

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DE LOS COLABORADORES EN UN RETAIL, DE LA CIUDAD DE LIMA  
METROPOLITANA, EN EL AÑO 2019**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
ROGGER JOHAN MORALES LÓPEZ**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**LIMA, PERÚ**

**2020**

A Dios por no abandonarme y estar presente en mis días, permitiéndome con su bendición lograr mis objetivos.

A mis padres que son mi apoyo constante, que están siempre conmigo, brindándome amor infinito.

A mis hijos Marcelo y Mateo, porque son mi mayor motivación e impulso a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTOS**

Con estas líneas, quiero expresar mi gratitud a todas las personas que me han ofrecido su apoyo, dirección y asistencia en el desarrollo de este trabajo, cuyas consideraciones y contribuciones no se hubiera concluido.

Un especial agradecimiento al MG. William Iraola, por su valioso asesoramiento y por compartir desinteresadamente sus amplios conocimientos y experiencia en la realización de la presente tesis.

## INTRODUCCIÓN

El retail es uno de los sectores que impulsa el crecimiento de la economía. Durante el primer semestre del año 2019 el sector retail de venta a minutisa genera un ingreso de 19,576 millones de soles, teniendo un crecimiento del 5.3% en comparación al primer semestre del 2018.

Por eso motivo considero importante ver cómo puede mejorar la productividad y la eficiencia de la empresa mediante los colaboradores, ahondando en temas como el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de retail de la ciudad de lima 2019

La presente tesis está dividida en cinco capítulos:

**EL PRIMER CAPÍTULO** es describir brevemente la realidad problemática, luego se plantea el problema principal y secundario, los objetivos generales y específicos seguido se delimita la investigación, se expone la delimitación e importancia del mismo y las limitaciones que se encontró para su desarrollo.

**EN EL SEGUNDO CAPÍTULO** se presenta los antecedentes nacionales e internacionales, se precisan el marco teórico conceptual.

**EL TERCER CAPÍTULO** se anota la hipótesis general y la hipótesis específica.

**EL CUARTO CAPÍTULO** se toca el aspecto metodológico que comprende la población y la muestra que se obtiene mediante la encuesta que se realizó a las personas que se eligió para que nos brindaran la información confiable.

**EL QUINTO CAPÍTULO** describiremos los resultados obtenidos producto de las recolecciones de datos, que nos permiten describir las tablas y gráficos estadísticos y así

mismo nos permite describir las conclusiones y recomendaciones que sean pertinentes con respecto al tema.

**EL SEXTO CAPÍTULO** se redacta las conclusiones y recomendaciones necesarias para que se pueda mejorar el clima organización de un retail en la ciudad de Lima 2019.

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	iv
<b>ÍNDICE</b> .....	vi
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	ix
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>CAPÍTULO I</b> .....	1
<b>PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO</b> .....	1
1 Formulación del problema .....	1
1.1 Síntomas.....	3
1.2 Problema principal: .....	5
1.3 Problemas secundarios: .....	5
Objetivos .....	6
1.4 General.....	6
1.5 Específicos .....	6
Justificación o importancia del estudio .....	7
Alcance y limitaciones .....	8
1.6 Alcance descriptivo .....	8
1.7 Alcance correlacional .....	8
1.8 Las limitaciones .....	9
<b>CAPÍTULO II</b> .....	10
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....	10

1	Antecedentes de la investigación .....	10
	Bases Teóricas – científicas .....	14
1.1	El clima organizacional .....	14
1.1.1	Importancia del Clima Organizacional.....	17
1.1.2	Dimensiones del clima Organizacional.....	17
1.1.3	Tipos de clima organizacional.....	23
1.1.4	Ventajas de la gestión de un buen clima Organizacional.....	25
1.1.5	Desventajas de una mala gestión del clima Organizacional.....	25
1.1.6	Factores que influyen positivamente en el clima organizacional.....	26
1.2	El desempeño laboral.....	26
1.2.1	Importancia del desempeño laboral.....	28
1.2.2	Dimensiones del Desempeño Laboral.....	29
1.2.3	Modelos de evaluación del desempeño laboral.....	30
1.2.4	Elementos Claves del Desempeño Laboral.....	33
1.2.5	Métodos de evaluación del desempeño laboral.....	34
1.2.6	Ventajas de medir el desempeño de empleados.....	35
	Definición de términos básicos.....	35
	<b>CAPÍTULO III</b> .....	37
	<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES</b> .....	37
1	Hipótesis y/o supuestos básicos.....	37
1.1	Principal.....	37
1.2	Específicas.....	37
	<b>Variables o unidades de Análisis</b> .....	38
	<b>Matriz lógica de consistencia</b> .....	39
	<b>CAPÍTULO IV</b> .....	42
	<b>MÉTODO</b> .....	42
1	Tipo y método de investigación.....	42
1.1	Tipo: Aplicada.....	42

1.2 Metodología: Hipotético deductivo.....	42
Diseño específico de investigación.....	42
1.3 No experimental.....	42
1.4 Transversal.....	42
1.5 Descriptivo.....	43
1.6 Correlativo.....	43
Población, muestra o participantes.....	43
1.7 La Población.....	43
1.8 Muestra.....	43
Instrumentos de recogida de datos.....	43
Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	44
Procedimiento para la ejecución del estudio.....	44
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>46</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>46</b>
5.1 Datos cuantitativos.....	46
5.2 Análisis de resultados.....	89
5.3 Discusión de resultados.....	89
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>106</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>106</b>
<b>6.1 Conclusiones.....</b>	<b>106</b>
<b>6.2 Recomendaciones.....</b>	<b>107</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>110</b>
<b>APÉNDICE.....</b>	<b>111</b>



## LISTA DE TABLAS

TABLA 1 INDICADOR: COMUNICACIÓN .....	46
TABLA 2 INDICADOR: HABILIDAD GERENCIAL.....	47
TABLA 3 INDICADOR: INTEGRIDAD .....	49
TABLA 4 INDICADOR: CREDIBILIDAD .....	50
TABLA 5 INDICADOR: APOYO PROFESIONAL.....	52
TABLA 6 INDICADOR: COLABORACIÓN.....	53
TABLA 7 INDICADOR: INTERÉS COMO PERSONA.....	54
TABLA 8 INDICADOR: RESPETO.....	56
TABLA 9 INDICADOR: EQUIDAD EN RECOMPENSAS .....	57
TABLA 10 INDICADOR: AUSENCIA DE FAVORITISMO.....	59
TABLA 11 INDICADOR: TRATO JUSTO .....	60
TABLA 12 INDICADOR: IMPARCIALIDAD .....	62
TABLA 13 INDICADOR: TRABAJO INDIVIDUAL.....	63
TABLA 14 INDICADOR: TRABAJO EQUIPO.....	65
TABLA 15 INDICADOR: IMAGEN CORPORATIVA.....	66
TABLA 16 INDICADOR: ORGULLO .....	68
TABLA 17 INDICADOR: FAMILIARIDAD .....	69
TABLA 18 INDICADOR: HOSPITALIDAD .....	71
TABLA 19 INDICADOR: SENTIDO DE EQUIPO .....	72
TABLA 20 INDICADOR: CAMARERÍA .....	74
TABLA 21 INDICADOR: CLIMA ORGANIZACIONAL.....	75
TABLA 22 INDICADOR: ADAPTABILIDAD Y FLEXIBILIDAD .....	77
TABLA 23 INDICADOR: ORIENTACIÓN A RESULTADOS .....	78
TABLA 24 TRABAJO EN EQUIPO.....	80
TABLA 25 INDICADOR: ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.....	81
TABLA 26 INDICADOR: LIDERAZGO DE EQUIPOS .....	83
TABLA 27 INDICADOR: AUTOAPRENDIZAJE E INNOVACIÓN .....	84
TABLA 28 INDICADOR: CONTRIBUCIÓN AL NEGOCIO .....	86
TABLA 29 INDICADOR: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	87
TABLA 30: TABLA CRUZADA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL * VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL.....	90
TABLA 31: TABLA CRUZADA VARIABLE: CREDIBILIDAD * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	91
TABLA 32: TABLA CRUZADA VARIABLE: RESPETO * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	93
TABLA 33: TABLA CRUZADA VARIABLE: IMPARCIALIDAD * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	95
TABLA 34: TABLA CRUZADA VARIABLE: ORGULLO * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	96
TABLA 35: TABLA CRUZADA VARIABLE: CAMARADERÍA * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	98

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 INDICADOR: COMUNICACIÓN.....	47
GRÁFICO 2 INDICADOR: HABILIDAD GERENCIAL .....	48
GRÁFICO 3 INDICADOR: INTEGRIDAD.....	50
GRÁFICO 4 INDICADOR: CREDIBILIDAD.....	51
GRÁFICO 5 INDICADOR: APOYO PROFESIONAL .....	53
GRÁFICO 6 INDICADOR: COLABORACIÓN .....	54
GRÁFICO 7 INDICADOR: INTERÉS COMO PERSONA.....	56
GRÁFICO 8 INDICADOR: RESPETO.....	57
GRÁFICO 9 INDICADOR: EQUIDAD EN RECOMPENSAS.....	59
GRÁFICO 10 INDICADOR: AUSENCIA FAVORITISMO.....	60
GRÁFICO 11 INDICADOR: TRATO JUSTO.....	62
GRÁFICO 12 INDICADOR: IMPARCIALIDAD .....	63
GRÁFICO 13 INDICADOR: TRABAJO INDIVIDUAL.....	65
GRÁFICO 14 INDICADOR: TRABAJO EQUIPO.....	66
GRÁFICO 15 INDICADOR: IMAGEN CORPORATIVA .....	68
GRÁFICO 16 INDICADOR: ORGULLO .....	69
GRÁFICO 17 INDICADOR: FAMILIARIDAD.....	71
GRÁFICO 18 INDICADOR: HOSPITALIDAD.....	72
GRÁFICO 19 INDICADOR: SENTIDO DE EQUIPO .....	74
GRÁFICO 20 INDICADOR: CAMARADERÍA.....	75
GRÁFICO 21 INDICADOR: CLIMA ORGANIZACIONAL.....	77
GRÁFICO 22 INDICADOR: ADAPTABILIDAD.....	78
GRÁFICO 23 INDICADOR: ORIENTACIÓN A RESULTADOS .....	80
GRÁFICO 24 INDICADOR: TRABAJO EN EQUIPO .....	81
GRÁFICO 25 INDICADOR: ORIENTACIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE.....	83
GRÁFICO 26 INDICADOR: LIDERAZGO DE EQUIPOS .....	84
GRÁFICO 27 INDICADOR: AUTOAPRENDIZAJE E INNOVACIÓN.....	86
GRÁFICO 28 INDICADOR: CONTRIBUCIÓN AL NEGOCIO.....	87
GRÁFICO 29 INDICADOR: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.....	89
GRÁFICO 30: CLIMA ORGANIZACIONAL *VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL .....	91
GRÁFICO 31: CLIMA CREDIBILIDAD * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	92
GRÁFICO 32: RESPETO * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	94
GRÁFICO 33: IMPARCIALIDAD * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	96
GRÁFICO 34: ORGULLO * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	98
GRÁFICO 35: CAMARADERÍA * VARIABLE: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	100

## RESUMEN

La presente investigación busca ver como dos variables que son estratégicas para la gestión en una empresa; el clima organizacional, desempeño laboral se ven influenciadas en el sector retail de la ciudad de lima en el año 2019.

La investigación llegamos a la conclusión de que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019, esto nos dice claramente que podemos tener una mejora productividad de los colaboradores si estamos dispuestos a manejar un buen clima organización dentro de la empresa, y si mejor es la percepción de los colaboradores sobre el clima organización mejora será su desempeño laboral.

Esta investigación es de tipo aplicada y se ha hecho para resolver las interrogantes del autor, la metodología que se utilizó es de tipo hipotético deductivo, su diseño es no experimental, trasversal, descriptivo, correlativo, la población que se ha tomado es La conforman los colaboradores del retail Hipermercados TOTTUS S.A sede San Juan de Lurigancho los cuales ocupan puestos de gerencia, jefaturas, asistentes y responsables de lineal, con un total de 120 colaboradores, en part time y full time, la muestra es de 62 colaboradores del retail Hipermercados TOTTUS S.A sede san juan de Lurigancho.

El resultado de la investigación muestra la influencia de 5 dimensiones del clima organizacional que son credibilidad, respeto, imparcialidad, orgullo, camaradería. con el desempeño laboral.

**Palabras claves:** Clima organizacional, influencia y desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research seeks to see how two variables are strategic for the management of a company; The organizational climate, work performance are influenced in the retail sector of the city of Lima in the year 2019.

The investigation concludes that the organizational climate does influence the work performance of employees of a retail in the city of Lima 2019, this clearly tells us that we can have an improved productivity of employees if we are willing to handle a good organization climate within the company, and if the employees' perception of the organization climate is better, their work performance will improve.

This research is applied and has been done to solve the author's questions, the methodology used is of a hypothetical deductive type, its design is non-experimental, transverse, descriptive, correlative, the population that has been taken is made up of employees of retail Hipermercados TOTTUS SA headquarters in San Juan de Lurigancho which occupy management positions, headquarters, assistants and line managers, with a total of 120 employees, in part time and full time, the sample is 62 collaborators of retail Hipermercados TOTTUS SA San Juan de Lurigancho headquarters.

The result of the investigation shows the influence of 5 dimensions of the organizational climate that are credibility, respect, impartiality, pride, camaraderie.

With work performance.

