonomía individual	✓ Responsabilidad	1, 2	Likert	Encuesta Ficha Documental
				✓ Independencia	3		
				✓ Poder de decisión	4		
			Grado del puesto	✓ Objetivos del puesto	5 – 7		
			Remuneración y recompensas	✓ Remuneración	8, 9		
				✓ Bonificación o recompensas	10		
			Consideración y agradecimiento	✓ Posibilidades de ascenso	11, 12		
✓ Estímulo de sus superiores	13						
Apoyo	✓ Relación entre pares	14					
V.D Productividad	(Sevilla, 2016); “La productividad es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. Por ejemplo, cuanto produce al mes un trabajador o cuánto produce una maquinaria”.	Es el grado de cumplimiento de objetivos de los vendedores de la empresa de Bitel, Íllimo –Lambayeque, analizando su productividad y 10 ítems	Productividad	✓ Medición de la productividad	16 – 19	Likert	Encuesta Ficha Documental
				✓ Objetivos y metas de la empresa	20 – 22		
			Productividad	✓ Factores que afectan la productividad	23 – 25		

Fuente: Elaboración propia

2.2 Población, muestra y muestreo

Acorde con Fracica (1988) en (Bernal Torres, 2010) Indica que "La población es la totalidad de todos los elementos referidos a la investigación. Puede ser definido como el conjunto de todas las unidades de muestreo". (p.160)

Para el estudio se toma como población a todos los trabajadores de Bitel Íllimo, que son un total de 30 vendedores, siendo estos ubicados en cada uno de los puntos de venta de la zona de Íllimo. Según (Bernal Torres, 2010) menciona que "la muestra es la parte de la población elegida, de la cual realmente se consigue la información para la creación del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio". (p.161)

Aplicando el criterio de exclusión se considera a 30 trabajadores:

Tabla 2: Muestra

Muestra	Total
Vendedores de Bitel	30
Total	30

Fuente: Elaboración propia

2.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad

Para (Trespacios Gutiérrez, Vásquez Casielles, & Bello Acebrón, 2005), las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que deben identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una representativa muestra de la población, especificar las respuestas y determinar el método utilizado para reunir la información a ser obtenida. Es un procedimiento con el fin de recopilar información para dicha investigación en este caso se aplicará a los vendedores involucrados, con el propósito de conocer de qué manera influye el clima laboral en la productividad. Así mismo teniendo en cuenta la Escala CL-SPC, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert, teniendo en cuenta 5 niveles de respuesta.

Para ello se hizo uso de un cuestionario comprendiendo un total de 25 ítems la cual se aplicará en un determinado momento, que nos ayudará a recopilar la información para poder procesarla y analizarla

Tabla 3: Escala de Likert

5	4	3	2	1
<i>Totalmente de Acuerdo,</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>En Desacuerdo</i>	<i>Totalmente en Desacuerdo</i>

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Abril 2006) afirma que “La validez se refiere a la medida a la que un instrumento realmente mide la variable de que tiene la intención de medir, la mayor la evidencia de contenido, de validez de criterio y de validez de constructo tenga un instrumento de medición, éste se acercará más a representar las variables que pretende medir”.(pág. 201).De modo que la validez de la herramienta podría ser realizada a través del juicio de expertos, los profesionales con una gran cantidad de conocimientos y amplia experiencia en el campo de los científicos de investigación.

Validez total = validez de contenido + validez de criterio + validez de constructo

Con respecto (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2015) afirma que:

"La confiabilidad de una medición de instrumento se refiere a la medida para que su repetida aplicación para al mismo individuo u objeto produce iguales resultados, se determina por una variedad de técnicas ". (pág.200). Para el presente estudio se empleará el coeficiente Alfa de CromBach, para obtener el grado de confiabilidad del instrumento.

Ficha documental la ficha incluye información como ideas principales, de modo que se usará para la construcción de estudios previos del estudio de investigación.

2.4 Procedimientos

Para ello se hizo uso de un cuestionario para la recolección de información; un pre test la cual se aplicó a los vendedores de la empresa con el fin de conocer los problemas, mediante la cual se hizo la manipulación de la variable independiente de esta manera se analizó y mejoro la productividad de la empresa, para ello se elaboró una propuesta que ha sido evaluada por la Dra. Mileydi Florez quien en su recomendación se realizó la etapa de planificación , tomando en cuenta el clima laboral con cada uno de sus respectivos indicadores de operacionalización independiente buscando obtener resultados esperados la cual cuenta con 4 talleres expuestos por un personal especializado. Para la elaboración del proyecto se tomó en cuenta (Guia de elaboracion de trabajo de investigacion de tesis para pregrado y postgrado de la universidad Cesar Vallejo, 2019).

De modo que se elaboró un plan de intervención, según (Torres Martínez, 2011) Afirma: "Un proyecto de intervención es un plan de acción o propuesta, creativa y sistemática, diseñada sobre la base de una necesidad, con el fin de satisfacer esa falta de funcionalidad, problemas o falta de funcionalidad con el fin de obtener mejores resultados en una determinada actividad ".El objetivo es mejorar el clima laboral de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo diseñando e implementando un plan de mejora con la que podamos realizar un diagnóstico de la situación actual, que dé respuesta a los problemas expuestos para lograr alcanzar el desarrollo de metas de la empresa, posteriormente se aplicara una encuesta compuesta con 25 preguntas aplicados a los vendedores de Bitel.

2.2 Métodos de análisis de datos

Para este proyecto de investigación se realizó un análisis empleando un cuestionario también Office Excel 2016 con el que se recogió y ordeno los datos recopilados para luego llegar a una respuesta.

2.3 Aspectos éticos

Teniendo en cuenta ciertas medidas tales como la privacidad de la información obtenida, la fiabilidad de la información y la aplicación del instrumento con una gran cantidad de responsabilidad, teniendo en cuenta la siguiente:

Autonomía: Hace referencia a la libertad de elección por parte de los vendedores encuestados para expresar las respuestas a cada ítem planteado, libres de coacciones internas o externas al proceso de investigación. Se busca obtener el mejor reflejo de la realidad investigada.

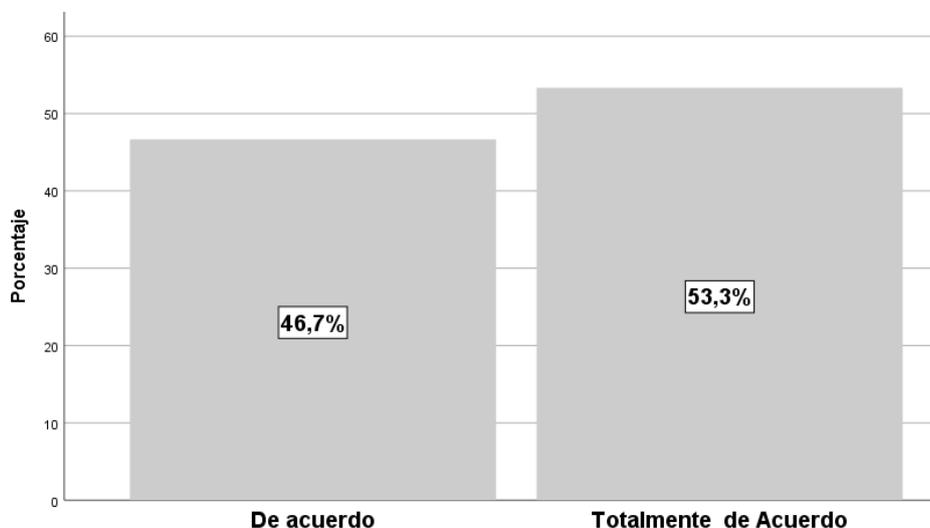
Responsabilidad: Hace referencia al compromiso o cumplimiento de las obligaciones que demanda el proceso de investigación, así como en la toma de decisiones y también en la ejecución de actividades.

Privacidad: Durante el tiempo que demande el proceso de investigación se aplicarán estrategias para proteger la privacidad de los sujetos involucrados en el mismo, y también sobre el cómo los investigadores obtendrán acceso a la información.

Confidencialidad: Hace referencia al acuerdo entre los investigadores y los sujetos involucrados en esta investigación del cómo se administrará la información proporcionada. Así mismo el acuerdo de guardar los datos personales de los involucrado.

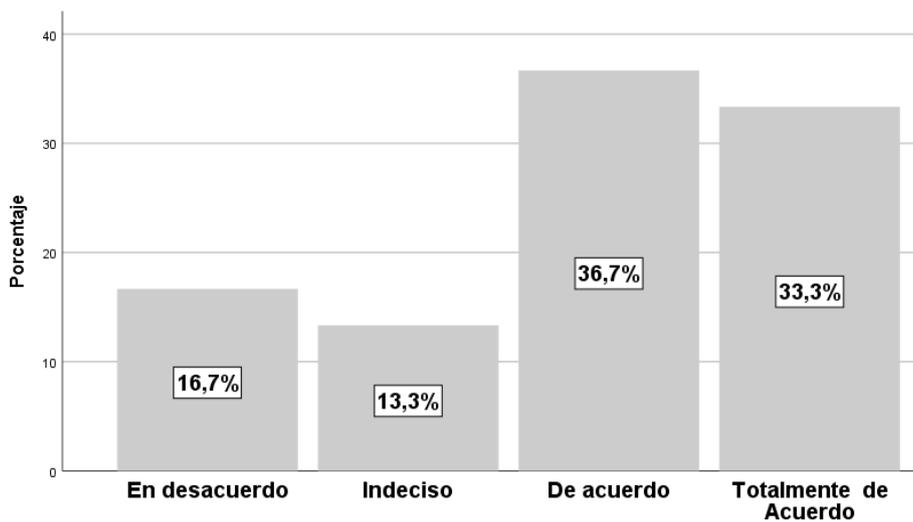
III. RESULTADOS

3.1 Ante el primer objetivo que es diagnosticar el Clima Laboral existente en la empresa Bitel-Íllimo



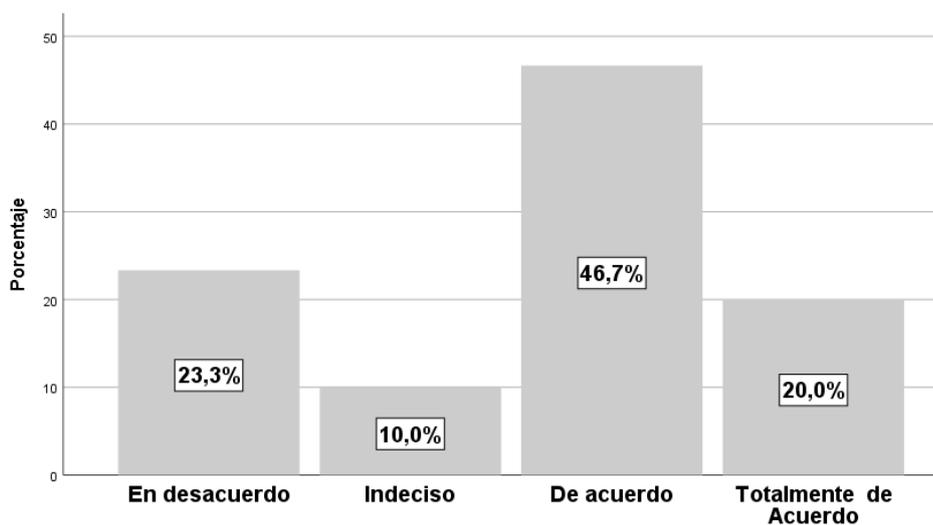
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 2 Ante la pregunta, está de acuerdo usted en cumplir responsablemente con sus funciones, se ha obtenido que del 100% de los vendedores de Bitel encuestados existe un 53,3% totalmente de acuerdo y el 46,7% de acuerdo en cumplir responsablemente con sus funciones.



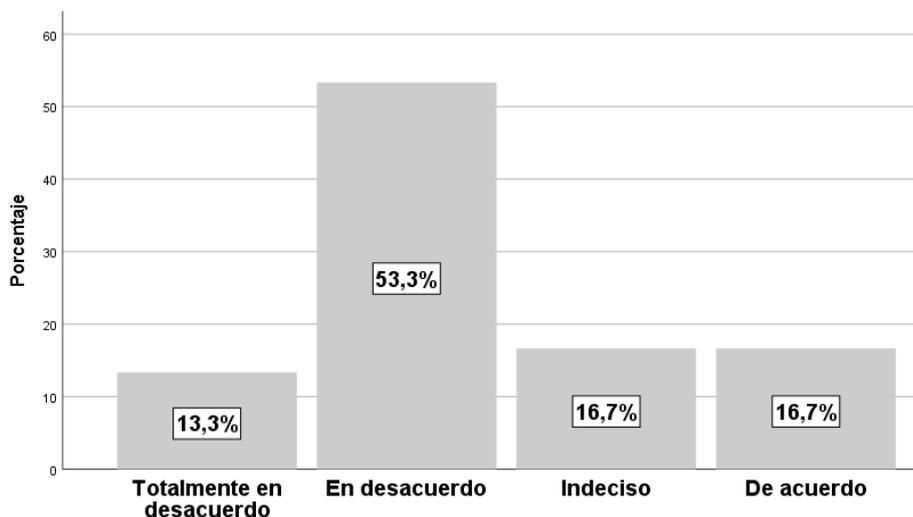
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 3 Ante la pregunta, está de acuerdo en cumplir usted con sus actividades en el tiempo previsto, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados se obtuvo, que el 36,7% indicó estar de acuerdo, el 33,3% totalmente de acuerdo, un 13,3% indicó estar indeciso y el 16,7% manifestó estar en desacuerdo en cumplir sus actividades en el tiempo previsto.



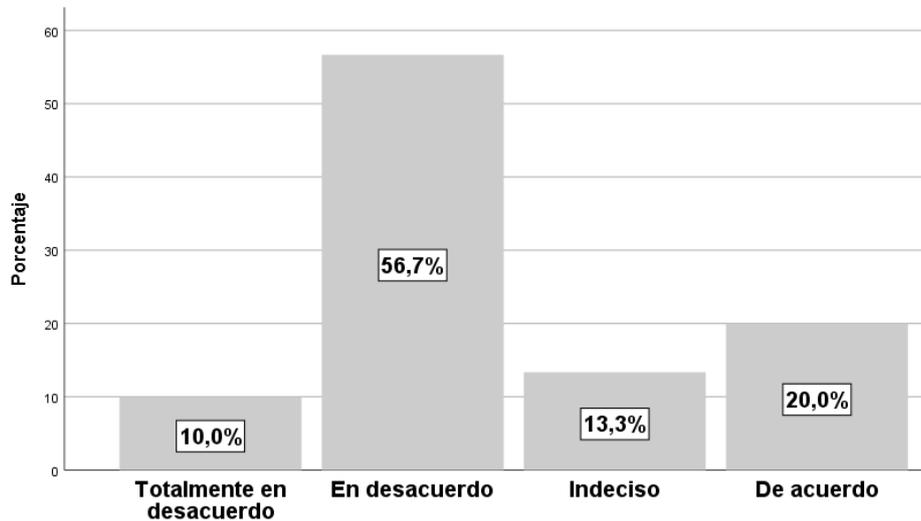
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 4 Ante la pregunta, cree usted que es necesario que su superior le indique lo que debe hacer, del 100 % de los vendedores de Bitel encuestados se obtuvo, el 46.7% indicó estar de acuerdo, el 20% totalmente de acuerdo, un 10% manifestó estar indeciso mientras que el 23.2% % indicó estar en desacuerdo que su superior le indique lo que debe hacer.



