



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL  
AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC  
SUCURSAL CHICLAYO – 2019**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE  
BACHILLER EN ADMINISTRACION**

**Autora:**

**Ruth Nataly Fernández Piscoya**

**Asesor:**

**Dr. Echeverría Jara, José Foción**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2019**

# **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Título: Diagnosticar el clima organizacional del Área de venta empresas de Sodimac sucursal Chiclayo, 2019

Autora: Ruth Nataly Fernández Piscoya

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar cómo es el clima organizacional en los trabajadores del Área de venta empresas de Sodimac sucursal Chiclayo, 2019, la muestra para el estudio piloto es de 25 colaboradores entre ellos el Gerente, Sub gerente, jefe de áreas, asesores de ventas.

Se determinó las dimensiones para reforzar en los conceptos teóricos de algunos autores como la relación de trabajos previos de otros investigadores con la finalidad de tomar como antecedentes hechos en el mismo problema de estudio.

Se planteo los objetivos lo cual aportó en el desarrollo del cuestionario en donde se deseaba investigar y tener como hallazgos resultados que acredite lo que ya se había determinado como problema.

Este trabajo de investigación tiene como justificación del cual nosotros como alumnos estamos en la condición de hacer investigaciones y propuestas de mejoras en algún problema científico, social, por la razón de ser en poco tiempo profesionales y que lo aprendiendo en estos momentos hagamos la práctica, y los resultados de nuestros estudios de investigación sirvan a los que nos anteceden.

Para este estudio se determinó 11 reactivos en el cuestionario, siendo los más altos porcentajes la responsabilidad, manejo de habilidades, toma de decisiones por parte de los colaboradores, y por parte del empleador motivación en el cumplimiento de sus vacaciones entre otros beneficios; estos son resultados muy resaltantes en la investigación muy contradictorio al resultado que determina en el caso del ambiente agradable y armonioso, pues es en ello que se deberá trabajar para el buen Clima organizacional de la empresa.

Ya para finalizar tomamos como punto la discusión del estudio realizando comparaciones de resultados con algunos argumentos de las teorías relacionadas, y las conclusiones en donde la empresa debe tomar en cuenta para las propuestas de mejoras en el Área de venta empresas de Sodimac sucursal Chiclayo.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Colaboradores, Empleador.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine what the organizational climate is like for workers in the Sodimac branch sales area in Chiclayo, 2019. The sample for the pilot study is 25 employees, including the Manager, Sub-manager, area manager, sales consultants.

The dimensions were determined to reinforce in the theoretical concepts of some authors such as the relation of previous works of other researchers with the purpose of taking as background facts made in the same study problem.

The objectives were stated, which contributed in the development of the questionnaire in which it was desired to investigate and have as findings results that prove what had already been determined as a problem.

This research work has as justification of which we as students are in the condition of doing research and proposals for improvements in some scientific, social problem, for the reason of being in a short time professional and that what we are learning right now we do the practice, and the results of our research studies serve those that precede us.

For this study, 11 items were determined in the questionnaire, the highest percentages being responsibility, skills management, decision making by collaborators, and by the employer motivation in the fulfillment of their vacations among other benefits; These are very important results in the research that is very contradictory to the result that determines in the case of the pleasant and harmonious environment, because it is in this that we must work for the good organizational climate of the company.

Finally, we take the discussion of the study as a point, making comparisons of results with some arguments from the related theories, and the conclusions in which the company must take into account for the proposed improvements in the sales area companies of Sodimac branch Chiclayo.

**Key Words:** Organizational Climate, Collaborators, Employer.

## Índice

Resumen.....	iii
Abstract.....	ivi
Índice.....	v
Índice Tablas .....	vi
Índice Figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. El problema de investigación.....	8
1.2. Antecedentes .....	9
1.3. Formulación del problema .....	14
1.4. Aspectos Teóricos .....	14
1.5. Objetivos.....	22
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Justificación.....	22
II. MÉTODO.....	24
2.1. Tipo y diseño de la Investigación.....	24
2.2. Población y muestra .....	24
2.3. Variables .....	25
2.4. Operacionalización de Variables .....	26
2.5. Técnicas e instrumentos de la información .....	27
III. RESULTADOS.....	28
3.1. Tablas y Figuras .....	28
IV. DISCUSIÓN .....	39
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	40
VI. REFERENCIAS .....	43
ANEXOS.....	47

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Población.....	24
<b>Tabla 2</b> Operacionalización .....	26
<b>Tabla 3</b> Comunicación interna como una actitud permanente y planificada.....	28
<b>Tabla 4</b> Comunicación es abierta y transparente .....	29
<b>Tabla 5</b> Respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás.....	30
<b>Tabla 6</b> Las decisiones de su departamento/Servicio/Unidad se toman en su mismo nivel .....	31
<b>Tabla 7</b> Las decisiones se toman oportunamente .....	32
<b>Tabla 8</b> Realizar trabajo responsable .....	33
<b>Tabla 9</b> Las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.....	34
<b>Tabla 10</b> La empresa empodera a los trabajadores en la toma de decisiones.....	35
<b>Tabla 11</b> Agradable y armonioso el medio ambiente en donde labora.....	36
<b>Tabla 12</b> El tiempo de tus vacaciones que te brinda la empresa es suficiente.....	37
<b>Tabla 13</b> Línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral.....	38

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Valoración de la comunicación interna como una actividad permanente y planificada.....	28
<b>Figura 2</b> Nivel de comunicación abierta y transparente .....	29
<b>Figura 3</b> Valoración del respeto a las habilidades, deseos y la personalidad.....	30
<b>Figura 4</b> Valoración de las decisiones tomadas de su departamento/servicio/salud/ Unidad se toman en su mismo nivel.....	31
<b>Figura 5</b> Nivel de percepción de que las decisiones se toman oportunamente.....	32
<b>Figura 6</b> Nivel de percepción de que el trabajo se hace responsablemente.....	33
<b>Figura 7</b> Nivel de valorización de las decisiones se toman pensando en los trabajadores .....	34
<b>Figura 8</b> Nivel de valorización del empoderamiento de los trabajadores en la toma de decisiones.....	35
<b>Figura 9</b> Valoración porcentual de los agradable y armonioso en el ambiente donde labora .....	36
<b>Figura 10</b> Valoración porcentual de percepción del tiempo de las vacaciones que le brinda la Empresa .....	37
<b>Figura 11</b> Nivel de línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral.....	38
<b>Figura 12</b> Cuestionario aplicado a los colaboradores.....	63
<b>Figura 13</b> Cuestionario aplicado a los colaboradores .....	64

## I. INTRODUCCIÓN.

### 1.1. El problema de investigación

Es importante reconocer de la importancia de la preocupación en las organizaciones por saber un poco más sobre el clima organizacional, debido a que las personas están sujetas a un comportamiento dentro de las empresas y esto ocasiona que muchas veces afecten a los objetivos organizacionales y por ende tengan resultados negativos. Este concepto de estudio del clima organizacional tiene una injerencia muy creciente en la forma de hacer las cosas y en la conducta y del conjunto de individuos que se encuentran involucradas en la organización, es por ello, que se involucra la manera de como el colaborador realiza con comodidad su labor, mide su producción y en paralelo su nivel de satisfacción dentro de la organización. En este punto (Garza, 2015, p. 18) Manifiesta que el clima organizacional tiene una injerencia completa en las conductas de los diferentes colaboradores y que el comportamiento de igual manera está sujeta al modo de trabajo que estén realizando, por ende este determina la manera como el colaborador hace su trabajo, sus rendimientos, y su sentimiento por la labor del mismo.

Esta realidad se palpa en todos los lugares del mundo, hacemos referencia en la ciudad de Huari hay algunos colegios privados en donde solo se toman en cuenta la labor de los docentes en sus horarios de trabajo normal y este solo es específico con sus responsabilidades pedagógicas y evitan en todo momento toda jornada extracurricular ya lo consideran como una labor que no es ordinaria a su horario de trabajo. Este precedente ocurre en el colegio privado Manuel Prada del distrito de Huari. Debido a este motivo, se hizo un estudio en donde se investigó el vínculo entre las relaciones interpersonales y la variable clima organizacional de todo el personal académico y administrativo, en donde se observó la relación entre ambas variables, de igual manera se pudo identificar algunas amenazas y debilidades que existieron y hacer algunas propuestas de mejora continua.

En la Región Lambayeque existe pocas empresas que innovan constantemente y tratan de crecer tanto internamente como externamente por lo cual no se encamina hacia la mejor toma de decisiones para alcanzar el éxito de sus compañías, no toman en cuenta dos variables muy importantes como es el clima de la organización y la calidad

del servicio. En una entrevista que se le realizó al gerente José Dongo, representante de la parrillada Marakos 490, se tuvo como problemática diagnosticar la situación de la empresa y determinar cómo se encuentra el clima laboral, analizar el desempeño de los colaboradores y cual es la correlación de ambas variables, esto también obedece a identificar a sus mejores talentos dentro de la organización y con que tipo de clima laboral están trabajando, estas experiencias permitirán hacer una buena evaluación para replicarla en un local nuevo que tienen y seguir dando el servicio en mejores condiciones, de igual forma medir la satisfacción de los clientes. Nuestro trabajo de investigación tiene la intención de diagnosticar el clima organizacional del área de venta empresas Sodimac, sucursal Chiclayo, 2019.

## **1.2. Antecedentes**

En referencia al trabajo de investigación, existen antecedentes de estudio relacionados al tema por ello cito a:

### **A nivel Internacional**

Nieves (2015) en la investigación titulada *Perspectiva existencial del clima y cultura organizacional del hospital Dr. Tulio Carnevalli Salvatierra del instituto venezolano de los seguros sociales en España*, tuvo como objetivo general analizar la perspectiva del clima organizacional y la cultura del nosocomio, la metodología utilizada fue exploratoria, no experimental, con enfoque cualicuantitativo, tuvo una muestra de 36 colaboradores del hospital, entre sus principales conclusiones se determinó que hay problemas con el trato de la comunicación y de la información, se identificaron carencia de competencias laborales y los valores en decadencia, se detectaron situaciones positivas con la comunicación relacionadas con el espíritu de colaboración y la familiaridad entre los compañeros de trabajo, este estudio permitió tener una visión más amplia de las conductas de los colaboradores en el hospital de referencia.

Obreque (2015) en el trabajo de tesis titulado *Clima organizacional y compromiso del funcionario en un hospital público de baja complejidad en Chile*, que tuvo como objetivo principal analizar la correlación entre el clima organizacional y el compromiso del funcionario del mencionado nosocomio, en base a este diagnóstico se puede definir las dimensiones que tienen una mayor incidencia en el compromiso de los funcionarios, fue un estudio descriptivo, transeccional y no experimental, presentó una población de 189 y se obtuvo una muestra de 103 funcionarios, entre sus principales conclusiones se pudo identificar que la percepción del clima organizacional que tuvieron los funcionarios fue positiva con un 68% de aprobación, hubo también una correlación de las variables significativa de  $-0.05\%$ , de las principales dimensiones del clima organizacional que se relacionan con más recurrencia son la comunicación con un 62%, la motivación con un 58%.

Guillén (2015) en una publicación en revista indexada cubana con referencia a la salud pública, titulada: *Clima organizacional en la editorial ciencias médicas – Cuba*, a partir del análisis las dimensiones estudiadas, estableció como objetivo diagnosticar en que estado se encuentra el clima organizacional en la editorial de la revista de ciencias médicas, el cual tuvo como población a una parte de sus trabajadores, del cual se sacó una muestra por conveniencia, se utilizó una metodología de focus group y su enfoque fue cualitativo, entre sus principales conclusiones manifestaron los encuestados que existen algunas percepciones definidas por los colaboradores tienen una influencia negativa en el clima organizacional de la editorial de ciencias médicas.

Bernal, Pedraza, Sánchez (2015) En la tesis referida *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud. México*. Tuvo como objetivo principal medir la relación del clima organizacional con la calidad de servicios públicos. Se utilizó una técnica mixta, se tuvo en cuenta el aporte exploratorio de 82 investigaciones empíricas y teóricas que se publicaron en algunas naciones de latino américa en el pasado siglo XX, tuvieron como objetivos específicos analizar la multidimensionalidad y las características importantes del clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud. El estudio tuvo como metodología al tipo descriptivo, documental y al método de

análisis transeccional. Entre sus principales conclusiones se encontró que hay una inferencia teórica entre ambas variables y también concluye que es importante realizar investigaciones empíricas que potencien la perspectiva teórica revisada.

### **A nivel Nacional**

Perez y Rivera (2015) en su investigación relacionada con el *Clima organizacional satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2014*, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología es de tipo descriptiva, transversal y correlacional, se tuvo como muestra por conveniencia a 105 ciudadanos. Los instrumentos fueron el cuestionario y la guía de entrevista. Concluyeron con la demostración que las variables clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas, como resultados del estudio se diagnóstico que las variables se ha percibido que tienen diferencias significativas con respecto a las variables ( $p > 0.5$ ,  $p < 0.01$ ).