**Keywords:** Organizational climate, influence, work performance

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DE ESTUDIO**

#### 1 Formulación del problema

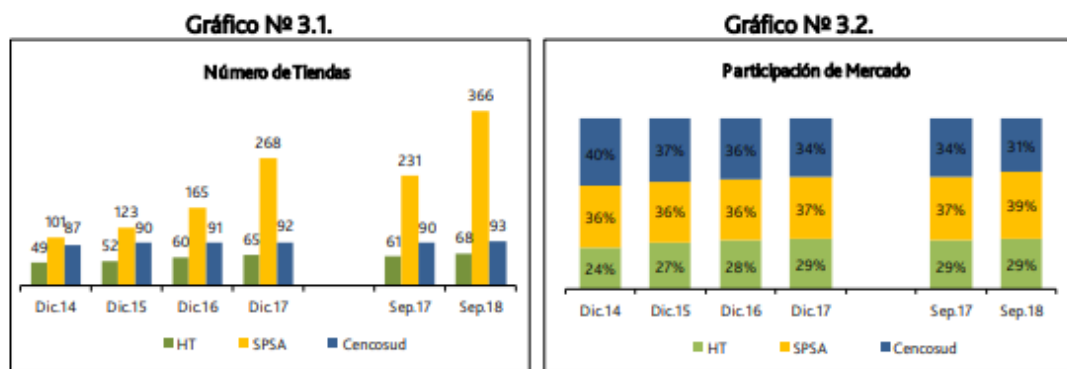
(Retail, 2019-06-13) Actualmente el retail en el Perú es uno de los sectores que impulsa el crecimiento de la economía. Durante el primer semestre del año 2019 el sector retail de venta a minorista genera un ingreso de 19,576 millones de soles, teniendo un crecimiento del 5.3% en comparación al primer semestre del 2018,

(Retail, Perú: ¿Cómo le va al sector retail y qué se espera para este año?, 13 de junio del 2019) La participación de las líneas de productos en tiendas por departamento y supermercados fueron prendas de vestir (25.3%), alimentos (25.2%), artículos de uso doméstico (13.7%), bebidas y tabaco (8.7%), farmacéuticos y cosméticos (8.4%), y otros productos (18.8%)

(Equilibrium, 30 de setiembre de 2018) En los últimos años el subsector Retail mostró un importante dinamismo en la apertura de tiendas, tal como se muestra en el Gráfico N° 3.1. La baja penetración del canal moderno en el país ha incentivado la expansión de los supermercados, sobre todo hacia los sectores C y D, con formatos de rápida implementación y que apuntan a competir con las bodegas y las tiendas de conveniencia. A través de estos formatos, es más

accesible la expansión hacia nuevas plazas en comparación a los grandes formatos, cuyos terrenos son escasos y más costosos

(Riesgo, 30 de setiembre de 2018 )El sector Retail presenta varios actores importantes, entre ellos el Grupo Falabella con Hipermercados Tottus (HT) e Hiperbodega Precio Uno (tienda de conveniencia), el grupo Intercorp con Supermercados Peruanos S.A. – SPSA que opera los formatos Plaza Vea, Vivanda y Mass (tienda de conveniencia) y el Grupo Cencosud con Wong & Metro, quienes compiten entre ellos a través de sus distintos formatos según el NSE al que se dirigen. La fuerte competencia entre las grandes cadenas de supermercados se plasma en estrategias de precios bajos y ofertas para atraer y fidelizar a más clientes.



(Retail, Perú: Supermercados impulsa crecimiento de InRetail en 2do trimestre del 2019, 26 de agosto del 2019) La rentabilidad, a junio del 2019 también se registra un crecimiento en la utilidad operativa, la cual se incrementó en 27% respecto al mismo semestre del 2018, permitiendo alcanzar un margen

operativo del 8.4%. Este resultado se explica por la mejor gestión de los gastos operativos, los cuales crecieron en menor proporción a los ingresos.

Los Retailers son un tipo de comercio el cual se caracteriza por la venta al menor, los retailers más reconocidos son los supermercados, los centros comerciales, pero también son las cadenas de ropa de moda, tiendas de conveniencia, comidas rápidas, farmacias, ferreterías, librerías.

Tenemos 3 tipos de retail

- Retailers offline: aquellos cuyo modelo de negocio se fundamenta únicamente en la actividad comercial realizada en tiendas físicas.  
E-retailers: la contraposición al modelo clásico, aquellos que sólo emplean Internet como canal de venta a través del eCommerce.
- Brick and Mortar: se trata del modelo en el cual se combinan las tiendas físicas con la tienda virtuales online-.

Como características más comunes en los retailers tenemos Interacción directa con el usuario final, Mayor recurrencia de los clientes, Realización de campañas de marketing y comunicación, Fuerte dependencia de la logística, Marcas blancas o propias

## 1.1 Síntomas

Se observa un alto nivel de desmotivación de los colaboradores, pues se observa que los colaboradores, no están presentes en las reuniones de información diarias donde se indica los cumplimientos de venta, ofertas, catalogo y ciertos indicadores se brinda en dicha tienda, esto ocasiona que los colaboradores

desconozcan cambios o directivas de último momento la cual puede ser perjudicial para el cliente y la tienda.

Se observa un bajo nivel de concentración por parte de los colaboradores de cajas ya que tienen faltantes de dinero y error en la detección de billetes falsos, esto perjudica directamente a los colaboradores y a la tienda en sus gastos operativos.

Se observa un problema de comunicación entre los colaboradores y las jefaturas ya que no tienen conocimientos de los eventos diarios que pueden ocurrir en la tienda, esto se da porque se tiene reuniones continuas entre la jefatura con los colaboradores.

Se observa un bajo nivel de compromiso ya que hay colaboradores y no cumplen con sus horarios, llegan tarde y existen faltas sin justificación, esto perjudica notablemente a la satisfacción del cliente en una tienda.

La falta de compromiso y desmotivación también hace que la tienda no llegue a sus objetivos de indicadores, como de resultados de calidad, resultados de venta, resultados de margen de venta, disponibilidad de productos rapidez en el lineal de cajas, esto se da ya que los colaboradores no cumplen con sus funciones dejando muchas de ellas sin cumplir, esto perjudica a la tienda en la parte económica y pierde ventas, por temas de calidad puede recibir multas y hasta el cierre de la tienda.



La falta de compromiso y desmotivación hace que se genere la rotación de los colaboradores ya que muchos de estos colaboradores se van a otras empresas con un mejor clima organizacional, esto ocasiona que la eficiencia de la tienda baje ya que el personal nuevo tiene que pasar por un tiempo de adaptación para poder desempeñarse bien en sus labores.

#### 1.2 Problema principal:

- ¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?

#### 1.3 Problemas secundarios:

- ¿En qué medida la credibilidad del clima organizacional afecta al desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida el respeto del clima organizacional afecta al desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida la imparcialidad del clima organizacional afecta al desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida el orgullo del clima organizacional afecta al desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?
- ¿En qué medida la Camaradería del clima organizacional afecta al desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?

## Objetivos

### 1.4 General

Determinar hasta qué punto el clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019

### 1.5 Específicos

- Determinar hasta qué punto la credibilidad en un clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar hasta qué punto el respeto en un clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar hasta qué punto la imparcialidad en un clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar hasta qué punto el orgullo en un clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.
- Determinar hasta qué punto la Camaradería en un clima organizacional afecta el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.

## Justificación o importancia del estudio

El trabajo de investigación tiene como fin poder aportar información de alta importancia al departamento de gestión humana del sector retail en la ciudad de lima,

Esta investigación nos va a aclarar la importancia que tiene hoy en día un buen clima organizacional en las empresas y poder saber cómo esta influye en la relación que tiene con el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima.

Para poder tener buenos resultados en cualquier empresa el capital humano es uno de los factores más importantes, por los cuales mediante su eficiencia y buen desempeño laboral podemos hacer que las empresas sean más productivas y lleguen a sus metas, para que un equipo de trabajo tenga un buen desempeño laboral, este debe tener un buen clima organizacional y que este se encuentre en óptimas condiciones laborales, con respecto a la claridad de sus funciones, integración de equipos, comunicación, satisfacción remunerativa, respeto de sus superiores, herramientas y equipos en buen estado para que puedan cumplir con el desarrollo de sus funciones.

El impacto en la organización seria el buen desempeño de los colaboradores, ya que un buen clima organizacionales hace que el trabajador produzca más,

atienda mejor a los clientes, se preocupe por la empresa y se comprometa con la misma.

En la actualidad el sector retail tiene muchas competencias y entre estas podemos encontrar tiendas físicas y Tiendas virtuales en donde el cliente ya no necesita una atención personal, pero sea los dos casos los clientes si requieren de una buena eficiencia de los colaboradores de la empresa y una buena eficiencia para poder cumplir sus expectativas.

#### Alcance y limitaciones

Los alcances que se dan es la relación entre entender como un buen clima organizacional mejora el desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima.

#### 1.6 Alcance descriptivo

En la investigación se analiza el sector retail de la ciudad de lima, en este sector laboran personas de ambos sexos, diferentes condiciones sociales, distintos status sociales, distintos grados de instrucciones personas de diferentes edades, colaboradores con capacidad especial.

#### 1.7 Alcance correlacional

Esta investigación incrementa información que se tiene en la actualidad sobre la relación que se tiene entre los temas del clima organizacional y el desempeño laboral de las empresas del sector retail en la ciudad de lima, así mismo se ve cómo influye el clima organizacional en relación al desempeño laboral de los colaboradores.

## 1.8 Las limitaciones

Las limitaciones que se presentaron para el desarrollo del trabajo es la poca información del tema relacionado en el sector retail referente al clima organizacional, la llegada a los colaboradores también causo limitación por los diversos turnos que realizan en la empresa, a esto también se suma la rotación por cese de los colaboradores.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 1 Antecedentes de la investigación

(Altez Salazar, 2018) Altez Salazar, Enzo Eduardo, Arias Castañeda, Lucia Edith (2019), en su tesis “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, universidad peruana de ciencias aplicadas, la investigación tiene como objetivos busca determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018, la investigación cumplió con su objetivo ya que en la correlación de Pearson, tablas cruzadas y Chi cuadrado se concluye que el clima organizacional si impacta en el desempeño laboral, de esta manera al mejorar el clima organizacional se puede mejorar el desempeño laboral, tiene un enfoque mixto ya que se utilizará la investigación cualitativa para afinar las variables del clima y desempeño a evaluar, concuerdo con la investigación y después de ver los resultados de las tablas deja demostrado que el clima organizacional si tiene un impacto con el desempeño laboral.

(Aliaga Cabrera, 2016) Julcamoro Chávez, Rosa Elizabeth , Aliaga Cabrera, María Hiris (2016) “influencia del clima organizacional en el desempeño laboral,

de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016”, para optar el título profesional de licenciado en administración, universidad Privada del norte, la investigación tiene como objetivo poder determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016, esta investigación tiene un resultado favorable ya que después de la prueba estadísticas de Chi Cuadrado se obtiene como resultado que si existe una influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la muestra tomada, esta investigación es de tipo descriptiva – correlacional y su diseño es no experimental –transversal, con esta investigación nos damos cuenta que en el sector salud se puede mejorar el desempeño laboral si mejoramos el clima organizacional.

(Meza, 2016) Daniel Alfredo Montoya Meza(2016), “relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, tesis para optar el grado de magíster en relaciones laborales, pontificia universidad católica del Perú, la investigación tiene como objetivo poder determinar la relación que se tiene entre el clima laboral con un buen desempeño laboral , la conclusión que se da en esta investigación es que si existe la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa PTS PERÚ, así mismo se puede afirmar que mientras mejor será la percepción del clima organización mayor será del desempeño de los colaboradores , la metodología de esta investigación es de enfoque mixto, ya que consta de una parte cuantitativa, mediante la utilización de instrumentos de medición tanto para el clima organizacional como para la

evaluación del desempeño, el instrumento de medición que se utiliza para la investigación es una encuesta la cual es muy dinámica poder responder teniendo respuestas objetivas.

(Lizeth del Rocío Anaya Gamarra, 2015) Lizeth Del Rocío Anaya Gamarra, Juan Manuel Paredes Rivera(2015), “propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano”, trabajo de investigación presentado para optar al grado académico de Magíster en Desarrollo Organizacional y Dirección de Personas, Lima, los objetivos de la investigación es profundizar en el análisis de los resultados expuestos por el GPTW, generar una estructura alineada con los dominios del área de recursos humanos propuestos por el GPTW y contar con una base para promover un plan integral de mejora del clima organizacional, las conclusiones es que el plan de mejora incluye acciones que implican un alto nivel de participación e involucramiento de los miembros del equipo de trabajo y sus directivos de manera que se promueva la cultura de inclusión del talento, también se concluye que el área analizada ventas corporativas existe, incluso, una base emocional positiva que genera identificación frente a la organización y un ambiente propicio para el desempeño, comparto con las recomendaciones que indica el autor donde tenemos que aprovechar como líderes tener motivados, tener acercamiento y la comunicación a los colaboradores

Andrea Paola Pastor Guillén(2018), “clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, lima 2017”, tesis para optar el título profesional de licenciado



en administración, lima, los objetivos de esta investigación es poder determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, la investigación nos dice que sobre la base de los hallazgos encontrados, existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA), el método usado en la investigación fue transversal y correlacional.

(Castellón, 2017) Alex Javier Zans Castellón (2017), clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, unan – Managua en el período 2016, tesis de grado para optar al título de máster en gerencia empresarial, universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua, el objetivo de esta investigación es poder analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño así mismo proponer un plan de acción que contribuya a la solución de dificultades detectadas. laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la facultad regional multidisciplinaria de Matagalpa, unan – Managua, en el período 2016, como conclusión que el desempeño laboral, que se desarrolla en la facultad, es bajo y si consideran que el mejoramiento el clima organizacional incidiría de manera positiva en el desempeño laboral, la metodología que se utiliza es cuantitativo por cuanto se estableció hipótesis estadísticas, en esta tesis se plantea un plan de acción, donde se tiene que ver temas desde el principio de igualdad, fortalecer la comunicación con los colaboradores, funciones al personal.

(EQUINOCCIAL, 2015) Raúl Ramiro Meléndez Narvárez (2015), relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el grado de magister en gestión del talento humano, universidad tecnológica equinoccial, los objetivos de esta investigación es determinar la incidencia del clima organizacional con el desempeño laboral, diagnosticar el clima laboral actual, identificar variable entre clima organizacional y desempeño laboral de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, las conclusiones que se obtuvieron fueron el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios, es muy importante para enfocar recursos hacia otros elementos que si influyen en el desempeño laboral, el método que se utilizó para la investigación fue el método inductivo, en esta investigación el clima organizacional no es influyente como en otros sectores.

## Bases Teóricas – científicas

### 1.1 El clima organizacional

Es todo aquello que esté relacionado con las labores del personal que se desarrollan en un lugar de trabajo, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un

estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Para los líderes de una organización o una empresa es importante saber cómo está el clima organizacional que se vive entre sus clientes internos y externos con cual se mantienen una relación.