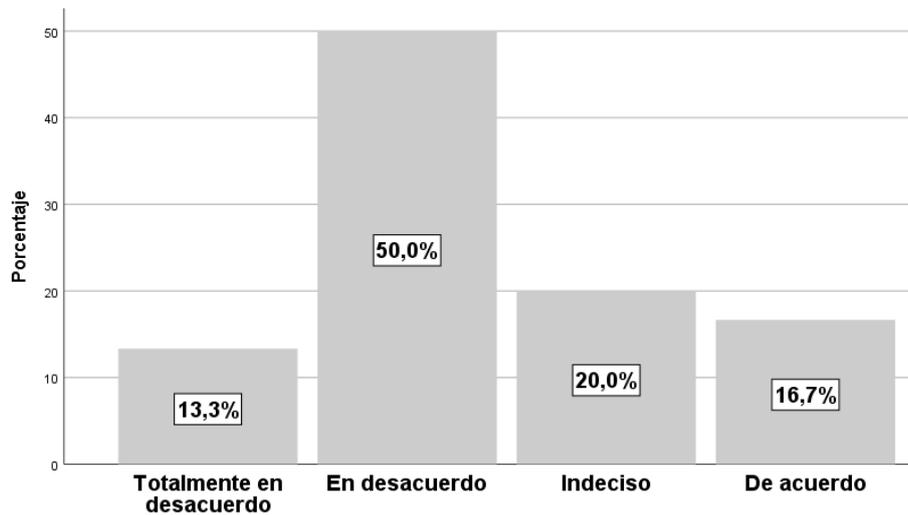
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 5 Ante la pregunta, cree usted que es importante tomar sus propias decisiones dentro de su trabajo, del 100% de los encuestados; se obtuvo que el 53.3% están en desacuerdo, el 16.7% indeciso, así mismo otro 16.7% de acuerdo mientras que el 13.3% totalmente en desacuerdo con respecto a la pregunta en mención.



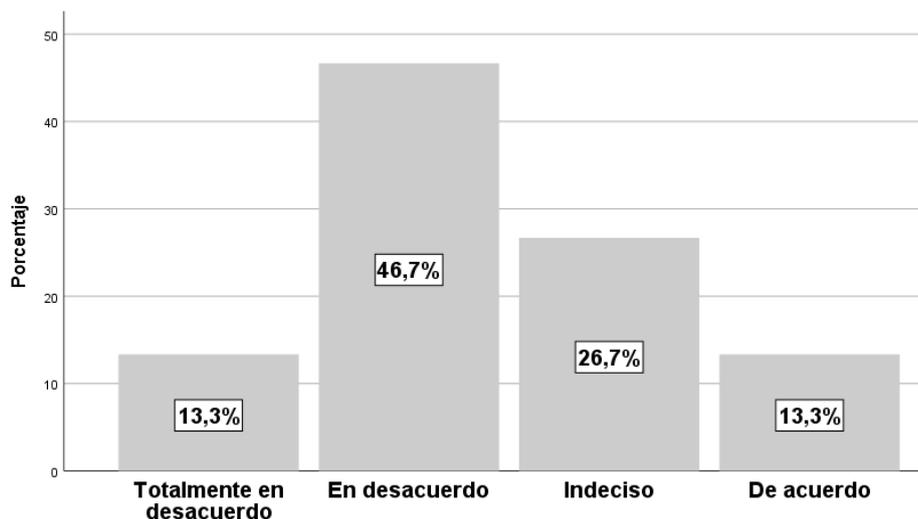
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 6 Ante la pregunta, cree usted que las funciones de la empresa están claramente definidas, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; el 56.7% manifiesta estar en desacuerdo, el 20% indicó estar de acuerdo, el 13.3% indeciso y el 10% aduce estar totalmente en desacuerdo que las funciones de la empresa están claramente definidas.



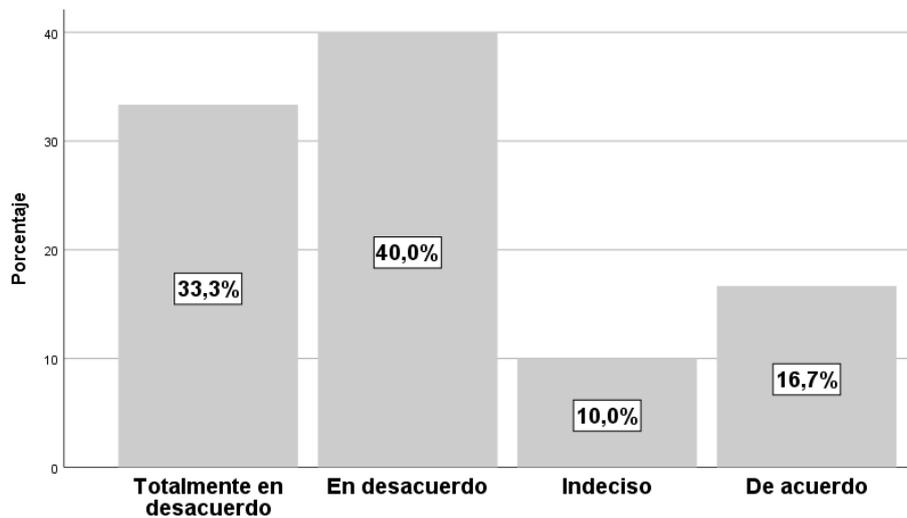
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 7 Ante la pregunta, cree usted que es importante conocer los objetivos de su puesto de trabajo, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se obtuvo que el 50% se encuentra en desacuerdo, el 20% indicó estar indeciso, mientras que el 16.7% aducen estar de acuerdo y solo el 13.3% se encuentra totalmente en desacuerdo en conocer bien los objetivos de su puesto de trabajo.



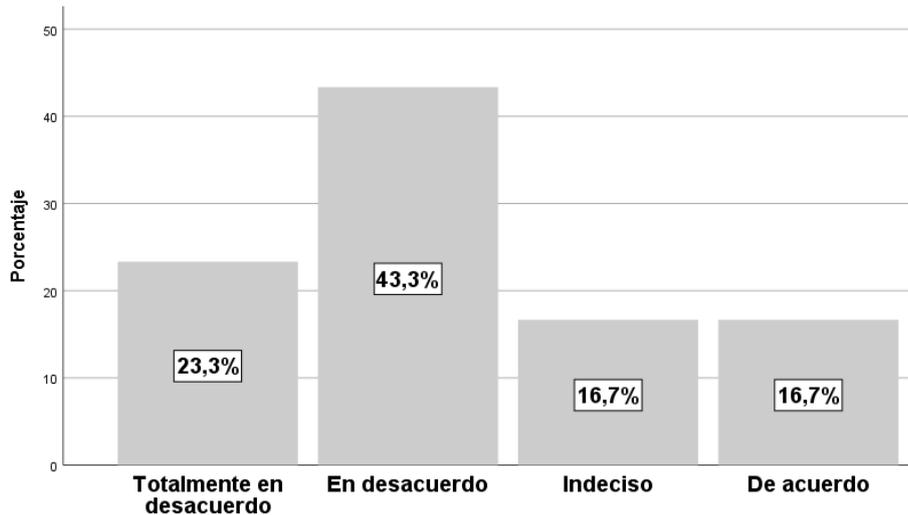
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 8 Ante la pregunta, está de acuerdo con la gestión que realiza su superior en su área de trabajo, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se obtuvo que el 46.7% se encuentra en desacuerdo, el 26.7% manifestó estar indeciso, mientras que el 13.3% indicó estar de acuerdo así mismo otro 13.3% manifestó estar totalmente en desacuerdo con la gestión que realiza su superior en su área de trabajo.



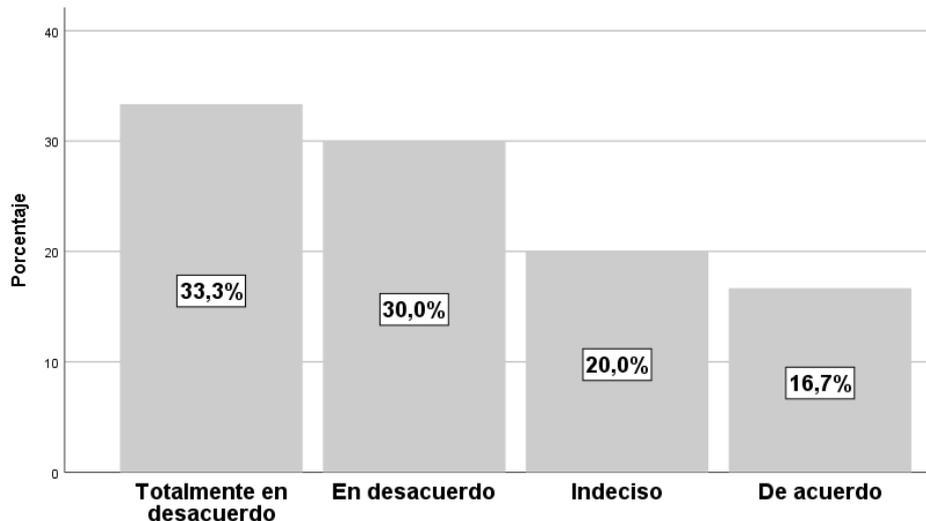
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 9 Ante la pregunta, está de acuerdo con la remuneración asignada por las labores desempeñadas, se obtuvo que del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; se tiene que el 40% se encuentra en desacuerdo, el 33.3% indicó estar totalmente en desacuerdo, sin embargo, el 10% indicó estar indeciso sin embargo el 16.7% manifestó estar de acuerdo con la remuneración asignada por las labores desempeñadas.



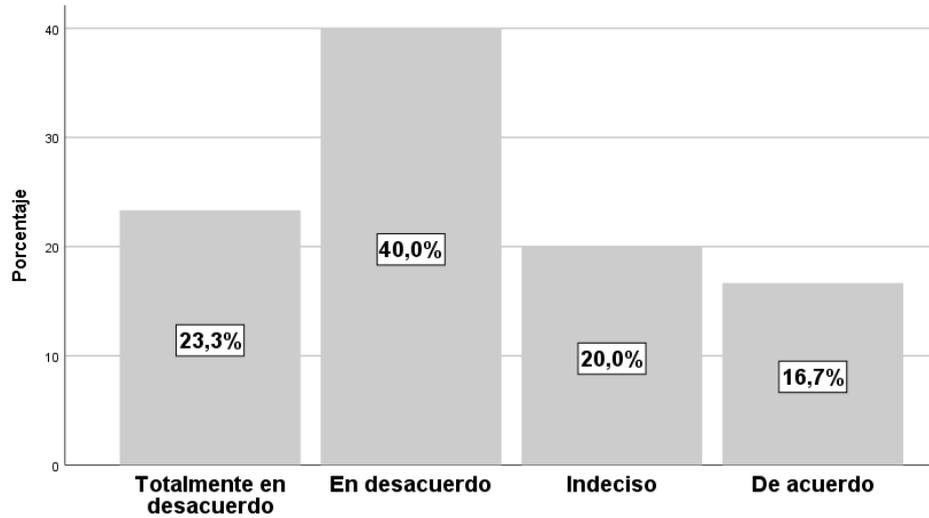
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 10 Ante la pregunta, está de acuerdo que su remuneración está por encima del sueldo básico, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; se obtuvo que el 43.3% se encuentra en desacuerdo, el 23.3% indicó estar totalmente en desacuerdo, por otro lado, el 16.7% indicó estar indeciso así mismo otro 16.7% aduce estar de acuerdo que su remuneración está por encima del sueldo básico.



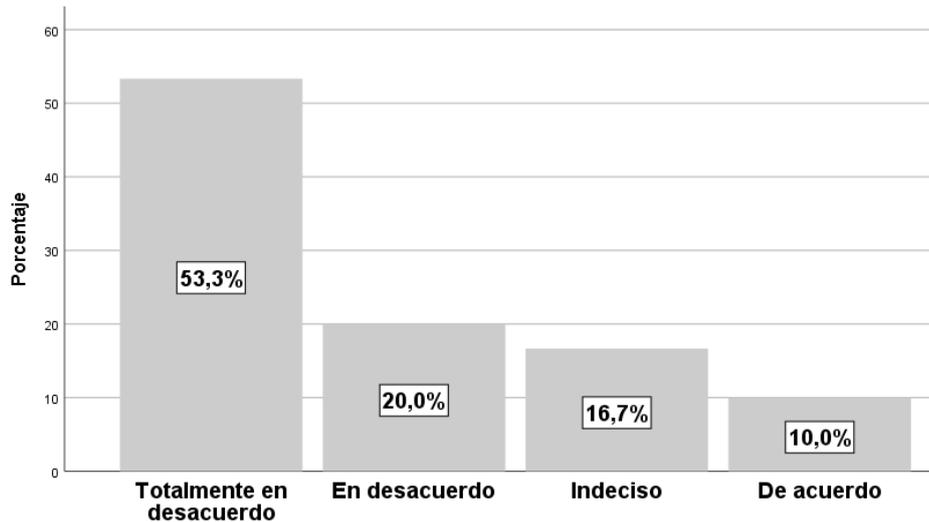
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 11 Ante la pregunta, cree usted que la empresa cumple con incentivos, bonificaciones cuando alcanza sus metas, objetivos en su trabajo, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se obtuvo que el 33.3% indicó estar totalmente en desacuerdo, el 30% en desacuerdo; por otro lado, el 20% manifestó estar indeciso mientras que el 16.7% aduce estar de acuerdo en recibir bonificaciones o recompensas cuando alcanzan sus metas.



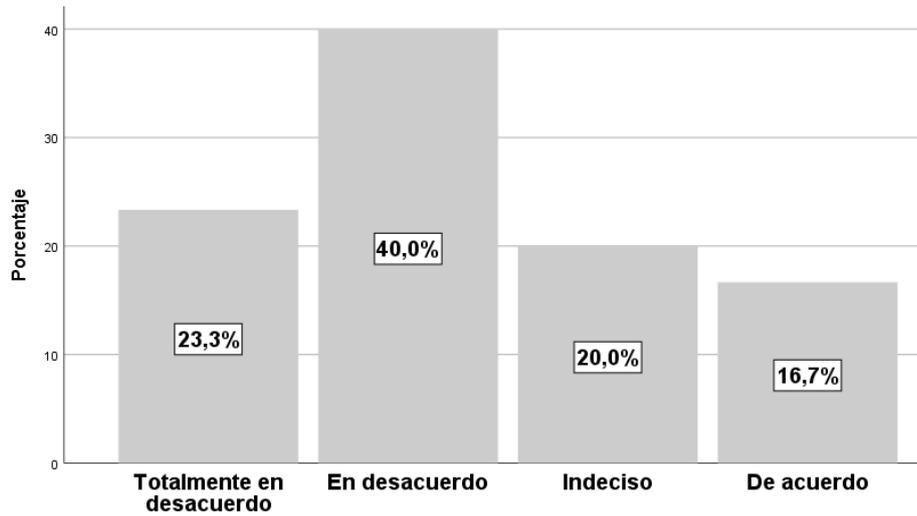
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 12 Ante la pregunta, cree usted que la empresa establece políticas claras respecto a la promoción y ascenso laboral, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados se obtuvo que el 40% manifestó estar en desacuerdo, el 23.3% indicó estar totalmente en desacuerdo; por otro lado, el 20% indicó estar indeciso mientras que en 16.7% aduce estar de acuerdo que la empresa establece políticas claras en cuanto a la promoción y ascenso laboral.



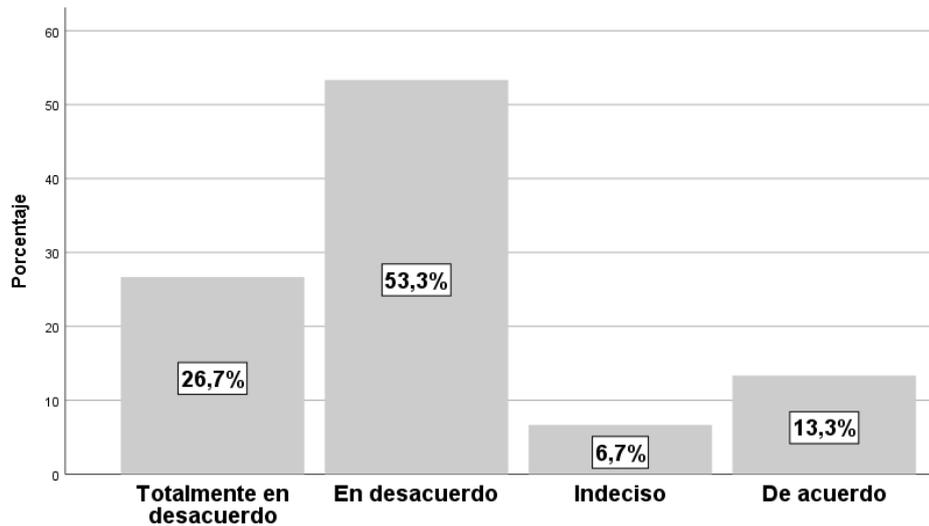
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 13 Ante la pregunta, está de acuerdo usted que tiene posibilidades de ascenso en su puesto de trabajo del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; se obtuvo que el 53.3% está totalmente en desacuerdo, el 20% indicó estar en desacuerdo, el 16.7% manifestó estar indeciso y solo el 10% manifestó estar de acuerdo a las posibilidades de ascenso en su puesto de trabajo.