Saavedra (2016) en la investigación titulada *El diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores del centro de salud Max Arias Schreiber del distrito de la Victoria – Lima*; que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el diseño organizacional y el potencial humano del clima organizacional de los trabajadores de la empresa mencionada, fue un estudio de tipo transeccional, descriptivo y correlacional, contó con una muestra por conveniencia de 89 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario, entre sus principales conclusiones sobre la dimensión diseño organizacional tuvo una aceptación del 54%, la dimensión potencial humano la aceptación fue del 32% y de esta investigación se concluyó que se evidenció una correlación positiva ( $r = 0.389$ ) de ambas variables de estudio lo que permitió corroborar que si hay una significativa correlación.

Ticona (2016) en su investigación titulada *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del hospital Daniel Alcides Carrión, Essalud, Tacna*, que tuvo como objetivo principal determinar la influencia de ambas

variables de estudio el clima organizacional y la motivación laboral del personal involucrado en el estudio, el tipo de metodología aplicada fue transeccional y correlacional, tuvo una muestra de 108 enfermeras a los que se les aplicó un cuestionario con interrogantes inherentes a los ítems del estudio con la técnica de Litwin y Stringer, entre sus principales conclusiones indico que los colaboradores del área enfermería se encontró un clima organizacional desfavorable del 65.97%, entre sus otras dimensiones se tuvo que el clima organizacional se encuentra desfavorable con un 76%, en otra dimensión de las normas con un 74.5%, la estructura con un 53.2%, la calidez indico un 48.5% y un clima organizacional desfavorable con un 21.7% por tanto el clima organizacional tiene influencia directa, con alta significancia estadística ( $p < 0.01$ ). positiva a la motivación laboral.

Quispe (2015) en la tesis *Clima organizacional del servicio de obstetricia de alto riesgo hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2015*, tuvo como objetivo determinar el clima organizacional del servicio de Obstetricia de alto riesgo del mencionado nosocomio, tuvo una metodología descriptiva, no experimental, tuvo una muestra por conveniencia de 124 personas a los que se les aplicó un cuestionario, entre sus principales conclusiones indica que la percepción del clima organizacional fue optimo con un 52%, el diseño organizacional con un 8%, otra dimensión fue el potencial humano con un 4%, cultura organizacional se encontró optima con un 15%, liderazgo con un 8%, toma de decisiones con un 15%.

### **A nivel Local**

Urbina y Monteza (2015), en su investigación *Diagnóstico y propuesta para mejorar el clima organizacional en la empresa NY Ingeniería S.A.C, ubicada en la ciudad de Chiclayo*, que tuvo como objetivo general desarrollar un diagnóstico del clima organizacional en la empresa indicada, para lo cual se utilizó se aplicó una encuesta de tipo de escala mixta se ejecutó un tipo de escala de opciones, para realizar el diagnóstico del clima organizacional. Este instrumento tu la misión de medir las dimensiones de : supervisión, autorrealización, involucramiento laboral, autorrealización comunicación. Se encontró que el clima organizacional se encontraba en un nivel muy bajo, esto es es

desmedro de la empresa, motivo suficiente para concluir en una propuesta integral que busca optimizar los resultados encontrados en los indicadores, el cual tiene que hacerlo de manera rápida para elevar su productividad, que está basada en la búsqueda de la mejora del clima organizacional.

Pérez (2016), en su tesis titulada *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuidores S.A.C – Chiclayo*, que propuso como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional de los colaboradores de la mencionada empresa, utilizó una metodología de carácter mixto y correlacional, no experimental y transversal, se utilizó una encuesta de 46 enunciados que estaban relacionados con sus dimensiones e indicadores, las cuales la mayor parte estaban relacionadas con el clima organizacional, entre sus principales conclusiones indicaron que es muy importante implementar un programa de capacitaciones para sus colaboradores, de igual manera se pudo comprobar la relación que tenían ambas variables de estudio a través de la prueba de Spearman..

Arnao y Villegas (2015), en su tesis *Propuesta de Mejora del Clima Laboral del Banco Continental BBVA Balta basado en la teoría de Litwin y Stringer, Chiclayo*; tuvo como objetivo principal diseñar una propuesta de un plan de mejora basado en la teoría de Litwin y Stringer, para la empresa estudiada. La metodología de investigación es descriptivo-propositivo, según lo indicado por Bernal 2010, con un muestreo por conveniencia, se tuvo una el uso de la entrevista, con enfoque cualicuantitativo, se realizó una encuesta que se aplicó a 31 colaboradores. En los objetivos específicos pretendió despertar la conciencia de los directivos de la organización en relación al clima laboral, ya que el personal de la institución financiera estuvo pasando un mal momento dentro del sector de la banca comercial. Se concluyó, que los colaboradores si conocen la estructura organizacional, pero hay una ausencia del trabajo en equipo, no asumen muchos riesgos, existe una decadencia del clima laboral, en su mayoría son bastante distantes y no existe una colaboración más efectiva, indicaron también que hay mucha rigidez en las normas de rendimiento y estas son bastante altas, persisten los conflictos y no hay mucha negociación efectiva y no hay una identidad en los colaboradores con la empresa.

Vargas (2015), en su tesis titulada *Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la i.e. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque*, tuvo como objetivo principal fue analizar la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la institución educativa. Otros de sus objetivos específicos fueron medir el nivel a la satisfacción laboral y también analizar el clima organizacional en dicha institución, esto se pudo lograr aplicando un cuestionario que logro medir las dimensiones de cada variable en la escala de Likert, el total de la población fue de 89 colaboradores. Las principales conclusiones se pudo encontrar una correlación positiva significativa 4.5% Pearson; de igual forma las dimensiones tuvieron resultados positivos pero se recomendó mejorar las dimensiones de la variable dependiente.

### **1.3. Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel del clima organizacional utilizado en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.?

### **1.4. Aspectos teóricos**

#### **1.4.1. Clima organizacional..**

El clima organizacional está conceptualizado en el ámbito de las ciencias sociales, como la consecuencia de los resultados de los comportamientos de las personas ante el estímulo de una situación predeterminada en las diferentes zonas de trabajo, manifestando de esta forma un comportamiento sobre la indicación de los fundamentos que son interpretados por las personas, en otras palabras el comportamiento es la suma de la relación entre las personas y el entorno laboral. De manera ulterior Litwin (1971) sostuvo que el clima organizacional tiene un espectro más holístico y es flexible de las influencias sobre las motivaciones” (p. 10).

Por otro lado con referencia a Gómez (2004), el clima organizacional tiene la congruencia de diferentes indicadores como el lugar en donde una persona hace su trabajo habitualmente, mantiene una relación entre las autoridades y los trabajadores, entre sus compañeros, los stakeholders y los clientes (p.18), las diferentes variables o elementos que catalogan la forma del imago que presentan los trabajadores con referencia a su entorno

laboral, este estímulo logra un feedback a través de la actitud de los mismos. Esta definición indica que hay una congruencia con la teoría de Litwin es la que deviene de Idalberto Chiavenato (2007), con referencia a la gestión del talento humano, que pone énfasis en el clima organizacional tiene las siguientes acepciones:

Es imprescindible que los integrantes de la organización tengan un buen ambiente interno y que esté involucrado con mejorar el nivel de motivación de los involucrados de una manera íntima. La definición de la palabra compuesta clima organizacional tiene referencia a las motivaciones que se ofrezcan en el lugar donde se realiza la faena administrativa, en otras palabras, los diferentes aspectos que la empresa estimule para brindar diferentes tipos de estimulaciones que provoquen distintos tipos de conductas entre sus integrantes. Por ese motivo el clima organizacional se ve de manera óptima cuando este le brinda una satisfacción en las necesidades individuales de las personas y a su vez mejora la autoestima y la moral, por otro lado es desfavorable cuando presenta una carencia de aquellas necesidades.

### **Clima organizacional en entidades públicas**

En las entidades públicas como en las privadas hay una congruencia de factores que hacen posible que se muevan los recursos, estos involucran a los que están en la materia prima, el factor tecnológico, los económicos, y de manera especial las personas, estas en conjunto se ven interrelacionadas y trabajan según su contexto, actualmente este involucramiento se hace dinámico y muy inestable, el cual provoca cambios continuos en las organizaciones que se ve influenciado con la interacción de sus trabajadores, es por ello que para Ravines (2009), nos dice que el concepto de clima organizacional realizada en entidades públicas, es importante que se tenga en cuenta las buenas relaciones ya sea entre los trabajadores y las autoridades que tienen influencia en la performance laboral y constantemente en el aumento de las habilidades de los trabajadores.

### **Enfoque Sobre el Clima Organizacional**

Weinet (1981), en su base teórica involucra a un cúmulo de aportes de investigaciones sobre el clima organizacional, el cual los agrupa en tres visiones o apartados:

1. Aquí están presentes los que tienen una visión objetiva del clima organizacional: el cual perciben al clima como un objetivo que puede ser medible y tangible, que nos hace un punto referencial sobre el conjunto de fundamentos objetivos de la empresa, que pueden ser aquellos componentes que están en función de las normas, algunos sistemas de supervisión, los diferentes estilos de generación de valor. También los autores Forehand y Gilmer (2004), conceptualizan a esta coyuntura con la posibilidad de tener una relación de causa - efecto que se establece entre los objetivos del medio ambiente y aquellas variables de los procesos y los resultados de la organización.

2. Como segundo punto está la definición de tener una visión colectiva pero subjetiva, del clima organizacional. El clima tiene que ver con la mirada holística de la organización en su totalidad o segmentada por áreas u sectores, están involucrados también aquellas empresas que tienen una visión en conjunto y de otras que las comparten. Esta visión se realizan mediante mensajes de diferentes tipos que pueden ser subliminales, otros explícitos y los de forma directa, los mismos se transfieren entre ellos y se va construyendo un discurso en común, sobre las cualidades y las fortalezas que posee la organización estas pueden ser el aspecto físico de la misma como sus procesos que poseen para llevar a cabo sus objetivos. Este concepto es el que refiere Bfoom (1987) que menciona que el clima organizacional es el conjunto de percepciones colectivas y la suma de actitudes de pensamiento y los valores en general. También Poole (1985), tienen en consideración a dos aspectos claves que podrían condicionar el menor o mayor efecto del clima organizacional con referencia del comportamiento de las personas que están involucrados en la organización: 1) La medición de la conciencia que existe entre los integrantes en relación a las presiones que tienen sobre los diferentes propiedades físicas de la organización que tienen injerencia formar un indeterminado tipo de comportamiento entre los miembros de la organización. Si este nivel de sentimiento es alto estos se pueden enfrentarse entre sí y ser menos involucrados a sus consecuencias. 2) También existe un modo de orientación que está direccionada a mejorar el imago de la percepción del clima organizacional de otros, es en esta circunstancia que hay la influencia de dos situaciones: los niveles de conciencia que se encuentran en las percepciones del clima organizacional que involucran a los miembros de toda la empresa y el grado de precisión en el que cada ser humano sabe sobre los valores y creencias de los demás.

3. Como última visión tenemos a la subjetiva, en donde nos manifiesta que cada individuo tiene un imago de la organización y de todas las ocurrencias que en ella se presentan, por lo tanto el clima organizacional, se observa en el constructo individual; en otras palabras los individuos construyen sus propios imagos sobre el clima de la organización, lo que hace que se perciba las propias características de la empresa, les hace un filtro por medio de sus propias creencias subjetivas (personalidad, valores, actitudes, necesidades) y al final hace un imago de su propio clima laboral (Taylor, 1979). Es por ello que cada una de las diferentes visiones que interpretan el clima organizacional tienen como punto neurálgico a la realidad.

### **Dimensiones de la variable: Clima Organizacional.**

#### ***1.4.1.1. Comunicación interpersonal.***

Es un tipo de comunicación bidireccional que tiene dos direcciones en el cual por un lado se realiza un intercambio diferenciado de información, sentimientos, pensamientos, ideas, necesidades e ideologías, las que se pueden manifestar entre grupos o personas . También lo podemos codificar también a través de la palabra, como de los movimientos, actitudes, etc.

Etimológicamente la palabra comunicación deviene del término “comunicare” que tiene como significado “poner en común”, lo que involucra la acción entre los que se comunican, no solo transmitir mensajes en forma unidireccional sino a nivel interpersonal; esto pone en contexto al entendimiento de comunicación como un vínculo netamente social, (Rizo, 2006 p.19)”.

#### ***1.4.1.2. Autonomía para toma de decisiones.***

Se puede definir a la autonomía de la toma de decisiones como lograr en primer lugar identificar y solucionar aquellos inconvenientes que ocurran en la organización. De esta manera permanente los problemas siempre tendrán su coyuntura, es por esta razón que para que se desencadene el proceso de toma de decisiones se debe de tener en cuenta que existe un problema. Para el autor Huber existe los problemas cuando hay una diferenciación entre una situación deseada y una real. La solución del mismo puede darse para modificar otra

coyuntura, por esta razón es importante dejar en claro como es el proceso para luego establecer las diferencias.

