

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
COLABORADORES DE LA AGENCIA DISTRIBUIDORA SERVICIOS Y
REPRESENTACIONES DIAL S.R.L, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, EN EL
AÑO 2017.**

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

AUTORES:

Br. TRELLES CHAMBA, JAVIER ERNESTO

Br. VARAS CAMPOS, ADER GONZALO

ASESOR:

Mg. FIORENTINI CANDIOTTI, GIOVANNI

TRUJILLO – PERÚ

2017

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, sometemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA AGENCIA DISTRIBUIDORA SERVICIOS Y REPRESENTACIONES DIAL S.R.L, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2017”.

Realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017., a partir de la recolección y análisis de la información. Hemos debido recurrir a fuentes y personas para obtener la presente información, atravesando adversidades.

Nuestro mayor deseo es que los representantes de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L en la ciudad de Trujillo, puedan beneficiarse de nuestra investigación para contribuir al desarrollo de la organización. Atentamente: Varas Campos, Ader Gonzalo, Trelles Chamba, Javier Ernesto

DEDICATORIA

Primordialmente agradecemos a Dios porque nos ha guiado en este proceso, que con esfuerzo y fortaleza ha podido llegar a este punto de nuestras vidas.

A nuestros familiares, padres y hermanos, quienes han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento y que siempre han depositado su confianza en cada reto que se nos presentaba.

A nuestros maestros por cultivar en nosotros los valores, por sus consejos y conocimientos, especialmente a nuestro asesor Fiorentini Candiotti, Giovanni, quien, con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades. A nuestros seres más cercanos por brindarnos su apoyo, además que siempre depositaron su entera confianza en cada meta que se nos presentaba sin dudar ni un solo momento de nuestra inteligencia y capacidad.

LOS AUTORES

RESUMEN

Desde la década de los 80 el clima laboral de las organizaciones ha sido una variable de constante estudio dado que refleja una relación importante con el desempeño del personal en ese sentido, la distribuidora Dial S.R.L no es ajena a esta problemática, la presente investigación se planteó como problema qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L de la ciudad de Trujillo en el año 2017.

El objetivo fundamental de la investigación fue determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L de la ciudad de Trujillo en el año 2017, en el cual se reflejó el impacto que tiene el clima laboral en el desempeño de los colaboradores. La metodología usada en la investigación fue la encuesta como técnica, así mismo el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Nuestra población estuvo constituida por 26 colaboradores, los cuales todos fueron tomados en cuenta para la muestra. Mediante la utilización de todos estos métodos estadísticos en la investigación se concluyó según lo obtenido que no existe relación directa entre el clima laboral y desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño.

ABSTRACT

Since the decade of the 80's the working environment of the organizations has been a variable of constant study since it reflects an important relation with the performance of the personnel in that sense the distributor Dial SRL is not foreign to this problematic the present investigation was raised like problem what is the relationship between the work climate and the performance of the employees of Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial SRL of the city of Trujillo in 2017.

The main objective of the research was to determine the existence of the relationship between the work climate and the performance of the employees of the Agency Distribuidora Servicios y Representaciones Dial SRL of the city of Trujillo in the year 2017, which reflected the impact that has the working climate in the performance of employees. The methodology used in the research was the survey as a technique, as well as the questionnaire as an instrument of data collection. Our population was made up of 26 employees, all of which were taken into account for the sample. Through the use of all these statistical methods in the investigation it was concluded according to the obtained that there is no direct relation between the work climate and work performance.

Keywords: work environment, performance.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Formulación del Problema	2
1.1.1. Realidad Problemática	2
1.1.2. Enunciado del problema	4
1.1.3. Antecedentes del problema	4
1.1.4. Justificación	6
1.1.4.1. Justificación teórica	6
1.1.4.2. Justificación metodológica	7
1.1.4.3. Justificación práctica	7
1.2. Hipótesis.....	7
1.3. Objetivos	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos.....	7
1.4. Marco Teórico	8
1.4.1. Clima laboral	8
1.4.2. Importancia del clima laboral	9
1.4.3. Tipos de clima laboral	9
1.4.4. Dimensiones del clima laboral	10
1.4.5. Características del clima laboral.....	11
1.4.6. Efectos del clima laboral	11
1.4.7. Desempeño laboral	12
1.4.8. Importancia del desempeño laboral.....	13
1.4.9. Objetivo del desempeño laboral	13
1.4.10. Factores del desempeño laboral.....	14
1.4.11. Dimensiones del desempeño laboral	15
1.4.12. Métodos para la evaluación del desempeño laboral	15
1.5. Marco Conceptual	17
II. MATERIAL Y PROCEDIMIENTOS.....	20
2.1 Material	20

2.1.1 Población.....	20
2.1.2 Unidad de Análisis:.....	20
2.1.3 Muestra	20
2.1.4 Marco muestral	20
2.1.5 Unidad de muestro	20
2.1.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.1.6.1 Técnica	20
2.1.6.2 Instrumento	21
2.2 Procedimientos	21
2.2.1 Diseño de contrastación	21
2.2.2 Procesamiento y análisis de datos.....	21
2.2.3 Operacionalización de Variables	23
III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	26
3.1. Generalidades	26
3.3 Visión	26
3.4. Misión.....	26
3.5. Objetivos	27
3.6. Foda	27
IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	30
4.1. Presentación de Resultados	30
4.1.1. Resultados Cuantitativos	30
4.1.2. Resultados cualitativos	50
4.2. Discusión de resultados	53
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
ANEXOS	62

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Cumple con las políticas de la empresa 30
Tabla 2	Existe comunicación dentro de mi trabajo 31
Tabla 3	Las funciones establecidas son las adecuadas dentro del área de trabajo..... 32
Tabla 4	Tienen la oportunidad de toma decisiones en las tareas de su responsabilidad..... 33
Tabla 5	Los jefes reconocen y valoran mi trabajo 34
Tabla 6	Su jefe le brinda apoyo en los obstáculos que se presentan..... 35
Tabla 7	El ambiente físico de trabajo es adecuado 36
Tabla 8	Existe oportunidades de progresar en la empresa 37
Tabla 9	La empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores 38
Tabla 10	Su remuneración está de acuerdo a su desempeño y logro 39
Tabla 11	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo 40
Tabla 12	La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa..... 41
Tabla 13	El ambiente dentro de la organización es el adecuado..... 42
Tabla 14	Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse 43
Tabla 15	Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo..... 44
Tabla 16	La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral..... 45
Tabla 17	Las metas establecidas son realistas y alcanzables 46
Tabla 18	Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo 47
Tabla 19	Considero que la edad influye en las tareas asignadas por mi superior..... 48
Tabla 20	Se siente comprometido con el éxito de la organización 49
Tabla 21	Nivel de clima laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo – 2017..... 50
Tabla 22	Nivel de desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo – 2017..... 51
Tabla 23	El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo – 2017 52
Tabla 24	Validación variable clima laboral 66
Tabla 25	Validación variable desempeño 67
Tabla 26	Recolección de datos de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L 68
Tabla 27	Evaluación del desempeño de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L 69

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Cumple con las políticas de la empresa	30
Gráfico 2	Existe comunicación dentro de mi trabajo	31
Gráfico 3	Las funciones establecidas son las adecuadas dentro del área de trabajo	32
Gráfico 4	Tienen la oportunidad de toma decisiones en las tareas de su responsabilidad.....	33
Gráfico 5	Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.....	34
Gráfico 6	Su jefe le brinda apoyo en los obstáculos que se presentan	35
Gráfico 7	El ambiente físico de trabajo es adecuado	36
Gráfico 8	Existe oportunidades de progresar en la empresa	37
Gráfico 9	La empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores	38
Gráfico 10	Su remuneración está de acuerdo a su desempeño y logro	39
Gráfico 11	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo	40
Gráfico 12	La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa.....	41
Gráfico 13	El ambiente dentro de la organización es el adecuado.....	42
Gráfico 14	Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse	43
Gráfico 15	Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo.....	44
Gráfico 16	La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.....	45
Gráfico 17	Las metas establecidas son realistas y alcanzables	46
Gráfico 18	Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo.....	47
Gráfico 19	Considero que la edad influye en las tareas asignadas por mi superior.....	48
Gráfico 20	Se siente comprometido con el éxito de la organización	49
Gráfico 21	Nivel de clima laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo – 2017.....	50
Gráfico 22	Nivel de desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo – 2017.....	51
Gráfico 23	El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo – 2017	52

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Realidad Problemática

En un contexto internacional, el clima organizacional es de suma importancia ya que interviene inmediatamente en el curso y desarrollo de las funciones organizacionales, con el fin de que el talento humano pueda llevar a cabo sus acciones de manera correcta, así mismo contribuya con un mejor desempeño dentro de la empresa. (Ponce, Pérez, Cartujano, López, Álvarez, y Real, 2014)

Por consiguiente, se busca identificar en el ámbito laboral de la empresa si el clima organizacional cumple con la función de relacionarse directo con el desempeño de los colaboradores de determinadas áreas de la organización.

Según la Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM (2013), las Investigaciones en el Perú nos indican que los empleados en una organización se enfrentan a inadecuadas condiciones de trabajo, empleo inestable, salarios y beneficios bajos, frustración e insatisfacción con bajos niveles de desempeño y productividad laboral afectando al logro de los objetivos.

Por tanto, las organizaciones en el Perú buscan mejorar el ambiente laboral en la que sus trabajadores desarrollan sus funciones para hacerlos más productivos y así mismo alcanzar los objetivos organizacionales.

En la región La libertad varias empresas tienen una alta rotación de personal, esto debido a que las empresas no tienen implementado un buen ambiente laboral. Ante esto, los titulares de las empresas como profesionales de la administración deben preocuparse ante la necesidad de su organización en crear un buen ambiente laboral.

Ante esto se identificaron las siguientes variables que serán analizadas en el estudio de investigación; Supervisión, Carga de trabajo, Beneficios, Comunicación, Identificación con la empresa, Percepción de la Gerencia, Ética y relación entre Trabajador y empresa.

Para Brunet (2011) el clima organizacional es:

Una forma de ser percibido por parte del individuo, no tanto dependiendo de la forma individual del trabajador sino de los factores que influyen para realizar sus funciones. En tanto la percepción de los trabajadores depende de cómo los individuos ven la relación de sus valores, necesidades y nivel de satisfacción del mismo, en otras palabras, es como el trabajador distingue el ambiente laboral en función de las necesidades que la empresa le puede satisfacer.

Según Chiavenato (2000):

El desempeño laboral es la forma de comportarse del trabajador en el ambiente de trabajo en base a sus objetivos que fija la empresa, así como los individuales. Tales comportamientos y necesidades que busca el personal siempre van afectar los resultados de la organización, respondiendo a las amenazas y pertinencias de la economía.

Actualmente, en la empresa Dial SRL se percibe un estado de ánimo desfavorable debido al no cumplimiento con los objetivos por parte de los vendedores, perjudicando la productividad de la empresa. La falta de comunicación entre jefes inmediatos y subordinados origina que la información no fluya de manera correcta, afectando el desempeño de todos los colaboradores que trabajan en el área.

Al existir un ambiente organizacional desfavorable, en términos de una inadecuada conexión entre jefe y colaborador, estilos de liderazgo muy impositivos ocasiona la aparición de conflictos entre el personal.

La alta rotación de personal en la empresa se da muchas veces debido a que los trabajadores no cuentan con las condiciones adecuadas para mantenerse durante un largo tiempo ya sea debido a procesos mal aplicados y dirigidos, así como el tema de sueldos o el tipo de contrataciones.

Ante esto, es evidente que se debe mejorar el nivel de desempeño del personal en la empresa a fin de lograr un ambiente adecuado para realizar las funciones en la empresa. Así se deducirá la actual situación del ambiente laboral de la organización, a fin de proponer nuestras sugerencias y recomendaciones.

Como se distingue el clima laboral influye en la eficiencia y productividad de la empresa. Por tal motivo se busca determinar si hay una relación entre clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L con el propósito de mejorar el clima laboral en la empresa.

1.1.2. Enunciado del problema

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017?