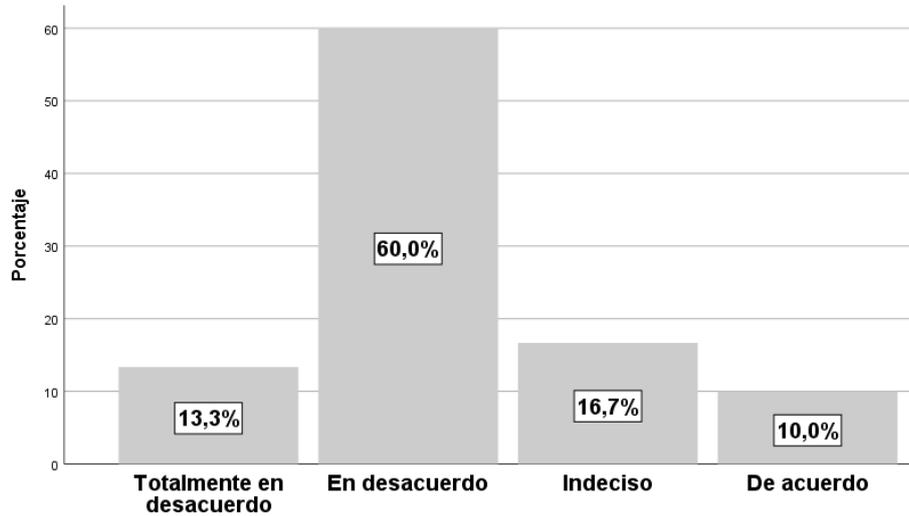
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 14 Ante la pregunta, cree usted que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones, se observa que del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; el 40% manifestó estar en desacuerdo, el 23.3% totalmente en desacuerdo, el 20% indeciso por otro lado el 16.7% indicó estar de acuerdo que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones a cómo llevar a cabo sus funciones.



Fuente: Elaboración propia.2019

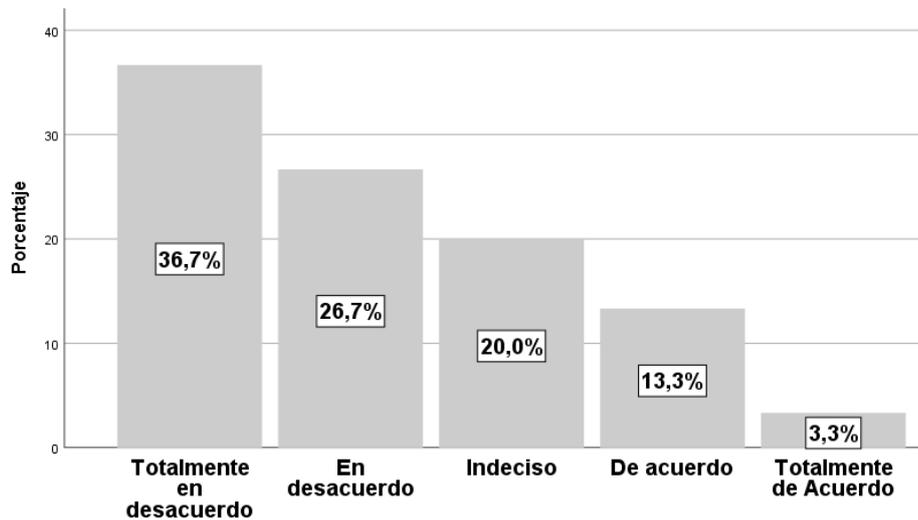
Figura 15 Ante la pregunta, está de acuerdo usted que existe una buena comunicación y unidad entre sus compañeros de trabajo, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; se obtuvo que el 53.3% se encuentra en desacuerdo, el 26.7% manifestó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 6.7% indicó estar indeciso y solo el 13.3% aduce estar de acuerdo que entre sus compañeros de trabajo existe una buena comunicación y unidad entre sus compañeros.



Fuente: Elaboración propia.2019

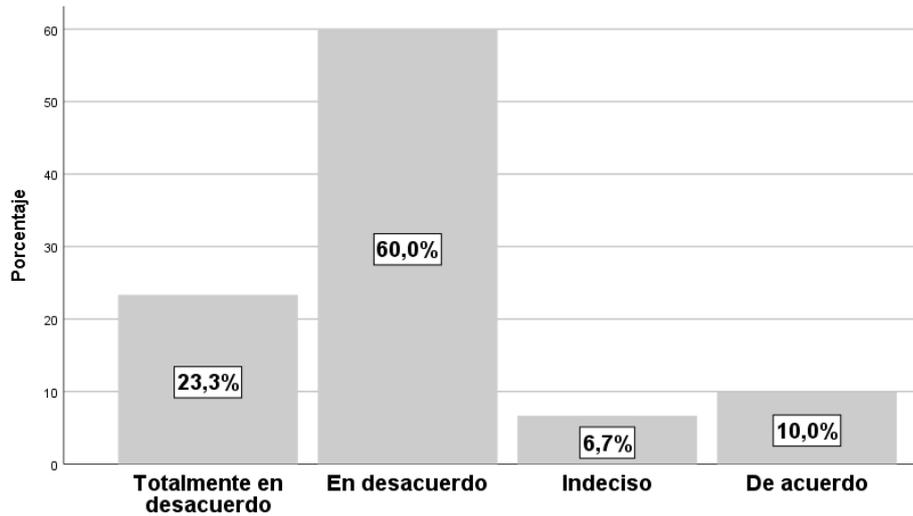
Figura 16 Ante la pregunta, está de acuerdo que cuando se forman equipos de trabajo hay convivencia agradable, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados; el 60% indicó estar en desacuerdo el 16.7% indeciso, un 13.3% totalmente en desacuerdo mientras que el 10% aduce estar de acuerdo que cuando se forman equipos de trabajo hay convivencia agradable.

3.2 Según el segundo objetivo lo cual es medir la productividad del personal de venta en la empresa Bitel- Íllimo



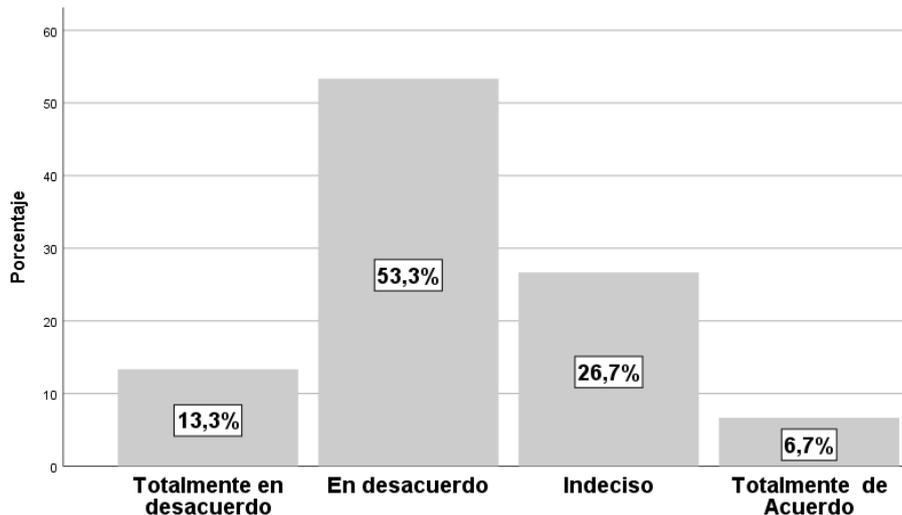
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 17 Ante la pregunta, cree usted que las ventas mensuales realizadas satisfacen sus expectativas del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, el 36.7% manifestó estar totalmente en desacuerdo, el 26.7% en desacuerdo, el 20% indicó estar indeciso y solo el 3.3% aduce estar de acuerdo que las ventas mensuales satisfacen sus expectativas.



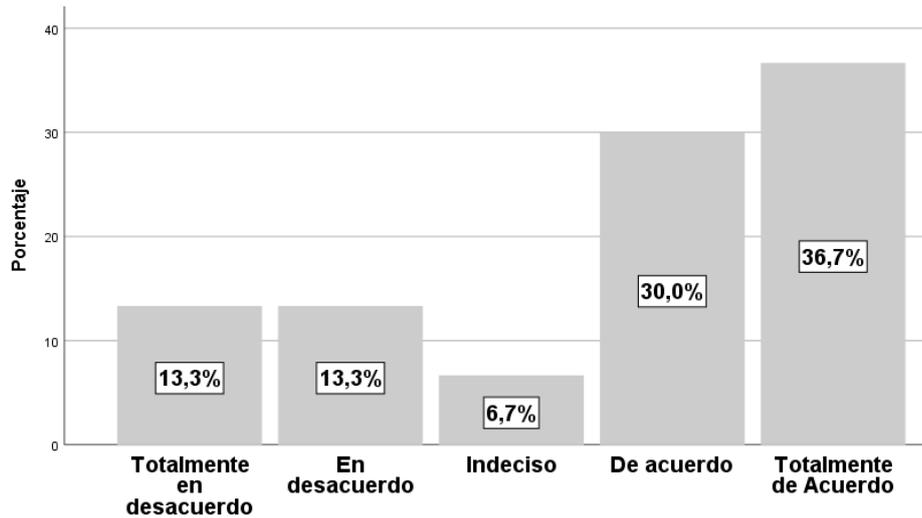
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 18 Ante la pregunta, considera usted que el tiempo empleado para vender un producto está en proporción a la ganancia obtenida, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados se obtuvo que el 60% manifestó estar en desacuerdo, un 23.3% indicó estar totalmente en desacuerdo mientras que el 10% de acuerdo y solo el 6.7% indicó estar indeciso que el tiempo empleado para vender un producto estar en proporción a la ganancia obtenida.



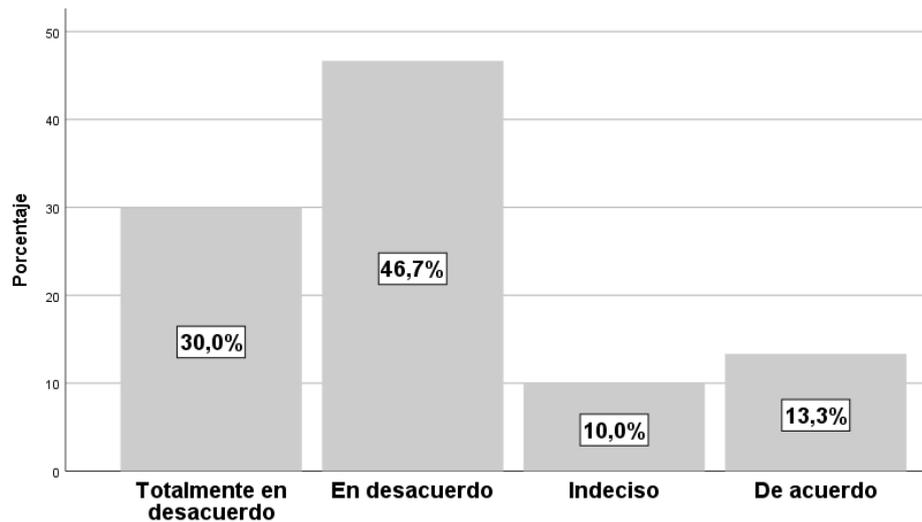
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 19 Ante la pregunta, cree usted que el sueldo percibido está acorde al trabajo desempeñado, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se obtuvo que el 53.3% indicó estar en desacuerdo, el 26.7% manifiestan estar indeciso, el 13.3% totalmente en desacuerdo y solo un 6.7% totalmente de acuerdo que el sueldo percibido va a acorde al trabajo desempeñado.



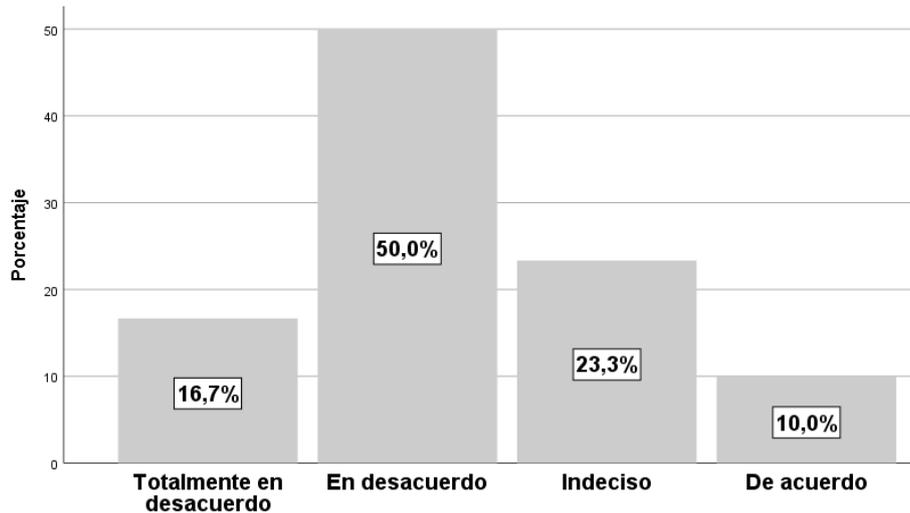
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 20 Ante la pregunta, cree usted que es importante brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, se obtuvo que del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, el 36.7% indicó estar totalmente de acuerdo, un 30% de acuerdo, el 13.3% en desacuerdo y otro 13.3% totalmente en desacuerdo y solo el 6.7% aduce estar indeciso en brindar un buen servicio de calidad a los clientes.



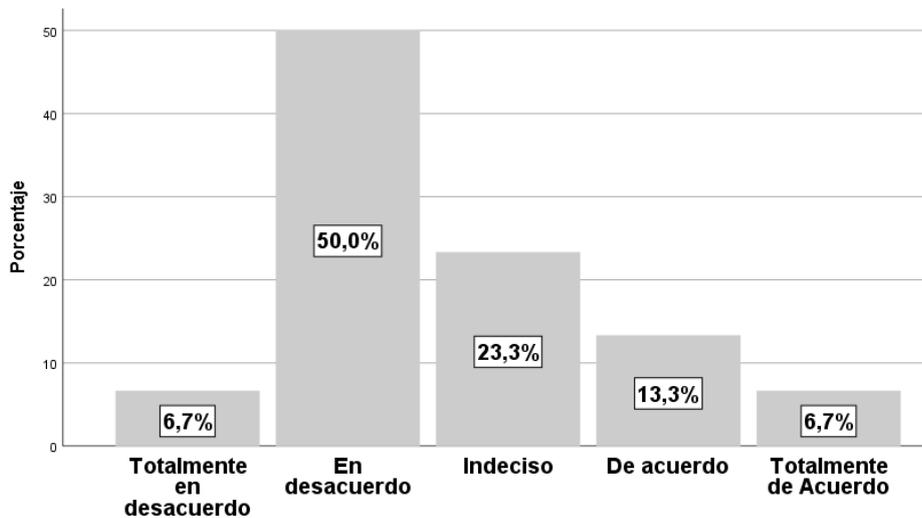
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 21 Ante la pregunta, cree usted que su trabajo es reconocido cuando logra los objetivos planteados, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados se obtuvo que el 46.7% indicó estar en desacuerdo, el 30% totalmente en desacuerdo, sin embargo, el 13.3% manifestó estar de acuerdo y el 10% indeciso en ser reconocidos cuando logran los objetivos planteados.