## **Técnicas y Herramientas**

En este punto se propone realizar una división entre las diferentes técnicas que nos dan la posibilidad de utilizar las herramientas y procesos que se involucran dentro de ella.

Con referencia a lo concerniente a las técnicas se tendrá en cuenta al modelo establecido por Simón (2012), para poder determinar las descripciones de los procesos de toma de decisiones. El mismo tiene tres fases fundamentales:

1. Investigación que tiene que explorar el ambiente sobre las condiciones que establecen las decisiones tomadas. Los primeros datos que se establecen al inicio se deben de procesar y se examinan en el propósito de encontrar indicios que permitan identificar algunas oportunidades o problemas ulteriores.
2. El diseño de posibles cursos de acción con la generación de valor en la invención, y el análisis, para este propósito hay un involucramiento de los procesos para comprender el problema y poder encontrar las soluciones y comprobar su efectividad.
3. La elección, que es debe de realizar una selección de una opción de las que estén disponibles, al final se selecciona la mejor y se consolida su implementación.

Hay que mencionar que los últimos tres lustros, se consolido la teoría de las decisiones interactivas (o teoría de juegos) se ha consolidado en un modelo muy usado que está consolidado como como un modelo económico que tiene la generación de valor en la contribución significativa en las diferentes ciencias como la política, la defensa, las biológicas, etc. La teoría está centrada en la teoría económica que tuvo un reconocimiento con un premio nobel de economía en el año 1994 para los autores John Harsanyi, John Nash y Reinhar Selten, esta teoría tiene como principio analizar a uno o más individuos su interacción y comportamiento estratégico, al inicio como observador y esperar lo que ellos hagan y luego tener una respuesta ante este estímulo. En otras palabras decir que hay que esperar que haya una respuesta luego de la interacción de los demás.

## **Tipos de Decisiones**

En esta tipología todas las decisiones no tienen el mismo contexto, ni reproducen consecuencias similares, de igual manera tampoco su acepción es igual por relevancia, es por ello que hay varios tipos de decisiones, en este propósito de la clasificación se destacaran las siguientes. (Claver, 2000).

### **1. Tipología por niveles**

Está vinculada con la concepción de organización estructurada y la idea de posicionamiento que tiene una misma derivación, estas decisiones tienen una clasificación en relación a la posición de jerarquía o del nivel gerencial, en la cual podemos distinguir a las siguientes.

- a. **Decisiones de planificación** (o estratégicas), son aquellas decisiones que son adoptadas por los altos directivos, CEOs, etc. Están referidas a aquellas relaciones entre la empresa u organización y todo su entorno. Son aquellas decisiones que tienen una transcendencia amplia ya que pueden definir los objetivos generales y específicos de toda la empresa; estas están supeditadas al tiempo y son de largo aliento y no se pueden repetir, por este motivo se hace escasa la comunicación y la información es limitada y las consecuencias son irreversibles; de otro lado las omisiones pueden perjudicar al desarrollo de la organización y en casos excepcionales su sostenimiento, por lo que necesitan un tener juicio y reflexión de lo acontecido.
- b. **Decisiones tácticas o de pilotaje**; son aquellas decisiones que son tomadas por los jefes intermedios y estas pueden ser constantemente repetitivas y estas pueden tener precedentes, las omisiones y errores no involucran penalidades muy severas, solo en el caso de ser repetitivas.
- c. **Decisiones operativas**, son las que son llevadas a cabo de funcionarios que se encuentran en el nivel más inferior. Son las que se encuentran involucradas con las actividades cotidianas de la empresa. El grado de recurrencia es alto: se ven involucradas en las rutinas y procesos automáticos, en este punto la información está

disponible. Los errores se subsanan de manera rápida ya que los plazos son cortos y las penalidades son mínimas.

## **2. Tipología por métodos**

Simón (1977) realizó una nueva clasificación tomando en cuenta la igualdad de los métodos empleados para hacer una nueva toma de decisiones, esto es de manera independiente sobre los niveles de decisión. Por esta distinción se tienen ahora los extremos en cuenta :

- Las decisiones programadas son aquellas que se hacen de rutina y son muy repetitivas, estas se definieron en un procedimiento ya establecido una regla de decisión.
- El otro tipo de decisiones son las no programadas que son las que se presentan por primera vez y son nuevas para la organización, no están estructuradas pero son importantes. No hay algún método pre definido para sostener el problema debido a que este no surgió con anterioridad o porque su estructura o naturaleza son extremadamente complejas, o porque no merece tratarse a la medida del hecho. (Koontz)

### ***1.4.1.3. Motivación laboral.***

Estas teorías de motivación están concentradas en la parte laboral que enfoca los descubrimientos de algunos estímulos o elementos que indican la forma de proceder de las personas. Esto depende del nivel que este motivado un ser humano, para que defina su forma de actuar. Se pueden diferenciar a dos tipos de motivación:

- 1) Teorías de contenido. Estudian aquellos elementos que motivan a las personas.
- 2) Teorías de proceso. Se preocupan de los procesos de la motivación, como se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes, etc.

Herzberg: Teoría bifactorial . Esta teoría tiene como base a los factores que tienen relación con la motivación:

- 1) Factores de higiene, asociados a la insatisfacción.
- 2) Factores motivadores, asociados a la satisfacción.

Esta teoría tiene como base al equilibrio de los factores de motivaciones y los de higiene, debido a esto se conceptualiza que si una persona hace su trabajo en condiciones de higiene maltrechas e inadecuadas, se considera que afecta al clima laboral de la organización.

En esta posición nos manifiesta que todos tenemos la responsabilidad de saber conocernos a aceptarnos a nosotros mismos para lograr conseguir los trabajos inspirados en el desarrollo familiar ya que está en relación a nuestros principios y valores. En las empresas tradicionales, que ya tienen más de una centuria, la esencia o estructura interna, estuvo conformada por la mezcla de la jerarquía y el poder.

Drucker (1993). En su libro con enfoque post capitalista y su búsqueda de la competitividad gerencial en el nuevo siglo XX, en donde la nueva economía y management de los negocios, los administradores responsables tienen que diseñar nuevos estilos de liderazgo y de prácticas gerenciales de una alta performance y eficiencia del talento humano. Lo complejo de la motivación laboral tiene que tomar en cuenta los enfoques que tienen en cuenta a los diferentes factores del ambiente y personales. La posición y las investigaciones prácticas modernas de la administración señalan a la motivación como algo importante para la gestión de los responsables y los gerentes pueden incorporar en las interacciones de trabajo la creación y la supervisión. El autor pone énfasis en la competitividad para la búsqueda de la generación de valor en un mercado que cada día se torna más competitivo y por ende necesita mejorar la motivación laboral y hay que tener en cuenta los factores extrínsecos que son inherentes con la labor que hacen y sobre todo de la competencia y del propósito de hacer de las estrategias necesarias para hacer que en el corto plazo genere la posibilidad de tener una empresa más rentable, tomando en cuenta los factores mencionados.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General.**

Diagnosticar el clima organizacional que prevalece en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

### **1.5.2. Objetivos Específicos.**

Analizar el nivel de comunicación interpersonal por los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

Determinar la independencia de la toma de decisiones en los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

## **1.6. Hipótesis**

Por tratarse de un tipo de estudio descriptivo esta investigación no llevó hipótesis dado las circunstancias. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 108).

## **1.7. Justificación**

El presente estudio trata de un diagnóstico al clima organizacional de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo; sirve para detectar deficiencias en algunas dimensiones de este estudio y dar algunas propuestas en mejoras para el buen desarrollo del rendimiento o desempeño laboral.

De igual manera , desde el punto de vista metodológico al tener una investigación descriptiva y no experimental en donde se hizo uso de diferentes fuentes, artículos y revistas, libros y etc, las cuales servirán como modelo para las futuras investigaciones, también tenemos a la justificación social ya que dará a conocer a otras empresas sobre el

diagnóstico del clima organizacional para las áreas de ventas, esto permite dar algunas recomendaciones para tener una mejor convivencia con el talento humano de las diversas empresas frente a los competidores, del mismo modo, hacer posible que los colaboradores se sientan fidelizadas en su trabajo, ya que es un reto constante ya que tiene como colofón optimizar los mejores desempeños y por consiguiente la mejora de las organizaciones. Además, cuenta con un valor teórico ya que utilizará el conocimiento existente del clima organizacional en los diferentes libros y artículos científicos porque los resultados se pueden generalizar y servirán a otros estudios en lo que nos permitió tener una mejor comprensión del tema de investigación La investigación también tuvo algunas implicancias prácticas debido a que logra ver a un futuro tener alternativas de acción y corrección sobre lo que se encuentra con la realidad.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

**2.1.1. Tipo:** En la presente investigación fue de tipo descriptivo, porque desea encontrar la especificación de características y propiedades relevantes de cualquier fenómeno que se determine analizar (Hernández, Fernández & Baptista, 2014)

**2.1.2. Diseño:** En la investigación se tuvo un diseño no experimental, transeccional (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Porque se realizó un diagnóstico del clima organizacional que prevalece en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

### 2.2. Población y muestra

#### 2.2.1. Población

Tamayo (2003: Pag.176) refiere que: “La población es el total de caracteres de un fenómeno de estudio, incluso de manera total como parcial que se integran a dicho fenómeno”.

En la presente investigación se tomará como población a los colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

, la cual está conformada por 25 colaboradores desempeñándose en dicha área que se detalla a continuación:

**Tabla 1 : Población**

<b>Cargo</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Gerente	1	4
Sub Gerente	1	4
Jefe Regional	1	4
Ejecutivos de ventas	22	88
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración Propia

### **2.2.2. Muestra**

Se tomo como elección a la muestra no probabilística los procedimientos y la técnica de la selección de la muestra es de manera intencional debido a que obedece a los intereses y necesidades del investigador por ser finita que se conoce la población, Dado así, que en la muestra se considera el total de 25 colaboradores entre Gerente, Sub Gerente, Jefe Regional, Ejecutivos de ventas de la empresa Sodimac área de ventas sucursal Chiclayo.

### **2.3. variable.**

**Variable 1: Clima Organizacional:** Palma (2009) manifiesta que el clima organizacional es la sensación que tienen los colaboradores con referencia al criterio del ambiente laboral que está vinculado a la posibilidad de mejorar de manera personal ya que tiene vinculación con las tareas asignadas, las mismas que reciben supervisión y la información que recibe por su trabajo que tiene involucramiento en coordinación con el entorno laboral que facilitan su acción.

### **2.4. Operacionalización de variables**

**Tabla 2:**

**2.4. Operacionalización de la variable**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Clima organizacional</b>	Comunicación interpersonal	Comunicación interna  Mensajes	¿Desarrolla en su área la comunicación interna como una actividad permanente y planificada?  ¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?  ¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?  Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?	Cuestionario
	Autonomía para toma de decisiones	Toma de decisiones  Empoderamiento	¿Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel?  ¿Las decisiones se toman oportunamente?  Realiza su trabajo responsablemente  ¿Piensa Ud. que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores?  empoderan a los trabajadores en la toma de decisiones.	Cuestionario
	Motivación laboral	Ambiente laboral  Vacaciones  Ascensos	Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde labora.  Está de acuerdo con el tiempo de vacaciones que le brinda la empresa  Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral	Cuestionario

## **2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información**

### **2.5.1. Técnica:**

**Encuesta.** “Es la manera de conseguir información acerca de una parte de la población o muestra”. (Saber Metodología, 2016)

Esta técnica se aplicará para recabar información sobre el tema principal de la investigación que es el clima organizacional que prevalece en la empresa de los colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

### **2.5.2. Instrumento:**

**Cuestionario.** “Conjunto de preguntas respecto de una o más variable que se van a medir”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Para esta investigación se utilizó un cuestionario con 11 preguntas con escala de Likert (Completamente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3, De acuerdo = 4, Completamente de acuerdo = 5)