(Solarte, 2009)El clima organizacional es hoy un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización. Por lo anterior, en el presente documento se realiza una aproximación conceptual desde diferentes autores, que ayuda a evidenciar la importancia del clima en los cambios organizacionales. De igual forma, se exponen las diferentes herramientas que se pueden emplear para su medición y diagnóstico y que consideran numerosas variables que giran en torno a los valores de la organización, las creencias, costumbres y prácticas empresariales, para esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo, y su incidencia en los cambios organizacionales

(Maria Guadalupe Garcia Ramirez, 2011)Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas

de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Para Gonçalves (2000), el clima organizacional induce ciertos comportamientos en los individuos, los cuales inciden en la organización. Dichos comportamientos se basan en las políticas de la organización y los procedimientos dentro de estas.

Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, 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 y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Brunet (2011), lo define como al conjunto de características percibidas por la organización, relacionadas con las necesidades, valores, actitudes, opiniones y satisfacción laboral. Dichas características distinguen una organización de otra y pueden determinar el comportamiento de los colaboradores. Cabe resaltar que esta definición agrupa características organizacionales y también peculiaridades del ambiente físico de la empresa.

### 1.1.1 Importancia del Clima Organizacional.

Actualmente en tema clima organizacional es poder cubrir las necesidades y expectativas de los colaboradores para que puedan estar satisfechos con la empresa donde laboran, de esta forma se puedan desarrollar en sus diferentes puestos de trabajo con altos niveles de desempeño laboral eficiencia y productividad las cuales son de muchos beneficios para las empresas. Es por lo antes indicado la cual se hace necesaria un estudio del clima organizacional de las empresas, esto nos ayuda a poder analizar las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Méndez Alvarez (2006) manifiesta que el origen del clima organizacional está en la sociología; en donde el concepto de organización dentro de la teoría de las relaciones humanas enfatiza la importancia del hombre en su función del trabajo y por su participación en un sistema social. Define el clima organizacional como “el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno” (Méndez Alvarez, 2006).

### 1.1.2 Dimensiones del clima Organizacional.

Es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones, las características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas.

Para los profesores Litwin y Stinger, existen nueve dimensiones que repercuten en la generación del clima organizacional.

- Estructura: Tiene que ver con la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades en las organizaciones respecto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, sea cual fuere la posición en el nivel. El fundamento surge de la composición orgánica de la organización, la cual es plasmada en el organigrama, la cual es llamada Estructura Organizacional.
- Responsabilidad: Este punto se liga a la autonomía en la toma de decisiones en la ejecución de la actividad encomendada y mantiene una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerce sobre los objetivos de los trabajadores.
- Recompensa: Es lo que se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación para lograr los buenos resultados obtenidos en la realización de las tareas. Inicialmente tiene que ver con un salario justo y apropiado acorde con la actividad que se desarrolla
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los empleados de la organización respecto a los desafíos que permite el trabajo. Cuanto promueve la organización la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: El respeto, la colaboración y el buen trato son aspectos determinantes en esta dimensión en la medida que influyen en la productividad y en la generación de un ambiente grato de trabajo.
- Estándares: Se refiere a la percepción de los trabajadores sobre los parámetros establecidos por la empresa en torno a los niveles de

rendimiento. En cuanto las exigencias sean razonables y coherentes, los colaboradores percibirán que existe justicia y equidad.

- Conflictos: Es la idea de aceptación de opiniones discrepantes, sin temer a enfrentarse, para solucionar los problemas apenas surjan tanto de pares como de superiores.
- Identidad: Esta última dimensión evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización. Este factor indica qué tan involucrados están los trabajadores con los objetivos de la empresa y qué tan orgullosos se sienten de formar parte de esta.

Likert, (citado por Brunet, 2004) mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de toma de decisiones: La pertinencia de la información en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

- Las características de los procesos de planeación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planeación, así como la formación deseada.

Runet, (1987) menciona otro cuestionario de 11 dimensiones desarrollado por Pritchard y Karasick:

- Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
- Rendimiento. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.



- Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.
- Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

(2019, 2019)Great Place to Work® La medición está formada por **5** dimensiones que se basan en valores universales: credibilidad (cómo percibe el colaborador a los líderes y a la organización); respeto (cómo piensa el colaborador que es visto por sus superiores); imparcialidad (ausencia de discriminación, reglas claras, toma de decisiones de una manera oportuna); orgullo (imagen de la compañía en la sociedad) y compañerismo (sentimiento de familia y equipo).

(Barraza, 2011)

Credibilidad	Comunicación	Generando información completa y transparente de la empresa para los colaboradores. Incentivar la accesibilidad a los directivos.
	Capacidad	Desarrollando la competencia de los líderes en su visión y manejo del negocio, así como la coordinación de los recursos.
	Integridad	Asegurando la confiabilidad y consistencia de los directivos, así como el manejo ético del negocio
Respeto	Apoyo profesional	Desarrollando las habilidades profesionales de los colaboradores, proveyendo de equipos y recursos para el trabajo, Reconociendo el buen desempeño y logro de metas.
	Colaboración	Incentivando a los directivos a aceptar y responder a ideas y sugerencias de los colaboradores. Involucrando a los colaboradores en las decisiones que afectan su trabajo.
	Interés como persona	fomentando el equilibrio de la vida profesional y personal. Estimulando la consideración del ser humano. Brindando instalaciones físicas seguras y adecuadas para el trabajo. Así, se generará un ambiente emocionalmente saludable.
Imparcialidad	Equidad:	Estableciendo el equilibrio entre la compensación y el trabajo. Asegurándonos que el buen trato se da sin importar la posición.
	Imparcialidad:	Asegurando la ausencia de favoritismos y “politiquería” como medios para obtener ventajas.
	Justicia:	Velando porque no exista ni se permita discriminación de ningún tipo. Estableciendo la existencia de mecanismos de apelación, recepción y recepción de quejas y consultas.
Orgullo	Trabajo Individual:	Generando el sentimiento de que el trabajo realizado tiene un significado especial y adicional valor a la empresa.
	Orgullo del trabajo:	enalteciendo los logros de equipo. Creando un ambiente de orgullo por la contribución de los integrantes de un equipo a metas y objetivos.
	Imagen Corporativa:	Desarrollando la imagen de la empresa frente a sus colaboradores. Impulsando la contribución a la comunidad.
Camaradería	cercanía:	Creando un ambiente amigable y divertido en dónde trabajar.

	Hospitalidad:	Diseñando programas de inducción y prácticas de bienvenida.
	Sentido de comunidad	Incentivando el sentimiento de familia y de pertenencia al grupo.

### 1.1.3 Tipos de clima organizacional.

(<http://karinlizarraga.blogspot.com>, 11 de febrero de 2016) Likert (1968), indica que el comportamiento de los colaboradores se relaciona de manera directa con las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se puede afirmar que las reacciones están determinadas por las percepciones. Es por ello, que propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basada en una trilogía de variables: (a) variables causales o independientes, las cuales incluyen variables únicamente manejadas por las organizaciones y mencionan el rumbo de evolución, además de los resultados obtenidos; (b) variables intermedias, las cuales miden a la organización internamente y se ven reflejadas en la toma de decisiones, comunicación, rendimiento entre otros; (c) variables finales, las cuales son el resultado de las variables causales y las intermedias, y están orientadas a la obtención de resultados, como el aumento de la productividad.

#### 1.1.3.1 Autoritario: sistema I autoritario explotador.

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los

empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

#### 1.1.3.2 Autoritario: sistema II autoritario Paternalista.

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

#### 1.1.3.3 Participativo: sistema III consultivo.

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

#### 1.1.3.4 Participativo: sistema IV participación en grupo.

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos.

#### 1.1.4 Ventajas de la gestión de un buen clima Organizacional.

- Mejor rendimiento laboral
- Fortalece el trabajo en equipo
- Retención de talento humano
- Mayor satisfacción laboral
- Mejor imagen como empresa
- Se consiguen los objetivos
- Mejora la productividad

#### 1.1.5 Desventajas de una mala gestión del clima Organizacional.

- Falta de motivación
- Baja productividad
- Incremento del ausentismo laboral

- Falta de compromiso de los colaboradores
- Mala imagen de la empresa

#### 1.1.6 Factores que influyen positivamente en el clima organizacional.

- La comunicación
- Relación con el equipo de trabajo
- Condiciones del lugar donde se trabaja
- Motivación de los líderes
- Escala salarial
- Imagen de la empresa

#### 1.2 El desempeño laboral.

Es el rendimiento de los colaboradores que se muestra ante las distintas actividades, funciones, principales tareas que realizan en su centro de trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual, esta es una evaluación individual que se basa en el esfuerzo de cada persona.

GÓMEZ - MEJÍA, BALKIN Y CARDY (2008), quien indica que la evaluación de desempeño tiene como finalidad lo siguiente: (a) Identificación, se debe determinar las variables que se van a evaluar con respecto al puesto del trabajo; (b) Medición, implica tener criterios de calificación comparables y (c)

Gestión, es el objetivo principal de todo el proceso de evaluación en donde se le ofrece al colaborador el reporte de su rendimiento y medidas para mejorar y alcanzar un rendimiento superior.

CHIAVENATO (2000), el desempeño laboral es una de las cualidades más importantes con las que cuenta una organización. Así mismo, la define como un conjunto de acciones o comportamiento de los trabajadores que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Por tal motivo, el desempeño de los colaboradores se define como la unión de su comportamiento y los resultados obtenidos dentro de la organización. Por tanto, si se buscara medir el desempeño, se deberá modificar primero las tareas del trabajador con el fin de poder medir y observar la acción. Como resultado, el desempeño puede medir la capacidad de la persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad.

ALLES (2011), sostiene que la evaluación del desempeño es un instrumento que tiene como principales objetivos el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, la mejora de la productividad de la organización y el uso eficaz de los recursos humanos. Así mismo, debe existir la cooperación entre el jefe y sus colaboradores en cuanto a las expectativas de cada uno y la forma en la que la satisfacen.

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

Palmar R., Valero U., y Jhoan M., 2014, el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las 22 exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”.

### 1.2.1 Importancia del desempeño laboral.

Actualmente el crecimiento del mercado global y los avances en tecnología que está surgiendo en estos tiempos las empresas deben cuidar su capital humano, pero también debe medir su rendimiento o desempeño laboral de cada colaborador que se desempeñe en puestos de trabajo de la empresa, con el fin de tener una mejor eficiencia como empresa y mayor productividad en sus puestos de trabajo.

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:

**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.

**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.

**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.

### 1.2.2 Dimensiones del Desempeño Laboral.

Para Robbins y Timothy,2013. (TRELLES CHAMBA, 2017)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.

### 1.2.3 Modelos de evaluación del desempeño laboral.

(GRATERON, 1 marzo 2009) Los Métodos tradicionales de evaluación del desempeño varían dentro de una organización a otra, porque cada una de ellas tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño de las personas.

#### 1.2.3.1 Método de Evaluación del Desempeño mediante escalas gráficas.

Este es el método de evaluación más empleado y divulgado; así mismo, es más simple. Su aplicación requiere tener sumo cuidado a fin de neutralizar la

subjetividad y los prejuicios del evaluador, los cuales pueden interferir en los resultados.

Tipos de escala:

#### 1.2.3.2 Escala Gráfica Continúa.

Son escalas en las cuales solo se definen los dos puntos extremos y la evaluación del desempeño se puede situar en un punto cualquiera de la línea que los une

#### 1.2.3.3 Escala Gráfica Semi- Continúa.

El tratamiento es idéntico al de las escalas continuas, pero con la diferencia de que, entre los puntos extremos de la escala (límite mínimo y máximo) se incluyen puntos intermedios definidos para facilitar la evaluación.

#### 1.2.3.4 Escala Gráfica Discontinúa.

Son Escalas en las cuales la posición de sus marcas se ha establecido y descrito previamente, el evaluador tendrá que escoger una de ellas para valorar el desempeño del evaluado.

#### 1.2.3.5 Método de Elección forzosa.

Este método consiste en evaluar el desempeño de los individuos mediante frases descriptivas de determinadas alternativas de tipos de desempeño individual.

#### 1.2.3.6 Método de Evaluación del Desempeño mediante Investigación de Campo.

Es un método de evaluación del desempeño que se basa en entrevista de un especialista en evaluación con el superior inmediato de los subordinados, con los cuales se evalúa el desempeño de estos, se registran las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, con base en el análisis de hechos y situaciones.

#### 1.2.3.7 Método de Evaluación del Desempeño mediante Incidentes Críticos.

Este es un método que no se preocupa de las características situadas, dentro del campo de normalidad sino exactamente en aquellas características muy positivas o muy negativas.

#### 1.2.3.8 Método de Comparación de Pares.

Es un método de evaluación del desempeño que compara a los empleados de dos en dos, se anota en la columna de la derecha al que es considerado mejor en relación con el desempeño. Con este método se pueden utilizar factores de evaluación.

#### 1.2.3.9 Método de Frases Descriptivas.

Este método utiliza frases para definir el desempeño de cada integrante y el evaluador solo debe elegir aquellas que a su juicio este de acuerdo con las características de la persona.

#### 1.2.3.10 Método de Autoevaluación.

Es el método mediante el cual se le pide al integrante del grupo hacer un análisis sincero de sus propias características de desempeño.

#### 1.2.3.11 Método de Evaluación de Resultados.

Este método se contrastará las notas obtenidas en cada cátedra con las notas esperadas.

#### 1.2.4 Elementos Claves del Desempeño Laboral.

Toda empresa para ser más rentable y eficiente debe sacar el máximo rendimiento de su capital humano, infraestructura y tecnología, gestionar adecuadamente los procesos productivos y aplicar métodos de mejorar continua, El capital humano es el activo de valor máspreciado en una empresa. Se debe cuidar los siguientes puntos para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores.

- Comunicación
- autoestima
- ambiente de trabajo
- La motivación
- La responsabilidad

- Objetivos claros.
- Trabajo en equipo

Actualmente muchos relacionamos la motivación de los colaboradores con incentivo económico, pero esta es una visión errada ya que hay muchos factores que nos ayudan a aumentar la satisfacción laboral de los colaboradores de la siguiente forma.