1.1.3. Antecedentes del problema

Internacionales:

De Romero, U. (2009), la tesis *“Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas”*. Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín (URBE), Maracaibo, Venezuela. El autor concluye que esta investigación tuvo como objetivo determinar la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo, el cual implica que ambas variables tienen un nivel de confiabilidad alto.

Calva y Lucia (2012), para obtener el grado de licenciada de Administración de Empresas, en su tesis titulada *“Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012”* de la Universidad de las Américas, sede Puebla – México, concluye que, en las organizaciones, el conocimiento del clima laboral se considera importante, ya que se basa en el poder que éste tiene sobre la conducta de los trabajadores. Asimismo, que la empresa Interceramic-Puebla conoce las metas, ideales y aspiraciones personales que tienen sus empleados logrando con ello, que se sientan en confianza y aporten más de sí en la institución. Esta conclusión ratifica la afirmación teórica de que cuanto más se conoce al trabajador y este más conoce a su institución, ambos conocimientos permitirán mejores y mayores resultados.

Nacionales:

Monteza (2014), para obtener el título de enfermería, en su tesis titulada *“Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud, Chiclayo 2014”*, de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, concluye que el clima laboral y el desempeño laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas y el mercado cambiante en el que se vive actualmente y cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Quintero (2014), para obtener el título de Administración, en su tesis titulada *“Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014”*, de la Universidad Mayor de San Marcos, concluyó que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la Institución a través de un desempeño eficiente y eficaz, pero para poder originar esto se debe establecer una serie de normas y control constante de cada área de la empresa con el fin de estar al tanto si aparece un percance o problema y así poder solucionarlo de forma óptima.

Locales:

Gutiérrez (2014), para obtener el título en administración, en su tesis titulada *“Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014”* de la Universidad Nacional de Trujillo, concluye que el clima laboral de los trabajadores de la empresa Representaciones Laredo S.A.C arroja una percepción negativa y esto se ve reflejado en el desempeño laboral del último trimestre, originándose una serie de consecuencias en sus ganancias y la fidelidad del personal en sentirse identificado con su trabajo.

De Martell y Sánchez (2014), en su tesis de licenciatura *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo - 2013*”, concluyó que el desempeño laboral del personal operativo del gimnasio Sport Club de la ciudad de Trujillo se puede mejorar mediante la implementación de un plan de capacitación.

Los resultados de la investigación han permitido conocer que, mediante la implementación de un plan de capacitación, el desempeño laboral de los trabajadores operativos del gimnasio Sport Club mejoró, lo cual se vio reflejado en el cambio positivo de la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los clientes.

1.1.4. Justificación**1.1.4.1. Justificación teórica**

El presente estudio permitirá compilar conceptos y definiciones actualizadas sobre clima organizacional, así como relación entre dicha variable con el desempeño de los colaboradores de la empresa Servicios y Representaciones Dial S.R.L de Trujillo de utilidad para estudiantes y especialistas que deseen información actualizada sobre las variables de estudio.

1.1.4.2. Justificación metodológica

La presente investigación servirá de referencia para estudios posteriores, se aplicará metodología que comprende aplicaciones de nuevos cuestionarios y técnicas de entrevista que servirán de base para la réplica de investigaciones similares, ya que actualmente el clima organizacional cumple un rol muy importante en la gestión de la organización.

1.1.4.3. Justificación práctica

Los resultados de la presente investigación permitirán mejorar la comunicación entre el jefe y los colaboradores, mejorar el cumplimiento de objetivos, que afectan el desempeño de los colaboradores en la empresa DIAL S.R.L, lo cual redundara en beneficio de la organización.

1.2. Hipótesis

Existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la existencia de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de clima laboral de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.
- Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

- Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

1.4. Marco Teórico

1.4.1. Clima laboral

Pintado (2011) afirma: “El clima laboral es el conjunto de habilidades, cualidades o propiedades relativamente permanentes de un entorno de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta” (p. 310). Por lo tanto, podemos decir que toda organización tiene propiedades y características que la distinguen de las demás y que cada una está formada por un grupo de personas que están capacitadas de los diversos procesos que ocurren dentro de la empresa.

El entorno propio de la empresa, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Méndez, 2006, p.76)

(Chiavenato, 2009) afirma “el clima laboral es la apreciación compartida por los colaboradores de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan al trabajo en la organización”. (p.25)

Por lo general, toda empresa existe un ambiente de trabajo, donde por lo general hay una conexión con los colaboradores de la organización y su productividad, pero que debe de existir un control para llevar una

supervisión de todas las acciones que se realizan en todas las distintas áreas de la organización.

1.4.2. Importancia del clima laboral

Goncalves (2000) dice, sobre la importancia del clima laboral, lo siguiente:

El estudio del clima laboral, permite comprender, en forma científica y sistemática, la opinión de las personas acerca de su entorno laboral y condición de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano. (p. 56)

Por lo tanto, el clima laboral no es algo que se pueda ver o tocar, pero es algo que está ahí presente, es decir, que las organizaciones son únicas, ya que cada una tiene su propia cultura, tradición y métodos de acción los cuales en su totalidad constituyen el clima laboral.

1.4.3. Tipos de clima laboral

Brunet (2011) distingue los siguientes tipos de climas existentes en las organizaciones:

a) Clima tipo autoritario - explotador:

La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y los objetivos se toman en la cima de la empresa y se distribuyen según una función puramente descendente.

b) Clima tipo autoritario – paternalista:

Aquello que la dirección tiene confianza flexible en sus empleados, como la de un amo con su siervo, bajo este tipo de clima, la trayectoria juega mucho con necesidades sociales de sus trabajadores.

c) Clima tipo participativo - consultivo:

Por lo habitual la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de elogiar las necesidades de

prestigio y de estima. Las decisiones se toman en los altos mandos, pero los subordinados toman decisiones específicas.

d) Clima tipo participativo – grupal:

Es un procedimiento muy diversificado de toma de decisiones, la alta dirección tiene confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y personal son mejores haciendo la comunicación más fluida.

1.4.4. Dimensiones del clima laboral

Según Robbins y Timothy (2013, p. 62-63) las dimensiones del clima laboral son las siguientes:

A. Organización: Son estructuras creadas para lograr metas u objetivos por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Están compuestas por sistemas de interrelaciones que cumplen funciones especializadas.

B. Satisfacción: Es el nivel de conformidad de los colaboradores respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la retribución y las relaciones humanas, así como las actitudes positivas y cumplimientos de normas establecidas por la empresa.

C. Motivación: Se refiere a las circunstancias que llevan a los empleados a laborar más o menos intensamente dentro de la organización. La motivación se basa en las retribuciones obtenidas, la línea de carrera que puede seguir un trabajador y el desarrollo personal de este. Si la motivación del personal es elevada, el clima laboral tiende a ser alto y proporciona relaciones de satisfacción, interés y colaboración entre los colaboradores de la empresa.

1.4.5. Características del clima laboral

Hellriegel y Slocum, (2004, p. 102-103) refiere sobre las características del clima laboral lo siguiente:

- a. Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- b. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- c. Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- d. Es afectado por diferentes variables estructurales, como por ejemplo el estilo de dirección, políticas, planes de gestión y el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.

Por lo tanto, las organizaciones tienen un conjunto de características del ambiente laboral, que son percibidas por los individuos que trabajan e influyen en su actitud con el fin de poder mejorar sus funciones y así poder llegar a la meta trazada de la empresa.

1.4.6. Efectos del clima laboral

Para Chiavenato (2009) un buen clima o un mal clima laboral, tendrá efectos para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por el pensamiento que los colaboradores tienen de la empresa.

- Entre las consecuencias positivas podemos citar los siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.
- Entre las consecuencias negativas podemos nombrar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc. (p.45)

Como sabemos existe factores positivos y negativos, pero todo es de acuerdo a como la organización quiera tener un ambiente de trabajo optimo, para esto debe poder incentivar a sus trabajadores a realizar mejor sus actividades, a conocerlos y a tratar de llevarse todos bien como una familia con el fin de poder unir sus distintos conocimientos y poner

en práctica de una manera eficiente y eficaz sus tareas para beneficio de la empresa.

1.4.7. Desempeño laboral

Según Newtron (2001) el desempeño laboral es el grado de ejecución que un empleado busca para el resultado de las metas de la empresa en un tiempo determinado. En tanto, este desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización. (p, 56) Por lo tanto, las tareas o conductas observadas en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado será óptimo para la empresa.

Robbins y Timothy (2013) el desempeño laboral es:

El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño define la productividad laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones. (p.36)

Según Dessler (2009) establece que el desempeño laboral es:

El proceso que une el establecimiento de metas, la evaluación del desempeño y el desarrollo de un solo sistema común, cuyo objetivo es garantizar que el desempeño de los empleados respalde las metas estratégicas de la empresa. La característica distintiva de la administración del desempeño es que mide de manera explícita la capacitación del empleado, el establecimiento de estándares, la evaluación y la retroalimentación, respecto a cuál debe ser su

desempeño y si el mismo contribuye al logro de las metas de la compañía. (p.336)

Debemos tener en cuenta que el desempeño laboral engloba aspectos que hacen del trabajador ser más productivo y eficiente en el desarrollo de sus funciones, esto va asociado a las expectativas que el trabajador pueda tener de sus beneficios o motivación que la organización le pueda brindar en el ámbito laboral a través del cumplimiento de objetivos.

1.4.8. Importancia del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013, p. 555) en tiempos pasados muchas organizaciones solo evaluaban las funciones que realizaba un trabajador, en cambio ahora según los investigadores existen 3 importantes comportamientos que constituyen el desempeño laboral:

- a. Desempeño de la tarea: Esta referido a la ejecución de las funciones que debe desarrollar en su puesto de trabajo lo cual contribuirá a la producción de un bien o un servicio con el fin de apoyar a las necesidades de la organización e individuales.
- b. Civismo: Está dirigido al ámbito psicológico de cada trabajador, es decir el trato y apoyo que puede brindar a sus compañeros de trabajo siempre con tolerancia, sugerencias constructivas y decir cosas positivas del trabajo con el fin de lograr los objetivos de la organización.
- c. Falta de productividad: Está relacionado a aspectos que dañan la relación laboral entre empresa – trabajador. Son conductas que afectan el correcto funcionar de la empresa como los robos, hostilidad entre compañeros de trabajo y ausentarse con frecuencia, son formas de incentivar una baja productividad en un puesto de trabajo.

1.4.9. Objetivo del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013, p.555) el principal objetivo es identificar las necesidades que la organización requiere para seguir creciendo. Por tal motivo, se detectan necesidades de capacitación y

desarrollo para dar conocimientos a los trabajadores y puedan desenvolverse adecuadamente en un puesto de trabajo desarrollando sus habilidades y competencias lo más eficaz posible. Por último brindan retroalimentación a los trabajadores sobre la estructura en que la empresa distingue su desempeño, esto con frecuencia sirve como base para la entrega de beneficios.

1.4.10. Factores del desempeño laboral

Con relación a los componentes que influyen en el desempeño laboral, Davis & Newstrom (1999) plantean que:

- **Satisfacción del trabajo:** Es la forma en que un trabajador ve desde su perspectiva sensaciones favorables o desfavorables con los que el colaborador percibe su trabajo, que expresan de acuerdo a las actitudes laborales que desarrolla en su cargo.
- **Autoestima:** La autoestima es un sentimiento muy importante a tratar en la empresa, debido a que toda persona está motivado a buscar necesidades para lograr una buena posición dentro de la organización y por tanto manifiesta la necesidad de entablar comunicación con otras personas a fin de ser reconocido por un equipo de trabajo.
- **Trabajo en equipo:** Es un principio que toda organización debe inculcar en sus trabajadores a través de un líder, quien involucre a todo un grupo para que se apoyen conjuntamente y así produzcan interacciones que les lleven a conseguir los objetivos en un trabajo en equipo.

Estos factores influyen en el desempeño laboral porque están relacionados al desenvolvimiento de las funciones del personal en la organización, siendo importantes para hacer sentir al trabajador satisfecho y motivado hacia el logro de los objetivos de la organización.