### III. RESULTADOS

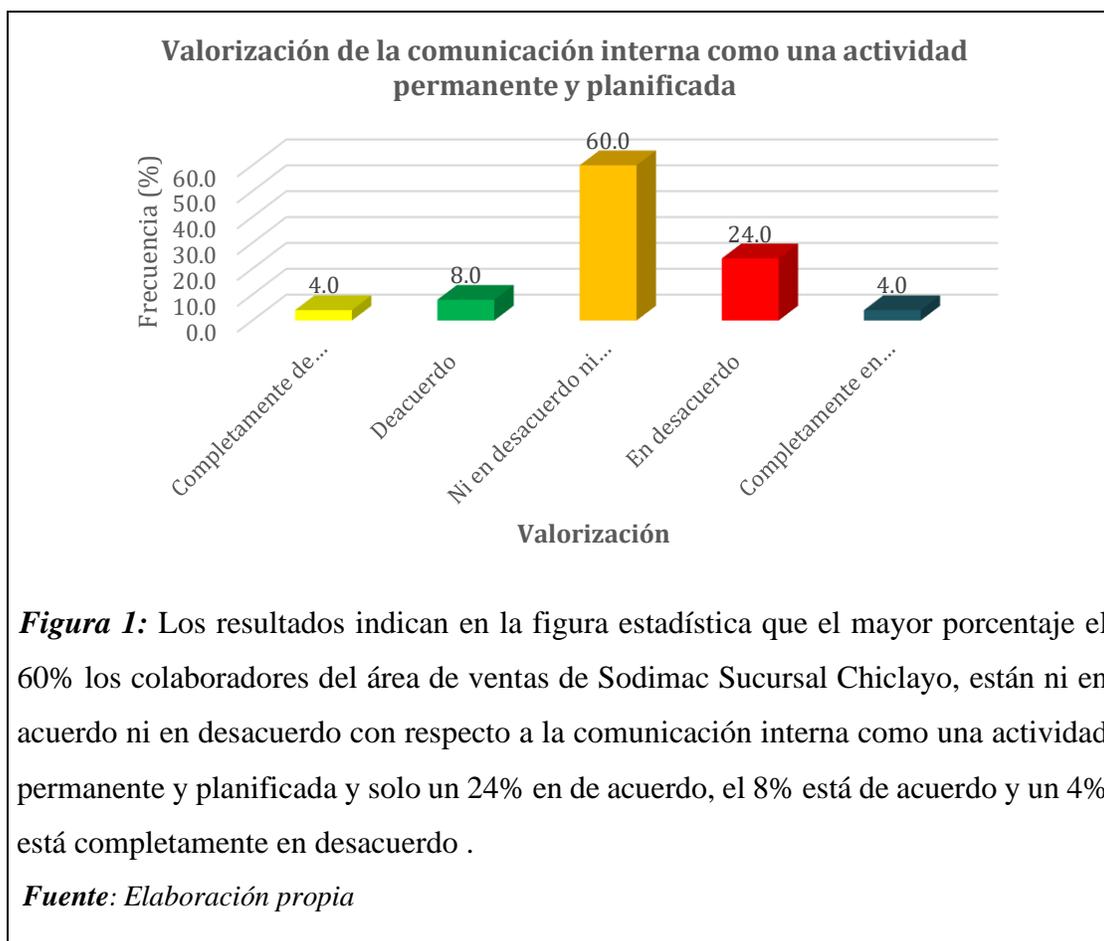
#### 3.1. Tablas y gráficos

#### Diagnóstico del clima organizacional en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.

**Tabla 3.** Comunicación interna como una actividad permanente y planificada

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	1	4.0
De acuerdo	2	8.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	15	60.0
En desacuerdo	6	24.0
Completamente en desacuerdo	1	4.0
Total	25	100.0

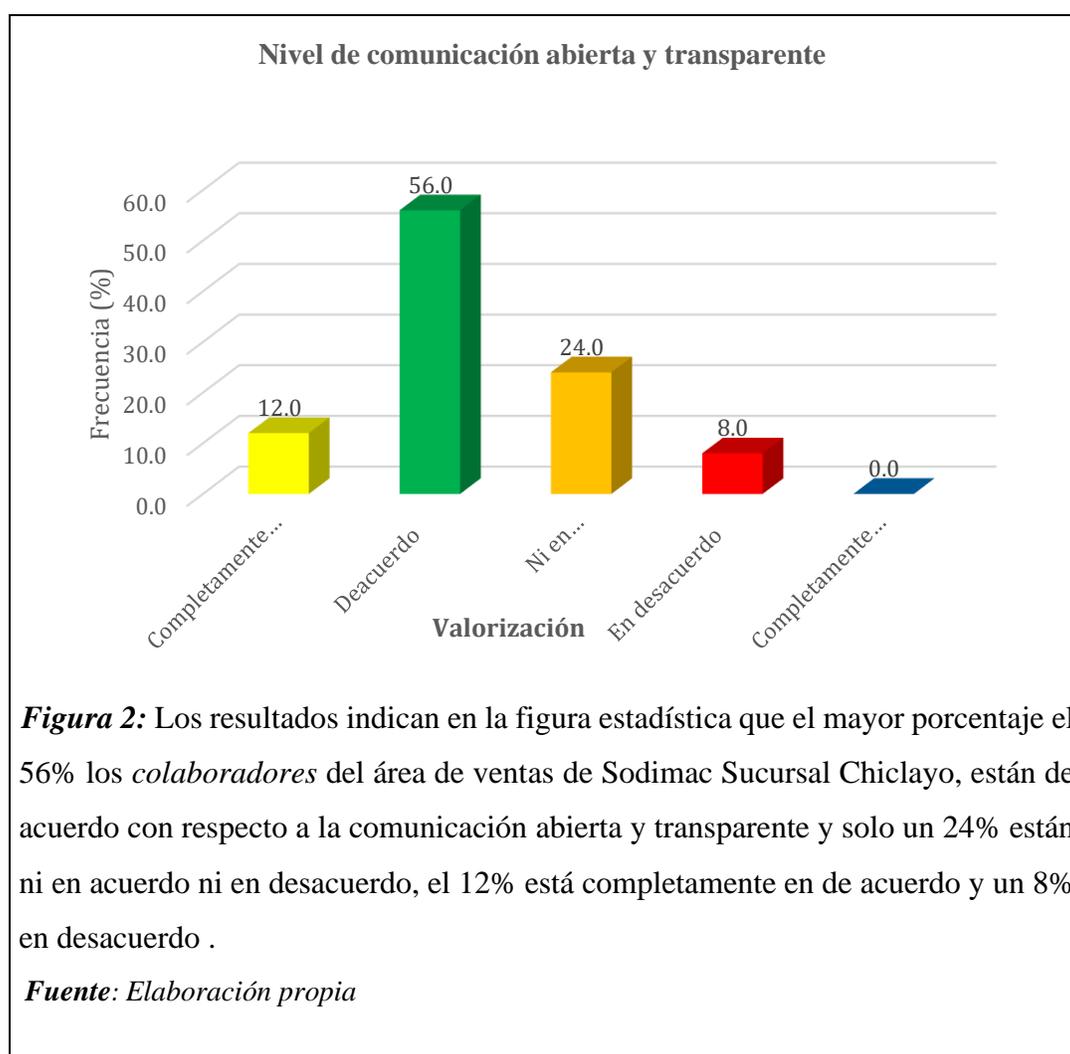
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 4.** Comunicación es abierta y transparente

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	12.0
De acuerdo	14	56.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	24.0
En desacuerdo	2	8.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

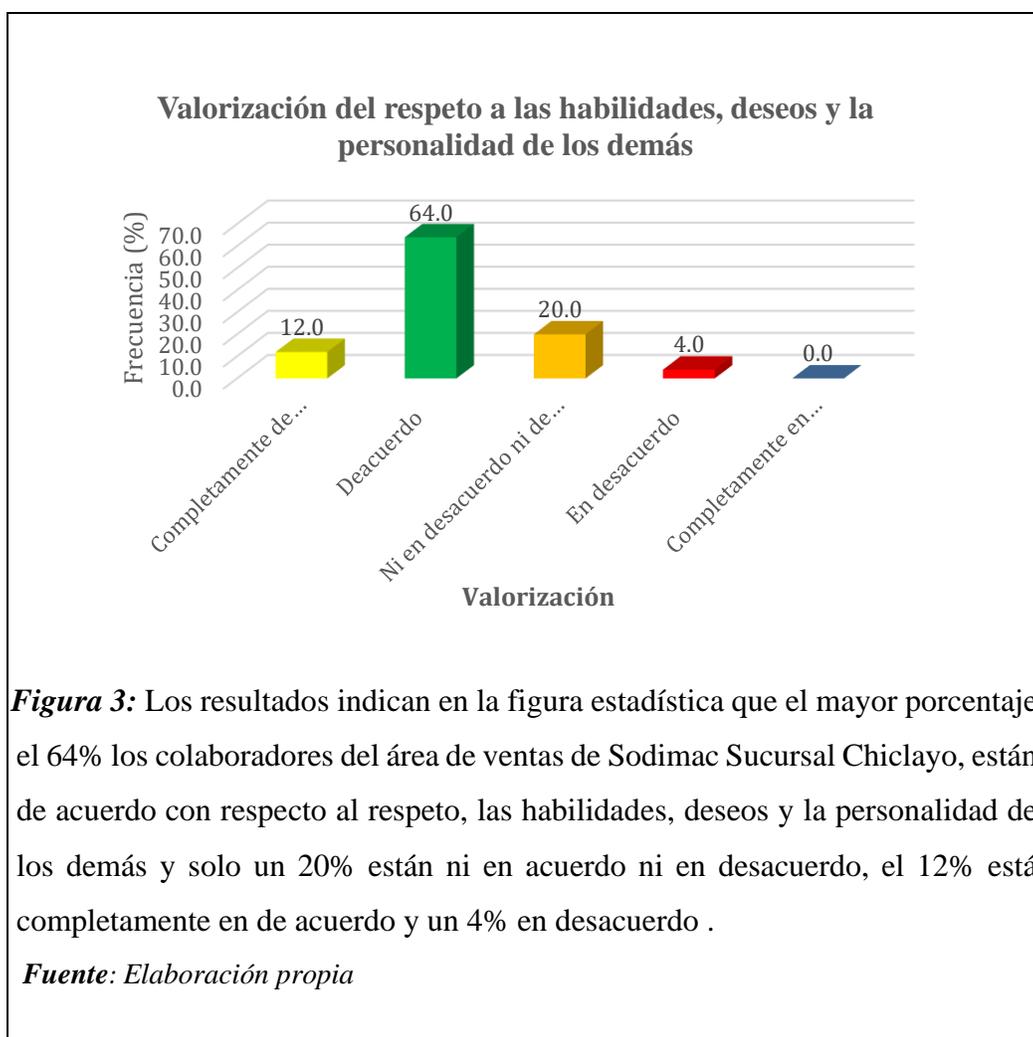
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 5.** *Respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	12.0
De acuerdo	16	64.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20.0
En desacuerdo	1	4.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

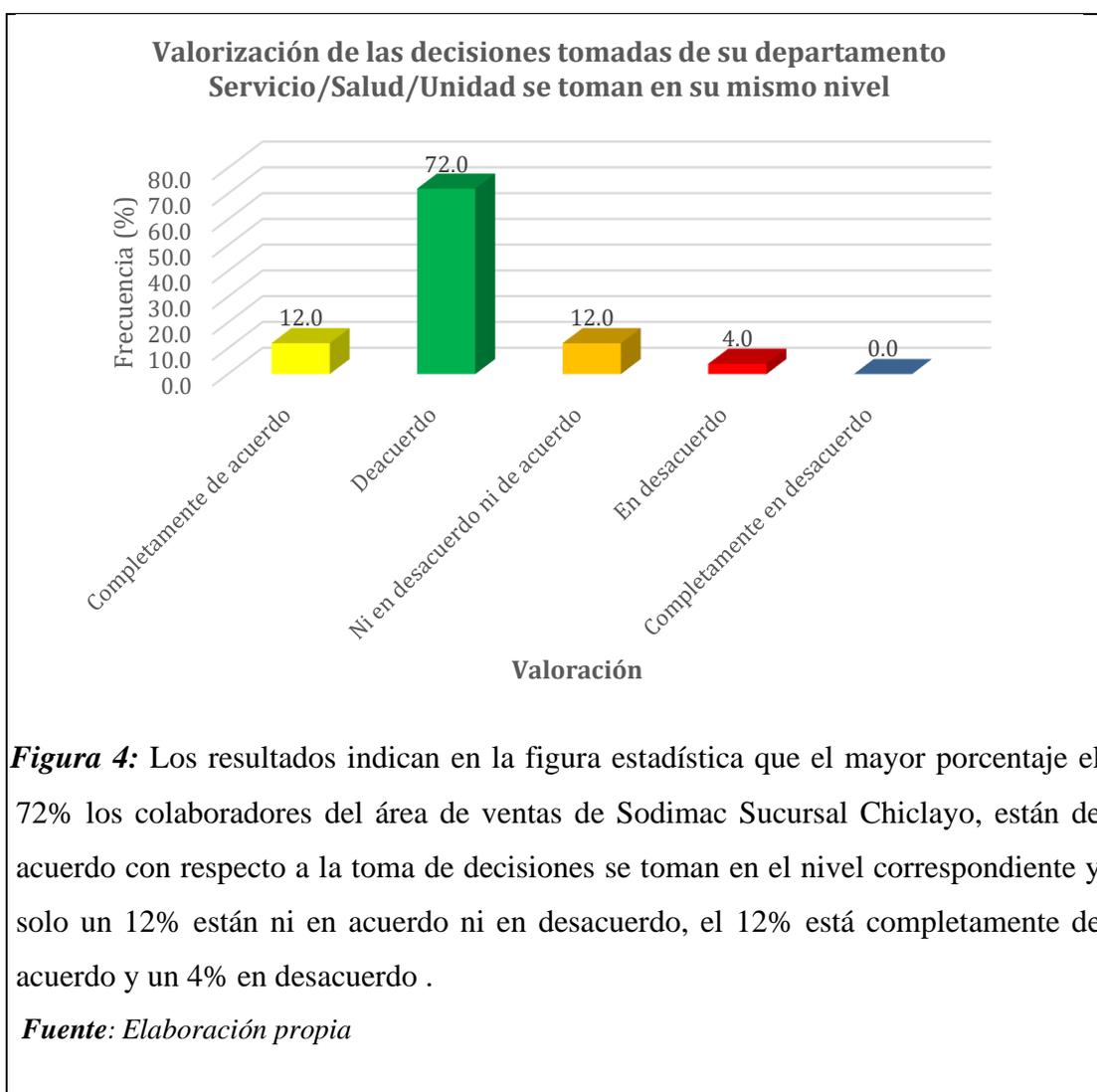
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 6.** Las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel.