- Programas de conciliación entre la vida familiar y persona
- Organización de viajes, actividades de ocio y otros eventos corporativos
- Reconocimiento en público por el buen desempeño
- Formación y desarrollo profesional
- Participación del empleado

#### 1.2.5 Métodos de evaluación del desempeño laboral.

- Evaluación de un supervisor: realizada por un jefe o superior que conoce las actividades del colaborador.
- Autoevaluación: el propio colaborador se evalúa y propone actividades para su mejora.
- Evaluación entre compañeros: Se lleva a cabo entre empleados con el mismo cargo o puesto.
- Evaluación por parte del empleado: sus pares evalúan su desempeño.
- Evaluación por parte del cliente: cliente evalúa el trabajo de los colaboradores y eficiencia.

- Evaluación 360°: sus pares, clientes, colaboradores y sus jefes lo evalúan.

#### 1.2.6 Ventajas de medir el desempeño de empleados.

- Establecer beneficios que vayan de acuerdo con las funciones de cada trabajador.
- Ofrecer mejoras o ascensos en los puestos laborales de acuerdo a su competencia laboral.
- Encontrar problemas en la organización empresarial
- Disminuir los factores externos a la empresa que influyen en la labor de los empleados
- Permite la medición del potencial humano

#### Definición de términos básicos.

- Ausentismo laboral: es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anejos al mismo, incumpliendo las condiciones estables en el contrato de trabajo.
- Autoservicio: sistema que en algunos establecimientos permite al usuario o al cliente servirse por sí mismo sin necesidad de personal encargado
- Canal moderno: es un canal en el que predominan los operadores grandes, como las llamadas centrales de compra, caderas de autoservicios.
- Ecommerce: es una abreviatura de comercio electrónico que, básicamente, designa el comercio que se realiza online.

- Kpi (key performance indicator): conocido también como indicador, medidor de desempeño o indicador clave de rendimiento, es una medida del nivel del rendimiento de un proceso.
- Nivel de servicio en góndola: es para saber la disponibilidad de productos ofrecidos y conocer en tiempo real sus quiebres de stock y posibles causas.
- Participación de mercado: se llama así al porcentaje de un producto vendido por una empresa en relación a las ventas totales de productos similares de otras compañías.
- Penetración de mercado: consiste en incrementar la participación de la empresa de distribución comercial en los mercados en los que opera.
- Productividad: capacidad de producción.
- Retailers: es un tipo de comercio que se caracteriza por vender al por menor.
- Supermercados: establecimiento donde se venden alimentos y otros productos que se sirve el mismo cliente.
- Tienda online: tienda virtual o tienda electrónica, se refiere a un tipo de comercio que usa como medio principal para realizar sus transacciones un sitio web
- Tiendas de conveniencia: se llama tiendas de conveniencia a los establecimientos con menos de 500 m<sup>2</sup>, con un horario comercial superior a las 18 horas, un periodo de apertura de 365 días del año.
- Tiendas por departamento: son establecimiento comercial que ofrece una amplia variedad de mercadería organizadas en departamentos separados.



## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 1 Hipótesis y/o supuestos básicos.

##### 1.1 Principal.

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019

##### 1.2 Específicas.

- La dimensión credibilidad del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.
- La dimensión respeto del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.
- La dimensión Imparcialidad del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.
- La dimensión orgullo del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.
- La dimensión camaradería del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.

### Variables o unidades de Análisis.

	Variable	Conceptualización	Dimensiones
X=	Clima organizacional	<p>Es todo aquello que esté relacionado con las labores del personal que se desarrollan en un lugar de trabajo, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.</p> <p>Para los líderes de una organización o una empresa es importante saber cómo está el clima organizacional que se vive entre sus clientes internos y externos con cual se mantienen una relación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Credibilidad</li> <li>-Respeto</li> <li>-Imparcialidad</li> <li>-Orgullo</li> <li>-Camaradería</li> </ul>
Y=	Desempeño laboral	<p>Es el rendimiento de los colaboradores que se muestra ante las distintas actividades, funciones, principales tareas que realizan en su centro de trabajo.</p> <p>Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual, esta es una evaluación individual que se basa en el esfuerzo de cada persona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adaptabilidad y flexibilidad</li> <li>-Orientación a resultados</li> <li>-Trabajo en equipo</li> <li>-Orientación de servicio al cliente</li> </ul>

			-Liderazgo de equipos -Autoaprendizaje e innovación -Contribución al negocio
--	--	--	--

**Matriz lógica de consistencia.**

<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
¿En qué medida el clima organización incide en el desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima en el año 2019?	Determinar hasta qué punto la credibilidad en un clima organizacional afecta el desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.	El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019	Clima organizacional	Credibilidad
¿En qué medida la credibilidad del clima organizacional afecta al desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar hasta qué punto el respeto en un clima organizacional afecta el desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.			Respeto
¿En qué medida el respeto del clima organizacional afecta al desempeño de los	Determinar hasta qué punto la imparcialidad en un clima organizacional afecta el	La dimensión credibilidad del clima organizacional influye significativamente en el		Imparcialidad

colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?	desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.	desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.		
¿En qué medida la imparcialidad del clima organizacional afecta al desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar hasta qué punto el orgullo en un clima organizacional afecta el desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión respeto del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.		Orgullo
¿En qué medida el orgullo del clima organizacional afecta al desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?	Determinar hasta qué punto la Camaradería en un clima organizacional afecta el desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019.	La dimensión Imparcialidad del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.		Camaradería
¿En qué medida la Camaradería del clima organizacional afecta al desempeño de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima en el año 2019?		La dimensión orgullo del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.	Desempeño laboral	Adaptabilidad y flexibilidad Orientación a resultados Trabajo en equipo

		<p>La dimensión camaradería del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.</p>	<p>Orientación de servicio al cliente</p> <p>Liderazgo de equipos</p> <p>Autoaprendizaje e innovación</p> <p>Contribución al negocio</p>
--	--	--	--

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1 Tipo y método de investigación.

##### 1.1 Tipo: Aplicada.

En este tipo de investigación, en la cual la problemática ya es conocida por el investigador, se realiza la investigación para dar respuestas a sus interrogantes, esta investigación busca predecir comportamientos en una situación definida.

La investigación aplicada se basa a un marco teórico y tiene como finalidad buscar nuevas teorías.

##### 1.2 Metodología: Hipotético deductivo.

Busca que explique un fenómeno a través de premisas y establecer una hipótesis, de esta manera se mete a prueba en un experimento, toma como base otras teorías anteriores con el fin de mejorar y dar nuevos conocimientos.

#### Diseño específico de investigación.

##### 1.3 No experimental.

Buscan hechos que ocurrieron anteriormente para estudiarlos posteriormente, tiene ventajas como ser flexible, el investigador define la característica de la muestra.

##### 1.4 Transversal.

Busca analizar datos de variables en un periodo, sobre la población o muestra de la población, los datos a tomar son de personas similares en todas las variables.

### 1.5 Descriptivo.

Busca especificar características de un hecho que se analice, busca describir los fenómenos, sucesos, situaciones, busca recoger información de forma individual o grupal de las variables que se estudian.

### 1.6 Correlativo.

Buscar asociar variables en una población para poder resolver preguntas de la investigación, busca conocer el grado de relación entre dos conceptos, variables.

Población, muestra o participantes.

### 1.7 La Población.

La conforman los colaboradores del retail Hipermercados TOTTUS S.A sede san juan de Lurigancho los cuales ocupan puestos de gerencia, jefaturas, asistentes y responsables de lineal, con un total de 120 colaboradores, entre ellos encontramos colaboradores part time y full time.

### 1.8 Muestra.

Para la muestra se utilizó 62 colaboradores del retail Hipermercados TOTTUS S.A sede san juan de Lurigancho.

La muestra es no probabilístico intencional

- Probabilístico intencional, esto de da ya que todos los colaboradores de la población no podrán ser escogidos al azar para la muestra, para esto el evaluador elige según criterio a la muestra.

Instrumentos de recogida de datos.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario.

El cuestionario es un instrumento de investigación el cual consiste en una serie de preguntas, después de resultado un cuestionario podemos tener datos y realizar análisis estadísticos, tabulaciones, gráficos, una de las ventajas de usar el cuestionario es que esta una herramienta práctica, los resultados son rápidos se puede desarrollar análisis y predicciones y puedan abarcar todos los aspectos de un tema a tratar.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Las técnicas de procesamiento y análisis que se utilizó para la investigación es la técnica Estadísticas por las cuales se utilizara los siguiente.

- Tabla de distribución de frecuencia.
- Gráficos.
- Figuras de barra.
- Tablas bidimensionales.
- Prueba chi cuadrado.

Procedimiento para la ejecución del estudio.

- Construir marco teórico.
- Determinación de las variables dimensiones e indicadores.
- Operacionalización de la variables, dimensiones e indicadores.
- Elaboración del instrumento.
- Validación del instrumento con el asesor.
- Solicitar permisos para realizar la encuesta.



- Recolectar datos.
- Elaborar el informe.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Datos cuantitativos

#### **Indicador: Comunicación**

**Tabla 1 Indicador: Comunicación**

<b>Indicador: Comunicación</b>			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	20	32,3	32,3
Muy adecuado	42	67,7	100,0
Total	62	100,0	

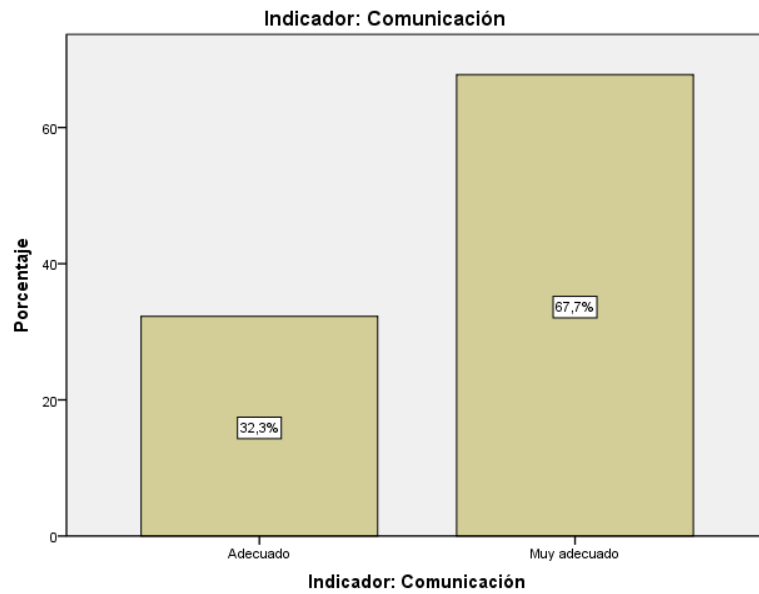
Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

Sobre el indicador comunicación observamos que para el 32.3% el manejo del indicador es adecuado y para el 67.7% es muy adecuado.

#### Interpretación:

Vemos que la comunicación está en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene comunicado a los colaboradores de las cosas y cambios importantes, comunican claramente que esperan del trabajo, los colaboradores pueden hacer preguntas a sus jefes y recibir una respuesta clara y los jefes son accesibles a los colaboradores.



**Gráfico 1 Indicador: Comunicación**

## **Indicador: Habilidad Gerencial**

**Tabla 2 indicador: Habilidad Gerencial**

**Indicador: Habilidad Gerencial**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6
Adecuado	19	30,6	32,3
Muy adecuado	42	67,7	100,0
Total	62	100,0	

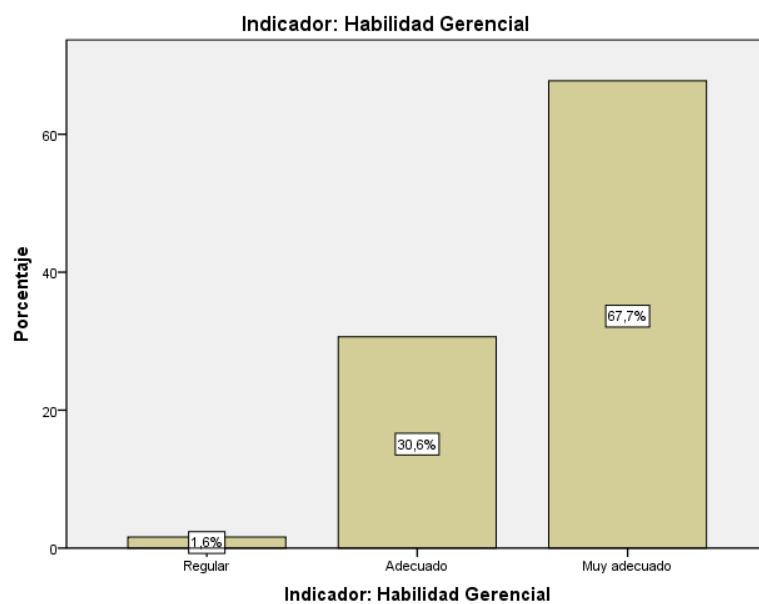
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Habilidad Gerencial observamos que para el 1.6% el manejo del indicador es regular, para 30.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 67.7% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que la habilidad gerencial en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que conocen el negocio, hacen buen manejo en a asignación de funciones al equipo, buscan el compromiso de las personas para que puedan realizar un buen trabajo y los jefes tienen una visión claro de a dónde va el negocio.



**Gráfico 2 Indicador: Habilidad Gerencial**  
**Indicador: Integridad**

**Tabla 3 indicador: Integridad****Indicador: Integridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	19	30,6	30,6
Muy adecuado	43	69,4	100,0
Total	62	100,0	

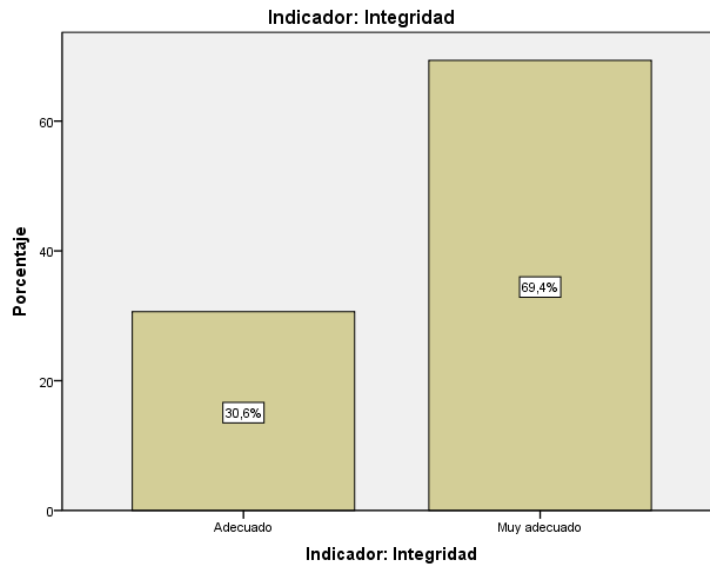
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Integridad observamos que para el 30.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 69.4% es muy adecuado.