1.4.11. Dimensiones del desempeño laboral

Para Robbins y Timothy (2013, p. 47-48) las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

- **Capacidad laboral:** La capacidad laboral se manifiesta en las actitudes que realiza el trabajador en una organización expresada a través de su experiencia, conocimientos, habilidades o inteligencia que refleja en su área de trabajo.
- **Desenvolvimiento:** Capacidad de involucrarnos en el crecimiento de las aptitudes y destrezas que un trabajador optimiza a través de la comunicación directa y abierta; en la que los trabajadores se conocerán a sí mismos conllevando al bienestar social y excelencia personal.
- **Eficacia:** Se define de qué manera hacer las cosas correctas, es decir; acciones del ambiente laboral que se desarrollaran para que la organización logre alcanzar sus objetivos. Ser eficaz permitirá medir el desempeño individual de cada trabajador.
- **Perfil del trabajador:** Determinado a través del comportamiento y características que presenta el trabajador en la empresa, su comportamiento está orientado a la edad, sexo e identificación con la empresa.

1.4.12. Métodos para la evaluación del desempeño laboral

Robbins y Timothy (2013, p. 598) “Los métodos de la evaluación de desempeño varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir su propias políticas y sistemas para evaluar el desempeño de las personas”.

- **Método de escalas Gráficos**
Es el más común y divulgado por su sencillez. Este procedimiento mide el cumplimiento de las personas con factores ya definido y graduados; sin embargo, uno de los inconvenientes más importante es que este método está sujeto a errores ya que cada persona percibe e interpreta las situaciones de acuerdo a su “campo psicológico”, esta

interferencia subjetiva y personal, lleva a muchos evaluadores al efecto de los estereotipos, por los cuales los evaluadores consideran que un empleado sobresaliente es óptimo en todos los factores.

- Método de elección forzada

Se basa en evaluar el desempeño personal por medio de frases alternativas que describen el tipo de desempeño individual. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases, y el evaluador debe escoger sólo una o dos de las que explican mejor el desempeño del evaluado, por eso se llama “elección forzada”.

- Método de investigación de campo

El superior se encarga de hacer la evaluación de desempeño, pero con la asesoría de un experto en la rama. El experto acude a cada área para hablar con los jefes sobre el desempeño de sus colaboradores; esto explica el nombre de investigación de campo.

- Método de incidentes críticos

Es un método simple de evaluación; se apoya en que la actitud del ser humano tiene particularidades extremas, capaces de generar resultados positivos (éxito) o negativos (fracaso). Se adueña de características situadas dentro de las que son de extremo positivas o negativas; las positivas deben desarrollarse y emplearse y las negativas, reformarse o eliminarse.

- Métodos de frases descriptivas

Tal método sólo difiere del método de elección forzada en que no es obligatorio escoger las frases. El evaluador enfatiza las frases que caracterizan el desempeño del personal de manera positiva y las que muestran el desempeño contrario de manera negativa.

Estos métodos pueden ser aplicados a través de un ordenamiento grupal o individual, lo cual hace que sea una evaluación enfocada en el logro de los objetivos organizacionales.

1.5. Marco Conceptual

A continuación, se definirá las variables y algunos aspectos de la presente investigación:

- **Clima Laboral**

El entorno propio de la empresa, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Méndez, 2006, p.76)

- **Desempeño Laboral**

Según Newtron (2001) el desempeño laboral es el grado de ejecución que un empleado busca para el resultado de las metas de la empresa en un tiempo determinado. En tanto, este desempeño está constituido por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden derivar del comportamiento de los trabajadores y la organización. (p, 56)

Por lo tanto, las tareas o conductas observadas en los empleados son relevantes para el logro de los objetivos de la organización, si todo esto genera un positivo desempeño laboral, el resultado será óptimo para la empresa.

- **Implicación**

Según pymes peruanas (2012) se refiere a cuanto es la identificación que sienten los trabajadores hacia la empresa, donde muchas veces está determinado por la percepción del compromiso que la empresa tiene hacia sus trabajadores.

- **Percepciones**

Es la manera en que vemos el actuar de otras personas, afectando el comportamiento dentro de su centro de actuación en busca de un objetivo o meta a lograr.

- **Habilidades interpersonales**

Según Robbins y Timothy (2013, p. 552) las habilidades interpersonales en el desempeño laboral dependen de la capacidad para interactuar de un trabajador ya sea con su jefe o compañeros de trabajo. Algunos tienen la capacidad de desarrollar esta habilidad con excelencia, en cambio otros necesitan capacitación para mejorar su forma de comunicarse.

CAPÍTULO II
MATERIAL Y
PROCEDIMIENTOS

II. Material y Procedimientos

2.1 Material

2.1.1 Población

La población está constituida por los 26 trabajadores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L de la Ciudad de Trujillo.

$$N= 26$$

2.1.2 Unidad de Análisis:

Cada uno de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L ubicada en Av. España 150.

2.1.3 Muestra

La muestra de la presente investigación está constituida por el total del personal de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Como existe poco número de sujetos, no es conveniente extraer una muestra, se trabajará la población total (26).

2.1.4 Marco muestral

El marco muestral estará constituido por la relación de colaboradores, obtenida de la oficina de RR. HH.

2.1.5 Unidad de muestro

Cada uno de los colaboradores de la relación.

2.1.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.1.6.1 Técnica

Encuesta:

Esta técnica de investigación nos permitirá recolectar la mejor información necesaria para nuestra investigación a fin de que se puedan lograr determinar una relación entre nuestras variables. Nos permitirá conocer opiniones, actitudes, creencias y percepciones desde todos los ámbitos de la empresa.

2.1.6.2 Instrumento

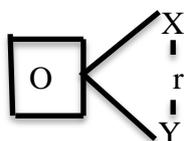
Cuestionario:

El cuestionario será aplicado a los colaboradores de la empresa para determinar el nivel de clima laboral y desempeño laboral en la empresa, así mismo estará estructurado por preguntas y sus respectivas categorías de respuesta a fin de que nos permita tabular de una manera más rápida.

2.2 Procedimientos

2.2.1 Diseño de contrastación

En nuestro estudio se aplicará el diseño correlacional de un solo grupo:



Dónde: O: observación de los trabajadores

X: clima organizacional

Y: Desempeño

r= Coeficiente de correlación

2.2.2 Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

Los datos recolectados mediante la aplicación del cuestionario, serán registradas en hojas de registro, elaborada por los autores y serán procesadas empleando el SPSS v.24, previa elaboración de la base de datos en el programa Excel.

Estadística descriptiva

Los resultados serán presentados en cuadros bivariantes con sus respectivas interpretaciones, con números de casos en cifras absolutas y relativas porcentuales.

Se adjuntará gráficos de barras para facilitar la comunicación de algunos resultados de interés.

Estadística Inferencial

Para determinar si existe una relación directa entre el clima laboral y mejora del desempeño laboral se calculará a través del coeficiente de correlación de Pearson.

Si el valor de r es positivo, indicara que existe una relación directa entre las variables.

Para interpretar el coeficiente de correlación se empleará la escala de Bugada.

Coefficiente	Interpretación
$r \leq 0.40$	Insignificante
$0.41 \leq r \leq 0.70$	Moderada
$r > 0.70$	Alta

Fuente: Los autores

2.2.3 Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	(Chiavenato, 2009) afirma “el clima laboral es la apreciación compartida por los colaboradores de una organización respecto al trabajo y las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan al trabajo en la organización”. (p.25)	El clima organizacional está relacionado con el ambiente que perciben los trabajadores, por tal motivo será evaluado a través de sus componentes organización, satisfacción y motivación laboral.	Organización	Políticas de la empresa	Cualitativa	Nominal
				Comunicación de los trabajadores		
				Funciones que realizan		
			Satisfacción Laboral	Participación en las decisiones		
				Reconocimiento de su trabajo		
				Apoyo de los directivos		
			Motivación	Aspiraciones del trabajador		
				Medio donde realiza su trabajo		
				Beneficios		
				Remuneración		

DESEMPEÑO LABORAL	Robbins y Timothy (2013) el desempeño laboral es: El proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con motivación y satisfacción laboral". (p.36)	La evaluación del desempeño laboral se medirá a través de la capacidad laboral, desenvolvimiento y eficacia de los trabajadores en una organización.	Desenvolvimiento	Habilidades individuales	Cualitativa	Nominal
				Comunicación abierta y directa		
				Bienestar en el centro de labores		
			Capacidad laboral	Puesto de trabajo		
				Formación y actualización de conocimientos		
			Eficacia	Percepción del trabajo		
				Metas alcanzadas		
				Conocimiento del puesto de trabajo		
			Perfil del Trabajador	Edad		
				Identificación con la empresa		

CAPÍTULO III

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

III. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

3.1. Generalidades

3.1.1. Nombre o Razón Social:

La denominación de la empresa es Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

3.1.2. RUC:

20396396883

3.1.3. Domicilio Fiscal:

Av. España 148-150

3.1.4. Representante Legal:

Barrantes Gutiérrez Luis Alberto

3.1.5. Actividad Principal:

Otras Actividades de Telecomunicaciones

3.3 Visión:

Posicionarnos como la mejor agencia en el mercado de telecomunicaciones, en alianza con nuestro principal proveedor Telefónica del Perú S.A.A. a través de nuestros productos y servicios para la satisfacción de nuestros clientes, guiados por actitudes honestas y éticas. Teniendo un personal calificado con capacidad de brindar servicios de alta calidad.

3.4. Misión:

Brindar a través de nuestros productos y servicios, en el sector telecomunicaciones la mejor satisfacción a nuestros usuarios. Apoyándonos por una empresa comprometida con el desarrollo de nuestros colaboradores y de la comunidad.

3.5. Objetivos:

- Brindar a nuestros clientes la mejor calidad en el servicio y productos movistar a través de la venta de nuestros equipos celulares en alianza con nuestro proveedor Telefónica Del Perú.
- Ofrecer y disponer de variedad de equipos celulares en la ciudad de Trujillo, Piura y Cajamarca para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- Mantener un alto stock en equipos y publicidad para la entrega inmediata a nuestros usuarios.

3.6. Foda:

Fortalezas

- Colaboradores capacitados para asesorar a los PDV.
- Ubicación estratégica de la distribuidora.
- Contar con publicidad que informe y comunique a los PDV.
- Servicio prestado de manera económica.

Debilidades

- Ser distribuidora nueva en el mercado.
- Falta de cobertura en zonas alejadas.
- Baja innovación en el diseño de los equipos.
- Promociones de otras distribuidoras a través de sus operadoras.
- Existencia de otras distribuidoras en el mercado de telefonía.

Oportunidades

- Incremento de la demanda por teléfonos celulares.
- Aprovechar las fallas de la competencia.
- Aprovechar los días festivos de la región.
- Aprovechar la Tecnología.

Amenazas

- Reconocimiento de otras empresas por tener un crecimiento rápido.
- Persistencia de otras empresas por ganar clientes en el mercado.
- Problemas externos no controlables: desastres naturales, inflación, inestabilidad política y económica.
- Entrada de nuevas empresas de telefonía al mercado.