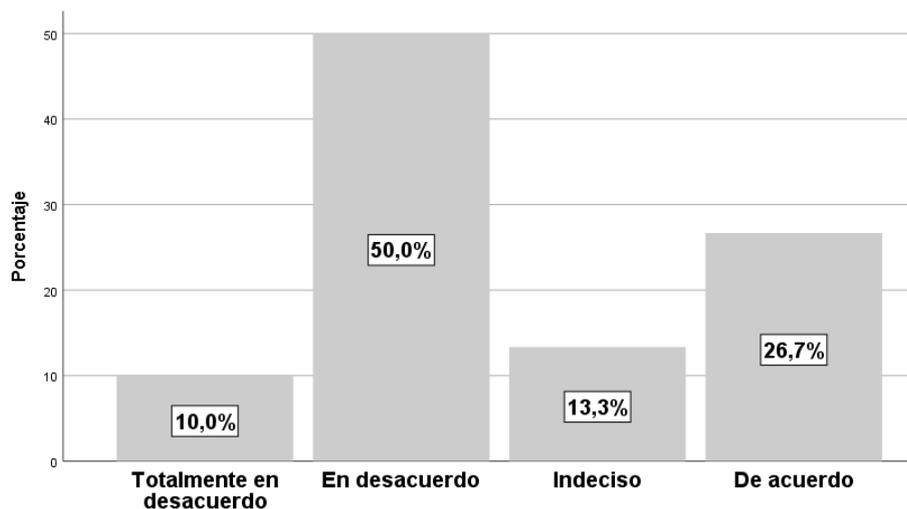
Fuente: Elaboración propia 2019

Figura 22 Ante la pregunta, cree usted que es importante identificar los objetivos y valores de la empresa, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se ha obtenido que el 50% está en desacuerdo, el 23.3% indicó estar indeciso, mientras que el 16.7% totalmente en desacuerdo y el 10% manifestó estar de acuerdo en identificar los objetivos y valores de la empresa.



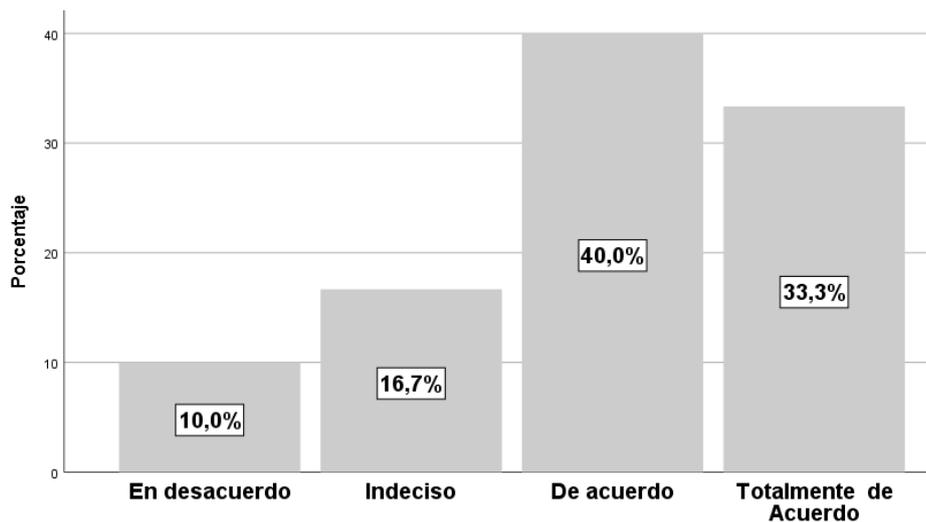
Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 23 Ante la pregunta, cree usted haber cumplido totalmente en los últimos meses con la meta establecida, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se obtuvo que el 50% indicó estar en desacuerdo, un 23.3% indeciso, mientras que el 13.3% indicó estar de acuerdo, mientras que el 6.7% aduce estar totalmente en desacuerdo y otro 6.7% totalmente de acuerdo en haber cumplido totalmente en los últimos meses con la meta establecida.



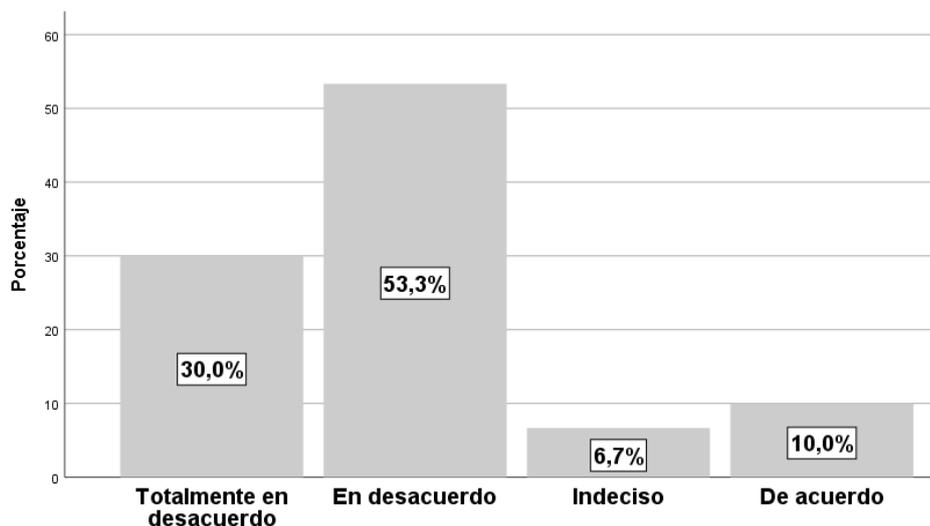
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 24 Ante la pregunta, está de acuerdo usted en que la empresa brinda adecuada información para que pueda desempeñar su trabajo, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados, se obtuvo que el 50% manifestó estar en desacuerdo, el 26.7% de acuerdo; por otro lado, el 13.3% manifestó estar indeciso y el 10% aduce estar totalmente en desacuerdo que la empresa brinda adecuada información para que pueda desempeñar su trabajo.



Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 25 Ante la pregunta, cree usted que las políticas internas de la empresa son demasiadas drásticas, del 100% de los vendedores de Bitel encuestados se aprecia que el 40% manifestó estar de acuerdo, el 33.3% indicó estar totalmente de acuerdo, el 16.7% indeciso y el 10% aduce estar en desacuerdo que las políticas internas de la empresa son demasiadas drásticas.



Fuente: Elaboración propia.2019

Figura 26 Ante la pregunta, cree usted que la empresa brinda recursos adecuados como módulos, sombrillas, etc.; para poder laborar en su trabajo, se aprecia que del 100% de los vendedores de Bitel encuestados se obtuvo que el 53.3% indicó estar en desacuerdo, el 30% totalmente en desacuerdo; mientras que el 10% de acuerdo y solo el 6.7% indeciso en recibir los recursos adecuados para poder laborar en su trabajo.

FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE REPORTES DE VENTAS DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ILLIMO, LAMBAYEQUE 2018

INDICADORES	SI	NO
1.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de Julio a noviembre 2018?	X	
2.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
7359		
3.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de Setiembre 2018?	X	
4.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
1661		
5.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de octubre 2018?	X	
4.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
1893		
6.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago del 01 al 15 de noviembre 2018?	X	
7.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
659		

3.3 Ante el tercer objetivo diseñar un plan de intervención para mejorar el clima laboral de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo.

De acuerdo al anexo 9 según al tercer objetivo que es diseñar un plan de intervención para mejorar el clima laboral de los vendedores de la empresa Bitel- Íllimo; se elaboró un plan de intervención para incrementar el nivel de productividad de los vendedores en la empresa generando una mejor condición de trabajo, tomando en cuenta indicadores cada uno con sus respectivas actividades la cual permitieron mejorar el clima laboral en los vendedores de Bitel en el puedan desempeñarse y así lograr un ambiente armonioso y favorable para los vendedores, elaborado con la participación de los vendedores de Bitel Íllimo-Lambayeque.

3.4 Ante el cuarto objetivo implementar el Plan de intervención para mejorar la productividad de la empresa Bitel – Íllimo.

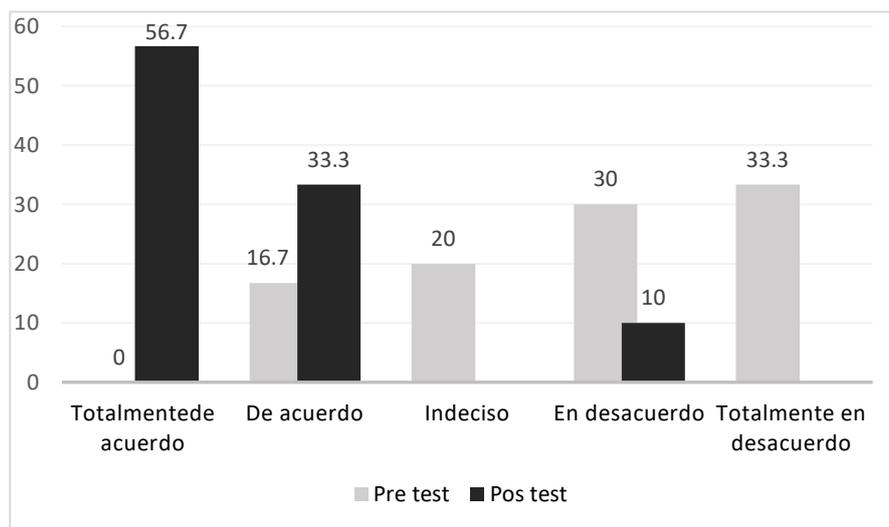
Tabla 4: Implementación de talleres

Estrategia	objetivo	Actividades	Recursos
“Responsabilidad e independencia y poder de decisión en el trabajo”	Promover el desarrollo personal y mejor toma de decisiones asegurando una mejor colaboración en el trabajo	Taller	Humanos Didácticos
“Sobre objetivos de puesto”	Potenciar el desarrollo de habilidades y conocimientos para el desempeño de cada puesto.	Taller	Humanos Didácticos
“Promoción de ascensos y remuneración”	Motivar a los vendedores con las compensaciones para un mayor compromiso con la empresa.	Taller	Humanos Didácticos
“Estímulo y de integración”	Fortalecer las relaciones interpersonales para una mejor calidad de servicio	Taller	Humanos Didácticos

Fuente: Elaboración propia. 2019

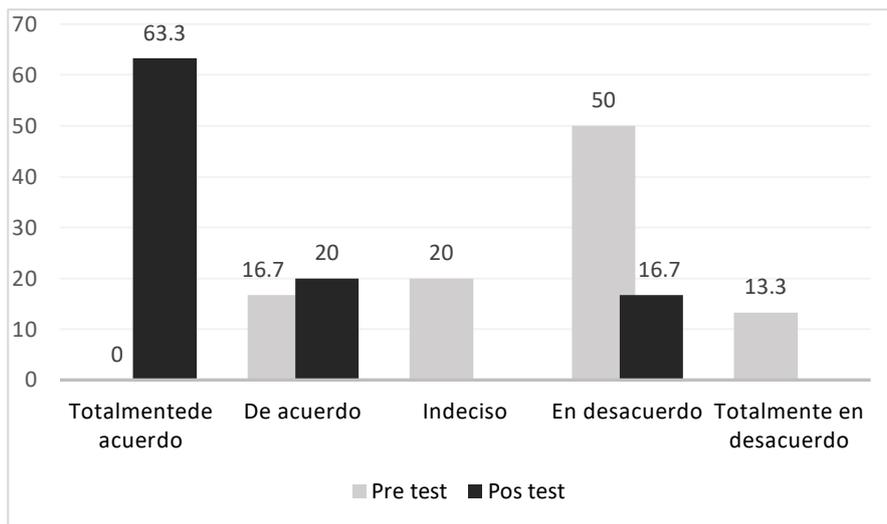
Ante el cuarto objetivo que es implementar el plan de intervención Bitelitos Power de los vendedores de la empresa Bitel-Íllimo, se llevó a cabo talleres cada uno con sus respectivos resultados para una mejor calidad de servicio y bienestar para nuestros vendedores de Bitel, de manera que responda a las necesidades y pueda ser de ayuda, orientada a impulsar y potenciar las habilidades de los vendedores; con el objetivo de motivarlos y comprometerlos con la empresa.

3.5 Ante el quinto objetivo demostrar la relación del clima laboral y la productividad de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo.



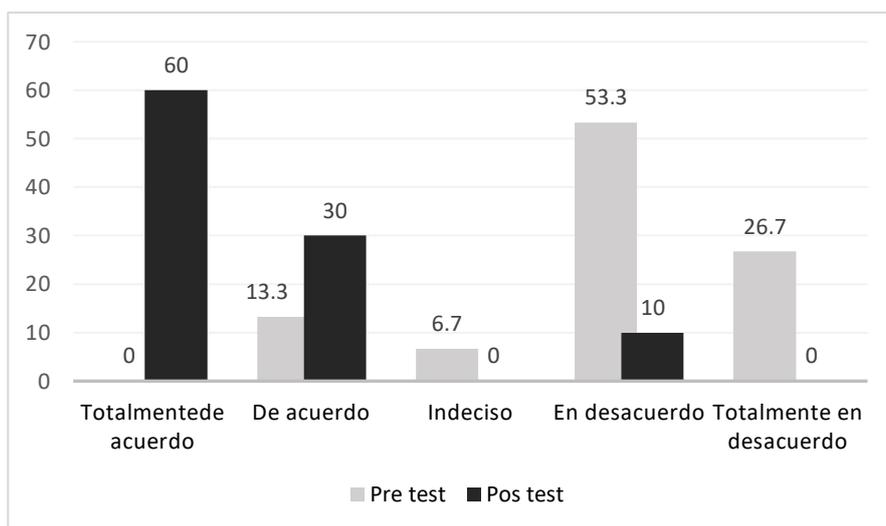
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 27 La importancia del poder de incentivos y reconocimientos permite que los vendedores mantengan alto los niveles de motivación, compromiso, responsabilidad y entrega logrando así altos niveles de productividad y cumplimiento de metas. Ante la pregunta, cree usted que la empresa cumple con incentivos, bonificaciones cuando alcanza sus metas, objetivos en su trabajo; el 63.3% manifiestan que la empresa que no cumple con incentivos ni reconocimientos.



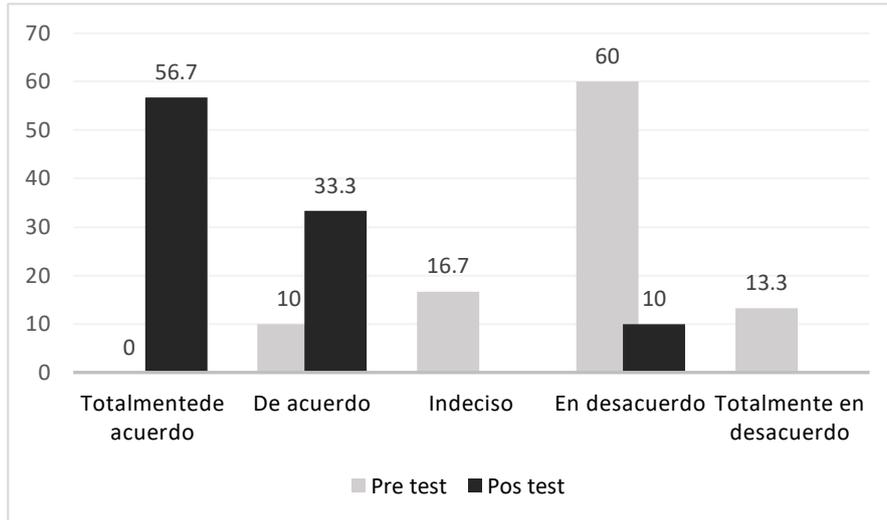
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 28 Después del análisis comparativo realizado se observa en el gráfico que es fundamental que cada vendedor conozca sus funciones para poder desarrollarse, trabajando en equipo contribuyendo al logro de los objetivos. Ante la pregunta cree usted que es importante conocer los objetivos de su puesto de trabajo, el 63.3% aducen no conocer los objetivos de su puesto de trabajo.