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	12.0
De acuerdo	18	72.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	3	12.0
En desacuerdo	1	4.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

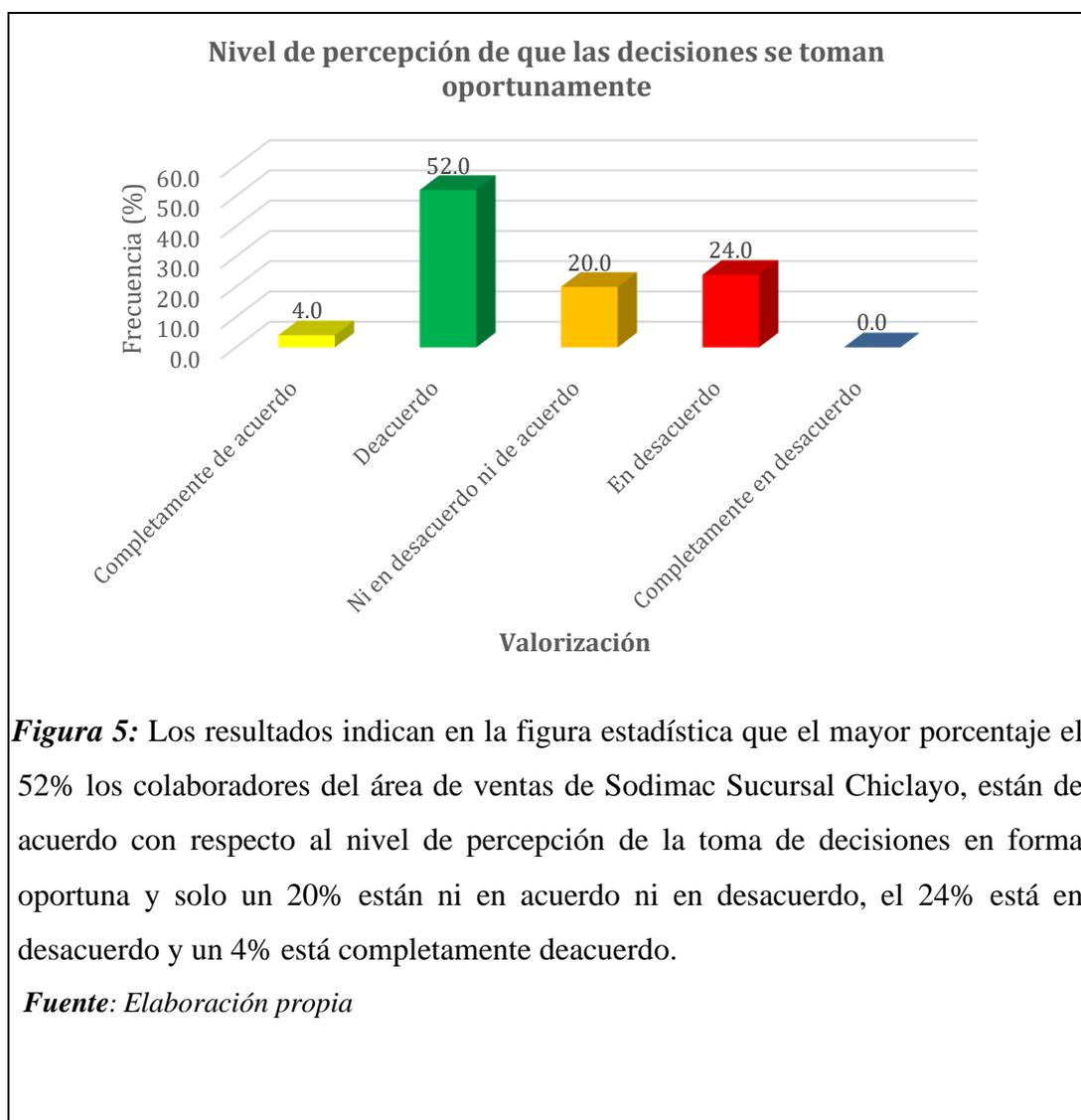
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 7.** Las decisiones se toman oportunamente

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	1	4.0
De acuerdo	13	52.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20.0
En desacuerdo	6	24.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

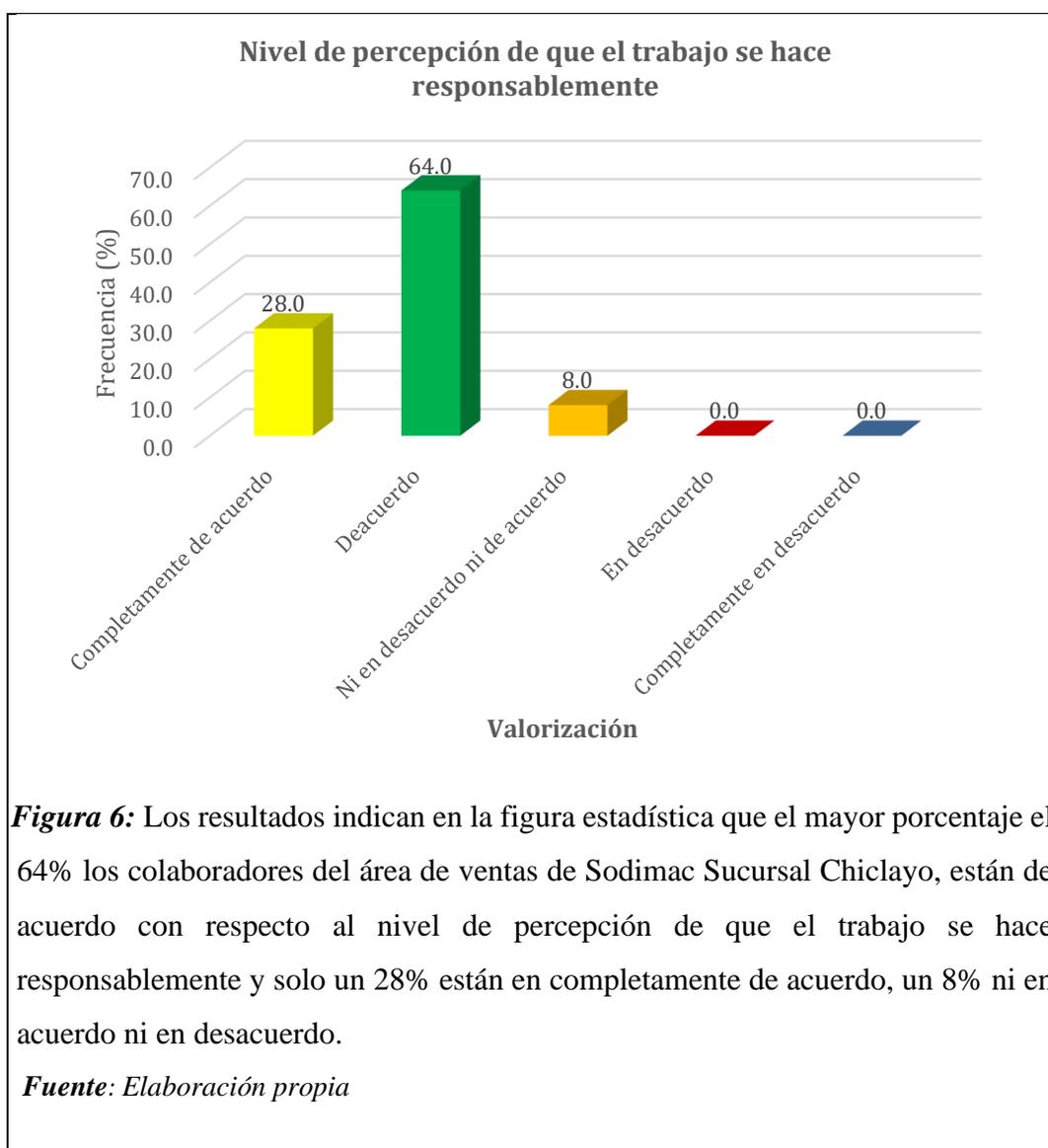
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 8.** Realizar trabajo responsablemente

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	7	28.0
De acuerdo	16	64.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	2	8.0
En desacuerdo	0	0.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

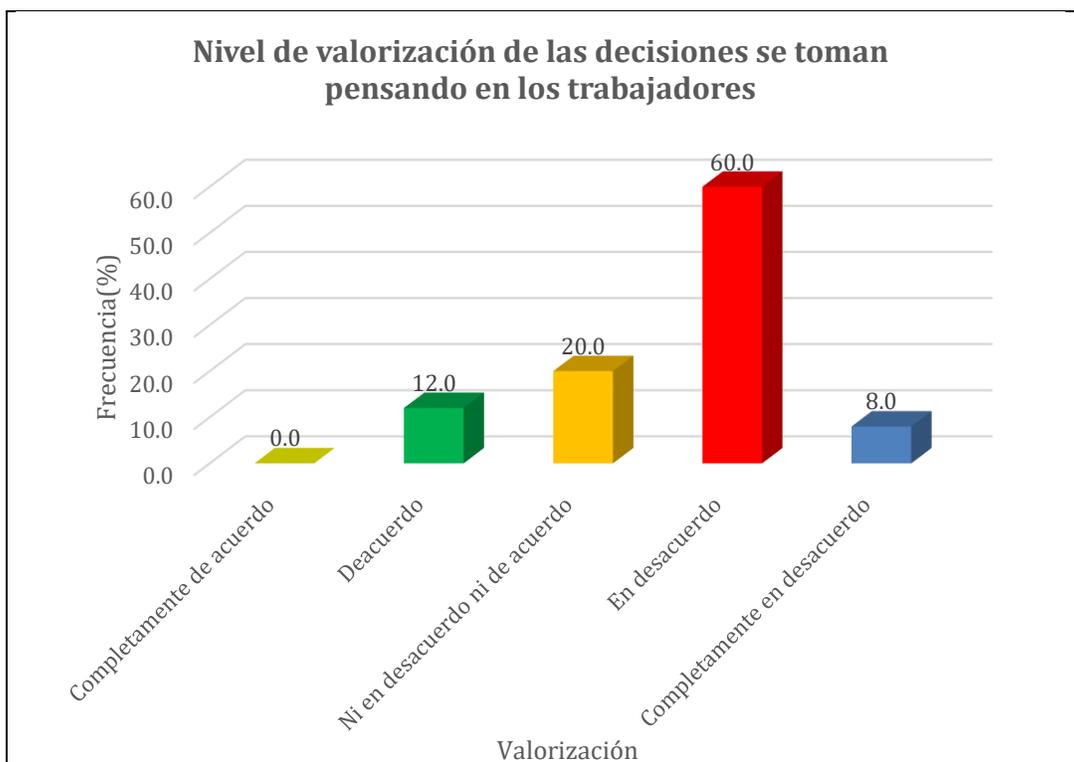
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 9.** Las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	3	12.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	5	20.0
En desacuerdo	15	60.0
Completamente en desacuerdo	2	8.0
Total	25	100.0

Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



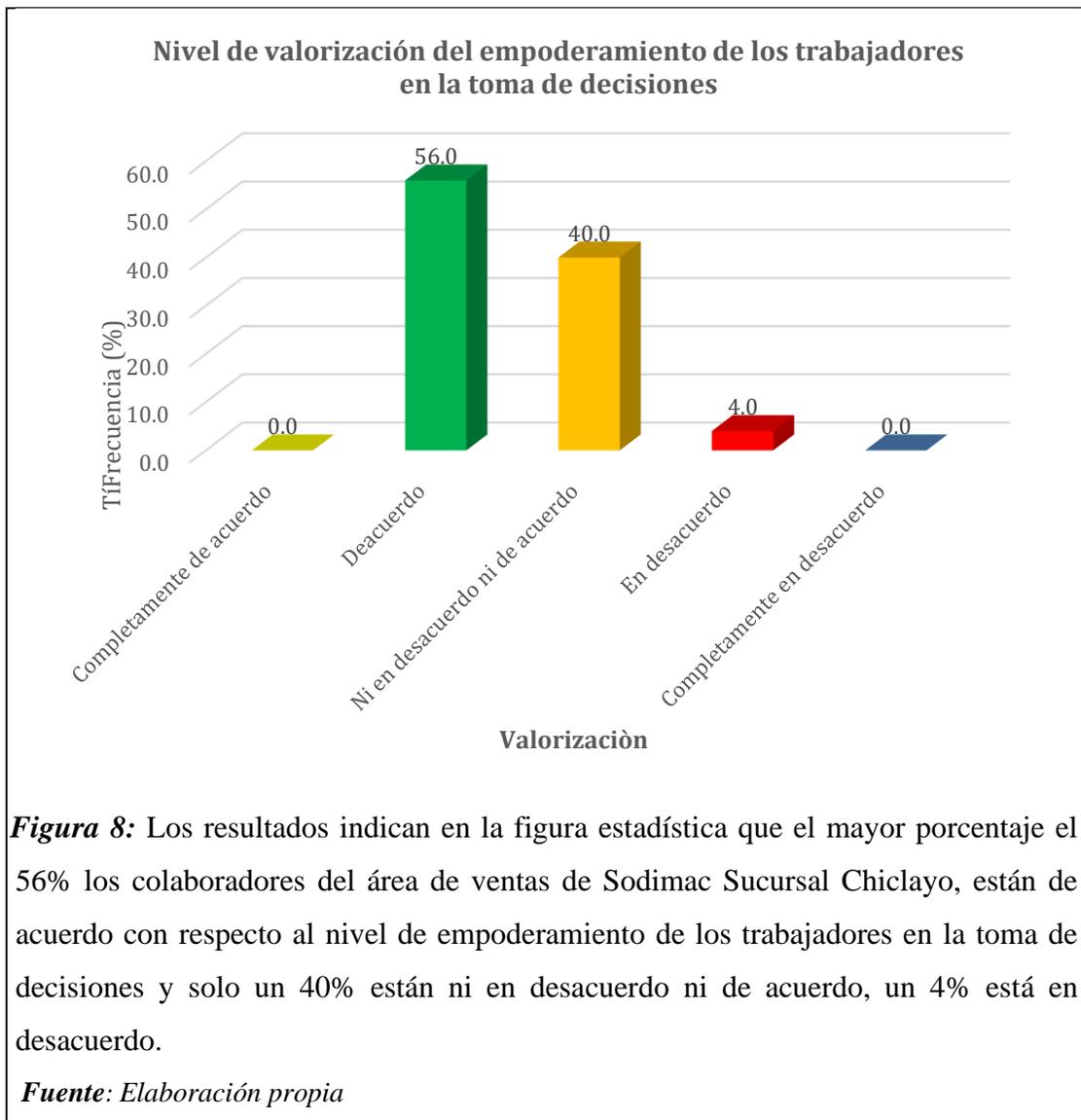
**Figura 7:** Los resultados indican en la figura estadística que el mayor porcentaje el 60% los colaboradores del área de ventas de Sodimac Sucursal Chiclayo, están en desacuerdo con respecto al nivel de toma de decisiones pensando en los trabajadores y solo un 28% están ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 8% esta completamente de acuerdo.

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 10.** La empresa empodera a los trabajadores en la toma de decisiones.

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	14	56.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	10	40.0
En desacuerdo	1	4.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



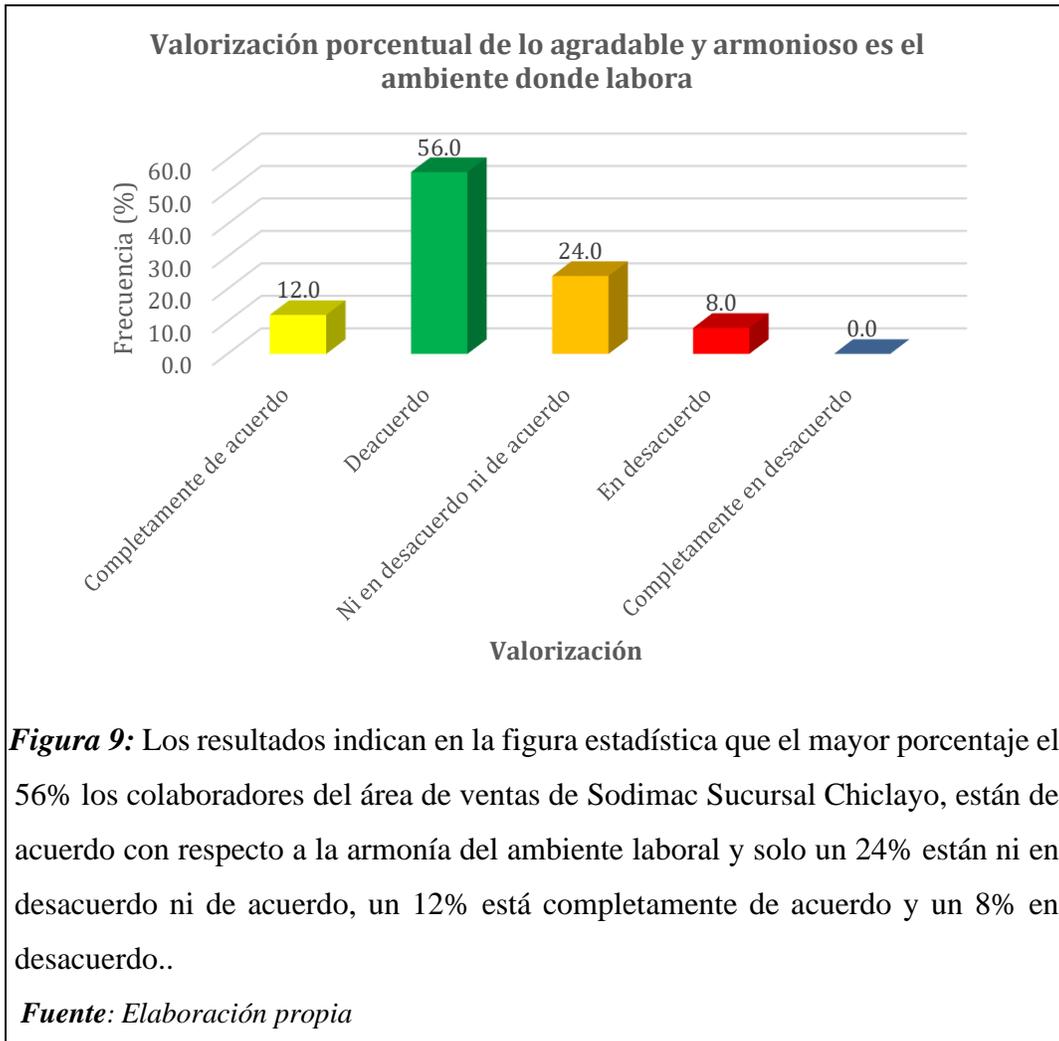
**Figura 8:** Los resultados indican en la figura estadística que el mayor porcentaje el 56% los colaboradores del área de ventas de Sodimac Sucursal Chiclayo, están de acuerdo con respecto al nivel de empoderamiento de los trabajadores en la toma de decisiones y solo un 40% están ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 4% está en desacuerdo.

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 11.** *Agradable y armonioso el medio ambiente donde labora.*

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	3	12.0
De acuerdo	14	56.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	24.0
En desacuerdo	2	8.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

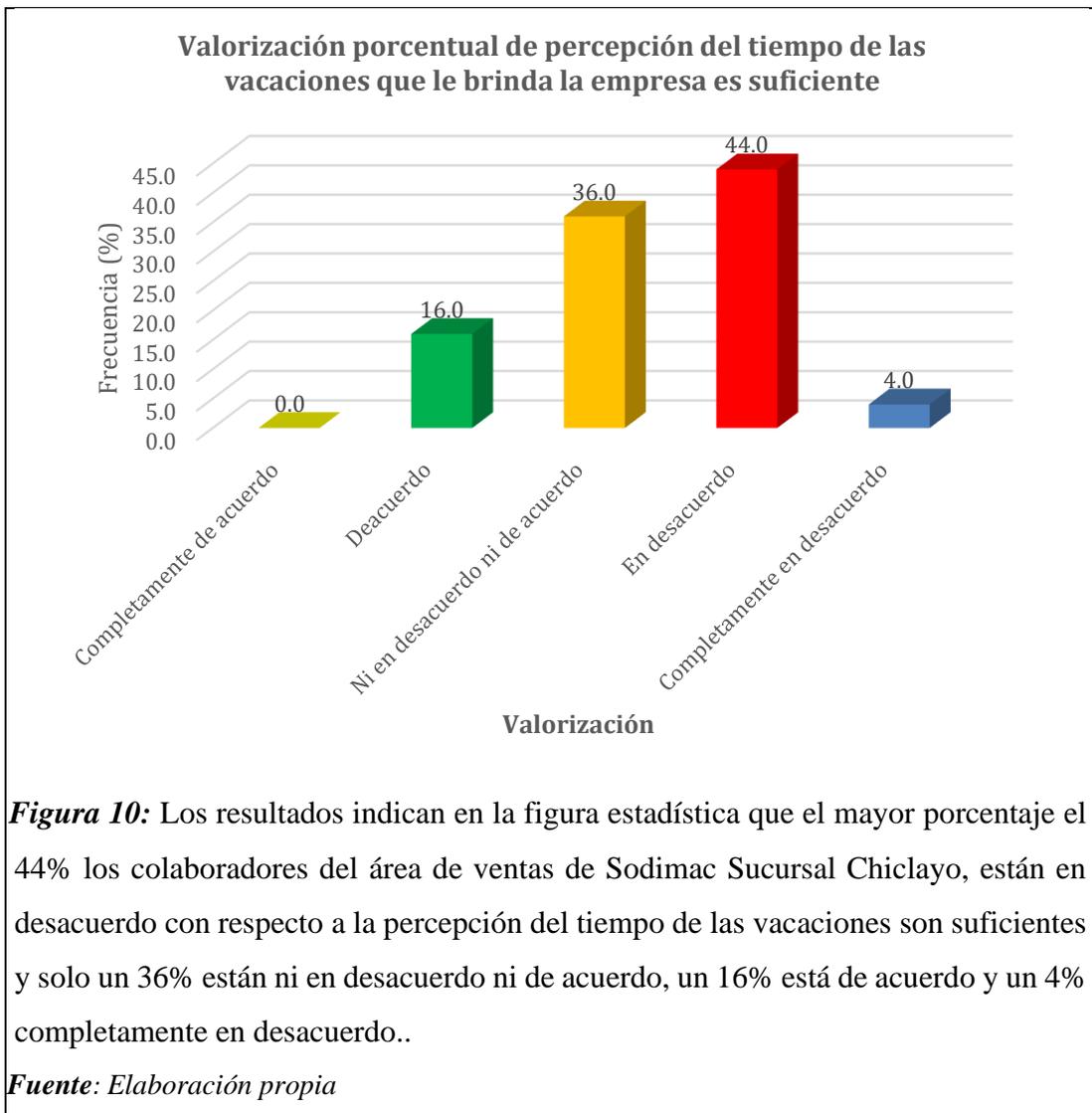
Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



**Tabla 12.** El tiempo de tus vacaciones que te brinda la empresa es suficiente.

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	0	0.0
De acuerdo	4	16.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	9	36.0
En desacuerdo	11	44.0
Completamente en desacuerdo	1	4.0
Total	25	100.0

Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



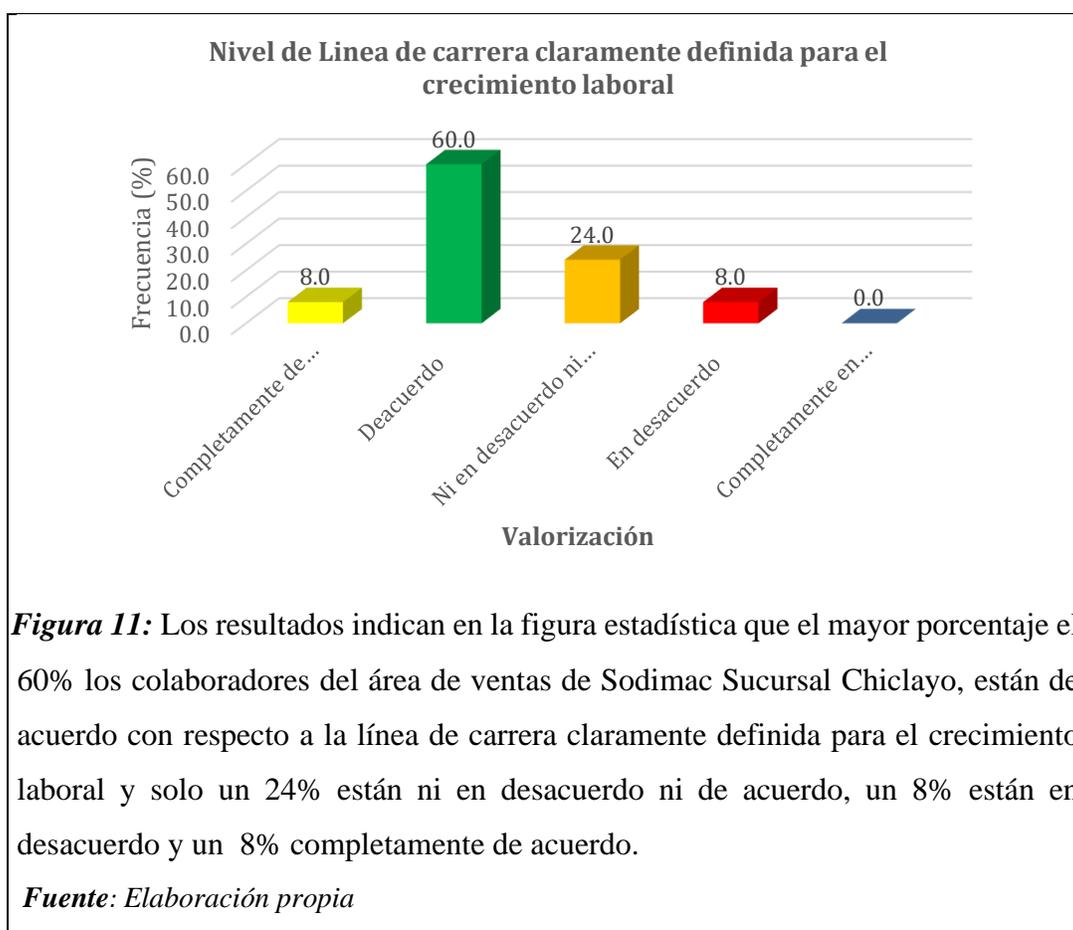
**Figura 10:** Los resultados indican en la figura estadística que el mayor porcentaje el 44% los colaboradores del área de ventas de Sodimac Sucursal Chiclayo, están en desacuerdo con respecto a la percepción del tiempo de las vacaciones son suficientes y solo un 36% están ni en desacuerdo ni de acuerdo, un 16% está de acuerdo y un 4% completamente en desacuerdo..

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 13.** Línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral.

Valorización	Frecuencia	Porcentaje
Completamente de acuerdo	2	8.0
De acuerdo	15	60.0
Ni en desacuerdo ni de acuerdo	6	24.0
En desacuerdo	2	8.0
Completamente en desacuerdo	0	0.0
Total	25	100.0

Fuente: Colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo



#### IV. DISCUSIÓN

Analizando los resultados obtenidos en las encuestas y los argumentos de algunos autores podemos hacer nuestras apreciaciones partiendo desde el resultado de la tabla 1, que en un 60% los colaboradores están ni en acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la comunicación interna como una actividad permanente y planificada y solo un 24% en de acuerdo, se aprecia en la tabla 4, que en un 56% los colaboradores están de acuerdo con respecto a que la comunicación es abierta y transparente y un 8% en desacuerdo, según menciona el autor Rizo (2006, p. 9) Para que exista una comunicación interpersonal, esta se debe de dar de manera bidireccional que tiene que realizar un intercambio de mensajes, de pensamientos, ideas, y necesidades que se den entre grupos o entre personas..

Podemos observar que en la tabla 5, que el 64% los colaboradores están de acuerdo con respecto a que la empresa respeta los pensamientos, habilidades, deseos de sus colaboradores, además y un 4% en desacuerdo, para el buen clima organizacional de la empresa toman en cuenta al colaborador en el desarrollo de sus destrezas y habilidades; por lo que el respeto prima ante todo en el grupo de trabajo demostrando en los resultados el alto porcentaje.

Se aprecia en la tabla 6, que el 72% los colaboradores, están de acuerdo con respecto a que las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel, En la tabla 7, que el 72% los colaboradores están de acuerdo con respecto a que las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se hacen y toman en su mismo nivel, lo cual se aprecia en la tabla 9, que el 68% de los colaboradores, están entre desacuerdo y completamente en desacuerdo con respecto a que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los colaboradores, y solo un 12% de acuerdo; por lo que citamos a Claver (2000) en donde manifiesta que a veces no son iguales las decisiones, ni generan las mismas implicancias y consecuencias, tampoco su aceptación tienen la misma relevancia, es por ello que se manifiestan que existen diferentes tipos de decisiones, las cuales se adaptan a la necesidad pertinente.

En la tabla 8, que el 92% los colaboradores, están en acuerdo y completamente de acuerdo con respecto a que realizan trabajos con responsabilidad y sólo un 8% ni en acuerdo ni en desacuerdo; es un resultado a favor del buen clima laboral por lo que la Responsabilidad va marcada como uno de los valores fundamentales en la empresa y eso contribuye al buen desempeño de las funciones en cada área que le corresponde.

Se evidencia en la tabla 10 que un 56% de los colaboradores están de acuerdo con respecto a que la empresa empodera a los colaboradores en la toma de decisiones seguido de un 40% ni en acuerdo ni en desacuerdo y tan solo un 4% en desacuerdo; como ya antes se ha mencionado en la tabla 4, 5 y 7 lo cual es positivo que los trabajadores tengan protagonismo en algunas tomas de decisiones.

Se evidencia en la tabla 11 que un 48% de los colaboradores, se encuentran completamente desacuerdo y en desacuerdo con respecto a lo agradable y armonioso del medio ambiente donde labora, y solo un 16% de ellos están de acuerdo; se puede presenciar que a pesar de tener responsabilidad, libertad en la toma de decisiones y manejo de habilidades y destrezas, existe un punto de quiebre en lo que respecta al ambiente agradable y armonioso por lo que queda marcado el problema del buen clima Organizacional entre compañeros por lo que el jefe de área deberá tomar medidas correctivas; citamos a Palma (2009) el clima organizacional es forma de cómo puede ver las cosas el colaborador con referencia a su entorno de trabajo y en relación de la vinculación de realización de orden personal y su sinergia con las tareas asignadas , la supervisión que tiene y el acceso a la know how relacionado con su labor que tienen una coordinación con los demás compañeros de trabajo y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Que un 72% de los colaboradores, están de acuerdo y completamente de acuerdo con respecto al tiempo de sus vacaciones que le brinda la empresa y un 12% está en desacuerdo, determina que la empresa cumple con sus deberes ante sus colaboradores y no se genera un conflicto en demandas laborales.

Un 68% de los colaboradores, están de acuerdo y completamente de acuerdo con respecto a la línea de carrera definida para el crecimiento laboral y un 32% están en ni en desacuerdo y acuerdo, así como en desacuerdo; siente que si les permite crecer profesionalmente y esto hace favorable a la empresa en contar con profesionales más eficientes y eficaces.

## V. CONCLUSIONES

Como resultado del siguiente estudio se diagnosticó que los colaboradores del área de venta empresas Sodimac Sucursal Chiclayo están de acuerdo con el clima organizacional, pero existiendo aún un porcentaje en desacuerdo, lo cual concluye que esta situación debe de mejorar para poder fidelizar al cliente interno y tener mejores resultados en sus performances, que obedecen a mejorar la misión de la empresa que es fidelizar a los clientes y buscar tener mejores resultados económicos.

Con referencia al análisis de la comunicación interna esta es muy deficitaria ya que no hay un interés por parte de los trabajadores, la mayoría del porcentaje es indiferente y no están de acuerdo lo que indica que los jefes de áreas no tienen en cuenta fortalecer la integración lo cual deben de mejorarlo en el futuro.

Se determinó que en la empresa Sodimac la toma de decisiones esta buena pero que se puede mejorar en el área de ventas ya que hay otro porcentaje que considera que se debe de mejorar para poder empoderar mejor a los trabajadores y respetar su criterio. Se asume por parte de los colaboradores criterios de toma de decisiones, en donde le hacen un poco independientes y que ellos puedan sentirse un poco realizados tanto en sus funciones como profesionales.

Finalmente, como resultado obtenido con referencia a la motivación personal de los colaboradores del área de ventas esta se debe de mejorar no solo en las recompensas sino en en el tema personal para fidelizar al cliente interno y poder tener que hacer una mejor línea de carrera en los mismos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los jefes desarrollar una mejora en el clima organizacional aplicando una serie de capacitaciones y los supervisores para que se puedan conectar con el plan estratégico de la organización, esto mejorará los resultados y fidelizará al cliente interno que es lo más valioso en la organización.

Establecer estrategias para mejorar el nivel de comunicación interpersonal en el área de ventas de la sucursal de Sodimac Chiclayo, estas pueden estar enfocadas en reuniones entre personal al inicio de la semana y ver los avances de los resultados y sobre todo como se están sintiendo con el logro de los objetivos cuantitativos y el trato interno en la empresa.

Se recomienda tener en cuenta las estrategias y pautas establecidas en este estudio con el fin de mejorar la toma de decisiones y el nivel de motivación personal para lograr tener un buen equipo de trabajo y que respondan a los objetivos de la empresa.

A los responsables de la empresa Sodimac sucursal Chiclayo, para que vean esta problemática de mejora del clima organizacional y evitar que exista un éxodo de talento humano en la empresa ya que capacitar a nuevo personal, resulta más caro que mantener a los mismos.

## VII. REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2000). Dirección y gestión de personal. Ediciones pirámide. Madrid. Aldape, T. (2008). Desarrollo de las competencias del docente: Demanda de la aldea global siglo XXI.
- Aldás, Á. (2013). El Ambiente de Trabajo y su efecto en el Desempeño Laboral en el Gobierno Municipal de San Pedro de Pelileo. Montevideo, Uruguay: Libros en red.
- Alegre, V. J. (2004). La Gestión del conocimiento como motor de la innovación: Lecciones de la industria de alta tecnología para la empresa. Castellon de la plana: Universitat Jaume I.
- Alonso, R. E. (2004). Modelo de la contingencia y eficacia organizacional: una evaluación del impacto de programas de empleo: tesis doctoral. Almería: Universidad de Almería, Servicio de Publicaciones.
- Alles, M. A. (2002). Gestión por competencias: : el diccionario. Buenos Aires: : Granica.
- Arcos, P & Castro, R., (2009). Manual de medicina de urgencia y emergencia. Volumen II medicina de emergencia. Asturias, España: servicios de publicaciones de la universidad de Oviedo.
- Arredondo, A.J. (2014).Diseño de un sistema evaluación del desempeño de empresas contratistas para División El Teniente. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/131495>
- Asís, D. F. (2007). Análisis de eficiencia de los departamentos universitarios: El caso de la Universidad de Sevilla. Madrid: Dykinson. | 188 Barón, J.K. (2012). Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo, Minsa 2012.Chiclayo, Perú.
- Bernal, T. C. A., Salavarieta, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006). Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.

- Caiden, G., & Caiden, N. J. (2014). Enfoques y lineamientos RSP para el seguimiento, la medición y la evaluación del desempeño en programas del sector público. *Revista do Serviço Público*, 52(1), 78-104. Candel Ruiz, M. J., Soler Sánchez, M. I., & Meseguer
- Cárdenas, M., Méndez, L & González, M. (2011). Evaluación del desempeño docente, estrés y burnout en profesores universitarios. *Revista INIE* Vol. 14, Núm. 1.
- Cardoso, J. (2011). Desarrollo de un modelo de evaluación del desempeño del docente y la estrategia para su aplicación en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán. *Revista. Scientia*, Vol 3 n°1.
- Carvajal, S. W., & Arango, M. V. (2011). Relación en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral de los estudiantes en práctica de la Universidad Icesi. (Spanish). *Estudios Gerenciales*, 27(118), 67-84. | 189
- Castro, G. E. (2014). Operaciones auxiliares de almacenaje: Organización de los almacenes y análisis de documentación, riesgos, proceso y mantenimiento. Vigo: Ideaspropias.
- Cepeda, N. (2015). Proceso de Contratación y el Desempeño Laboral de la Empresa SKAY BLUE, de la ciudad de Pelileo. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas. AMBATO – ECUADOR.
- Champin, D. (2014). Evaluación por competencias en la educación médica. *Revista. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*. vol.31 no.3
- Chiavenato I. (2000). Administración de recursos humanos. 5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana. Bogotá.
- Chiavenato, I (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw-Hill. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission., Coopers & Lybrand., & Instituto Auditores Internos de España. (1997). Los nuevos conceptos del control interno: (Informe COSO). Madrid: Díaz de Santos.
- Curioso, W. H., & Espinoza-Portilla, E. (2015). Marco conceptual para el fortalecimiento de los sistemas de información en salud en el Perú. *Revista Peruana De Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 335-342.
- David, F. R., Sánchez, C. M. A., & Valdés, H. L. A. (2003). Conceptos de administración estratégica. México: Pearson Educación.