CAPÍTULO IV
PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN
DE RESULTADOS

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de Resultados

4.1.1. Resultados Cuantitativos

Tabla 1

Cumple con las políticas de la empresa

Categoría	Fi	%
Siempre	10	38
Casi siempre	4	15
A veces	7	27
Con cierta frecuencia	2	8
Nunca	3	12
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

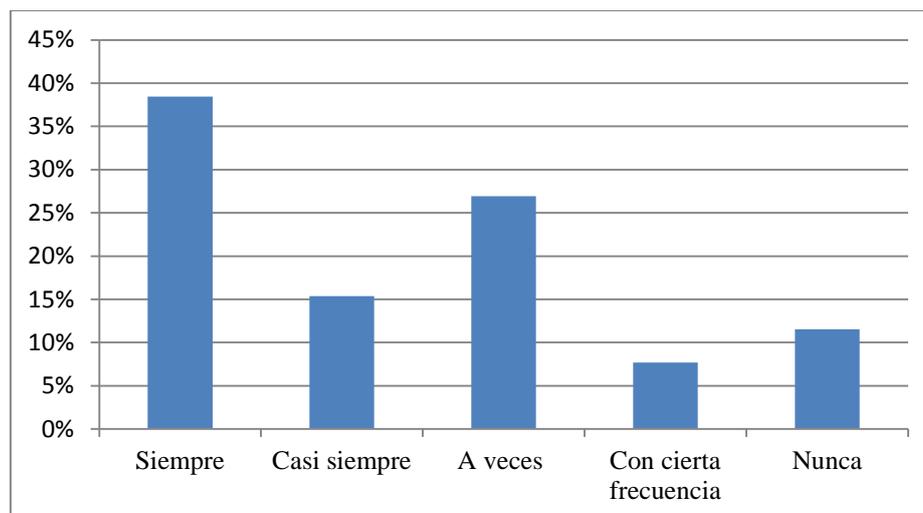


Gráfico 1: Cumple con las políticas de la empresa.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: La mayor parte de los colaboradores dice que la empresa si cumple con las políticas impuestas en un 38% y que un 8% resulta que, con cierta frecuencia, las cuales corresponde a La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 2
Existe comunicación dentro de mi trabajo

categoria	Fi	%
Siempre	4	15
Casi siempre	6	23
A veces	9	35
Con cierta frecuencia	5	19
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

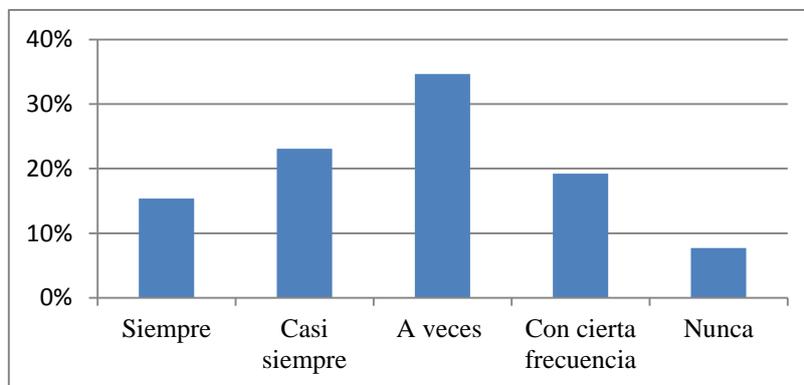


Gráfico 2: Existe comunicación dentro de mi trabajo.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 35 % de los colaboradores afirma que a veces existe comunicación dentro del trabajo, seguido de un 23% manifiesta que casi siempre y un 19 % afirma que con cierta frecuencia existe comunicación dentro de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 3

Las funciones establecidas son las adecuadas dentro del área de trabajo

categoría	Fi	%
Siempre	2	8
Casi siempre	6	23
A veces	11	42
Con cierta frecuencia	6	23
Nunca	1	4
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

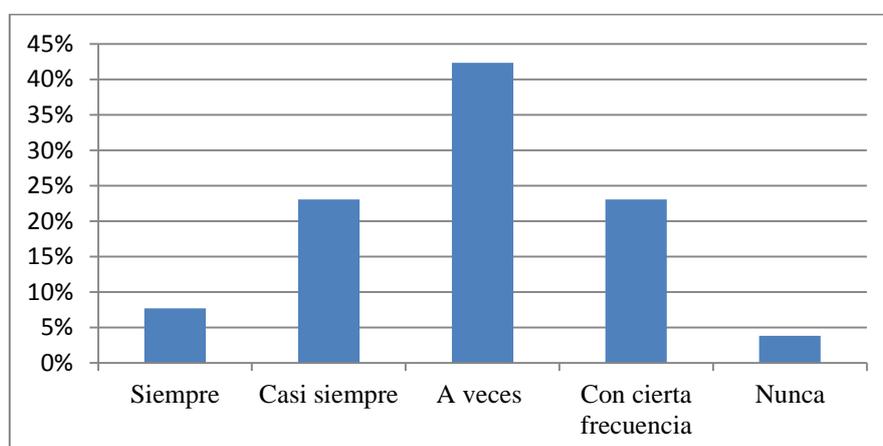


Gráfico 3: Las funciones establecidas, son las adecuadas dentro del área de trabajo.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Los trabajadores de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L obtuvieron que un 42 % de los colaboradores afirma que a veces las funciones establecidas son las adecuadas dentro del trabajo, seguido por el 23% que casi siempre o a veces las funciones son las adecuadas dentro de distribuidora Dial y 4 % dice que nunca las funciones son las adecuadas dentro del trabajo.

Tabla 4

Tienen la oportunidad de toma decisiones en las tareas de su responsabilidad

categoría	Fi	%
Siempre	4	15
Casi siempre	4	15
A veces	11	42
Con cierta frecuencia	5	19
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

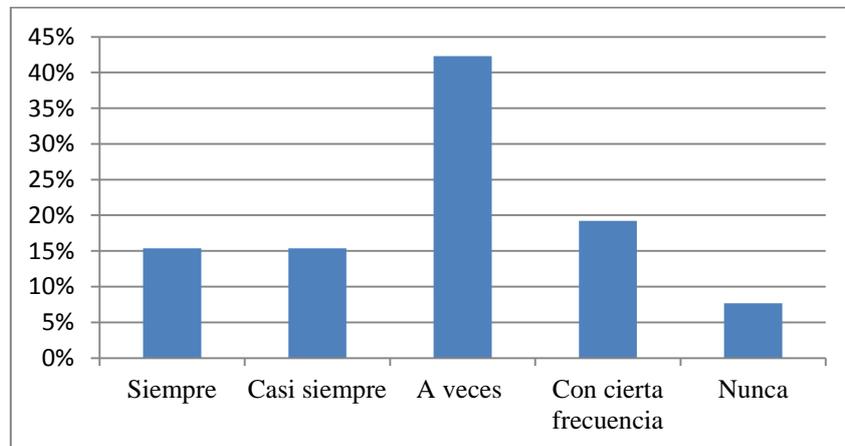


Gráfico 4: Tienen la oportunidad de toma decisiones en las tareas de su responsabilidad.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que un 42 % de los colaboradores manifiesta que a veces tienen la oportunidad de toma decisiones en las tareas de su responsabilidad., seguido por el 19% que afirma que con cierta frecuencia y un 15 % que siempre se tiene la oportunidad de tomar decisiones en las tareas de los colaboradores por La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 5

Los jefes reconocen y valoran mi trabajo

categoria	Fi	%
Siempre	4	15
Casi siempre	9	35
A veces	5	19
Con cierta frecuencia	6	23
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

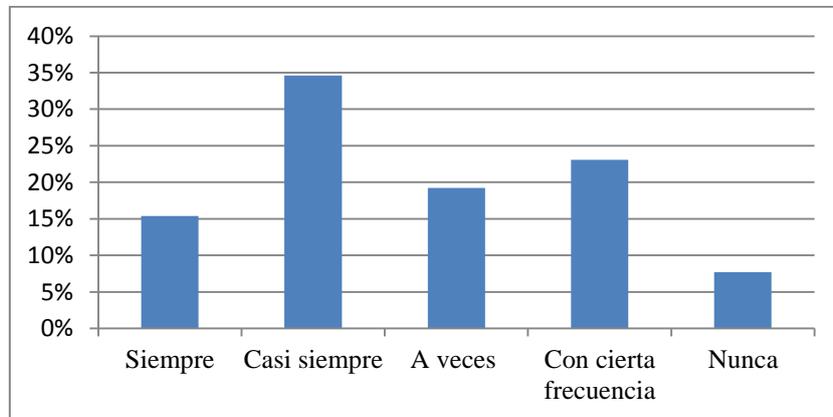


Gráfico 5: Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Del total de los encuestados, se muestra que un 35 % manifiestan que casi siempre los jefes reconocen y valoran su trabajo en las distintas áreas de la empresa y un 8% afirma que nunca los jefes reconocen y valoran el trabajo que realizan en La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 6

Su jefe le brinda apoyo en los obstáculos que se presentan

Categoría	Fi	%
Siempre	1	4
Casi siempre	11	42
A veces	10	38
Con cierta frecuencia	3	12
Nunca	1	4
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

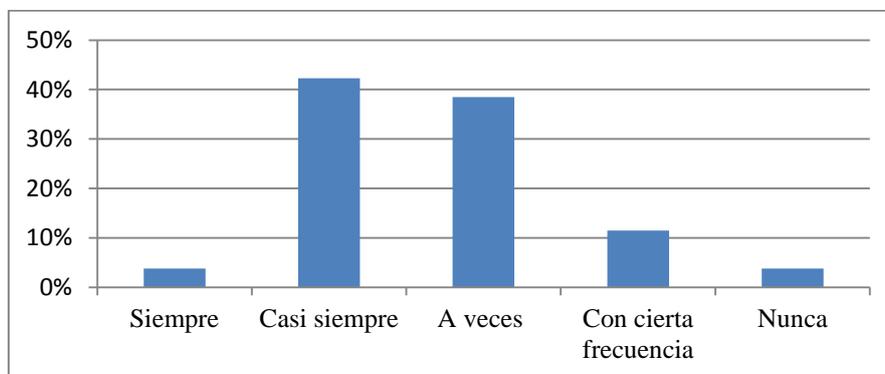


Gráfico 6: Su jefe le brinda apoyo en los obstáculos que se presentan.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: En el gráfico se muestra que un 42 % de los colaboradores encuestados manifiestan que casi siempre su jefe si le brinda el apoyo necesario en los obstáculos que se presenten, seguido de un 38% que a veces el jefe brinda apoyo para afrontar cualquier percance y un 4% reconoce que nunca sus jefes si los ayuda a solucionar los problemas que se presentan en La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 7

El ambiente físico de trabajo es adecuado

Categoría	Fi	%
Siempre	3	12
Casi siempre	2	8
A veces	7	27
Con cierta frecuencia	11	42
Nunca	3	12
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

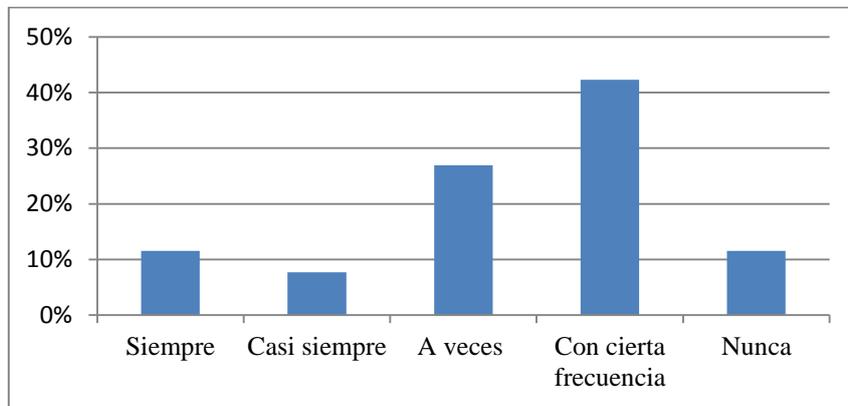


Gráfico 7: El ambiente físico de trabajo es adecuado.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 42% de los colaboradores encuestados manifiesta que con cierta frecuencia existe un ambiente de trabajo óptimo y un 27 % afirma que a veces existe un ambiente de trabajo adecuado para realizar las diferentes funciones dentro de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 8

Existe oportunidades de progresar en la empresa

Categoría	Fi	%
Siempre	1	4
Casi siempre	2	8
A veces	10	38
Con cierta frecuencia	9	35
Nunca	4	15
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

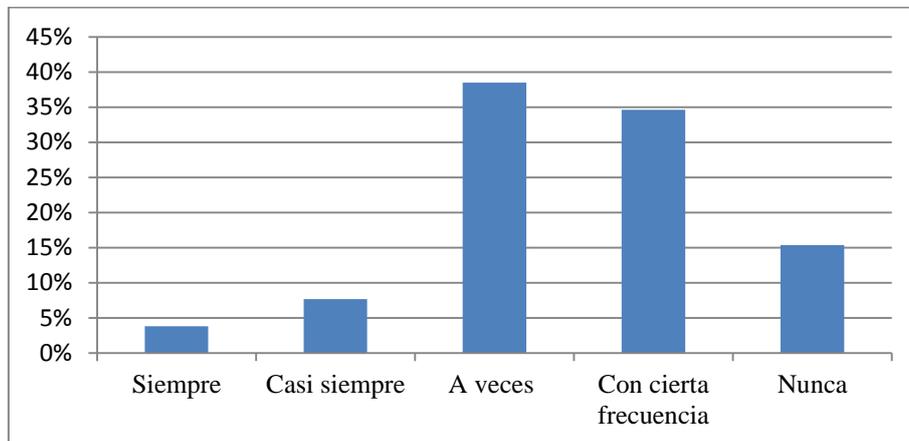


Gráfico 8: Existe oportunidades de progresar en la empresa.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 38% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces existe oportunidades de progresar en dicha empresa, seguido de un 35% que afirma que con cierta frecuencia hay oportunidades de progresar dentro la empresa y un 15% nos muestra que nunca existe oportunidades de progresar dentro de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 9

La empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores

Categoría	Fi	%
Siempre	2	8
Casi siempre	3	12
A veces	11	42
Con cierta frecuencia	3	12
Nunca	7	27
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

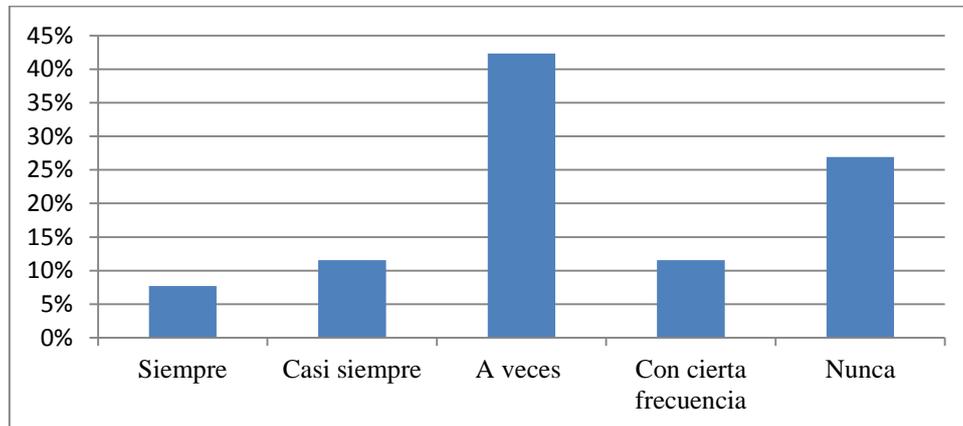


Gráfico 9: La empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 42% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces la empresa otorga buenos y equitativos beneficios hacia sus colaboradores, seguido de un 12% que afirma que casi siempre o con cierta frecuencia la empresa ha ofrecido beneficios hacia ellos y un 27% nos muestra nunca ha existido beneficios para los colaboradores de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 10

Su remuneración está de acuerdo a su desempeño y logro

Categoría	Fi	%
Siempre	0	0
Casi siempre	4	15
A veces	5	19
Con cierta frecuencia	11	42
Nunca	6	23
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

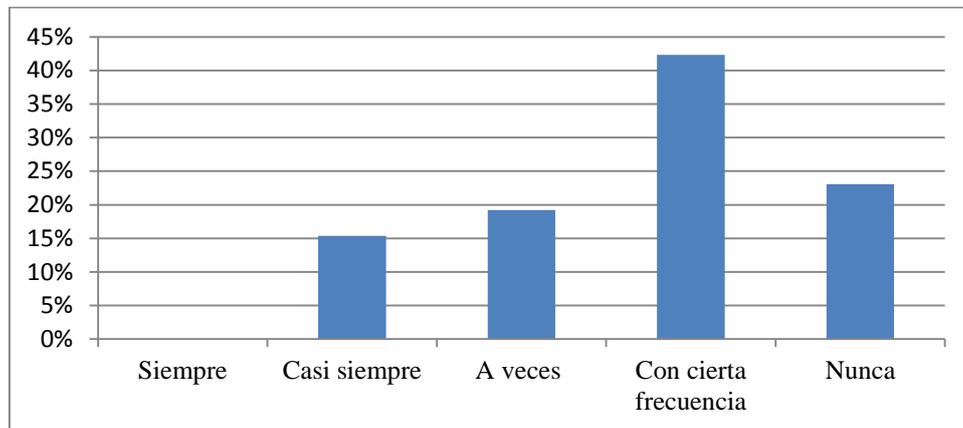


Gráfico 10: Su remuneración está de acuerdo a su desempeño y logro.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 42% de los colaboradores encuestados manifiesta que cierta frecuencia la remuneración va de acuerdo a su desempeño y logros, seguido de un 19% que está en desacuerdo con la remuneración que reciben por su desempeño laboral y un 23% nos muestra nunca están de acuerdo con su sueldo de acuerdo a sus logros obtenidos dentro de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 11

La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo

Categoría	Fi	%
Siempre	0	0
Casi siempre	2	8
A veces	12	46
Con cierta frecuencia	9	35
Nunca	3	12
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

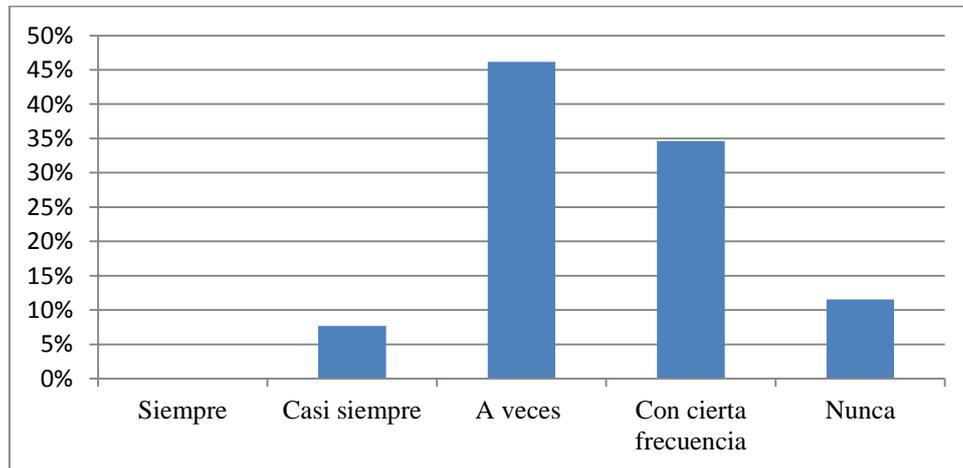


Gráfico 11: La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 46% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces la organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar en su trabajo, seguido de un 35% nos dice que con cierta frecuencia la empresa cuenta por tener planes y acciones que ayuden a mejorar sus actividades laborales y un 12% nos muestra que nunca existe planes que son tomados para mejorar las distintas actividades de los colaboradores de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 12

La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa

Categoría	Fi	%
Siempre	1	4
Casi siempre	8	31
A veces	7	27
Con cierta frecuencia	8	31
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

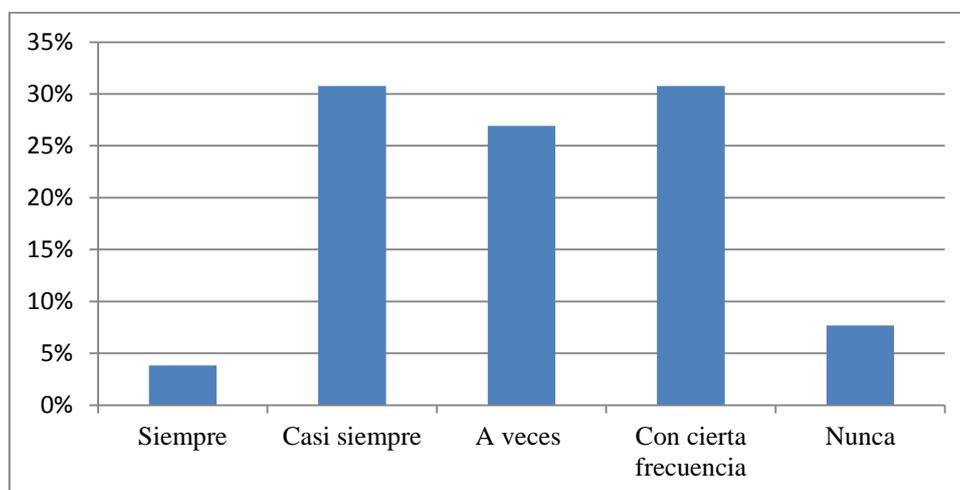


Gráfico 12: La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 31% de los colaboradores encuestados manifiesta que casi siempre o con cierta frecuencia existe una comunicación fluida entre las áreas de la empresa, seguido de un 27% que afirma que a veces existe poca comunicación entre las distintas áreas y un 8% nos muestra que nunca o de vez en cuando hay comunicación entre las áreas de La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 13

El ambiente de la organización es el adecuado

Categoría	Fi	%
Siempre	3	12
Casi siempre	6	23
A veces	10	38
Con cierta frecuencia	6	23
Nunca	1	4
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

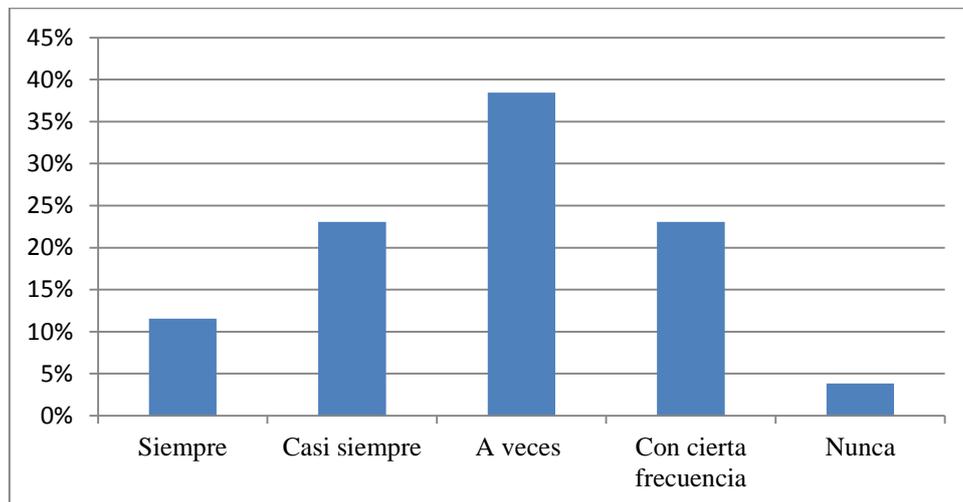


Gráfico 13: El ambiente de la organización es el adecuado.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Del total de encuestados un 38% nos dice que a veces existe un adecuado ambiente en la organización y un 4% muestra que nunca existe el mejor ambiente dentro de la organización.