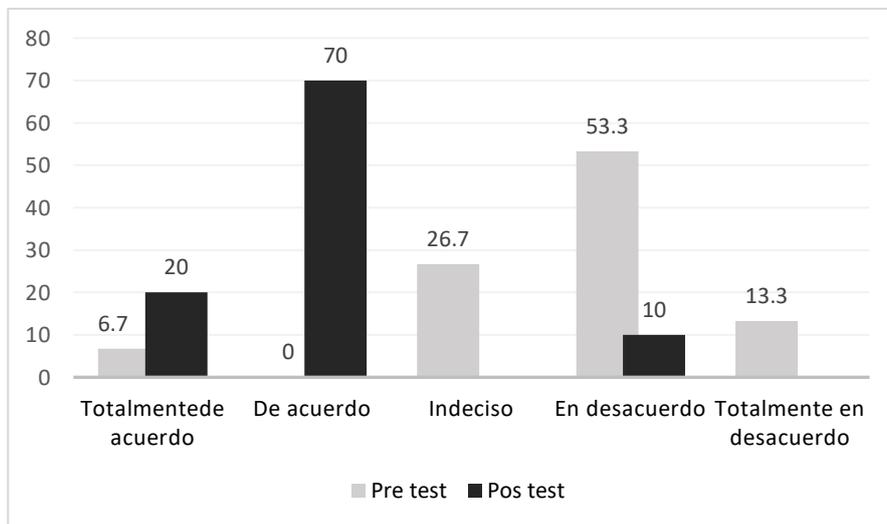
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 29 Podemos decir que un buen clima laboral propicia participación activa en los vendedores logrando compromiso y responsabilidad en el trabajo la cual es fundamental para realizar un trabajo eficaz y eficiente fomentando un ambiente armonioso donde se sientan identificados e integrados. Ante la pregunta, está de acuerdo usted que existe una buena comunicación y unidad entre sus compañeros de trabajo, de los encuestados 80% indican que no existe una buena comunicación y unidad entre sus compañeros.



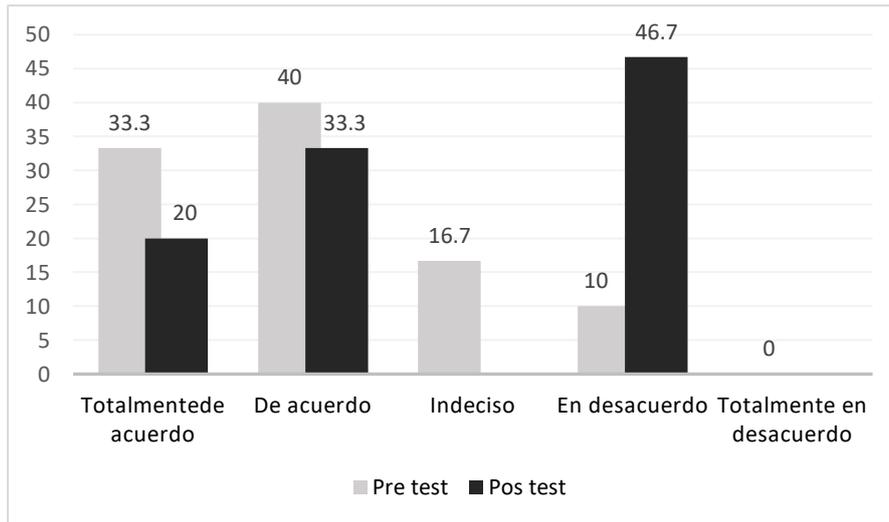
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 30 Potenciar el humor a la hora de crear equipos de trabajo genera un ambiente agradable. Ante la pregunta está de acuerdo que cuando se forman equipos de trabajo hay una convivencia agradable, de los encuestados el 73.3% manifiestan que no existe convivencia.



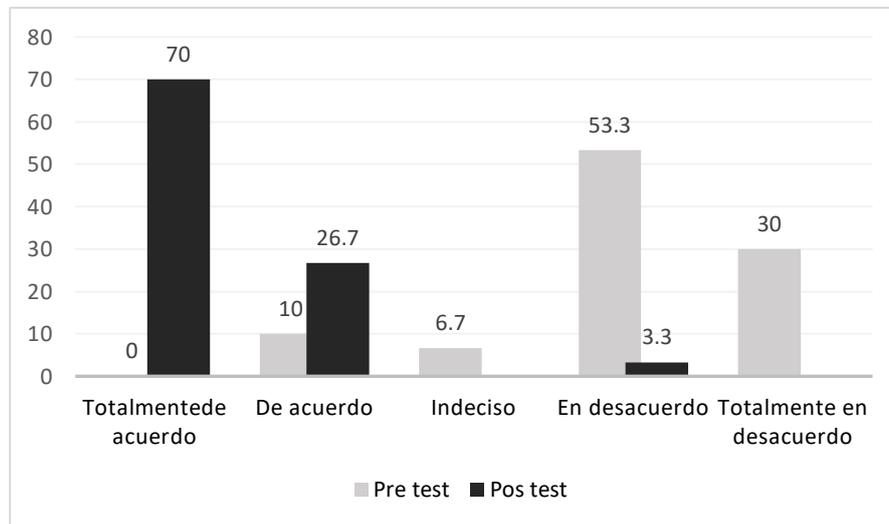
Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 31 La importancia del cumplimiento de metas para incrementar la productividad influye en la remuneración en los vendedores. Ante la pregunta cree usted que el sueldo percibido está acorde al trabajo desempeñado; el 66.6% no está de acuerdo con el sueldo percibido.



Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 32 De acuerdo al grafico; Ante la pregunta cree usted que las políticas internas de la empresa son demasiadas drásticas, el 73.3% de los encuestados afirman que las políticas internas son demasiado drásticas.



Fuente: Elaboración propia. 2019

Figura 33 Los recursos adecuados aumentan significativamente la productividad. De acuerdo al grafico; ante la pregunta cree usted que la empresa brinda recursos adecuados como módulos sombrillas, etc. Para poder laborar en su trabajo, el 83.3% de los vendedores aducen no tener los recursos adecuados para poder laborar.

**FICHA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE REPORTES DE VENTAS DE LOS
VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ILLIMO, LAMBALLEQUE 2018-2019**

INDICADORES	SI	NO
1.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de Julio a noviembre 2018?	X	
2.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
7359		
3.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de Setiembre 2018?	X	
4.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
1661		
5.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de octubre 2018?	X	
4.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
1893		
6.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago del 01 al 15 de noviembre 2018?	X	
7.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
659		
1.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de Julio a noviembre 2019?	X	
2.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
9364		
3.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de Setiembre 2019?	X	
4.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
1263		
5.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago de octubre 2019?	X	
4.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
3567		
6.- Evidencia datos precisos sobre el reporte de activación de líneas y equipos prepago/postpago del 01 al 15 de noviembre 2019?	X	
7.- De ser afirmativo, precisar cuanto		
1374		

Teniendo en consideración que para realizar la presente comparación se hizo necesario hacer un corte a la fecha 15 de noviembre del 2019.

PRODUCTIVIDAD DE PRIMER Y SEGUNDO PERIODO

Tabla 5: Productividad de primer y segundo periodo

PRODUCTO	MES	PERIODO DE TOTAL DE ACTIVACIONES		DIFERENCIA DE ACTIVACIONES	COMENTARIOS
		1er Periodo 2018	2do Periodo 2019		
Líneas Prepago Líneas Postpago Equipo Prepago Equipo Postpago	Julio	1378	1263	115	1er Periodo fue más productivo
	Agosto	1768	1627	141	1er Periodo fue más productivo
	Setiembre	1661	1533	128	1er Periodo fue más productivo
	Octubre	1893	3567	1674	2doPeriodo fue más productivo
	Noviembre (quincena)	659	1374	715	2do Periodo fue más productivo

Nota: Se podemos observar la productividad de los vendedores de Bitel mediante las activaciones tanto del primer y segundo periodo; donde vemos una diferencia significativa en el mes de octubre del 2018 un total de 1893 activaciones y en el 2do periodo un total de 3567 activaciones, así mismo se observa en la quincena de noviembre del 2018 en el 1er periodo un total de 659 activaciones y en el 2do periodo de 2019 un total de 1374 activaciones **Fuente:** Elaboración Propia.

IV. DISCUSIÓN

1. Atendiendo el primer objetivo que es diagnosticar el clima laboral existente en la empresa Bitel-Íllimo, según el antecedente de estudio (Bohòrquez Barreto, 2016) En su tesis titulada Análisis del Clima Laboral de los empleados de la fundación Hospital Infantil Napoleón franco pareja “Casa del Niño” concluye que el clima laboral como medio ambiente y físico donde se desarrolla el trabajo diario influye en la satisfacción y en la productividad; de tal modo Chiavenato en (Dorta Quintana, 2013) “refiere que el ambiente existente entre los miembros de la organización está ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional”. Por medio de las encuestas realizadas en el pretest en cuanto al clima laboral se logró diagnosticar mediante 5 dimensiones evaluadas en 15 ítems, determinamos aquellos factores que se asocian a nuestro estudio, por lo cual se logró conocer según resultados obtenidos en la investigación de acuerdo al Clima Laboral, en la figura 11, que el 63.3% manifestaron que la empresa no cumple con los incentivos ni bonificaciones cuando se cumple la meta, llevándonos a deducir que la ausencia de recompensa en dichos factores son los que generan pésimo clima laboral y desanimo en los vendedores de Bitel.
2. Atendiendo el segundo objetivo que es medir la productividad de los vendedores de Bitel-Íllimo; Según antecedente de acuerdo a los autores (Batista Morales & Lara Otero, 2016) en la investigación titulada "Análisis del Clima Laboral y su relación con la Productividad de los empleados de la empresa Seridme CIA. S EN C." tiene como objetivo analizar y determinar la relación de clima laboral y la productividad de la empresa en mención ,aplicando un estudio explorativo, descriptivo y correlacional; cualitativo Considerándose una población y muestra de 45 empleados contratados para el año 2016 , concluyendo que a través de las encuestas aplicados a los empleados de la empresa se obtiene que el clima laboral pese al buen ambiente laboral que se percibe dada la relación armoniosa entre los compañeros de trabajo con una puntuación de 97.78%,se observan unas variables que podrían ejercer una influencia negativa sobre él , como el enfoque del liderazgo que se practica en la empresa que es de tipo reactivo según las respuestas dadas a dicho interrogante con

un 84.44%, la retribución económica que se obtiene por el cumplimiento laboral con un 82.22% de empleados que declaran no estar conformes con su salario. De manera que de acuerdo al estudio realizado observamos que la productividad tiene resultados negativos tal como lo vemos en la figura 19 que el 63.3% de los encuestados se muestran insatisfechos con el sueldo, resultado visto también en la figura 26 que el 83.3% de los vendedores aducen que el no contar con el recurso adecuado influye en la productividad, para ello también se aplicó una ficha documental para conocer la productividad de los vendedores tal como se observa en la tablas 5 donde vimos una diferencia significativa en el mes de octubre del 2018 un total de 1893 activaciones y en el 2019 en el 2do periodo un total de 3567 activaciones, así mismo se observa en la quincena de noviembre del 2018 en el 1er periodo un total de 659 activaciones y en el 2019 en el 2do periodo de un total de 1374 activaciones aduciendo que dichos factores y aspectos negativos inciden significativamente en los resultados vistos en los niveles bajos de la productividad en los vendedores de Bitel-Íllimo.

3. Atendiendo el tercer objetivo, diseñar un plan de intervención para mejorar el clima laboral de los vendedores de la empresa Bitel-Íllimo, Según (Opere, 2016), sostiene que “Un clima laboral negativo puede dilapidar el desarrollo de la empresa. Cuando los empleados no están satisfechos en el entorno de trabajo, su rendimiento desciende y los conflictos aumentan”. Por ende, se diseñó un plan de intervención para incrementar el nivel de productividad, del cual se obtuvo resultados favorables, tomando en cuenta cada uno de los factores, los cuales permitieron mejorar el clima laboral de acuerdo a las encuestas realizadas en el postest como lo observamos en la figura 29 que el 80% de los encuestados experimentan un ambiente armonioso generando un buen clima laboral, propiciando así la participación, compromiso y responsabilidad en el personal de venta Bitel- Íllimo.

4. Atendiendo el cuarto objetivo, implementar el Plan de intervención para mejorar la productividad de la empresa Bitel – Íllimo. De acuerdo a la investigación se diseñó y aplicó el plan de intervención Bitelitos Power, donde se desarrollaron 4 talleres cada una con sus respectivas acciones intervenidas por profesionales especializados y medidas mediante 4 fichas de campo; donde se logró mejorar y potenciar aquellos factores que inciden en la productividad de los vendedores, aumentando así considerablemente el nivel de productividad de los vendedores de Bitel-Íllimo visto en la figura 33 donde el 96.7% mejoró considerablemente su productividad al contar con los recursos adecuados para la ejecución de sus funciones y así cumplir con los objetivos planteados para el cumplimiento de metas alcanzando resultados óptimos reflejados en los resultados mostrados en la intervención.

5. Atendiendo el quinto objetivo, demostrar la relación del clima laboral y la productividad de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo. De acuerdo a los resultados obtenidos mediante una ficha documental, se pudo observar y comparar que existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad de los vendedores de la empresa de Bitel, donde se observa que si el clima laboral disminuye también disminuye las activaciones de manera general, por ende, decimos que el clima laboral y la productividad tienen una relación directa tal como se puede ver en la figura 31 y tabla 5 donde pudimos ver en los periodos estudiados.

V. CONCLUSIONES

1. Se diagnosticó el Clima Laboral en la empresa de Bitel Íllimo, mediante la aplicación del prest de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación se muestra que el 63.3% de los vendedores de Bitel aducen experimentar un pésimo Clima Laboral lo cual significa que la ausencia de incentivos y recompensa en dichos factores crea desanimo y pésimo clima laboral en la empresa de Bitel- Íllimo.
2. Se comparó y midió el nivel de productividad del personal de venta de la empresa de Bitel- Íllimo que de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio tal como se muestra en la figura 26 que el 83.3% de los vendedores de Bitel tienen el nivel de productividad baja lo cual significa que el no contar con el recurso adecuado influye de manera significativa en la productividad del personal de venta , mientras que en la figura 19 el 63.3% indicaron que al mostrarse insatisfechos con el sueldo percibido incide en rendimiento de los vendedores visto también en una ficha documental donde se comparó los resultados visto en la tabla 5 que de acuerdo a las activaciones en el mes de octubre del 2018 un total de 1893 activaciones y en el 2do periodo de 2019 un total de 3567 activaciones, así mismo se observa en la quincena de noviembre del 2018 en el 1er periodo un total de 659 activaciones y en el 2019 en el 2do periodo un total de 1374 activaciones viendo así una diferencia significativa en estos resultados negativos en los niveles de productividad en el personal de venta de la empresa de Bitel -Íllimo.
3. Se diseño el plan de intervención considerando las necesidades de la muestra donde se concluyó con los resultados favorables de la encuesta aplicada exitosamente en el postest a los vendedores de Bitel tal como se ve reflejado en la figura 29 que el 80% de los encuestados que experimentan un ambiente armonioso generando un buen clima laboral, propiciando así la participación, compromiso y responsabilidad en los vendedores de Bitel- Íllimo.

4. Se aplicó el plan de intervención Bitelitos Power donde se ejecutaron 4 talleres cada una con sus respectivos indicadores con la participación de los vendedores donde se logró mejorar y potenciar aquellos factores que inciden en la productividad de los vendedores, con respecto a esto podemos concluir que se lograron con los objetivos visto en la figura 33 aumentando así relevantemente el nivel de productividad de los vendedores de Bitel-Íllimo.

5. Se concluye que existe una relación fuerte entre el clima laboral y la productividad de los vendedores de Bitel-Íllimo, mediante encuesta aplicada en el pretest-postest y una ficha documental comparativa donde vimos la relación que existe entre ambas reflejados en los resultados significativos vistos en la figura 31 y la tabla 5 de acuerdo a periodos estudiados de las activaciones de los vendedores de Bitel.