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Integridad tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que los jefes cumplen sus promesas, son coherentes entre lo que se dice y lo conducen el negocio de manera ética.



**Gráfico 3 Indicador: Integridad**

## Dimensión: Credibilidad

**Tabla 4 indicador: Credibilidad**

**Dimensión: Credibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	19	30,6	30,6
Muy adecuado	43	69,4	100,0
Total	62	100,0	

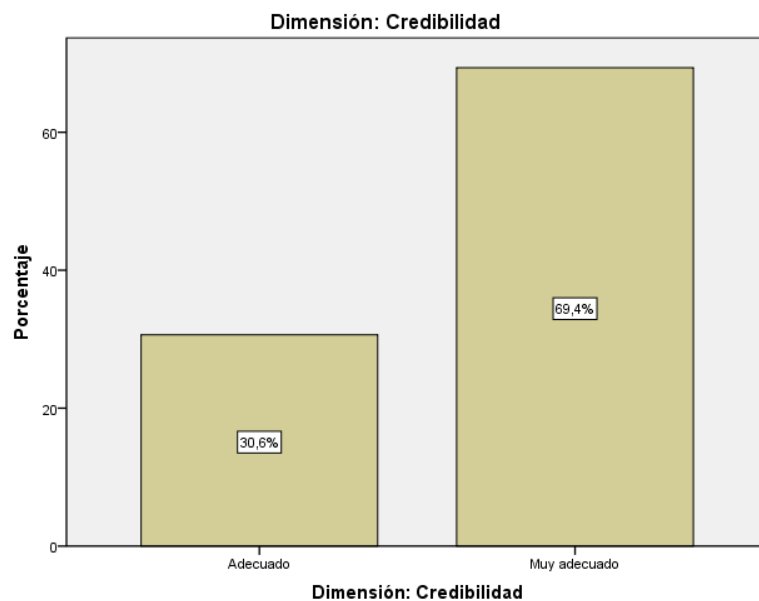
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Credibilidad observamos que para el 30.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 69.4% es muy adecuado.

Interpretación:

Observamos que en el indicador de la credibilidad existe en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que buscan promover la comunicación, desarrollar las Habilidades Gerenciales y buscar la integridad en el equipo



**Gráfico 4 Indicador: Credibilidad**

**Indicador: Apoyo Profesional**

**Tabla 5 indicador: Apoyo Profesional**

**Indicador: Apoyo Profesional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6
Adecuado	19	30,6	32,3
Muy adecuado	42	67,7	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

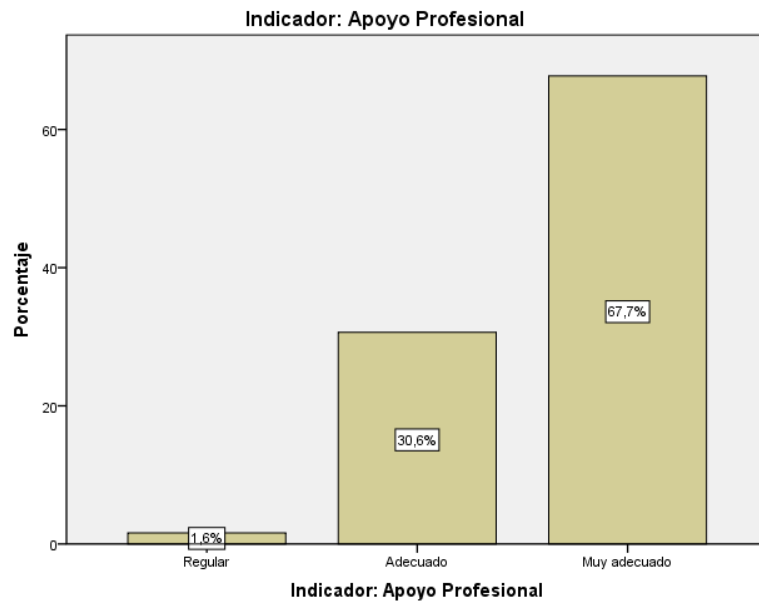
**Descripción:**

Sobre el indicador Apoyo Profesional observamos que para el 1.6% el manejo del indicador es regular, para 30.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 67.7% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que en el indicador de Apoyo profesional existe niveles más resaltantes en adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que capacitan y promueven el desarrollo en los colaboradores, dan herramientas y recursos para realizar el trabajo, los jefes reconocen el buen desempeño de los colaboradores.





**Gráfico 5 Indicador: Apoyo Profesional**

## Indicador: Colaboración

**Tabla 6 indicador: Colaboración**

**Indicador: Colaboración**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	3,2	3,2
Adecuado	21	33,9	37,1
Muy adecuado	39	62,9	100,0
Total	62	100,0	

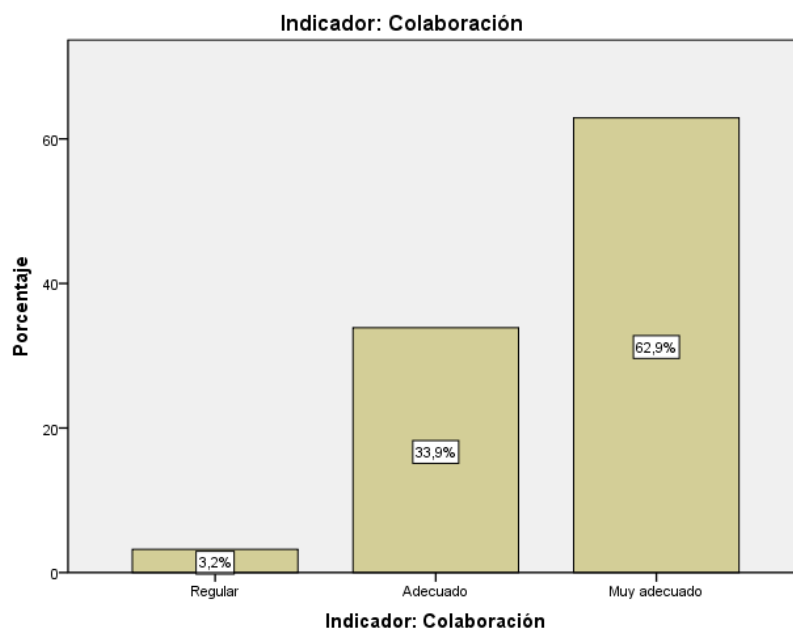
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Colaboración observamos que para el 3.2% el manejo del indicador es regular, para 33.9% el manejo del indicador es adecuado y para el 62.9% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que en el indicador de Colaboración existe niveles más resaltantes en adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que incentivan el trabajo de sus colaboradores, involucran a sus colaboradores en decisiones para la mejora de clima laboral.



**Gráfico 6 Indicador: Colaboración**

### **Indicador: Interés como persona**

**Tabla 7 indicador: Interés como Persona**

**Indicador: Interés como persona**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	3,2	3,2
Adecuado	20	32,3	35,5
Muy adecuado	40	64,5	100,0
Total	62	100,0	

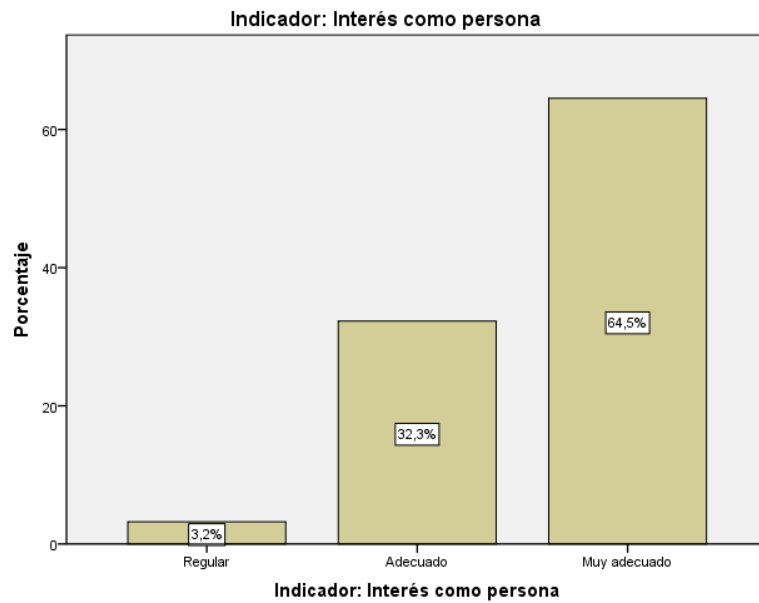
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador interés como Persona observamos que para el 3.2% el manejo del indicador es regular, para 32.3% el manejo del indicador es adecuado y para el 64.5% es muy adecuado.

**Interpretación:**

Observamos que en el indicador de Colaboración existe niveles más resaltantes en adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que incentivan el trabajo de sus colaboradores, involucran a sus colaboradores en decisiones para la mejora de clima laboral



**Gráfico 7 Indicador: Interés como Persona**

## Dimensión: Respeto

**Tabla 8 indicador: Respeto**

**Dimensión: Respeto**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6
Adecuado	21	33,9	35,5
Muy adecuado	40	64,5	100,0
Total	62	100,0	

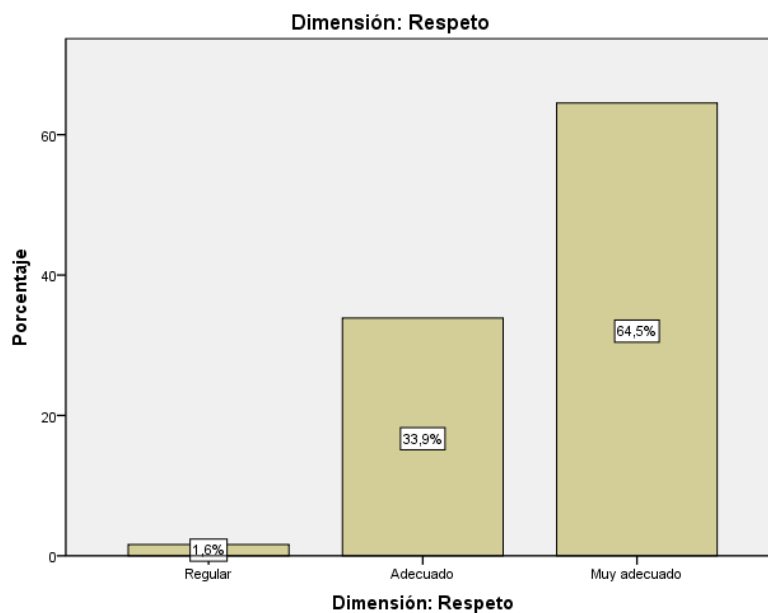
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Respeto observamos que para el 1.6% el manejo del indicador es regular, para 33.9% el manejo del indicador es adecuado y para el 64.5% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que en el indicador de Respeto existe niveles más resaltantes en adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que buscan el respeto en todas las personas que integran la empresa y se demuestran brindando el apoyo profesional, interés por la persona y la colaboración del equipo.



**Gráfico 8 Indicador: Respeto**

## **Indicador: Equidad en Recompensas**

**Tabla 9 indicador: Equidad en Recompensas**

**Indicador: Equidad en Recompensas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	13	21,0	21,0
Adecuado	16	25,8	46,8
Muy adecuado	33	53,2	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

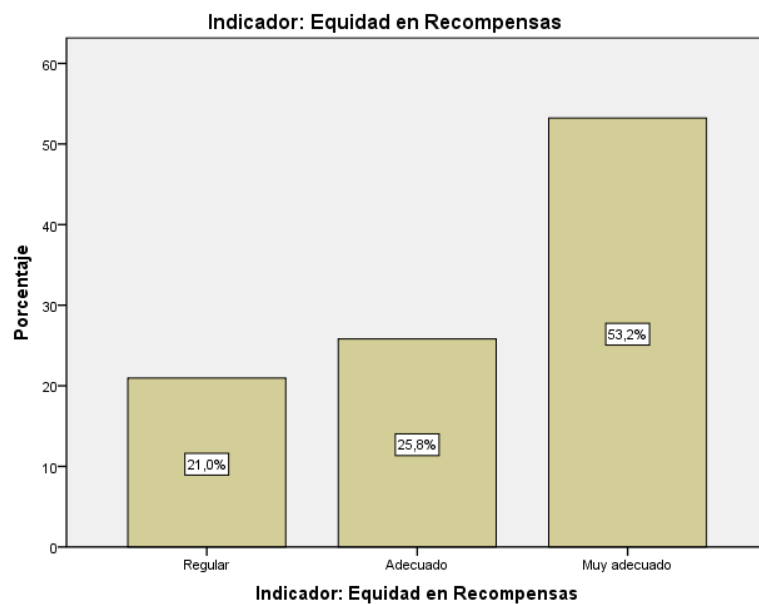
**Descripción:**

Sobre el indicador Colaboración observamos que para el 21.0% el manejo del indicador es regular, para 25.8% el manejo del indicador es adecuado y para el 53.2% es muy adecuado.

**Interpretación:**

Observamos que en el indicador Equidad en Recompensa existe niveles

De regular, adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa ya que los colaboradores sienten que en el trabajo se le paga justamente, obtiene parte justas de las ganancias y tienen oportunidad de tener un reconocimiento especial.