Tabla 14

Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse

categoría	Fi	%
Siempre	1	4%
Casi siempre	7	27%
A veces	8	31%
Con cierta frecuencia	5	19%
Nunca	5	19%
TOTAL	26	100%

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

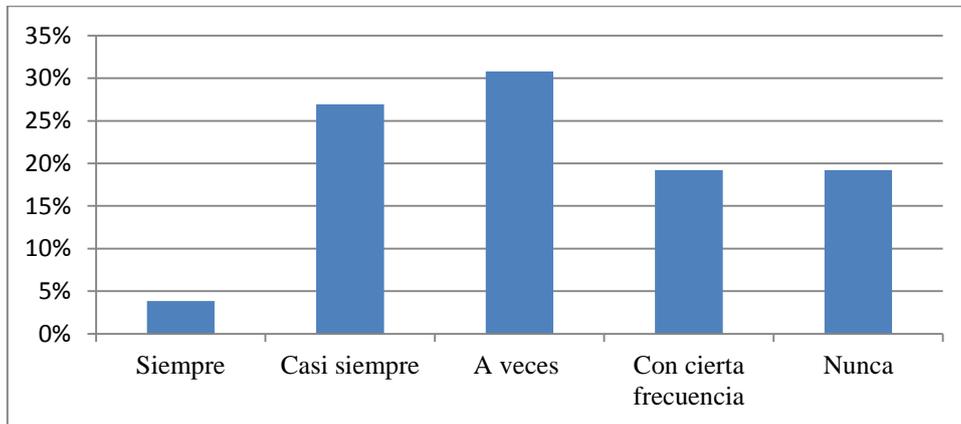


Gráfico 14: Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 31% de los colaboradores encuestados determina que a veces las actividades laborales les permiten aprender y desarrollarse día a día y un 19% nos muestra que nunca su trabajo diario piensa que lo ayuda desempeñar personalmente La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 15

Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo

Categoría	Fi	%
Siempre	1	4
Casi siempre	5	19
A veces	11	42
Con cierta frecuencia	8	31
Nunca	1	4
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

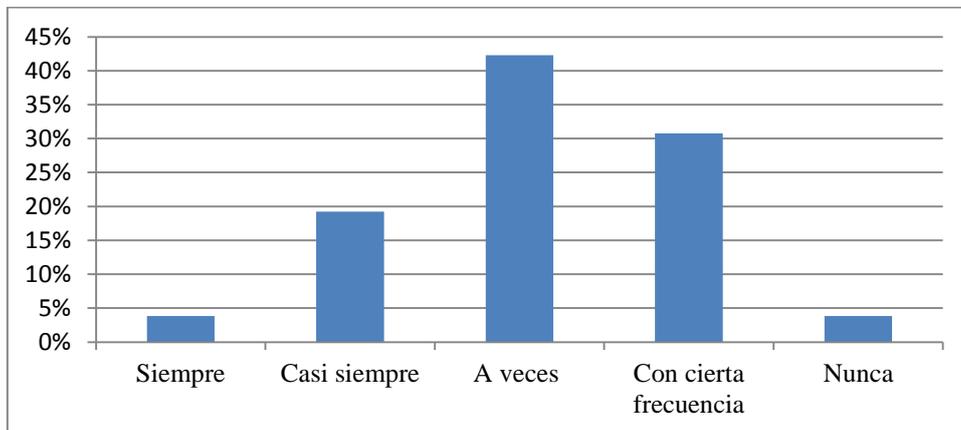


Gráfico 15: Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 42% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces recibe información para actualizar sus conocimientos del trabajo y un 31% afirma que con cierta frecuencia recibe información con el fin poder mejorar sus actividades cotidianas en La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 16

La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral

Categoría	Fi	%
Siempre	1	4
Casi siempre	4	15
A veces	10	38
Con cierta frecuencia	9	35
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

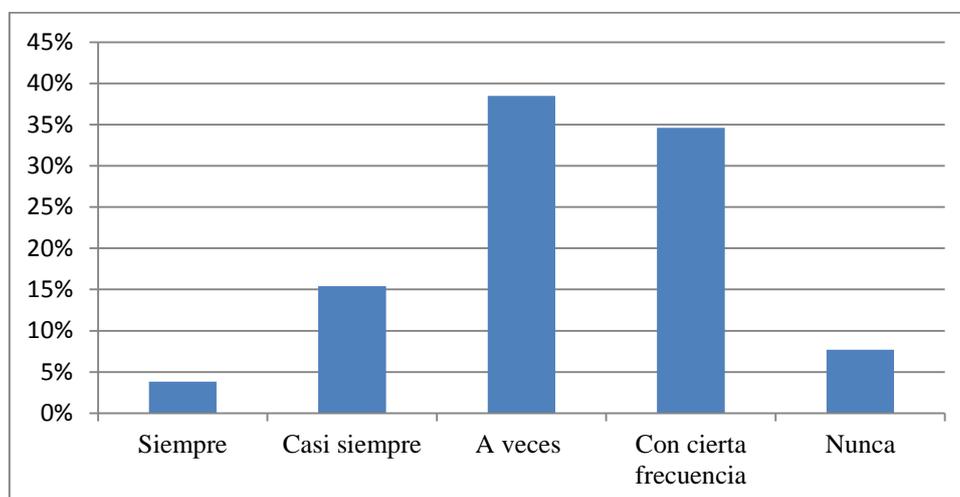


Gráfico 16: La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 38% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces la empresa es buena opción para alcanzar una mejor calidad de vida laboral y 8 % afirma que nunca la empresa es opción para alcanzar una mejor calidad de vida ya que no hay interés de la empresa de que ellos progresen sino de que cumplan las políticas establecidas en La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 17

Las metas establecidas son realistas y alcanzables

Categoría	Fi	%
Siempre	2	8
Casi siempre	6	23
A veces	7	27
Con cierta frecuencia	5	19
Nunca	6	23
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

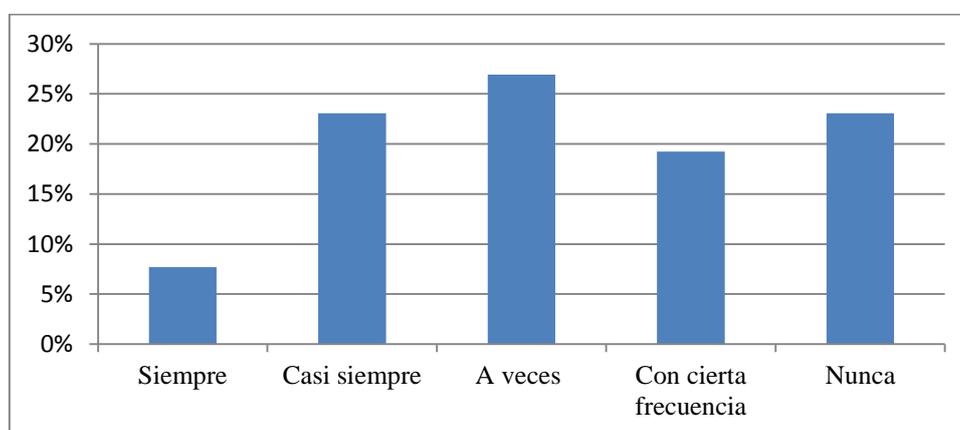


Gráfico 17: Las metas establecidas son realistas y alcanzables.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 27% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces las metas establecidas son realistas y alcanzables y 23% afirma que nunca la empresa ha propuesto metas establecidas realistas, todo esto lo hace para que cada empleado se proponga llegar a la meta establecida y así poder desempeñarse mejor en La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 18

Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo

Categoría	Fi	%
Siempre	2	8
Casi siempre	6	23
A veces	14	54
Con cierta frecuencia	2	8
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

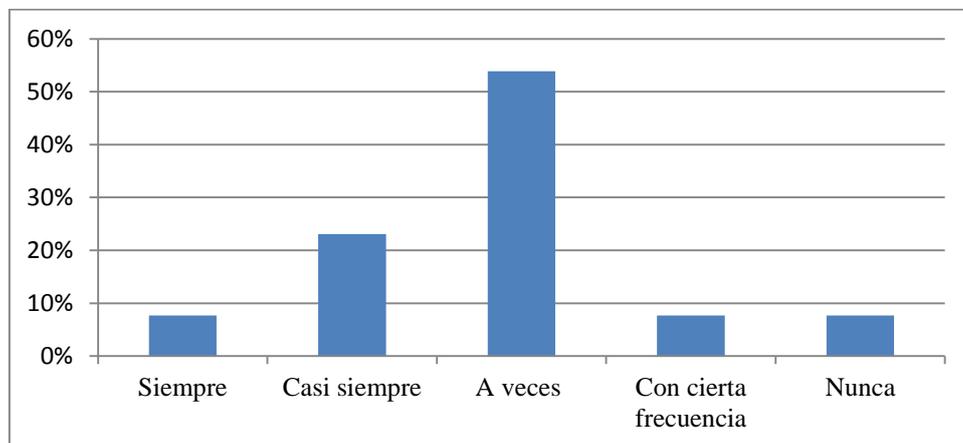


Gráfico 18: Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 54% de los colaboradores encuestados manifiesta que a veces se encuentra satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo y 8 % afirma que nunca se encuentra satisfecho con los conocimientos de su puesto y esto se debe que no hay una mejor capacitación del personal de como desempeñarse de manera óptima y eficiente a la hora de realizar sus actividades en La Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 19

Considero que la edad influye en las tareas asignadas por mi superior

Categoría	Fi	%
Siempre	0	0
Casi siempre	7	27
A veces	5	19
Con cierta frecuencia	6	23
Nunca	8	31
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

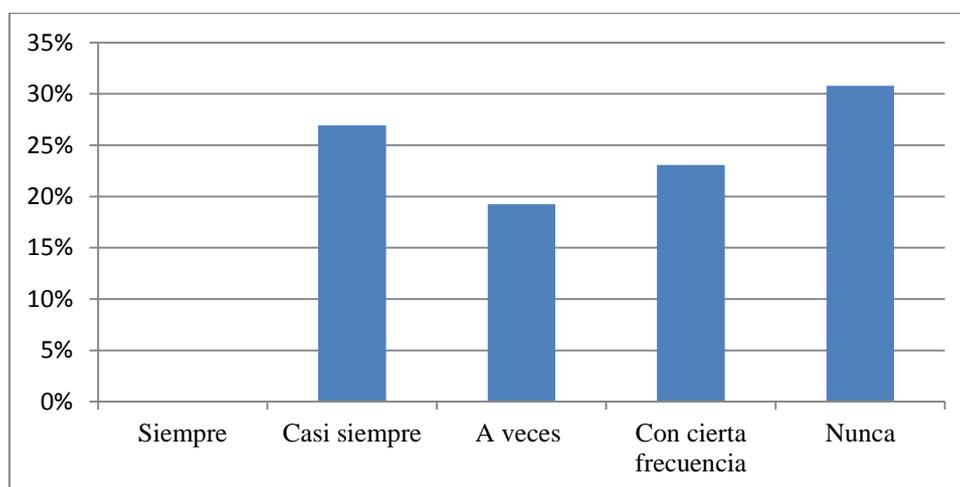


Gráfico 19: Considero que la edad influye en las tareas asignadas por mi superior.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Se puede observar que un 27% de los colaboradores encuestados manifiesta que casi siempre considera que la edad influye en las tareas asignadas por mi superior y 31% afirma que nunca es impedimento la edad para poder realizar las tareas diarias por el supervisor en La Agencia Distribidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

Tabla 20

Se siente comprometido con el éxito de la organización

Categoría	Fi	%
Siempre	8	31
Casi siempre	7	27
A veces	5	19
Con cierta frecuencia	4	15
Nunca	2	8
TOTAL	26	100

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

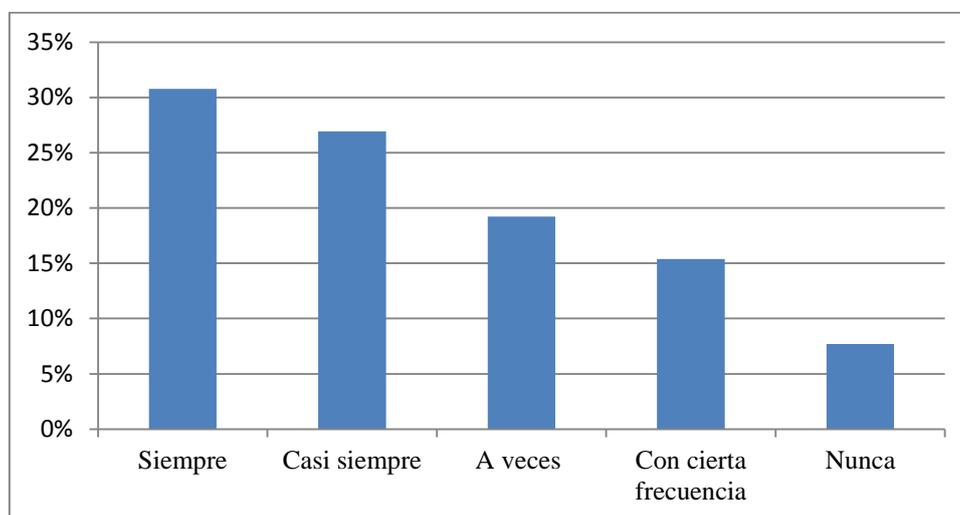


Gráfico 20: Se siente comprometido con el éxito de la organización.

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

Interpretación: Un 31% de los colaboradores encuestados manifiesta que siempre se siente comprometido con el éxito de la organización y 27% afirma que casi siempre se siente comprometido con el éxito, generalmente lo primordial no es que los colaboradores se sientan presionados por realizar su trabajo diario de manera eficiente, sino de que exista conexión trabajador y jefe con el fin de poder trabajar en equipo y obtener resultados positivos que beneficiaran a La Agencia Distribidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L.