VI. RECOMENDACIONES

1. Tomando los datos obtenidos en la investigación del Clima Laboral se muestra que el 63.3% de los vendedores de Bitel aducen experimentar un pésimo clima a causa de la ausencia de incentivos y recompensas. Se recomienda promover una buena comunicación el cual genere un buen vínculo laboral en los vendedores de Bitel para lograr los objetivos lo cual dependerá de un buen trabajo en equipo y buenas relaciones, por ello se debe fijar salarios orientados a las metas lo cual ayudará a mantener motivados al personal de venta de Bitel- Íllimo asumiendo compromiso e involucramiento para el logro de resultados.
2. Tomando en cuenta los datos obtenidos de la productividad que el 83.3% de los vendedores de Bitel tienen el nivel de productividad baja lo cual significa que el no contar con el recurso adecuado influye de manera relativa en la productividad del personal de venta, por ello se recomienda brindar los recursos necesarios con buena distribución evitando favoritismo para no generar malestar en el ambiente para que los vendedores estén a gusto y den lo mejor de sí para incrementar la productividad.
3. De acuerdo al plan de intervención para mejorar el clima laboral se logró obtener resultados positivos favoreciendo la productividad de los vendedores visto en los resultados un 80% de los encuestados según estudio donde se buscó fortalecer sus competencias comunicativas. Por ello se recomienda seguir con la continuidad del plan de intervención, para seguir progresando en los niveles de productividad.
4. Se recomienda seguir con la ejecución del plan de intervención Bitelitos Power dado que se obtuvo resultados progresivos positivos aplicados en la intervención ya que es vital para mejorar y potenciar aquellos aspectos y factores que influyen en la productividad.
5. Determinada la relación que existe entre el clima laboral y la productividad de los vendedores visto mediante una ficha documental se recomienda seguir con las investigaciones correlacionales con la productividad.

REFERENCIAS

- Aguilar Paredes, K. S. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de la empresa sydney s.a.c., distrito de los Olivos, Lima - 2016*. Lima.
- Albañil Ordinola, A. (2015). *"El Clima Laboral y la participacion en la Institucion Educativa Enrique Lòpez Albùjar de Piura"*. (tesis de maestria), Universidad de Piura, Facultad de Ciencias de la Educacion, Piura.
- Álvarez Sandoval, B., Freire Morales, D., & Gutiérrez Bascur, B. (2017). *"Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas"*. (Tesis de grado), Universidad de Concepción, Facultad de Gestión Empresarial, Los Ángeles. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2495/%C3%81lvarez%20-%20Freire%20-%20Guti%C3%A9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amorin Arrascue, S. (2015). *"Labor Climate and its relationship with the Productivity of the entity of the Financial BCP, Los Olivos District, Lima, Year 2015"*. (Tesis de grado), Universidad Cesar vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14438/Amorin_AS.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Antuash Jempets, M. (2018). *"La Motivación Laboral mejora la Productividad en la empresa Rio Hotel SRL Bagua - 2018"*. Universidad Señor de Sipàn, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Pimentel. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4834/Antuash%20Jempets.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aragòn Ortis, M. M. (2017). *"Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software"*. (Tesis de grado), Universidad Nacional de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Lima.
- Arnao Niño, J., & Villegas Cubas, A. (2015). *"Propuesta de plan de mejora del Clima Laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la Teoria de Litwin y Stringer, Chiclayo"*. (Tesis de grado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.
- Avilès Lòpez, J. (2018). *"Estudio y Plan de Mejoras del Clima Laboralde la industria Cartonera Ecuatoriana S.A."*. (Tesis de titulacion), Universidad de Guayaquil, FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38722/1/CAP.%201-2-3-4%20TESIS%20-%20AVILES%20LOPEZ%20JENNIFER12.pdf>
- Batista Morales, J., & Lara Otero, J. (2016). *Anàlisis del Clima Laboral y su relación con la Productividad de los empleados de la empresa Seridme CIA. S EN C*. (Tesis de grado), Universidad de Cartagena , FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, Cartagena. Obtenido de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3990/1/TDG%20JAI ME%20BATISTA.pdf>

- Benites Zapata, R., & Feria Bustamante, M. (2019). *Clima Laboral y Productividad de los trabajadores de la empresa Avícolas y Marketing*. Universidad Cesar Vallejo, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Piura. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35865/Benites_ZRL-Feria_BMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bohòrquez Barreto, L. (2016). *Anàlisis del Clima Laboral de los empleados de la fundacion Hospital Infantil Napoleòn franco pareja"Casa del Niño"*. (Tesis de grado), Universidad de cartagena, Facultad de Ciencias Econòmicas, Cartagena.
- Carpio de la Cruz , J. (2019). *"Gestiòn por competencias para incrementar la productividad de los colaboradores en la empresa Pronatur S.A.C – Chiclayo 2018"*. (Tesis de grado), Universidad Señor de Sipàn, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Pimentel . Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6016/Carpio%20de%20la%20Cruz%20Jully%20Jhojana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro Rodríguez, F., & Ramón Brito, S. (2017). *Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016*. Lima.
- Ccollana Salazar, Y. (2015). *Rotación delpersonal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores*. (tesis de pregrado), Universidad San Martin de Porras, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos , Lima.
- Chavez Cortegana , W. T. (2016). *"Importancia del Clima Laboral en la Productividad de los trabajadores de Construccion- Lima,2016"*. (Tesis de grado), Universidad Privada Telesup, Facultad de Psicología, Lima. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/127/1/CHAVEZ%20CORTEGAN A%20WILDELL%20TULIO.pdf>
- Cristancho Dueñas, F. (17 de diciembre de 2015). *Acsendo.blog*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/el-clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion/>
- Cristancho, F. (27 de noviembre de 2015). *Talent Clue*. Obtenido de <http://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>
- Dorta Quintana, A. (7 de enero de 2013). *Centro de desarrollo gerencial*. Obtenido de <http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
- El Comercio. (2 de setiembre de 2014). *Diario el comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/valoran-71-siente-apreciado-176420>
- El Comercio. (20 de agosto de 2018). *elcomercio.pe*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835>

- El Peruano. (10 de septiembre de 2018). *elperuano.pe*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia-clima-laboral-influye-la-productividad-empresarial-70930.aspx>
- ESAN. (15 de julio de 2015). *Conexión ESAN*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2015/07/nueve-dimensiones-clima-organizacional/>
- Espinoza Córdova, G. (2018). *"PRINCIPALES COMPONENTES DEL CLIMA LABORAL QUE INFLUYEN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LAS EMPRESAS EN LATINOAMÉRICA. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS"*. (Tesis de grado), Universidad Privada del Norte, FACULTAD DE NEGOCIOS, Lima.
- García Ramírez, M. G., & Ibarra Velazquez, L. A. (2015). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Guanajuato.
- (2019). *Guía de elaboración de trabajo de investigación de tesis para pregrado y postgrado de la universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú.
- Gutiérrez Asto, J. (2015). *El Clima Laboral y la Productividad del personal operario agrícola Fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo SAC 2014*. (Tesis de licenciatura), Universidad nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (Abril 2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw - Hill Interamericana.
- Huapaya Vargas, D. M. (2017). *"El Clima Laboral y la productividad empresarial en peru Travel & Adventures E.I.R. Periodo 2016" Cuzco 2017"*. (tesis de grado), Universidad Peruana Austral del Cuzco, Facultad de Ciencias Empresariales, Cuzco. Obtenido de <http://repositorio.uaustral.edu.pe/bitstream/handle/UAUSTRAL/20/Huapaya%20Vargas%20c%20Dana%20Mashiel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtado Cardicel, J. (2016). *"Relación entre Clima y Productividad Laboral en los Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Madre de Dios – 2016"*. (Tesis de grado), Universidad Cesar vallejo, Madre de Dios. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/36310/hurtado_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llauri Graciano, J. (2018). *Clima Laboral y Productividad de los colaboradores en la empresa Tottus, Chimbote - 2018*. (Tesis de grado), Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chimbote.
- Mamani Mamani, L. (2017). *"El Clima Laboral y la productividad en el área de Gerencia de Administración de la Municipalidad Provincial de San Roman- Juliaca, Periodo 2017"*. (tesis de grado), Universidad Nacional del Altiplano, Facultad de Ciencias Contables y administrativas, Puno. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/253706>
- Miguelés, R. (26 de julio de 2016). <http://www.eluniversal.com.mx>. Obtenido de <http://www.eluniversal.com.mx/articulo/cartera/economia/2016/07/26/crece-abandono-de-empleos-por-estres-y-baja-paga>

- Opere, M. (2016). *Grupo P&A*. Obtenido de <https://blog.grupo-pya.com/factores-afectan-al-clima-laboral-la-percepcion-al-entorno/>
- Palomino Bossio, M. J., & Peña Leguía, R. G. (2016). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA Y PAPELERÍA VENEPLAST LTDA*. Tesis de pregrado no publicada, Universidad de Cartagena, Cartagena. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%20C3%91A.pdf>
- Publimetro. (3 de mayo de 2017). *Publimetro emprende*. Obtenido de <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2017/05/03/chile-se-ubica-top-10-paises-mayor-insatisfaccion-laboral.html>
- Puruguay Mogollón, C. (2019). *El clima laboral y su influencia en la productividad del personal de FONDEPES Paita - Año 2019*. Universidad Cesar Vallejo, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Piura. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35708/Puruguay_MCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Retamozo Ventura, O. (2016). *"Labor climate and worker productivity in the Wama Sac- Tiendas Piers Corporation, San Juan de Lurigancho in 2016"*. (Tesis de grado), Universidad Cesar vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Rivera Román, J. S. (2016). *El Clima Laboral y su influencia en la Productividad de la empresa Essence's salòn & SPA S.A.C.- Piura durante el año 2015*. Universidad Alas Peruanas, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION, Piura.
- Rodríguez Avila, J. E. (2016). *"Influencia del Clima laboral en la Productividad de los trabajadores de la municipalidad de Comas, Año 2016"*. (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Rodríguez Guerrero, H. (2015). *"Propuesta de mejora del Clima Laboral y Cultura Organozacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social"*. (Tesis postgrado), Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Sangolquí. Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/12376/1/T-ESPE-049607.pdf>
- RPP Noticias. (10 de noviembre de 2015). *RPP Noticias*. Obtenido de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/ocho-de-cada-diez-trabajadores-lambayecanos-sufre-de-estres-laboral-noticia-912514>
- Saire Barrientos, X. (2017). *"Clima Laboral y Productividad en los trabajadores de la empresa Teitòn Trading S.A. Lima - 2016"*. (tesis de grado), Universidad Autónoma del Perú, FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/465/1/XIOMY%20SAIRE%20BARRIENTOS.pdf>
- Salvador Chinchay, N. (2019). *Influencia Del Clima Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huarmaca- 2018*. Universidad Señor de Sipán, FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, Pimentel. Obtenido de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5851/Salvador%20Chinchay%20Nolberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sanchez Cerna , E. (2018). *Clima Laboral y Productividad del personal operario en una Planta Procesadora de Salsas, Callao 2017*. Universidad Cesar Vallejo, FACULTAD DE INGENIERÍA, CALLAO. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23267/Sanchez_CEI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez Díaz , L. (2015). "*El Clima organizacional y la Productividad de los trabajadores de la empresa constructora Coam Contratistas S.A.C.*". (tesis de grado), Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas , Trujillo.
- Sedano Gilvonio, H. A. (2017). "*Organizational climate and labor productivity in the service of physical medicine and rehabilitation of the Naval Hospital 2016*". (Tesis de postgrado), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7129/Sedano_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Semana. (06 de marzo de 2015). *www.semana.com*. Obtenido de <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/como-es-el-ambiente-laboral-en-colombia/430114-3>
- Sevilla, A. (2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Sierra Garcia, M. (2015). "*El Clima Laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regionl de Cobàn, A.V.*". (tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades, Alta Verapaz. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Sierra-Maria.pdf>
- Simetrical. (18 de septiembre de 2017). *simetrical.com*. Obtenido de <http://info.simetrical.com/blog/la-situacion-del-clima-laboral-en-mexico>
- SIMETRICAL. (24 de agosto de 2018). *Simetrical*. Obtenido de <http://info.simetrical.com/blog/productividad-y-clima-laboral>
- Suyon Urquizo , J. A. (2018). "*Plan de incentivos laborales para la Productividad laboral en importadora Cervantes SAC.Chiclayo*". (Tesis de maestria), Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21388/suyon_uj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Talla llancari, J. A. (2017). "*Clima organizacional y la productividad laboral desde la perspectiva de los colaboradores de la empresa MODULTECH EIRL – SJL*". (Tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales , Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17495/Talla_LLJ..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Martínez, g. (16 de setiembre de 2011). *Intervención Educativa*. Obtenido de <http://uvprintervencioneducativa.blogspot.com/2011/09/que-es-un-proyecto-de-intervencion-por.html>

- Trespalacios Gutiérrez, J., Vásquez Casielles, R., & Bello Acebrón, L. (2005). *Investigacion de Mercados*. Madrid, España: International Thomson.
- Ubillas Ramírez, H. J. (2017). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los gestores de servicios del banco de la nación Trujillo, 2017*. Trujillo.
- Ulloa Moreno, L. E., & Mariano García, F. J. (2018). "*Mejora de metodos para incrementar la productividad en el area de laminacion planos y derivados, Empresa SIDERPERÚ-GERDAU*". (tesis de grado), Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ingenieria, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27591/Ulloa_MLE-Mariano_GFJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez Casas, J. G. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad Eten, 2016*. Chiclayo.
- Vásquez Pérez, M. L. (2018). *motivación intrínseca y productividad laboral*. Quetzal.
- Vásquez Meléndez, E. I. (2016). *Propuesta para incrementar la productividad en empresas del área metropolitana en función del clima organizacional*. México.
- Villagra Soto, D. L., & Ccuno Ccuno, E. R. (2018). "*Influencia del clima laboral en la satisfacción de los trabajadores y productividad de la editora multimedios del Distrito de Yura de Arequipa 2017*". (Tesis de grado), Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de administracion, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7966/ADccccc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zepeda Rodríguez, J., Delgado Peraza, Z., Soto Karass, J., & Soto Manzanares, J. (2016). *Labor involvement and productivity in an agribusiness in Sinaloa, Mexico*. Universidad de la Rioja, Mexico.

ANEXOS

ANEXO 01
ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE VENTAS EN BITEL ILLIMO
**“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA
EMPRESA BITEL, ILLIMO-LAMBAYEQUE”**

OBJETIVO: La presente encuesta busca recolectar información para la investigación denominada “Clima Laboral y Productividad de los vendedores de la empresa Bitel, Íllimo-Lambayeque ”

Instrucciones: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero con X el casillero que considere adecuada, en función de la siguiente serie:

5	4	3	2	1
<i>Totalmente de Acuerdo,</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Indeciso</i>	<i>En Desacuerdo</i>	<i>Totalmente en Desacuerdo</i>

CLIMA LABORAL	5	4	3	2	1
1. Está de acuerdo usted en cumplir responsablemente con sus funciones					
2. Está de acuerdo en cumplir usted con sus actividades en el tiempo previsto					
3. Cree usted que es necesario que su superior le indique lo que debe hacer					
4. Cree usted que es importante tomar sus propias decisiones dentro de su trabajo.					
5. Cree usted que las funciones de la empresa están claramente definidas.					
6. Cree usted que es importante conocer los objetivos de su puesto de trabajo.					
7. Está de acuerdo con la gestión que realiza su superior en su área de trabajo.					
8. Está de acuerdo con la remuneración asignada por las labores desempeñadas.					

ANEXO 02

9. Está de acuerdo que su remuneración está por encima del sueldo básico.					
10. Cree usted que la empresa cumple con incentivos, bonificaciones cuando alcanza sus metas, objetivos en su trabajo.					
11. Cree usted que la empresa establece políticas claras respecto a la promoción y ascenso laboral.					
12. Está de acuerdo usted que tiene posibilidades de ascenso en su puesto de trabajo.					
13. Cree usted que su jefe inmediato tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones.					
14. Está de acuerdo usted que entre sus compañeros de trabajo existe una buena comunicación y unidad entre sus compañeros de trabajo.					
15. Está de acuerdo que cuando se forman equipos de trabajo hay convivencia agradable.					
PRODUCTIVIDAD	5	4	3	2	1
16. Cree usted que las ventas mensuales realizadas satisfacen sus expectativas.					
17. Considera usted que el tiempo empleado para vender un producto está en proporción a la ganancia obtenida.					
18. Cree usted que el sueldo percibido está acorde al trabajo desempeñado.					
19. Cree usted que es importante brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.					
20. Cree usted que su trabajo es reconocido cuando logra los objetivos planteados.					
21. Cree usted que es importante identificar los objetivos y valores de la empresa.					
22. Cree usted haber cumplido totalmente en los últimos meses con la meta establecida.					
23. Está de acuerdo usted en que la empresa brinda adecuada información para que pueda desempeñar su trabajo.					
24. Cree usted que las políticas internas de la empresa son demasiadas drásticas.					
25. Cree usted que la empresa brinda recursos adecuados como módulos, sombrillas, etc.; para poder laborar en su trabajo.					