**Gráfico 9 Indicador: Equidad en Recompensas**

## Indicador: Ausencia Favoritismo

**Tabla 10 indicador: Ausencia de Favoritismo**

**Indicador: Ausencia Favoritismo**

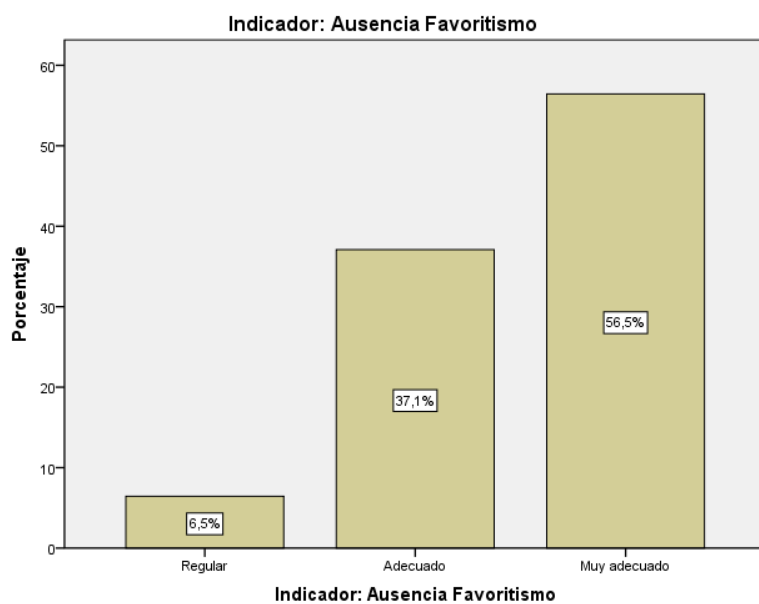
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	4	6,5	6,5
Adecuado	23	37,1	43,5
Muy adecuado	35	56,5	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción: Sobre el indicador Ausencia de Favoritismo observamos que para el 6.5% el manejo del indicador es regular, para 37.1% el manejo del indicador es adecuado y para el 56.5% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que en el indicador de Colaboración existe niveles más resaltantes en regular, adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que dan los ascensos de puestos a las personas que se lo merecen, todos mantienen un trato de igualdad y se evitas los rumores o argollas para conseguir distintos objetivos.



**Gráfico 10 Indicador: Ausencia Favoritismo**

## **Indicador: Trato Justo**

**Tabla 11 indicador: Trato Justo**



**Indicador: Trato Justo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	20	32,3	32,3
Muy adecuado	42	67,7	100,0
Total	62	100,0	

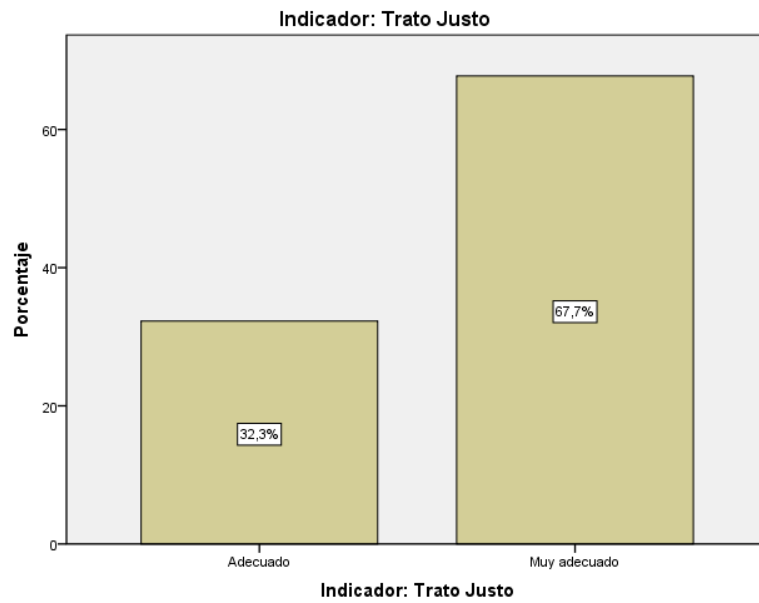
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Trato Justo observamos que para 32.3% el manejo del indicador es adecuado y para el 67.7% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Trato Justo tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que dan trato justo sin distinguir en sexo, condición económica, orientación sexual.



**Gráfico 11 Indicador: trato Justo**

## **Dimensión: Imparcialidad**

**Tabla 12 indicador: Imparcialidad**

**Dimensión: Imparcialidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6
Adecuado	26	41,9	43,5
Muy adecuado	35	56,5	100,0
Total	62	100,0	

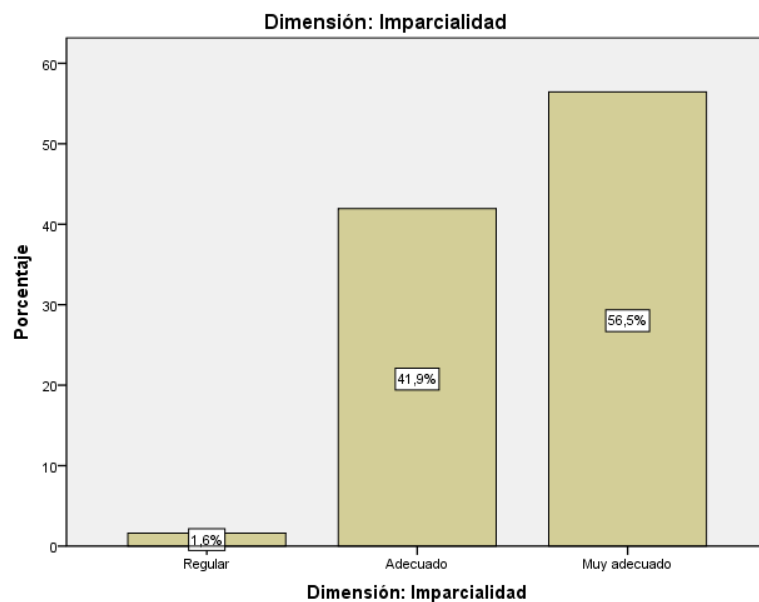
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Imparcialidad observamos que para el 1.6% el manejo del indicador es regular, para 41.9% el manejo del indicador es adecuado y para el 56.5% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que el indicador Imparcialidad tiene en un nivel regular, adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas hacen que las personas que trabajan sientan que la equidad de recompensas de la empresa es justa, que no exista el favoritismo y sobre todo un trato justo entre el empleador y el empleado.



**Gráfico 12 Indicador: Imparcialidad**

## **Indicador: Trabajo Individual**

**Tabla 13 indicador: Trabajo Individual**

**Indicador: Trabajo Individual**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	1	1,6	1,6
Adecuado	20	32,3	33,9
Muy adecuado	41	66,1	100,0
Total	62	100,0	

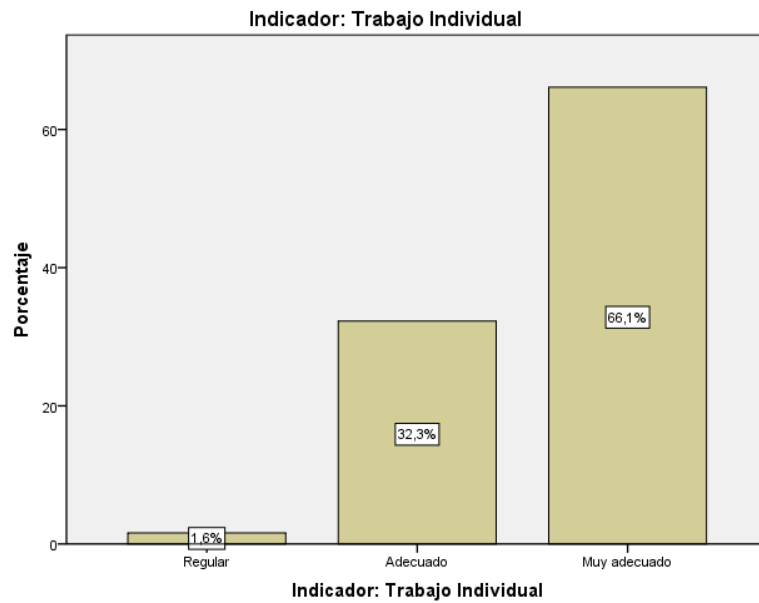
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Trabajo Individual observamos que para el 1.6% el manejo del indicador es regular, para 32.3% el manejo del indicador es adecuado y para el 66.1% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Trabajo individual tiene en un nivel regular, adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que la participación de los colaboradores sea importante.



**Gráfico 13 Indicador: Trabajo individual**

## Indicador: Trabajo Equipo

**Tabla 14 indicador: Trabajo Equipo**

**Indicador: Trabajo Equipo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	16	25,8	25,8
Muy adecuado	46	74,2	100,0
Total	62	100,0	

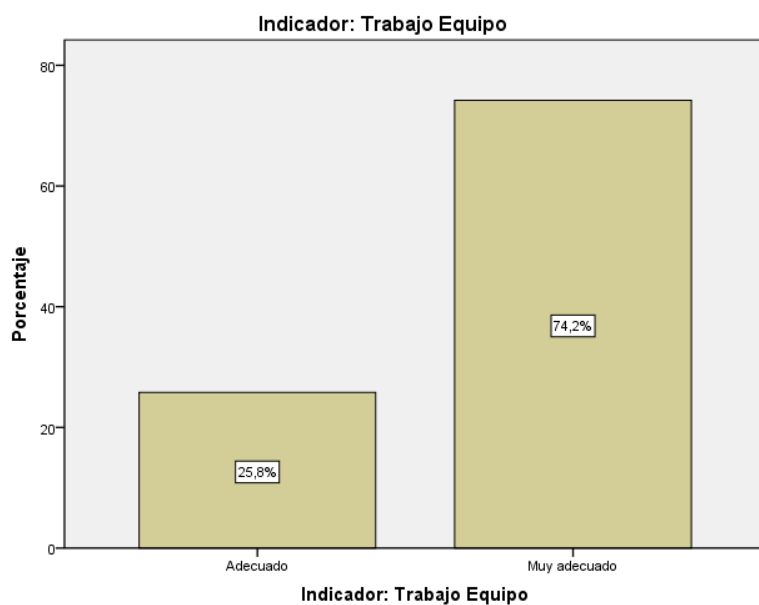
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Trabajo Equipo observamos que para 25.8% el manejo del indicador es adecuado y para el 74.2% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que el indicador Trabajo en Equipo tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que la gente sienta orgullo cuando logra sus objetivos y que el equipo esté dispuesto a hacer esfuerzo extra para cumplir con su trabajo



**Gráfico 14 Indicador: trabajo Equipo**

## **Indicador: Imagen Corporativa**

**Tabla 15 indicador: Imagen Corporativa**

**Indicador: Imagen Corporativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	19	30,6	30,6
Muy adecuado	43	69,4	100,0
Total	62	100,0	

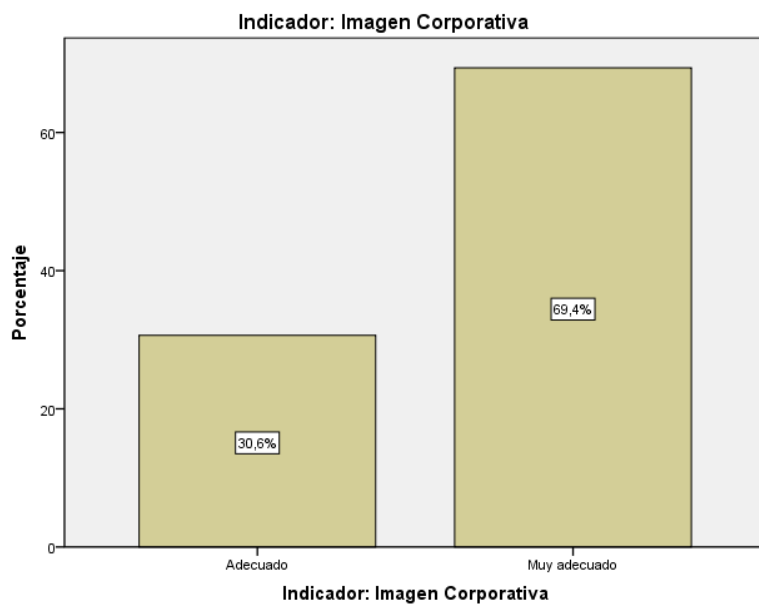
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador imagen Corporativa observamos que para 30.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 69.4% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Imagen corporativa tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que su equipo quiera seguir trabajado en la empresa por mucho tiempo más, que le guste a venir a trabajar y que se sienta orgullo.



**Gráfico 15 Indicador: imagen corporativa**

## **Dimensión: Orgullo**

**Tabla 16 indicador: Orgullo**

**Dimensión: Orgullo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	19	30,6	30,6
Muy adecuado	43	69,4	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

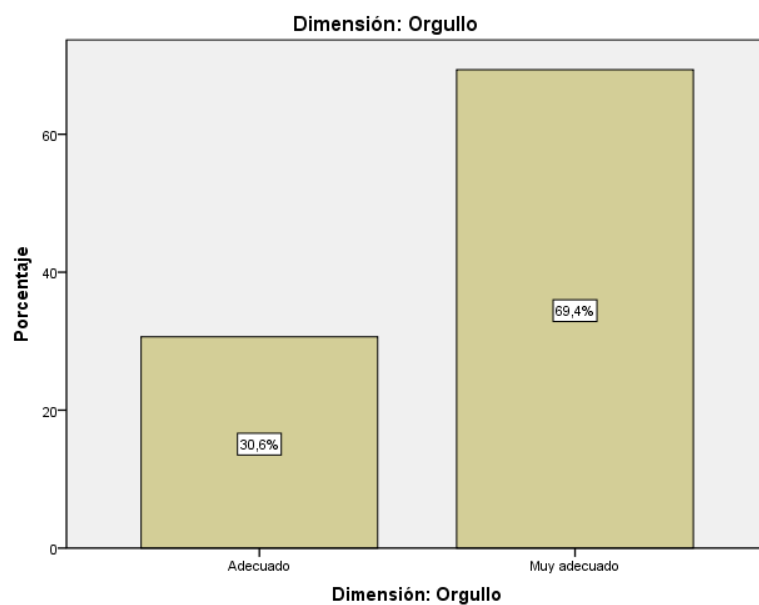
### **Descripción:**

Sobre el indicador orgullo observamos que para 30.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 69.4% es muy adecuado



Interpretación:

Observamos que el indicador Orgullo tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que todos los que trabajan en esta empresa se sienta orgullosos y comprometidos con la marca empleadora sea por su imagen corporativa, trabajo en equipo y trabajo individual.