4.1.2. Resultados cualitativos

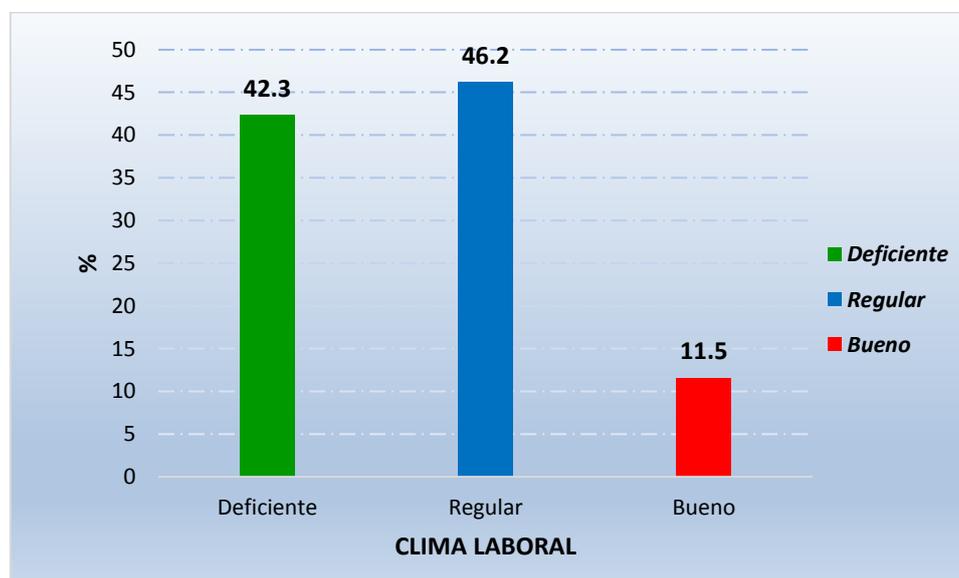
Tabla 21.

Nivel de clima laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo - 2017.

Variable 1	Escala	N°	%
Clima laboral			
Deficiente	10 - 23	11	42.3
Regular	24 - 37	12	46.2
Bueno	38 - 50	3	11.5
Total		26	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre el clima laboral, Trujillo - 2017.

Comentario: En la Tabla 21 se observa que el 46.2% de los colaboradores perciben nivel regular en el clima laboral, el 11.5% perciben nivel bueno, en tanto que el 42.3% perciben nivel deficiente de clima laboral. Determinándose que la prevalencia del clima laboral es de nivel regular (46.2%).



Fuente: Tabla 21.
Elaboración propia.

Gráfico 21. *Nivel de clima laboral de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo - 2017.*

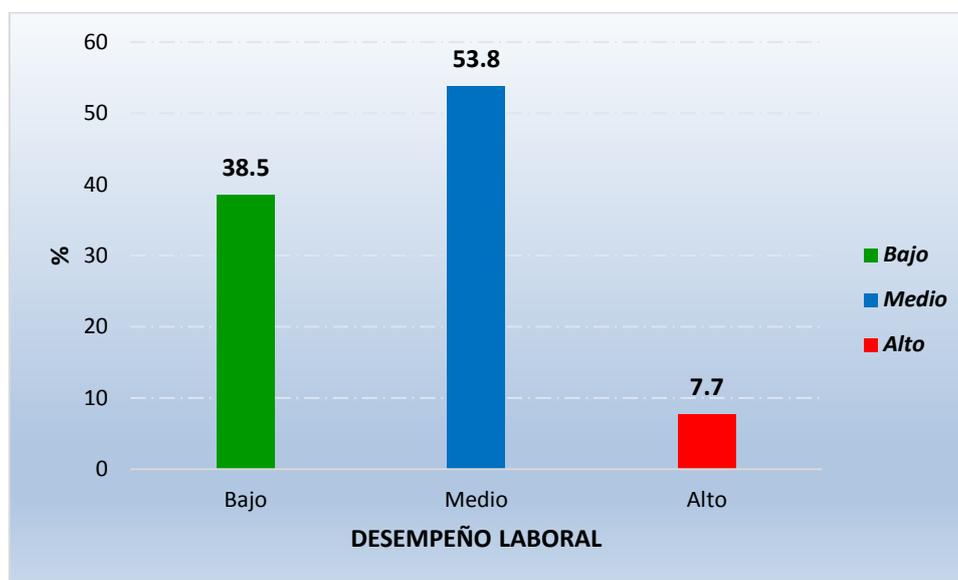
Tabla 22.

Nivel de desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo - 2017.

Variable 2	Escala	N°	%
Desempeño laboral			
Bajo	10 - 23	10	38.5
Medio	24 - 37	14	53.8
Alto	38 - 50	2	7.7
Total		26	100

Fuente: Aplicación del Cuestionario sobre el desempeño, Trujillo - 2017.

Comentario: En la Tabla 2 se observa que el 53.8% de los colaboradores obtienen nivel medio de desempeño, el 38.5% tienen nivel alto, en tanto que el 7.7% obtienen nivel bajo de desempeño laboral. Determinándose que la prevalencia del desempeño laboral es de nivel medio (53.8%).



Fuente: Tabla 22.
Elaboración propia.

Gráfico 22. *Nivel de desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo - 2017.*

Tabla 23.

El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo - 2017.

DESEMPEÑO	CLIMA LABORAL						TOTAL
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
ALTO	2	66.7	0	0	0	0	2
MEDIO	0	0	8	66.7	6	54.5	14
BAJO	1	33.3	4	33.3	5	45.5	10
TOTAL	3	100	12	100	11	100	26

Fuente: La encuesta

Elaboración: Los autores

$$X^2 = 17.558$$

$$P = 0.635$$

No existe relación directa entre clima laboral y desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, Trujillo - 2017.

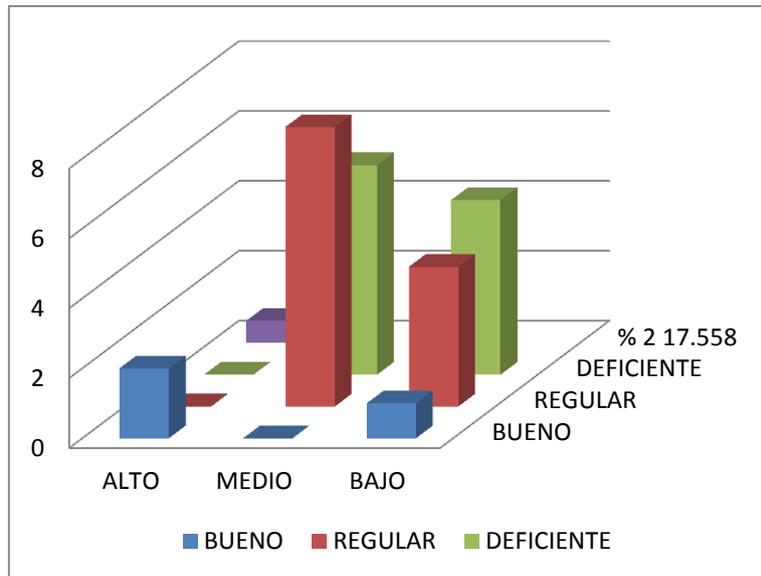


Gráfico 23. Relación entre clima laboral y desempeño.

4.2. Discusión de resultados

Con relación al primer objetivo específico: Determinar el nivel de clima laboral de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Según los resultados obtenidos en la tabla N° 21, se demuestra que el nivel de clima laboral es calificado como regular, lo cual revela que hay un descuido en el ámbito laboral de la empresa, así como en el trabajo que realizan los colaboradores. Por consiguiente, el 46.2% de los encuestados califica como regular el clima laboral, el 42.3% considera que es deficiente mientras que solo un 11.5% considera que el clima laboral es bueno. Esta calificación de regular se desprende de la escala de Likert aplicada en el cuestionario original aplicando valores de 1 al 5.

Este resultado se relaciona con la tesis realizada por Gutiérrez (2014) concluyendo que el clima laboral tiene una percepción negativa y esto se ve reflejado en el desempeño laboral del último trimestre de la empresa, originándose una serie de consecuencias en sus ganancias y la fidelidad del personal en sentirse identificado con su trabajo.

Al identificar la percepción de los colaboradores sobre el clima laboral en la empresa se pudo encontrar un negativismo de ello.

Con relación al segundo objetivo específico: Evaluar el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

De acuerdo a la tabla 22, Al evaluar el nivel de desempeño se obtuvo los siguientes resultados donde los colaboradores lo califican con un 53.8% en un nivel medio, un 38.5% lo califica en un nivel bajo, mientras el 7.7% solo lo califica como alto. Son resultados no muy alentadores para el logro de los objetivos de la empresa ya que los colaboradores no se sienten satisfechos en su trabajo.

Este resultado se relaciona con la teoría Robbins y Timothy (2013), el desempeño laboral es el proceso eficaz del personal que desarrolla su trabajo dentro de las organizaciones, la cual es de mucha utilidad para la organización en el logro de sus objetivos, originando en el trabajador un funcionamiento con

motivación y satisfacción laboral”. En las organizaciones el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de un trabajador para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando siempre evaluado por superiores dando como resultado su desenvolvimiento y productividad en el puesto que realiza sus funciones.

Se puede apreciar que el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L está en un estado medio, haciendo hincapié en que el trabajo y lo poco realistas que son las metas establecidas, hacen disminuir cada objetivo en el cual puedan interactuar en equipo.

Con relación al tercer objetivo específico: Determinar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Según el cuadro N° 23, Se encontró que no existe relación directa entre el clima laboral y desempeño de la empresa, indicando que 12 colaboradores califican el clima laboral como regular mientras 14 colaboradores determinan el desempeño como medio.

Este resultado se relaciona con la tesis de Monteza (2014), concluye que el clima laboral y el desempeño laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas y el mercado cambiante en el que se vive actualmente y cualquier variación en estos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Se puede apreciar que el clima laboral puede guardar o no relación con el desempeño de los colaboradores influenciando de manera positiva o negativa, esto se dará de acuerdo al trato que se efectuó en la empresa.

Respecto a la hipótesis: Existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L, en la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Para la contrastación de la hipótesis se aplicó la prueba chi cuadrado, donde nos muestra $X^2 = 17.558$ y $P=0.635$, demostrando que no existe relación directa

entre el clima laboral y desempeño de los colaboradores de la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L.

Se relaciona con la tesis de Quintero (2014), donde concluyó que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización; comportamiento que ocasiona la productividad de la Institución a través de un desempeño eficiente y eficaz, pero para poder originar esto se debe establecer una serie de normas y control constante de cada área de la empresa con el fin de estar al tanto si aparece un percance o problema y así poder solucionarlo de forma óptima.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se determinó que el nivel de clima laboral es regular y deficiente con un 46.2% y 42.3% respectivamente, debido a que el colaborador no interactúa de manera constante con el jefe de área y eso genera una mala comunicación y a la vez las oportunidades en la empresa no son las más adecuadas.
1. Se evaluó el desempeño de la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L encontrándose en un nivel medio, para tal sentido se muestra con un 53.8% de los colaboradores como nivel medio en su desempeño y un 38.5% como bajo.
2. Se determinó que no existe una relación directa entre clima laboral y desempeño laboral, donde la chi cuadrado es de 17.558, demostrándose así que en la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L un mejor desempeño haría que los colaboradores tengan un mejor clima laboral.
3. Se identificó que 23 colaboradores determinan que el desempeño se encuentra entre un nivel medio y bajo, afectado por factores como la oportunidad de progresar y sistema remunerativo, así mismo el clima laboral con 24 colaboradores que demuestran un nivel regular y deficiente, afectado principalmente por la comunicación y la calidad de vida laboral, es decir , no existe una relación directa entre jefe y colaborador y esto genera una serie de problemas que al final se pueden prevenir con el fin de evitar percances o negativas para la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L . No existe una capacitación para que los colaboradores desempeñen mejor sus funciones dentro de las distintas áreas de la empresa, no aprovechan al máximo las capacidades de sus colaboradores.