ANEXO 03

VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O PROGRAMA

NOMBRE:

Clima Laboral y Productividad de los vendedores
de la empresa Bitel, I llimo - Lambayegue - 2019

PROFESIONAL EXPERTO:

Dra. Mileydi Flores Fernández

CENTRO LABORAL: Universidad Cesar Vallejo

CARGO: Docente de la Escuela de Administración

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base teórica						
1.-El programa responde a las bases teóricas de la investigación	1	2	3	4 - /	5	
Objetivo						
2.- El programa responde al objetivo formulado	1	2	3	4 /	5	
Contenidos						
3.- Contiene actividades para mejorar la variable dependiente	1	2	3	4 /	5	
4.- Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de la variable dependiente	1	2	3	4 /	5	
5.- Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas para lograr los objetivos planteados	1	2	3	4 /	5	
Calidad técnica						

ANEXO 04

INDICADORES DE CALIDAD DEL PROGRAMA	VALORACION					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
6.- El programa incluye información detallada y suficiente sobre los siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.	1	2	3	4	5	/
7.- Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del programa y de todos ellos con los objetivos.	1	2	3	4	5	/
8.- Existe coherencia entre el programa y el objetivo de la investigación.	1	2	3	4	5	/
9.- El programa responde a la mejora de la variable dependiente.	1	2	3	4	5	/
Viabilidad						
10.- el programa puede ser aplicado por cualquier profesor y especializado en el área a tratar.	1	2	3	4	5	/
11.- las actividades son fáciles de realizar y requieren de materiales sencillos.	1	2	3	4	5	/
12.- la secuencia de las actividades programadas resulta coherente.	1	2	3	4	5	/
Metodología						
13.- la metodología tiene una base didáctica	1	2	3	4	5	/
14.- La metodología utilizada es apropiada a las características de los investigados	1	2	3	4	5	/
Evaluación						
15.- El programa describe su forma de evaluación.	1	2	3	4	5	/

V. Escala de valoración:

<u>Categorías</u>	<u>Puntaje</u>	<u>Descripción</u>

ANEXO 05

Muy malo	15-27	El programa no es aplicable
Malo	28 - 39	
Regular	40 - 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 - 63	El programa es aplicable, tener en cuenta las sugerencias.
Muy bueno	64 - 75	El programa es aplicable.

OBSERVACIONES: *El programa es aplicable*

SUGERENCIAS:

RESULTADO DE LA VALIDACION

Puntaje obtenido: *70*

Nombre del experto

DNI:

FIRMA

MPF
Dra: Mileydi Flores Fernández
EDUCADORA - ADMINISTRADORA

16723909



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION			
Título de investigación	CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ÍLLIMO-LAMBAYEQUE		
Autoras	MARTÍNEZ DÍAZ, CIELO BERTHA MARTÍNEZ DÍAZ, ANAKAREN LUCERO LITA		
Instrumento	ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE VENTAS EN BITEL ILLIMO		
	APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>	NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
VALIDADO POR	Katusca Irina Nieto Guerrero		
FECHA	FIRMA	E-MAIL	
01-10-2019		kaniqu@outlook.com	

RESULTADO DE LA REVISIÓN DEL EXPERTO

© CORRECTO – (I) INCORRECTO – (D). DEJAR – (M): MODIFICAR – E- ELIMINAR

Nº Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia en las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		D
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		D
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		D
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		D
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		D
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		D

ANEXO 07

7	X		X		X		X		X		Δ
8	X		X		X		X		X		Δ
9	X		X		X		X		X		Δ
10	X		X		X		X		X		Δ
11	X		X		X		X		X		Δ
12	X		X		X		X		X		Δ
13	X		X		X		X		X		Δ
14	X		X		X		X		X		Δ
15	X		X		X		X		X		Δ
16	X		X		X		X		X		Δ
17	X		X		X		X		X		Δ
18	X		X		X		X		X		Δ
19	X		X		X		X		X		Δ
20	X		X		X		X		X		Δ
21	X		X		X		X		X		Δ
22	X		X		X		X		X		Δ
23	X		X		X		X		X		Δ
24	X		X		X		X		X		Δ
25	X		X		X		X		X		Δ



17626904



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION			
Título de investigación	CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ÍLLIMO-LAMBAYEQUE		
Autoras	MARTÍNEZ DÍAZ, CIELO BERTHA MARTÍNEZ DÍAZ, ANAKAREN LUCERO LITA		
Instrumento	ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE VENTAS EN BITEL ILLIMO		
	APLICABLE		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
VALIDADO POR	Patricia Ivonne Chávez Rivas		
FECHA	FIRMA	E-MAIL	
	 Mag. Patricia I. Chávez Rivas Registro N° 4314M CLAD N° 03459	pichr2.13@gmail.com	

RESULTADO DE LA REVISIÓN DEL EXPERTO

© CORRECTO – (I) INCORRECTO – (D). DEJAR – (M): MODIFICAR – E- ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia en las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D

ANEXO 09

7	X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		D
10	X		X		X		X		D
11	X		X		X		X		D
12	X		X		X		X		D
13	X		X		X		X		D
14	X		X		X		X		D
15	X		X		X		X		D
16	X		X		X		X		D
17	X		X		X		X		D
18	X		X		X		X		D
19	X		X		X		X		D
20	X		X		X		X		D
21	X		X		X		X		D
22	X		X		X		X		D
23	X		X		X		X		D
24	X		X		X		X		D
25	X		X		X		X		D


 Mag. Patricia I. Chávez Rivas
 Registro N° 4314M
 CLAD N° 03469



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION			
Título de investigación	CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ÍLLIMO-LAMBAYEQUE		
Autoras	MARTÍNEZ DÍAZ, CIELO BERTHA MARTÍNEZ DÍAZ, ANAKAREN LUCERO LITA		
Instrumento	ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE VENTAS EN BITEL ILLIMO		
	APLICABLE		NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			
VALIDADO POR	Nelly Yolanda Aguilar Amaya		
FECHA	FIRMA	E-MAIL	
01/10/19	 DNI: 46188995 CLAD: 18346	nellya17@gmail.com	

RESULTADO DE LA REVISIÓN DEL EXPERTO

© CORRECTO – (I) INCORRECTO – (D). DEJAR – (M): MODIFICAR – E- ELIMINAR

N° Ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems		Congruencia en las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		X		X		D
2	X		X		X		X		X		D
3	X		X		X		X		X		D
4	X		X		X		X		X		D
5	X		X		X		X		X		D
6	X		X		X		X		X		D

ANEXO 11

7	X		X		X		X		D
8	X		X		X		X		D
9	X		X		X		X		D
10	X		X		X		X		D
11	X		X		X		X		D
12	X		X		X		X		D
13	X		X		X		X		D
14	X		X		X		X		D
15	X		X		X		X		D
16	X		X		X		X		D
17	X		X		X		X		D
18	X		X		X		X		D
19	X		X		X		X		D
20	X		X		X		X		D
21	X		X		X		X		D
22	X		X		X		X		D
23	X		X		X		X		D
24	X		X		X		X		D
25	X		X		X		X		D


 Ygr. Nelly Yolanda Aguilar A.
 DNI: 46188985
 CLAD: 18396



LAMBAYEQUE, 12 DE JUNIO DEL 2019

CARTA DE AUTORIZACION

VIETTEL PERU SAC

SR. WALDEMAR LEWIS MONJE HUAMAN
JEFE DE CENTRO SUCURSAL ILLIMO - LAMBAYEQUE

Tengo el agrado de dirigirme a Uds. que su trabajo de investigación:

“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ILLIMO-LAMBAYEQUE – 2019”

Autores: Cielo Bertha Martínez Díaz, Anakaren Lucero Lita Martínez Díaz;
alumnas del IX ciclo de la escuela de Administración de la universidad Cesar Vallejos.

Por medio del presente documento manifiesto el estar de acuerdo y autorizar la investigación y publicación de datos en dicha tesis referente a nuestra empresa y zona.

Atentamente,

VIETTEL PERU S.A.C.
Sr. Waldemar Lewis Monje Huamán
Waldemar L. Monje Huamán
JEFE CENTRO

Jefe De Centro Sucursal Illimo

45989250

ANEXO 13

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA TESIS

Nombre y Apellidos del estudiante: Martínez Díaz Cielo Bertha; Martínez Díaz Anakaren Lucero Lita

Nominación de la tesis: “CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ILLIMO-LAMBAYEQUE”.

MANIFESTACIONES DEL PROBLEMA	PROBLEMA	POSIBLES CAUSAS	OBJETO ESTUDIO	OBJETIVOS	CAMPO DE ACCIÓN	TÍTULO DE LA INV.	HIPÓTESIS	VARIABLES	TÉCNICAS O MÉTODOS	INSTRUMENTOS
<ul style="list-style-type: none"> El talento humano es el capital más importante de cualquier organización, por lo que vale la pena implementar un buen clima laboral. El clima laboral tiene una repercusión directa en el bienestar de los empleados. No tienen la seguridad de que sus productos o servicios funcionen. 86% de peruanos afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. 	<p>La falta de satisfacción laboral radica en la actitud que tiene el colaborador frente a su propio trabajo, es por ello que es importante que las empresas generen un excelente clima laboral. En la empresa Bitel se perciben malestares de parte del colaborador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> los cambios drásticos en las políticas laborales que no favorecen al colaborador. la falta de un plan de capacitación. por incumplimientos de incentivos, bajas remuneraciones. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el nivel de productividad del personal de venta en la empresa dando a conocer aquellos factores que generan mejores condiciones de trabajo. 	<p>GENERAL</p> <p>Determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los vendedores de la empresa Bitel - Íllimo, Lambayeque</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar el clima laboral existente en la empresa Bitel – Íllimo. Medir la productividad del personal de venta de la empresa Bitel – Íllimo. Diseñar un plan de intervención para mejorar el clima laboral de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo. Implementar el Plan de intervención de los vendedores de la empresa Bitel – Íllimo. Demostrar la relación del clima laboral y la productividad de los vendedores Bitel – Íllimo 	<p>Con el fin de obtener una mejora fundamental en los resultados que nos permitan alcanzar un mejor desempeño laboral y lograr un ambiente armonioso y favorable para los vendedores.</p>	<p>“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ILLIMO-LAMBAYEQUE”.</p>	<p>El clima laboral influye en la productividad de los vendedores de la empresa Bitel - Íllimo, Lambayeque.</p>	<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Clima laboral.</p> <p>DEPENDIENTE:</p> <p>Productividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Encuestas 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de los cuestionarios

ANEXO 14

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

ACTIVIDADES	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12	Sem 13	Sem 14	Sem 15
Reunión de coordinación, presentación del esquema de informe académico															
Selección del esquema de investigación															
Recopilación de información															
Redacción de la introducción															
Desarrollo del informe académico															
Redacción de conclusiones															
Presentación del informe académico completo (preliminar)															
Revisión del informe académico															
Sustentación del informe académico															



**PLAN DE INTERVENCIÓN BITELITOS POWER PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA BITEL – ÍLLIMO.**

AUTORAS:

MARTINEZ DIAZ, CIELO BERTHA
MARTINEZ DIAZ, ANAKAREN LUCERO LITA

ASESORA:

Dra. MILEYDI FLORES FERNÁNDEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO – PERÚ

2019

ANEXO 16

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

RECURSO Y PRESUPUESTO

Recursos y presupuesto

Recursos Humanos, Materiales y Equipos	Costo
Materiales de Escritorio (lapiceros, papel boom, etc.)	150
Viáticos	100
laptop	1500
impresora	400
internet	80
Presupuesto de Plan de Intervención	332.50
Total, de Costo	2562.50

Fuente: Elaboración propia

FINANCIAMIENTO

Este proyecto de investigación se costea según sus propios recursos.

Fundamentación este proyecto de investigación se hizo con fines de determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los vendedores de Bitel, Íllimo- Lambayeque, haciendo uso de los instrumentos para evaluar y diagnosticar el problema.

Justificación en este proyecto de investigación se logró identificar el problema, presentado en el área de ventas, llevándonos a usar técnicas de investigación como cuestionario e implementando un plan de intervención de mejora. De manera que se pretende potencializar e incentivar al vendedor con el objetivo de alcanzar excelentes resultados en el logro de las metas.

ANEXO 17

MATRIZ DE PLAN DE MEJORA

Variables	Indicadores	Ítem de OV	Resultados esperados	Acciones	Objetivos	Fecha	Responsables
CLIMA LABORAL (V.I)	1. Responsabilidad 2. Independencia 3. Poder de decisión	1,2 3 4	1. Mejorar la responsabilidad e independencia	1.taller: “responsabilidad e independencia y poder de decisión en el trabajo”	Promover el desarrollo personal y mejor toma de decisiones asegurando una mejor colaboración en el trabajo	22/09/19	Martinez Diaz Cielo Bertha Martinez Diaz Anakaren Lucero Lita
	4. Objetivos del puesto.	5-7	2. Lograr la reflexión de los vendedores en los objetivos del puesto	2. taller: “sobre objetivos de puesto”	Potenciar el desarrollo de habilidades y conocimientos para el desempeño de cada puesto	02/10/19	Martinez Diaz Cielo Bertha Martinez Diaz Anakaren Lucero Lita
	5. Remuneración 6. Bonificación o recompensas 7. Posibilidades de ascenso	8,9 10 11,12	3. Dar oportunidad de promover a los vendedores.	3. taller:” Promoción de ascensos y remuneración”	Motivar a los vendedores con las compensaciones para un mayor compromiso con la empresa.	09/10/19	Martinez Diaz Cielo Bertha Martinez Diaz Anakaren Lucero Lita
	8. Estímulo de sus superiores 9. Relación entre pares 10. Consideración personal del funcionario.	13 14 15	4. Brindar mayor estímulo y relación entre vendedores y sus superiores.	4. taller: “estímulo y de integración”	Fortalecer las relaciones interpersonales para una mejor calidad de servicio	16/10/19	Martinez Diaz Cielo Bertha Martinez Diaz Anakaren Lucero Lita

ANEXO 18

Presupuesto del Plan de intervención

Objetivo: Mejorar el nivel de productividad de los vendedores en la empresa generando una mejor condición de trabajo

Indicador	Actividad / Acción	Descripción del Gasto	Cant.	Unidad de Medida	Costo Unitario S/.	Costo T/U - S/.	Rubro Presupuestal	TOTAL S/.
1. responsabilidad 2. independencia 3. poder de decisión	1. taller: "Responsabilidad e independencia y poder de decisión en el trabajo"	✓ Movilidad de profesionales especialistas	4	UN	S/. 30.00	S/. 120.00	Servicio	S/. 120.00
4. Objetivos del puesto	2. taller: "Sobre objetivos de puesto"	✓ Agendas	30	UN	S/. 5.00	S/. 150.00	bien	S/. 150.00
5. Remuneración 6. Bonificación o recompensas 7. Posibilidades de ascenso	3. taller: "Promoción de ascensos y remuneración"	✓ Refrigerio	4	UN	S/. 10.00	S/. 40.00	Servicio	S/. 40.00
8. Estímulos de sus superiores 9. Relación entre pares 10. Consideración personal del funcionario.	4. taller: "Estímulo y de integración"	✓ Lapiceros	30	UN	S/. 0.50	S/. 15.00	Bien	S/. 15.00
		✓ Papelotes	15	UN	S/. 0.50	S/. 7.50	Bien	S/. 7.50
TOTAL								S/. 332.50

ANEXO 19

TEMA DEL TALLER:	RESPONSABILIDAD E INDEPENDENCIA Y PODER DE DECISIÓN EN EL TRABAJO
OBJETIVO:	QUE LOS VENDEDORES MEJOREN SU RESPONSABILIDAD E INDEPENDENCIA
EXPOSITOR:	LIC. PATRICIA MAS VERGARAY
DURACION:	2 HORA
FECHA:	01/10/2019
LUGAR:	DISTRIBUDOR BITEL