**Gráfico 16 Indicador: orgullo**

## **Indicador: Familiaridad**

**Tabla 17 indicador: Familiaridad**

**Indicador: Familiaridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	15	24,2	24,2
Muy adecuado	47	75,8	100,0
Total	62	100,0	

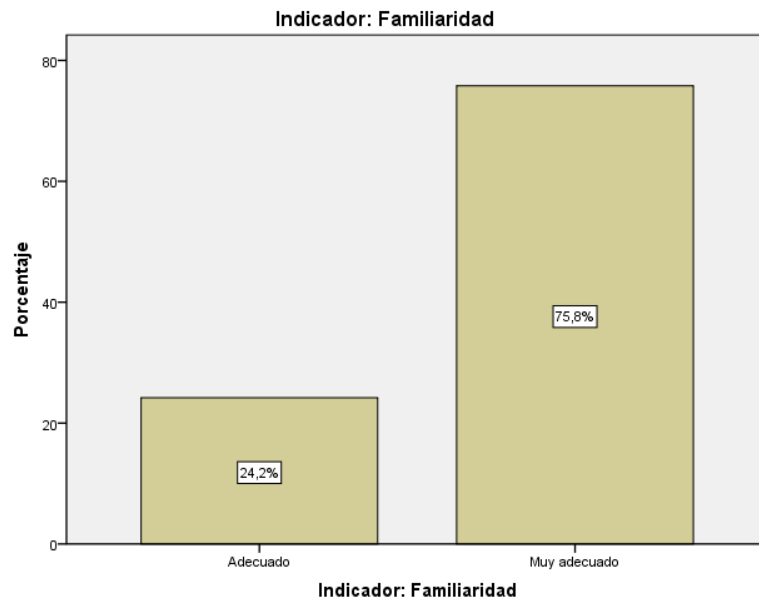
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Familiaridad observamos que para 24.2% el manejo del indicador es adecuado y para el 75.8% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Familiaridad tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que los colaboradores puedan celebrar días especiales y puedan desarrollarse como ellos mismos.



**Gráfico 17 Indicador: Familiaridad**

## Indicador: Hospitalidad

**Tabla 18 indicador: Hospitalidad**

**Indicador: Hospitalidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	16	25,8	25,8
Muy adecuado	46	74,2	100,0
Total	62	100,0	

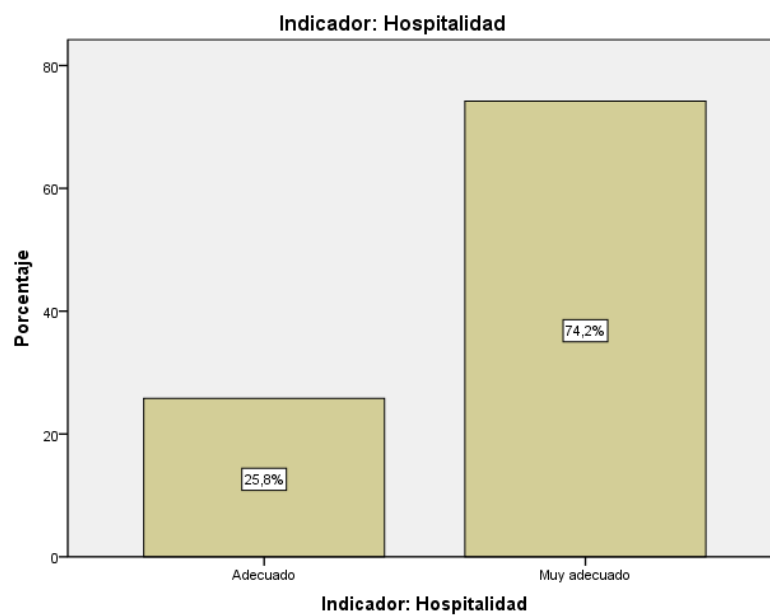
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Sobre el indicador hospitalidad observamos que para 25.8% el manejo del indicador es adecuado y para el 74.2% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que el indicador Hospitalidad tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que sus colaboradores se sientan en un lugar agradable y entretenido para trabajar, la organización te hace sentir bienvenido, cuando las personas cambian se les hace sentir como en su casa.



**Gráfico 18 Indicador: hospitalidad**

## **Indicador: Sentido de Equipo**

**Tabla 19 indicador: Sentido de Equipo**

**Indicador: Sentido de Equipo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	2	3,2	3,2
Adecuado	13	21,0	24,2
Muy adecuado	47	75,8	100,0
Total	62	100,0	

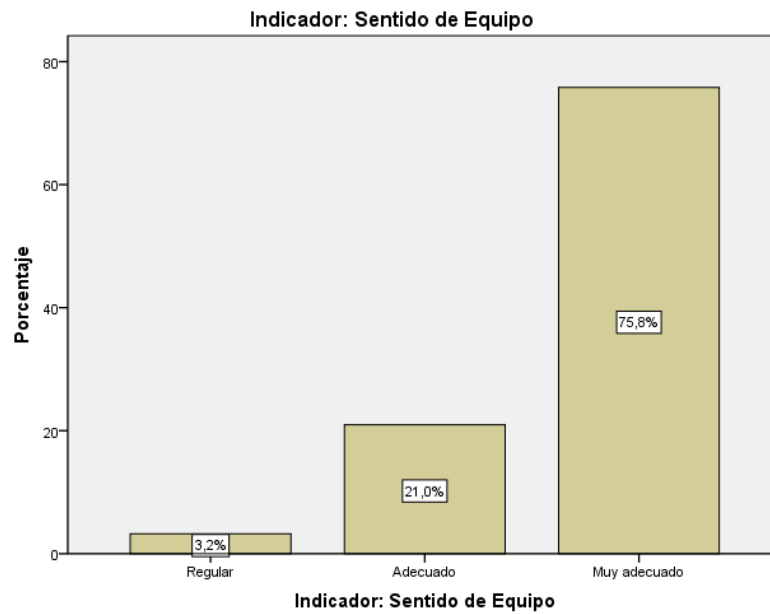
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Sentido de Equipo observamos que para el 3.2% el manejo del indicador es regular, para el 30.6% es adecuado y para el 69.4% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Sentido de Equipo tiene en un nivel regular, adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que los colaboradores sientan un sentimiento de familiaridad en el trabajo y que se puede contar con todas las personas del equipo.



**Gráfico 19 Indicador: Sentido de Equipo**

### **Dimensión: Camaradería**

**Tabla 20 indicador: Camaradería**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	14	22,6	22,6
Muy adecuado	48	77,4	100,0
Total	62	100,0	

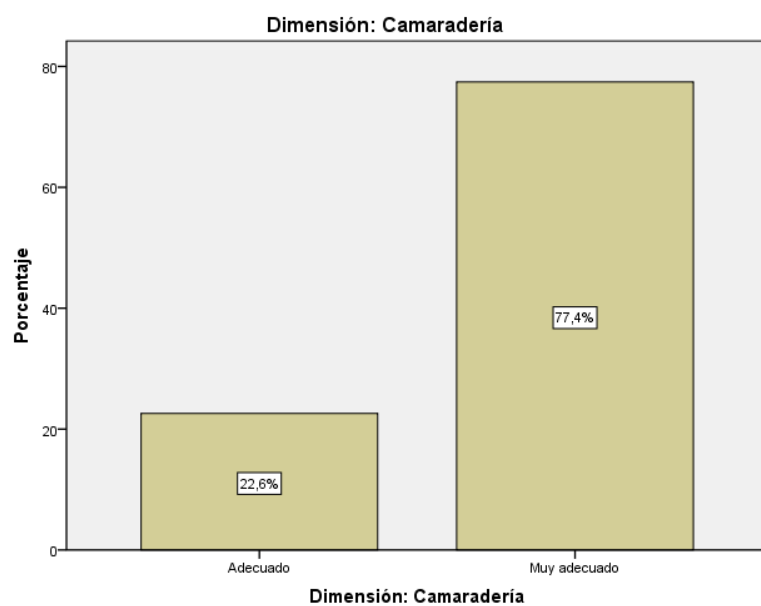
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Camaradería observamos que para 22.6% el manejo del indicador es adecuado y para el 77.4% es muy adecuado

Interpretación:

Observamos que el indicador Familiaridad tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa mantiene unas jefaturas que hacen que todas las personas que trabajan en la empresa tengan una relación cordial, de respeto.



**Gráfico 20 Indicador: Camaradería**

## **Variable: Clima Organizacional**

**Tabla 21 indicador: Clima Organizacional**

**Variable: Clima Organizacional**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	21	33,9	33,9
Muy adecuado	41	66,1	100,0
Total	62	100,0	

Fuente: Datos de la propia investigación

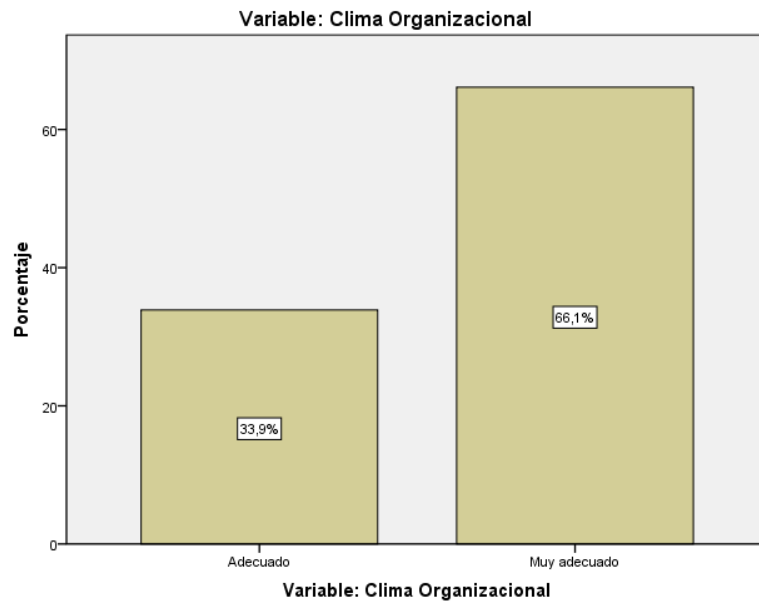
**Descripción:**

Sobre el indicador clima organizacional observamos que para 33.9% el manejo del indicador es adecuado y para el 66.1% es muy adecuado

**Interpretación:**

Observamos que el indicador Clima Laboral tiene en un nivel adecuado y muy adecuado ya que la parte administrativa y la organización hacen que los colaboradores quieran recomendar nuestros productos y servicios, la organización reduce su impacto en el medio ambiente, recomendar a mis conocidos a trabajar en esta organización, a poder desarrollarme y hacer un mejor uso de mis habilidades, a participar en actividades que benefician a la sociedad.





**Gráfico 21 Indicador: clima Organizacional**

## Frecuencias

### Dimensión: Adaptabilidad y Flexibilidad

**Tabla 22 indicador: Adaptabilidad y Flexibilidad**

**Dimensión: Adaptabilidad y Flexibilidad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	1,6	1,6
Regular	27	43,5	45,2
Adecuado	33	53,2	98,4
Muy adecuado	1	1,6	100,0
Total	62	100,0	

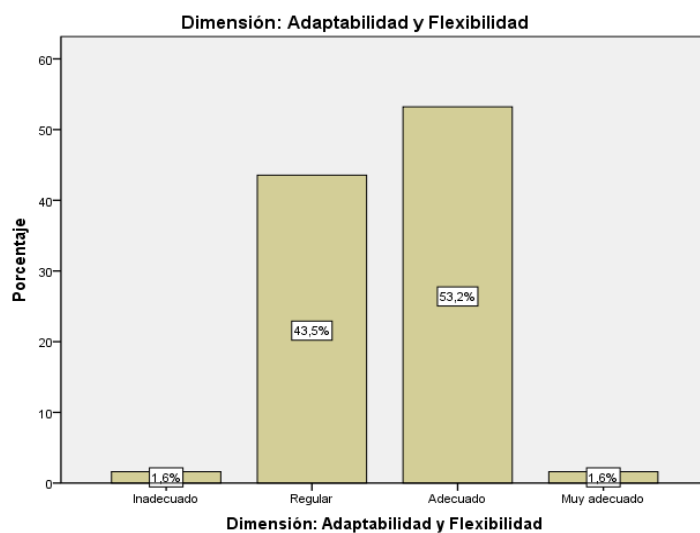
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

Sobre el indicador Adaptabilidad Y Flexibilidad observamos que para 1.6% el manejo del indicador es inadecuado, para el 43.5% es regular, para el 53.2% es adecuado y para el 1.6% es muy adecuado

### Interpretación:

Observamos que la dimensión de Adaptabilidad y Flexibilidad tiene como resultados niveles inadecuados, regular, adecuado y muy adecuado ya que como organización buscamos Mantener un adecuado nivel de desempeño y la disposición para afrontar los cambios dentro del entorno de trabajo, direccionando las acciones hacia el cumplimiento de nuevos requerimientos.