RECOMENDACIONES

1. Como se obtuvo un clima laboral regular en la empresa, para elevar el nivel del ambiente se recomienda que los jefes de cada área en conjunto realicen actividades recreativas fuera de la oficina con el objetivo de motivar al personal e incentivar el trabajo en equipo. Por lo que se debería realizar una vez por semana donde haya interacción entre jefe y colaboradores y así poder elevar el nivel de clima laboral en la empresa.
2. Al tener conocimiento de que el desempeño está a un nivel medio en la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L, sugerimos que se hagan reuniones de integración entre los colaboradores y jefes de área a fin de interactuar más entre ellos, así mismo saber las necesidades de cada uno de los colaboradores e incentivarlos a sentirse comprometidos con la organización.
3. Debido a que el clima laboral no tiene relación directa con el desempeño, proponemos que la empresa motive a todos sus colaboradores con recompensas monetarias o compensación de horas de trabajo, brindarles charlas motivacionales y capacitaciones que sean certificados o cursos de autoayuda personal.
4. La Agencia Distribuidora DIAL S.R.L debe mejorar su clima laboral para obtener un mejor desempeño de cada uno de sus trabajadores, por eso se debe considerar capacitaciones periódicas a los colaboradores para mejorar su desempeño y así mismo elevar al máximo sus capacidades e implementar políticas como el de ser amable y brindar un saludo entre colaboradores para que contribuya a un mejor ambiente de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México. Trillas
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). “*Gestión del Talento Humano*”. México
- Davis, K. y Newtron, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mac Graw – Hill Interamericana S.A.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Goncalves, (2000). “*Fundamentos del Clima Organizacional*”. *Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)*. México: Azteca.
- Hellriegel, D. Slocum, J. y Woodman, R. (2004). “*Comportamiento Organizacional*”. Décima Edición. México: Thompson Paraninfo S.A.
- Méndez y Álvarez, (2006). “*Productividad Laboral*”. México: Crisma
- Newtron, (2001). “*Desempeño Laboral*”. Madrid. Civitas.
- Pintado, E.A. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Ponce, P., Pérez, S., Cartujano, S., López, R., Álvarez, C., & Real, B. (2014). *Liderazgo femenino y clima organizacional, en un Instituto universitario*. Global Conference on Business and Finance Proceedings.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Tesis

Calva y Lucía. (2012). *Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla 2012*. (Tesis de grado). Universidad de las Américas. México.

Gutiérrez. (2014). *Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC, Trujillo 2014*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Trujillo.

Martell y Sánchez (2014). “*Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013*”, Universidad Privada Antenor Orrego.

Monteza (2014). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de las Enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Essalud Chiclayo* (tesis de grado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Quintero. (2014). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote en año 2014*. (Tesis de grado). Universidad Mayor de San Marcos.

Romero, U. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas* (tesis de maestría). Universidad Dr. Rafael Bellosillo Chacín (URBE), Maracaibo, Venezuela.

Páginas Web

Pymes Peruanas. (01 de octubre de 2012). *El Clima Laboral y su importancia.*

Recuperado el 20 de Agosto del 2017, de <http://pymesperuanas.blogspot.pe/2012/10/el-clima-laboral-y-su-importancia-para.html>

Revista de la Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM. (10 de octubre de 2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C.*

Recuperado el 20 de Agosto del 2017, de <http://www.redalyc.org/html/816/81632390009/>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Clima Laboral dirigido a los trabajadores de la Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L en Trujillo.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Administración

Datos del encuestado:

Sexo: (F) (M)

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, Marcando con un aspa la respuesta que corresponda.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca
1. ¿Cumple con las políticas de la empresa?					
2. ¿Existe comunicación dentro de mi trabajo?					
3. ¿Las funciones establecidas son las adecuadas dentro del área de trabajo?					
4. ¿Tienen la oportunidad de toma decisiones en las tareas de su responsabilidad?					
5. ¿Los jefes reconocen y valoran mi trabajo?					
6. ¿Su jefe le brinda apoyo en los obstáculos que se presentan?					
7. ¿El ambiente físico de trabajo es adecuado?					
8. ¿Existe oportunidades de progresar en la empresa?					
9. ¿La empresa otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores?					
10. ¿Su remuneración está de acuerdo a su desempeño y logro?					

Anexo 2: Cuestionario de Desempeño Laboral dirigido a los trabajadores de la Distribuidora Servicios y Representaciones DIAL S.R.L en Trujillo.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela Profesional de Administración

Datos del encuestado:

Sexo: (F) (M)

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere refleja mejor su situación, Marcando con un aspa la respuesta que corresponda.

	Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca
1. ¿La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo?					
2. ¿La comunicación es fluida entre las áreas de la empresa?					
3. ¿El ambiente de la organización es el adecuado?					
4. ¿Las actividades en las que se trabaja, permiten aprender y desarrollarse?					
5. ¿Recibo información para actualizar los conocimientos de mi trabajo?					
6. ¿La empresa es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
7. ¿Las metas establecidas son realistas y alcanzables?					
8. ¿Se siente satisfecho con los conocimientos adquiridos en su puesto de trabajo?					
9. ¿Considero que la edad influye en las tareas asignadas por mi superior?					
10. ¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					

Anexo 3: Validación del Instrumento de investigación

Se validará nuestro cuestionario asignando valores a nuestras respuestas entre los siguientes valores:

Siempre	Casi siempre	A veces	Con cierta frecuencia	Nunca
5	4	3	2	1

Se aplicó una encuesta a 8 colaboradores de la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L, con el fin de que otorguen valores a cada pregunta que fueron detalladas en los anexos 1 y 2.

En los siguientes cuadros demostraremos la confiabilidad de nuestro cuestionario, aplicado a cada variable en investigación.

Para nuestra variable Clima Laboral, se obtuvo el siguiente resultado en nuestra validación, aplicando la fórmula del alfa de cronbach.

Tabla 24: Validación variable clima laboral

COLABORADORES										
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	SUMA	VARIANZA
1	5	5	5	5	5	4	3	4	36	0.57
2	4	4	4	4	4	5	3	3	31	0.41
3	5	4	4	5	4	4	4	4	34	0.21
4	5	5	5	4	3	5	3	4	34	0.79
5	4	4	4	5	4	4	4	3	32	0.29
6	5	4	5	5	3	4	4	4	34	0.50
7	5	5	4	4	4	5	3	4	34	0.50
8	5	4	5	4	3	4	4	3	32	0.57
9	4	4	5	4	3	5	4	3	32	0.57
10	5	3	5	4	3	4	2	3	29	1.13
SUMA	47	42	46	44	36	44	34	35	328	5.54

Fuente: Los autores

Varianza de los totales : 27.14

$$\text{ALFA DE CRONBACH} = \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \alpha = 0.885$$

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado nos da un valor de 0.885, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

Tabla 25: Validación variable desempeño

COLABORADORES										
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	SUMA	VARIANZA
1	5	5	5	5	5	4	4	4	37	0.27
2	4	5	4	4	4	4	4	4	33	0.13
3	5	4	4	5	4	4	4	3	33	0.41
4	5	4	5	5	3	5	3	4	34	0.79
5	4	5	4	4	4	4	4	4	33	0.13
6	5	4	5	4	4	4	3	3	32	0.57
7	4	4	4	5	4	4	3	4	32	0.29
8	5	5	5	4	5	4	4	3	35	0.55
9	4	4	4	3	4	3	3	4	29	0.27
10	4	4	5	4	5	3	4	3	32	0.57
SUMA	45	44	45	43	42	39	36	36	330	3.96

Fuente: Los autores

Varianza de los totales :

14.21

$$\text{ALFA DE CRONBACH } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] \quad \alpha=0.801$$

Este coeficiente nos indica que entre más cerca de 1 esté α , más alto es el grado de confiabilidad, en este caso, el resultado nos da un valor de 0.801, entonces se puede determinar que el instrumento empleado tiene un alto grado de confiabilidad.

Anexo 4: Tablas De Criterios

Tabla 26: Recolección de datos de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

CLIMA LABORAL												
COLABORADOR	ÍTEMS										PTJE	TOTAL NIVEL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	5	5	3	5	5	3	5	1	3	1	36	Regular
2	5	5	5	5	5	4	5	2	3	1	40	Bueno
3	3	4	2	3	2	3	1	2	1	2	23	Deficiente
4	5	2	1	3	2	2	2	2	2	1	22	Deficiente
5	3	3	3	3	1	3	1	3	1	1	22	Deficiente
6	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	23	Deficiente
7	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	35	Regular
8	3	1	3	2	1	3	2	3	1	1	20	Deficiente
9	1	3	3	5	2	1	3	2	1	2	23	Deficiente
10	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	19	Deficiente
11	5	3	2	3	4	3	4	2	3	3	32	Regular
12	4	3	4	2	5	4	3	3	3	2	33	Regular
13	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2	23	Deficiente
14	5	5	4	3	4	4	3	4	3	2	37	Regular
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	Bueno
16	1	2	2	1	4	3	2	3	3	2	23	Deficiente
17	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	35	Regular
18	2	4	3	4	3	4	2	1	3	3	29	Regular
19	5	3	4	3	4	4	3	2	4	2	34	Regular
20	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	33	Regular
21	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	23	Deficiente
22	5	3	4	2	3	3	2	3	4	4	33	Regular
23	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	Bueno
24	4	3	3	4	4	4	2	3	2	2	31	Regular
25	1	3	2	3	3	2	1	3	2	2	22	Deficiente
26	3	4	2	3	4	4	2	1	5	4	32	Regular

Fuente: La encuesta

Elaboración: los autores

Deficiente	10 - 23
Regular	24 - 37
Bueno	38 - 50

Tabla 27: Evaluación del desempeño de la Agencia Distribuidora Servicios y Representaciones Dial S.R.L.

DESEMPEÑO LABORAL												
COLABORADOR	ÍTEMS										TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	PTJE	NIVEL
1	3	2	3	1	2	3	3	3	1	5	26	Medio
2	2	4	2	3	4	2	1	3	1	1	23	Bajo
3	3	2	3	2	3	4	2	3	3	5	30	Medio
4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	5	35	Medio
5	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	21	Bajo
6	2	3	2	3	2	3	1	3	2	1	22	Bajo
7	3	3	5	4	3	4	4	3	4	4	37	Medio
8	4	1	4	4	2	3	3	3	1	4	29	Medio
9	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	22	Bajo
10	1	1	3	3	2	1	3	1	1	3	19	Bajo
11	3	4	4	5	3	4	5	3	1	4	36	Medio
12	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	32	Medio
13	3	3	5	1	2	1	1	3	1	3	23	Bajo
14	1	2	3	2	3	2	1	4	3	2	23	Bajo
15	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	44	Alto
16	3	4	4	2	3	2	1	3	4	3	29	Medio
17	3	2	4	1	4	3	4	3	2	4	30	Medio
18	2	4	3	4	2	3	2	4	3	5	32	Medio
19	2	4	1	2	1	2	2	3	3	2	22	Bajo
20	2	4	3	1	3	4	3	4	3	5	32	Medio
21	2	3	2	4	3	2	4	4	4	5	33	Medio
22	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	30	Medio
23	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	43	Alto
24	1	2	3	1	3	2	3	2	2	4	23	Bajo
25	3	3	2	3	3	3	4	4	2	4	31	Medio
26	2	4	3	3	3	2	1	2	1	2	23	Bajo

Fuente: La encuesta

Elaboración: los autores

Bajo	10 - 23
Medio	24 - 37
Alto	38 - 50

Anexo 5: Contratación de la hipótesis (chi-cuadrada)

DESEMPEÑO	CLIMA LABORAL						
	BUENO		REGULAR		DEFICIENTE		TOTAL
	Nro	%	Nro	%	Nro	%	
ALTO	2	66.7	0	0	0	0	2
MEDIO	0	0	8	66.7	6	54.5	14
BAJO	1	33.3	4	33.3	5	45.5	10
TOTAL	3	100	12	100	11	100	26

Fuente: La encuesta

Elaboración: los autores

$$\text{Formula chi cuadrado: } x^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_e - f_o)^2}{f_e}$$

$$X^2 = 17.558$$

$$P = 0.635$$

No existe relación entre el clima laboral y desempeño en la Agencia Distribuidora DIAL S.R.L de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.