HORARIO	ACTIVIDADES A REALIZAR	DESCRIPCIÓN	ENCARGADOS	MATERIALES
9:00 - 9:10 am	INSCRIPCION PARTICIPANTES	Se les inscribirá a los participantes del taller, para verificar el total de personas que asistieron al taller	CIELO MARTINEZ DIAZ	Entrega de ficha de control de asistencia nombre y se le entregara hojas y lapiceros
09:10 - 9:15 am	Presentación de Taller y Participantes:	Presentación de taller y al responsable de realizar el taller	LUCERO MARTINEZ DIAZ	PROYECTOR MULTIMEDIA
09:15: - 10:00 am	Exposición del Taller	1. ¿Es bueno ser responsable? 2. ¿Cómo mejorar la Responsabilidad? 3. ¿La Responsabilidad y Toma de Decisiones? 4. ¿Cómo Mejorar la responsabilidad y la toma de decisiones?	Lic. Patricia Mas Vergaray	Presentación de Diapositivas con ayuda de PROYECTOR MULTIMEDIA
10:00 - 10:20 am	Presentación de un Video	Se le presentara un video al grupo titulado ASUMA SU RESPONSABILIDAD (https://www.youtube.com/watch?v=7FKE5uS_wtI)	Lic. Patricia Mas Vergaray	Se presentará el video con ayuda de un Proyector Multimedia
10:20 - 10:40 am	TIEMPO DE PREGUNTAS Y DUDAS DEL CONTENIDO DEL TALLER. CONCLUSION DEL TALLER	Se les dará un tiempo a los participantes, para realizar diversas preguntas sobre las dudas que puedan tener ante lo expuesto	Lic. Patricia Mas Vergaray	Atraves de preguntas directas o atravez de balotas de preguntas
10:40 - 10:50 am	CONFORMIDAD DEL TALLER	Se les entregara a los participantes una pequeña encuesta de satisfacción: con la pregunta QUE TAN SATISFECHO ESTA CON EL TALLER (EXCELENTE, BUENO, MALO, PESIMO)	LUCERO MARTINEZ DIAZ	Entrega de encuestas
10:50 - 11:00 am	DESPEDIDA DEL TALLER	Se les agradecerá a los participantes por su asistencia	LUCERO MARTINEZ DIAZ	



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA BITEL, ÍLLIMO-LAMBAYEQUE”

AUTORAS:

CIELO BERTHA MARTÍNEZ DÍAZ (ORCID:0000-0001-8410-54809)

ANAKAREN LUCERO LITA MARTÍNEZ DÍAZ (ORCID: 0000-0002-0727-9337)

FICHA DE CAMPO

Taller 1: “Responsabilidad e independencia y poder de decisión en el trabajo”

Instrucciones: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero con X el casillero que considere adecuada, en función de la siguiente serie:

SI	NO
----	----

Taller 1: “Responsabilidad e independencia y poder de decisión en el trabajo”	SI	NO
1. ¿Es usted responsable con sus tareas?		
2. ¿Es bueno ser responsable?		
3. ¿Necesita que su superior le indique lo que debe hacer?		
4. ¿Toma sus propias decisiones dentro de su trabajo?		
5. ¿Es responsable frente a una situación?		
6. ¿Tiene la oportunidad de hacer lo mejor posible cada día?		
7. ¿Me considero una persona responsable?		
8. ¿Es responsable con las metas?		
9. ¿Frente a un problema tiene la responsabilidad para poder tomar una decisión?		
10. ¿Es usted independiente para dar solución a un problema?		

DESARROLLO DE TALLERES

Taller 1: “Responsabilidad e independencia y poder de decisión en el trabajo”



*Figura 34 Taller Responsabilidad e independencia y poder de decisión
En el trabajo*



*Figura 35 Taller Responsabilidad e independencia y poder de decisión
En el trabajo*

ANEXO 22

TEMA DEL TALLER:	OBJETIVOS DE PUESTO
OBJETIVO:	LOGRAR LA REFLEXION DE LOS VENDEDORES EN LOS OBJETIVOS DEL PUESTO
EXPOSITOR:	Lic. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ
DURACION:	2 HORA
FECHA:	08/10/2019
LUGAR:	DISTRIBUDOR BITEL

HORARIO	ACTIVIDADES A REALIZAR	DESCRIPCIÓN	ENCARGADOS	MATERIALES
9:00 - 9:10 am	Inscripción Participantes	Se les inscribirá a los participantes del taller, para verificar el total de personas que asistieron al taller	LUCERO MARTINEZ DIAZ	Entrega de ficha de control de asistencia nombre y se le entregara hojas y lapiceros
9:10 - 9:15 am	Presentación de Taller y Participantes:	Presentación de taller y al responsable de realizar el taller.	LUCERO MARTINEZ DIAZ	PROYECTOR MULTIMEDIA
09:15: - 10:00 am	Objetivo del Taller	Brindar Información adecuada a clientes para generar ventas efectivas y cumplir con los objetivos de ventas fijados por la empresa de acuerdo al puesto que desempeñan.	LIC. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ	Presentación de Diapositivas con ayuda de PROYECTOR MULTIMEDIA
	Exposición del Taller	1. ¿Definir que hace el puesto? 2. ¿Indicar donde Actúa o Afecta el Puesto? 3. ¿Producto final Obtenido por el puesto, Resultado de la Acción?		
10:00 - 10:20 am	Presentación de un Video	Se le presentara un video al grupo titulado Importancia del Análisis y la Descripción de puestos de trabajo(https://www.youtube.com/watch?v=ryaM6cKEgV4)	LIC. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ	Se presentará el video con ayuda de un Proyector Multimedia
10:20 - 10:40 am	Tiempo de preguntas y dudas del contenido del taller. Conclusión del taller	Se les dará un tiempo a los participantes, para realizar diversas preguntas sobre las dudas que puedan tener ante lo expuesto	LIC. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ	Através de preguntas directas o de balotas de preguntas
10:40 - 10:50 am	Conformidad del Taller	Se les entregara a los participantes una pequeña encuesta de satisfacción: con la pregunta QUE TAN SATISFECHO ESTA CON EL TALLER (EXCELENTE, BUENO, MALO, PESIMO)	CIELO MARTINEZ DIAZ	Entrega de encuestas
10:50 - 11:00 am	Despedida Del Taller	Se les agradecerá a los participantes por su asistencia	CIELO MARTINEZ DIAZ	

Taller 1: “OBJETIVOS DE PUESTO”



Figura 36 Taller Objetivos de puesto

ANEXO 24

TEMA DEL TALLER:	PROMOCION DE ASCENSOS Y REMUNERACION
OBJETIVO:	DAR OPORTUNIDAD DE PROMOVER A LOS VENDEDORES
EXPOSITOR:	LIC. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ
DURACION:	2 HORA
FECHA:	15/10/2019
LUGAR:	DISTRIBUDOR BITEL

HORARIO	ACTIVIDADES A REALIZAR	DESCRIPCIÓN	ENCARGADOS	MATERIALES
9:00 - 9:10 am	Inscripciones participantes	Se les inscribirá a los participantes del taller, para verificar el total de personas que asistieron al taller	LUCERO MARTINEZ DIAZ	Entrega de ficha de control de asistencia nombre y se le entregara hojas y lapiceros
9:10 - 9:15 am	Presentación de Taller y Participantes:	Presentación de taller y al responsable de realizar el taller.	CIELO MARTINEZ DIAZ	PROYECTOR MULTIMEDIA
09:15: - 10:00 am	Objetivo del taller	Que lo vendedores se motiven para que logren resultados, enfocados en los objetivos y metas que desean alcanzar.	LIC. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ	Presentación de Diapositivas con ayuda de PROYECTOR MULTIMEDIA
	Exposición del Taller	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué Merezco ser ascendido y remunerado? 2. ¿Qué Dificultades se pueden presentar para alcanzar las metas trazadas para obtener un ascenso? 3. ¿Herramientas para poder conseguir un ascenso? 		
10:00 - 10:40 am	Tiempo de preguntas y dudas del contenido del taller. conclusión del taller	Se les dará un tiempo a los participantes, para realizar diversas preguntas sobre las dudas que puedan tener ante lo expuesto	LIC. GIANINA VALDERRAMA LOPEZ	Através de preguntas directas o de balotas de preguntas
10:40 - 10:50 am	Conformidad del taller	Se les entregara a los participantes una pequeña encuesta de satisfacción: con la pregunta que tan satisfecho esta con el taller (excelente, bueno, malo, pésimo)	LUCERO MARTINEZ DIAZ	Entrega de encuestas
10:50 - 11:00 am	Despedida del taller	Se les agradecerá a los participantes por su asistencia	CIELO MARTINEZ DIAZ	

Taller 1: “PROMOCIÓN DE ASCENSOS Y REMUNERACIÓN”



Figura37 Taller Promoción de ascensos y remuneración



Figura 38 Taller Promoción de ascensos y remuneración

ANEXO 26

TEMA DEL TALLER:	ESTIMULO Y DE INTEGRACION
OBJETIVO:	BRINDAR MAYOR ESTIMULO Y RELACION ENTRE VENDEDORES Y SUS SUPERIORES
EXPOSITOR:	LIC. SUSANA ZELADA SARMIENTO
DURACION:	2 HORA
FECHA:	22/10/2019
LUGAR:	DISTRIBUDOR BITEL

HORARIO	ACTIVIDADES A REALIZAR	DESCRIPCIÓN	ENCARGADOS	MATERIALES
9:00 - 9:10 am	Inscripción Participantes	Se les inscribirá a los participantes del taller, para verificar el total de personas que asistieron al taller	LUCERO MARTINEZ DIAZ	Entrega de ficha de control de asistencia nombre y se le entregara hojas y lapiceros
9:10 - 9:15 am	Presentación de Taller y Participantes:	Presentación de taller y al responsable de realizar el taller.	CIELO MARTINEZ DIAZ	PROYECTOR MULTIMEDIA
09:15: - 10:00 am	Objetivo del Taller	Fomentar al máximo el desarrollo de sus capacidades, generar un clima de confianza y respeto; crear un equipo de trabajo fuerte y equilibrado.	Lic. SUSANA ZELADA SARMIENTO	Presentación de Diapositivas con ayuda de PROYECTOR MULTIMEDIA
	Exposición del Taller	1. ¿Oportunidad para progresar? 2. ¿Se debe ofrecer estímulos y Satisfacer otras necesidades además de las físicas? 3. ¿Cómo trabajar en Equipo? 4. ¿Qué me impide trabajar en Equipo?		
10:00 - 10:40 am	Tiempo de preguntas y dudas del contenido del taller. conclusión del taller	Se les dará un tiempo a los participantes, para realizar diversas preguntas sobre las dudas que puedan tener ante lo expuesto	Lic. SUSANA ZELADA SARMIENTO	Através de preguntas directas o de balotas de preguntas
10:40 - 10:50 am	Conformidad del Taller	Se les entregara a los participantes una pequeña encuesta de satisfacción: con la pregunta QUE TAN SATISFECHO ESTA CON EL TALLER (EXCELENTE, BUENO, MALO, PESIMO)	LUCERO MARTINEZ DIAZ	Entrega de encuestas
10:50 - 11:00 am	Despedida del taller	Se les agradecerá a los participantes por su asistencia	CIELO MARTINEZ DIAZ	

Taller 1: “ESTÍMULO Y DE INTEGRACIÓN”



Figura 39 Taller Estimulo y de integración



Figura 40 Taller Estimulo y de integración

ANEXO 28

Tablas de ítems de encuesta aplicada pretest

Tabla 6: Tabulación de ítem 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	46,7	46,7	46,7
	Totalmente de Acuerdo	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7: Tabulación de ítem 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	Indeciso	4	13,3	13,3	30,0
	De acuerdo	11	36,7	36,7	66,7
	Totalmente de Acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8: Tabulación de ítem 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	Indeciso	3	10,0	10,0	33,3
	De acuerdo	14	46,7	46,7	80,0
	Totalmente de Acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 29

Tabla 9: Tabulación de ítem 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Indeciso	5	16,7	16,7	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10: Tabulación de ítem 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	17	56,7	56,7	66,7
	Indeciso	4	13,3	13,3	80,0
	De acuerdo	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11: Tabulación de ítem 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	63,3
	Indeciso	6	20,0	20,0	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 30

Tabla 12: Tabulación de ítem 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	14	46,7	46,7	60,0
	Indeciso	8	26,7	26,7	86,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13: Tabulación de ítem 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	73,3
	Indeciso	3	10,0	10,0	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14: Tabulación de ítem 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo	13	43,3	43,3	66,7
	Indeciso	5	16,7	16,7	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 31

Tabla 15: Tabulación de ítem 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	33,3	33,3	33,3
	En desacuerdo	9	30,0	30,0	63,3
	Indeciso	6	20,0	20,0	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16: Tabulación de ítem 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	63,3
	Indeciso	6	20,0	20,0	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17: Tabulación de ítem 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	53,3	53,3	53,3
	En desacuerdo	6	20,0	20,0	73,3
	Indeciso	5	16,7	16,7	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 32

Tabla 18: Tabulación de ítem 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo	12	40,0	40,0	63,3
	Indeciso	6	20,0	20,0	83,3
	De acuerdo	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19: Tabulación de ítem 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	26,7	26,7	26,7
	En desacuerdo	16	53,3	53,3	80,0
	Indeciso	2	6,7	6,7	86,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20: Tabulación de ítem 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	18	60,0	60,0	73,3
	Indeciso	5	16,7	16,7	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 33

Tabla 21: Tabulación de ítem 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	36,7	36,7	36,7
	En desacuerdo	8	26,7	26,7	63,3
	Indeciso	6	20,0	20,0	83,3
	De acuerdo	4	13,3	13,3	96,7
	Totalmente de Acuerdo	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: Tabulación de ítem 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	23,3	23,3	23,3
	En desacuerdo	18	60,0	60,0	83,3
	Indeciso	2	6,7	6,7	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 34

Tabla 23: Tabulación de ítem 18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	16	53,3	53,3	66,7
	Indeciso	8	26,7	26,7	93,3
	Totalmente de Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24: Tabulación de ítem 19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	13,3	13,3	13,3
	En desacuerdo	4	13,3	13,3	26,7
	Indeciso	2	6,7	6,7	33,3
	De acuerdo	9	30,0	30,0	63,3
	Totalmente de Acuerdo	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 35

Tabla 25: Tabulación de ítem 20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	14	46,7	46,7	76,7
	Indeciso	3	10,0	10,0	86,7
	De acuerdo	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26: Tabulación de ítem 21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	66,7
	Indeciso	7	23,3	23,3	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27: Tabulación de ítem 22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	56,7
	Indeciso	7	23,3	23,3	80,0
	De acuerdo	4	13,3	13,3	93,3
	Totalmente de Acuerdo	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 36

Tabla 28: Tabulación de ítem 23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	En desacuerdo	15	50,0	50,0	60,0
	Indeciso	4	13,3	13,3	73,3
	De acuerdo	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29: Tabulación de ítem 24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	5	16,7	16,7	26,7
	De acuerdo	12	40,0	40,0	66,7
	Totalmente de Acuerdo	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 37

Tabla 30: Tabulación de ítem 25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	30,0	30,0	30,0
	En desacuerdo	16	53,3	53,3	83,3
	Indeciso	2	6,7	6,7	90,0
	De acuerdo	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

FOTOS DE ENCUESTA A LOS VENDEDORES DE BITEL PRETEST



Figura 41 Aplicación de encuesta pretest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel pretest.



Figura 42 Aplicación de encuesta pretest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel pretest.



Figura 43 Aplicación de encuesta pretest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel pretest.



Figura 44 Aplicación de encuesta pretest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel pretest

ANEXO 40



Figura 45 Aplicación de encuesta pretest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel pretest



Figura 46 Aplicación de encuesta pretest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel pretest

FOTOS DE ENCUESTA A LOS VENDEDORES DE BITEL POSTEST



Figura 47 Aplicación de encuesta posttest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel posttest.



Figura 48 Aplicación de encuesta posttest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel posttest.



Figura 49 Aplicación de encuesta postest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel postest.



Figura 50 Aplicación de encuesta postest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel postest.



Figura 51 Aplicación de encuesta postest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel postest.



Figura 52 Aplicación de encuesta postest

Nota: Encuesta aplicada a los vendedores de Bitel postest.