- De Castro, J. R., & Rosales-Mayor, E. (2010). Cansancio y somnolencia durante el desempeño laboral de los conductores interprovinciales: experiencia peruana y planteamiento de propuestas. *Revista Peruana De Medicina Experimental Y Salud Pública*, 27(2), 237- 242. | 190
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8ª edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Frame, J. D. (2005). *La dirección de proyectos en las organizaciones: Cómo utilizar bien el tiempo, las técnicas y la gente*. Buenos Aires: Granica.
- García, M (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Revista proyecciones. México
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba. Argentina: Editorial Brujas.
- González, A. A. L. (2006). *Métodos de compensación basados en competencias*. Barranquilla: Uninorte.
- González, G. M. J. (2006). *Habilidades directivas*. Antequera (Málaga): Innovación y Cualificación.
- González, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*. Guatemala.
- Gozzer Infante, E. (2015). *Una visión panorámica de las experiencias de Telesalud en Perú*. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(2), 385-390.
- Guachichullca, M. (2015). *Evaluación del desempeño laboral y propuesta de mejoramiento, utilizando el método 360° en el personal del área administrativa del Hospital Militar de Cuenca*. Cuenca – Ecuador.
- Harper & Lynch (1992). *Manuales de recursos humanos*. Madrid: Ed. Gaceta de Negocios, p. 41
- Herra, S y Rodríguez, N. (1999). *Evaluación de desempeño*. Revista Acta Académica, Número 24, Universidad Autónoma de Centro América.
- Health Organization., & World Health Organization. (2001). *Bases metodológicas para evaluar la viabilidad y el impacto de proyectos de telemedicina*. Washington, D.C: Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. ISBN: 978-1-4562-2396-0.
- Ivancevich, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. Mc GrawHill. México. | 191
- Jimenez, P. Ortiz, C.E. (2001). Satisfacción y desempeño en el trabajo y su relación con la calidad de atención percibida por el usuario del área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Essalud.enero – julio 2001. Chiclayo, Perú.
- Kameswara, R. N., & Biodiversity International. (2007). *Manual para el manejo de semillas en bancos de germoplasma*. Roma: Biodiversity International.
- Lozano, J., Cantú, J., Martínez, F., & Smith, C. (2012). Evaluación del desempeño de los medios informativos en las elecciones de 2009 en Monterrey. *Comunicación y sociedad*, (18), 173-197.
- Martell, B.G. & Sánchez, A.M. (2013). *Plan de capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores operativos del gimnasio “Sport Club” de la ciudad de Trujillo – 2013*. Trujillo, Perú. Martínez, A., Universidad Politécnica de Madrid., Pan American
- Mondy, W. (2005). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson Educación.
- Montenegro, A. I. A. (2003). *Evaluación del desempeño docente: Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio. | 192
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente, fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Cooperativa editorial del Magisterio.
- Niño, C. R., Paredes, M.S. & Sánchez, F. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño docente de las profesoras de educación inicial de las instituciones educativas estatales del distrito de Chiclayo*. Chiclayo, Perú.
- Pedro, M. (2014). Las competencias de Bartram como predictoras del desempeño en el sector del juego. (Spanish). *Universitas Psychologica*, 13(1), 1-15.  
doi:10.11144/Javeriana.UPSY13- 1.cbpd
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la investigación científica (2 ed.)*. México: Limusa. ISBN: 9536884266412-52

## ANEXOS

### CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo de diagnosticar el Clima Laboral que existe en el área venta empresas de Sodimac sucursal Chiclayo, 2019; es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

**Instrucciones:** Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

#### Datos Generales

**Edad:** ( ) **Sexo** ( )

**Ocupación:** 1. Profesional ( ) 2. Técnico ( ) 3. Auxiliar ( )

Para evaluar la variable, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

**Completamente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3, De acuerdo = 4, Completamente de acuerdo = 5**

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
	<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>					
1	Crees desarrollar en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada					
2	Consideras que la comunicación es abierta y transparente					
3	Consideras respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás					
	<b>AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b>					
4	Crees que las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel.					
5	Crees que las decisiones se toman oportunamente					
6	Consideras Realizar su trabajo responsablemente					
7	Consideras que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.					
8	Crees que la empresa empoderan a los trabajadores en la toma de decisiones.					
	<b>MOTIVACION LABORAL</b>					
9	Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde laboral.					
10	Consideras que el tiempo de tus vacaciones que te brinda la empresa es suficiente.					
11	Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral.					

**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)  
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 04 de Febrero del 2020

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
RUTH NATALY FERNANDEZ PISCOYA con DNI 43378392

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019, presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el GRADO DE BACHILLER de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FERNANDEZ PISCOYA RUTH NATALY	43378392	

**DECLARACIÓN JURADA**

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

FERNANDEZ PISCOYA RUTH NATALY

Apellidos y nombres

43378392

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Informe de investigación

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

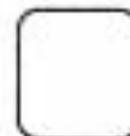
Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

\_\_\_\_\_  
RUTH NATALY FERNANDEZ PISCOYA

DNI N° 43378392



### **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio de la presente informamos que la empresa Sodimac Chiclayo autoriza a la estudiante: Ruth Nataly Fernández Piscocoya con código universitario: 2161802411, perteneciente a la carrera de Administración de Empresas, de la Universidad Señor de Sipán, hacer uso de la información institucional bajo nuestra supervisión, para fines académicos.

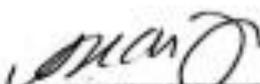
Título del Trabajo de Investigación:

#### **DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019**

Dicha información se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación con fines estrictamente pedagógicos.

Se expresa la presente constancia de consentimiento informada, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Chiclayo, 03 de Enero del 2019

  
**Karla Saavedra Jimenez**  
Jefa Regional de Venta Empresas  
Sodimac

KARLA SAAVEDRA JIMENEZ  
Jefa Regional Venta Empresas  
Unidad del Reparto de Pago S.A.

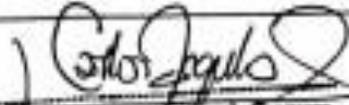
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLOS ANTONIO ANGULO COQUEEA
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciado en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	M. B. A
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	21 años
	<b>CARGO</b>	Docente a Tiempo Completo
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>NOMBRES</b>	RUTH NATALY FERNANDEZ PISCOYA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Diagnosticar el clima organizacional que prevalece en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar el nivel de comunicación interpersonal por los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019. Determinar la independencia de la toma de decisiones en los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019. Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019.	

<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p><b>1era DIMENSION: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b></p>	
<p>1.- Crees desarrollar en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada.</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo</p> <p>c) Indiferente</p> <p>d) Acuerdo</p> <p>e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- Consideras que la comunicación es abierta y transparente.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- Consideras respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a)TD b) D c) I d) A e) TA	_____ _____
<b>2da DIMENSION: AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b>	
4.- Crees que las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5.- Crees que las decisiones se toman oportunamente. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6.- Consideras Realizar su trabajo responsablemente a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.- Consideras que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8.- Crees que la empresa empoderan a los trabajadores en la toma de decisiones. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>3era DIMENSION: MOTIVACION LABORAL</b>	
9.- Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde laboral. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

	_____
10.- Consideras que el tiempo de tus vacaciones que te brinda la empresa es suficiente.	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
a)TD b) D c) I d) A e) TA	
11.- Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral	TA(✓)      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
a)TD b) D c) I d) A e) TA	
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA <u>  11  </u> N° TD <u>      </u>
<b>2. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>3. OBSERVACIONES</b>	

  
 M.B.A. Carlos Antonio Aguilar Corcuera  
 Magister en Administración de Negocios  
 Licenciado en Administración  
 CLAD. N° 18480

JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>	Juan Quilcar Villanueva Calderón
<b>PROFESIÓN</b>	Lic. Administración
<b>ESPECIALIDAD</b>	M.B.A
<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	03 años
<b>CARGO</b>	D.T.C
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>	
<b>DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019.</b>	
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>	
<b>NOMBRES</b>	RUTH NATALY FERNANDEZ PISCOYA
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Diagnosticar el clima organizacional que prevalece en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019.
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar el nivel de comunicación interpersonal por los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019. Determinar la independencia de la toma de decisiones en los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019. Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019.

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.**

<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
--	--

**VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

**1era DIMENSION: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**

<p>1.- Crees desarrollar en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada.</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo</p> <p>c) Indiferente</p> <p>d) Acuerdo</p> <p>e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- Consideras que la comunicación es abierta y transparente.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- Consideras respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2da DIMENSION: AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b></p>	
<p>4.- Crees que las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.- Crees que las decisiones se toman oportunamente.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.- Consideras Realizar su trabajo responsablemente</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- Consideras que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.- Crees que la empresa empoderan a los trabajadores en la toma de decisiones.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3era DIMENSION: MOTIVACION LABORAL</b></p>	
<p>9.- Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde laboral.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

	<hr/> <hr/>
<p>10.- Consideras que el tiempo de tus vacaciones que te brinda la empresa es suficiente.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11.- Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>  11  </u> N° TD <u>      </u></p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


---

**JUEZ - EXPERTO**  
 DNT: 41400923

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MARCELINO CAJAO BLARCÓN
	<b>PROFESIÓN</b>	DOCENTE UNIVERSITARIO
	<b>ESPECIALIDAD</b>	M.B.A. MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL ( EN AÑOS)</b>	08
	<b>CARGO</b>	ASESOR DE DESARROLLO ECONOMICO Y CAPACITACIÓN
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>DIAGNOSTICAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019.</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA:</b>		
<b>NOMBRES</b>	RUTH NATALY FERNANDEZ PISCOYA	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Diagnosticar el clima organizacional que prevalece en la empresa de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Analizar el nivel de comunicación interpersonal por los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019. Determinar la independencia de la toma de decisiones en los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019. Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del área de venta empresas Sodimac 2019.	

**EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.**

<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 11 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	
<p><b>1era DIMENSION: COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b></p>	
<p>1.- Crees desarrollar en su empresa la comunicación interna como una actividad permanente y planificada.</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo</p> <p>c) indiferente</p> <p>d) Acuerdo</p> <p>e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(γ)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- Consideras que la comunicación es abierta y transparente.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(γ)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- Consideras respetar las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás</p>	<p>TA(γ)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

a)TD b) D c) I d) A e) TA	_____
<b>2da DIMENSION: AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b>	
4.- Crees que las decisiones de su Departamento/ Servicio/ Unidad se toman en su mismo nivel. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( $\chi$ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5.- Crees que las decisiones se toman oportunamente. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( $\chi$ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6.- Consideras Realizar su trabajo responsablemente a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( $\chi$ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.- Consideras que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( $\chi$ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
8.- Crees que la empresa empoderan a los trabajadores en la toma de decisiones. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( $\chi$ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
<b>3era DIMENSION: MOTIVACION LABORAL</b>	
9.- Considera agradable y armonioso el medio ambiente donde laboral. a)TD b) D c) I d) A e) TA	TA( $\chi$ )      TD( ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

	<hr/> <hr/>
<p>10.- Consideras que el tiempo de tus vacaciones que te brinda la empresa es suficiente.</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11.- Considera línea de carrera claramente definida para el crecimiento laboral</p> <p>a)TD b) D c) I d) A e) TA</p>	<p>TA(✓)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>  11  </u> N° TD <u>      </u></p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


---

**JUEZ - EXPERTO**  
HGA MARCELO BOLIVIO SUAREZ  
DATE: 40/26/63

## Recolección de la información



**Figura 12:** Cuestionario aplicado a los colaboradores  
Fuente: Elaboración propia.

## Recolección de la información



**Figura 13:** Cuestionario aplicado a los colaboradores  
Fuente: Elaboración propia.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: DIAGNOSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL AREA DE VENTA EMPRESAS DE SODIMAC SUCURSAL CHICLAYO, 2019.

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	TIPO Y DISEÑO	INSTRUMENTOS
¿Cuál es el nivel del clima organizacional utilizado en la empresa de los trabajadores del área de venta Sodimac Sucursal Chiclayo, 2019.?	<p><b>Objetivo General.</b></p> <p>Diagnosticar el Clima Organizacional que prevalece en el área de ventas Empresas de Sodimac sucursal Chiclayo, 2019.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>a) Analizar el nivel de comunicación interpersonal de los trabajadores del área de ventas Empresas Sodimac sucursal Chiclayo.</p> <p>b) Determinar la independencia de la toma de decisiones en los trabajadores del área de ventas Empresas Sodimac sucursal Chiclayo.</p> <p>c) Analizar el nivel de motivación laboral de los trabajadores del área de ventas Empresas Sodimac sucursal Chiclayo.</p>	<p>Hi: Por tratarse de un tipo de estudio descriptivo esta investigación no llevó hipótesis dado las circunstancias.</p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>Clima Organizacional</p>	<p><b>Población</b></p> <p>Está Conformada por 25 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Como la población es pequeña se tomó la muestra a los 25 colaboradores.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>La investigación a desarrollar es Descriptiva,</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>La indagación que se ha utilizado es de tipo no experimental, ya que no se someterá a ningún sistema de prueba. Es transversal, porque se realizará en un determinado momento.</p>	<p><b>CUESTIONARIO</b> Para esta investigación se utilizó un cuestionario con 11 preguntas con escala de Likert</p>

Fuente : Elaboración propia.