**Gráfico 22 Indicador: Adaptabilidad**  
**Dimensión: Orientación a Resultados**

**Tabla 23 indicador: Orientación a Resultados**

**Dimensión: Orientación a Resultados**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	1,6	1,6
Regular	24	38,7	40,3
Adecuado	37	59,7	100,0
Total	62	100,0	

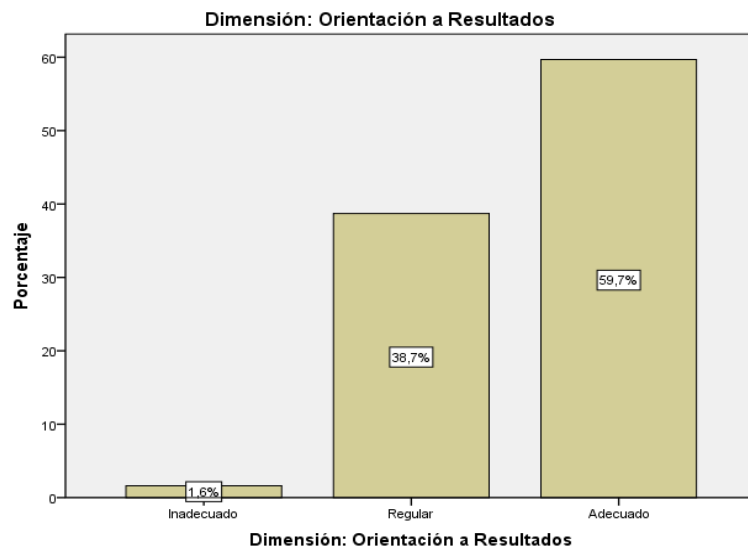
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador orientación a resultados observamos que para 1.6% el manejo del indicador es inadecuado, para el 38.7% es regular y para el 59.7% es adecuado

**Interpretación:**

Observamos que la orientación a resultados y Flexibilidad tiene como resultados niveles inadecuados, regular, adecuado ya que como organización buscamos Hacer el trabajo en forma correcta y oportuna, logrando metas, objetivos e indicadores, haciendo una adecuada gestión de los recursos de acuerdo con las normas y procedimientos del área y la organización



**Gráfico 23 Indicador: Orientación a Resultados**

## **Dimensión: Trabajo en Equipo**

**Tabla 24 trabajo en Equipo**

**Dimensión: Trabajo en Equipo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Regular	21	33,9	33,9
Adecuado	41	66,1	100,0
Total	62	100,0	

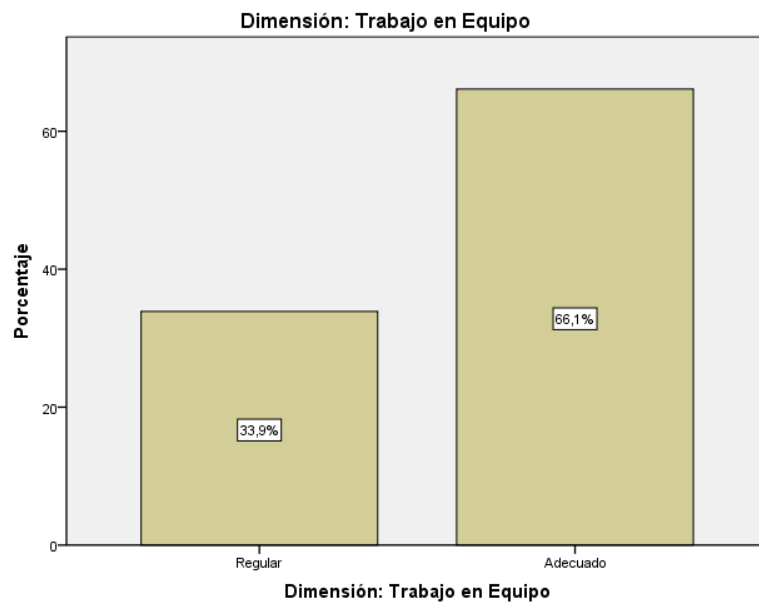
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador trabajo en Equipo observamos que para el 33.9% es regular y para el 66.1% es adecuado

Interpretación:

Observamos que la dimensión de trabajo en Equipo tiene como resultados niveles regular, adecuado ya que como organización buscamos Establecer relaciones de cooperación y compromiso con diversos equipos generado relaciones de confianza para el logro de objetivos comunes; priorizar el objetivo grupal al individual.



**Gráfico 24 Indicador: trabajo en Equipo**

## **Dimensión: Orientación de Servicio al Cliente**

**Tabla 25 indicador: Orientación de Servicio Al cliente**

**Dimensión: Orientación de Servicio al Cliente**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	1,6	1,6
Regular	16	25,8	27,4
Adecuado	45	72,6	100,0
Total	62	100,0	

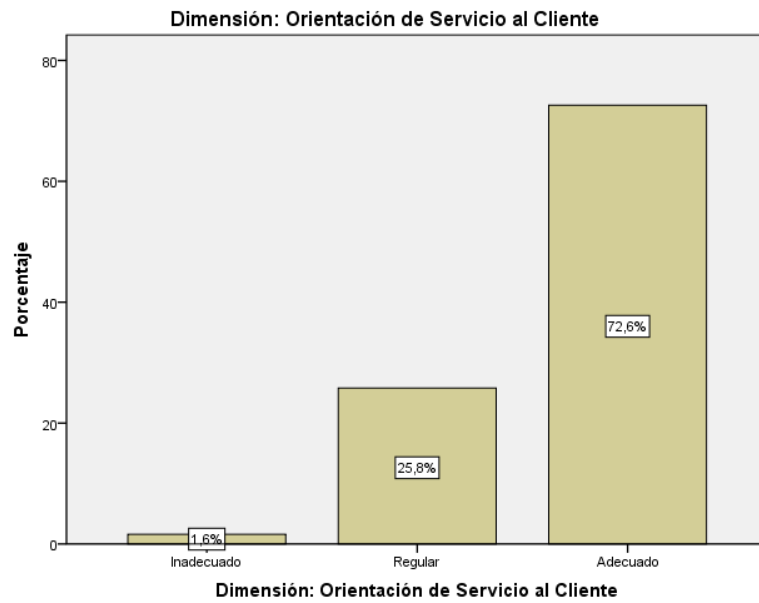
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Servicio Al cliente observamos que para 1.6% el manejo del indicador es inadecuado, para el 25.8.7% es regular y para el 72.6% es adecuado

**Interpretación:**

Observamos que la dimensión de Servicio Al cliente tiene como resultados niveles inadecuado, regular, adecuado ya que como organización buscamos Ayudar, asesorar y servir al cliente interno o externo para lograr la satisfacción de sus necesidades



**Gráfico 25 Indicador: Orientación de Servicio al cliente**

## **Dimensión: Liderazgo de Equipos**

**Tabla 26 indicador: Liderazgo de Equipos**

**Dimensión: Liderazgo de Equipos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	3,2	3,2
Regular	23	37,1	40,3
Adecuado	37	59,7	100,0
Total	62	100,0	

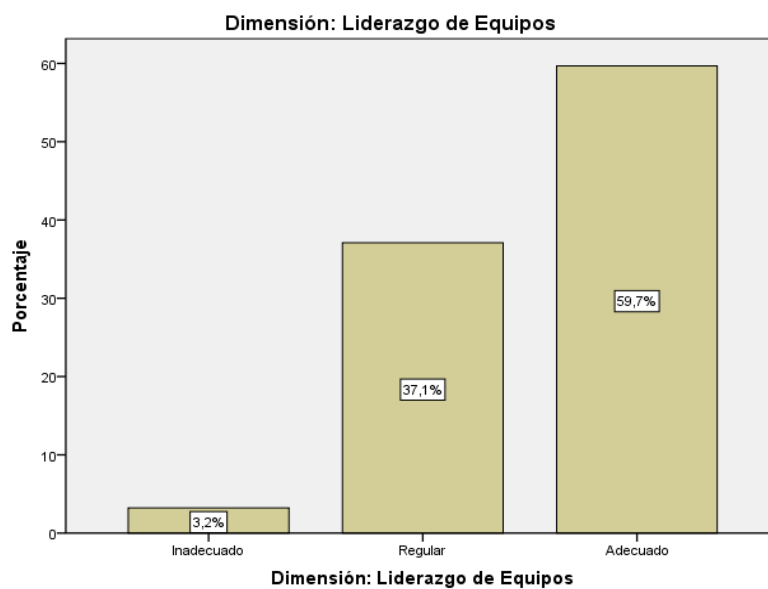
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador Liderazgo de Equipos observamos que para 3.2% el manejo del indicador es inadecuado, para el 37.1% es regular y para el 59.7% es adecuado

Interpretación:

Observamos que la dimensión de Liderazgo de Equipos tiene como resultados niveles regular, adecuado ya que como organización buscamos Habilidad para guiar y lograr el apoyo y la colaboración necesaria en la conquista de los objetivos trazados, al interior de grupos o equipos.



**Gráfico 26 Indicador: liderazgo de Equipos**

### **Dimensión: Autoaprendizaje e Innovación**

**Tabla 27 indicador: Autoaprendizaje e Innovación**



**Dimensión: Autoaprendizaje e Innovación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	3,2	3,2
Regular	24	38,7	41,9
Adecuado	36	58,1	100,0
Total	62	100,0	

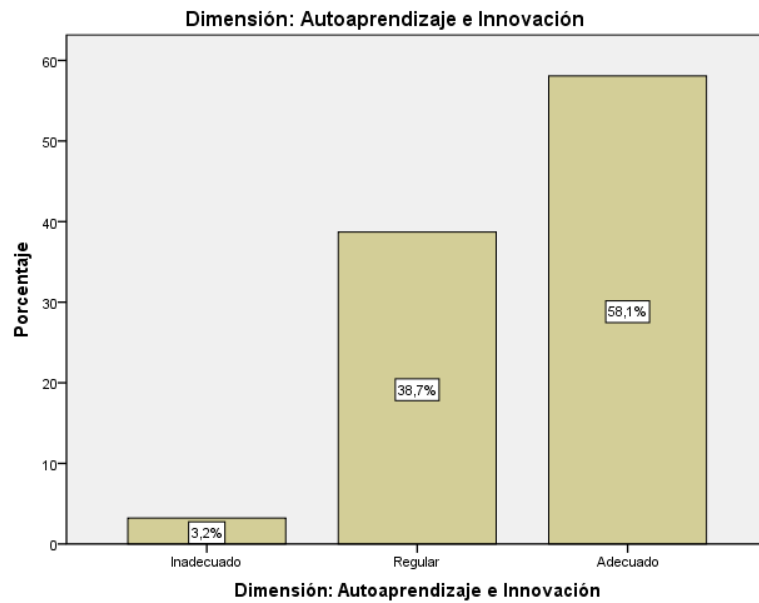
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Autoaprendizaje e Innovación observamos que para 3.2% el manejo del indicador es inadecuado, para el 38.7% es regular y para el 58.1% es adecuado

**Interpretación:**

Observamos que la dimensión de Autoaprendizaje e Innovación tiene como resultados niveles inadecuados, regular, adecuado ya que como organización buscamos promover la Inquietud y curiosidad por saber más para comprender la dinámica del negocio y proponer e impulsar nuevas formas de trabajar que agregan valor a la organización.



**Gráfico 27 Indicador: Autoaprendizaje e Innovación**

## **Dimensión: Contribución al Negocio**

**Tabla 28 indicador: contribución al negocio**

**Dimensión: Contribución al Negocio**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	3,2	3,2
Regular	23	37,1	40,3
Adecuado	37	59,7	100,0
Total	62	100,0	

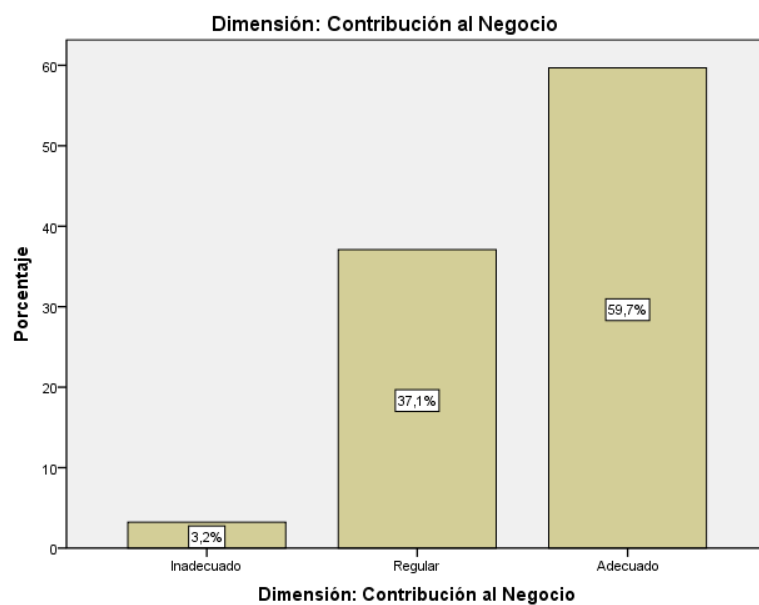
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

Sobre el indicador contribución al negocio observamos que para 3.2% el manejo del indicador es inadecuado, para el 37.1% es regular y para el 59.7% es adecuado

Interpretación:

Observamos que la dimensión de contribución al negocio tiene como resultados niveles inadecuados, regular, adecuado ya que como organización buscamos Tener una perspectiva global del área, que le permita diseñar acciones de mejora y planes de acción para asegurar el logro de los objetivos.



**Gráfico 28 Indicador: Contribución al Negocio**

**Variable: Evaluación de Desempeño**

**Tabla 29 indicador: Evaluación de Desempeño**

**Variable: Evaluación de Desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	1,6	1,6
Regular	22	35,5	37,1
Adecuado	39	62,9	100,0
Total	62	100,0	

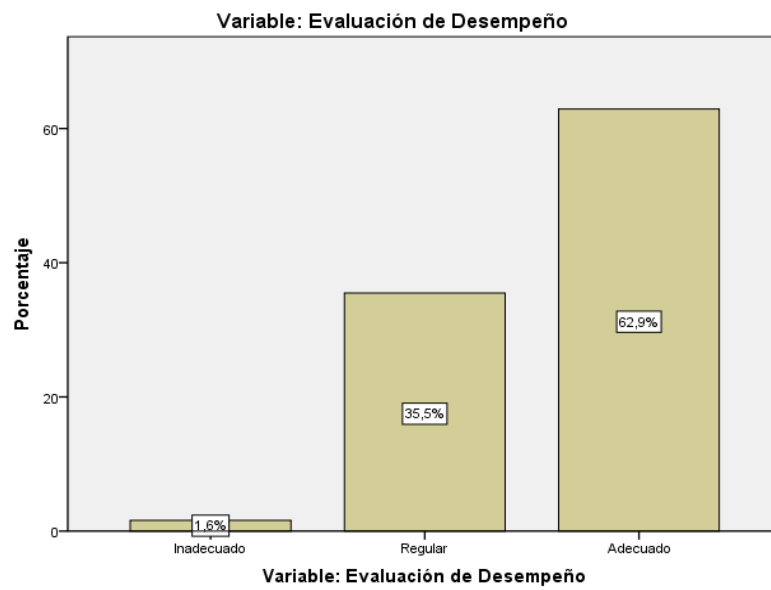
Fuente: Datos de la propia investigación

**Descripción:**

Sobre el indicador Evaluación de Desempeño observamos que para 1.6% el manejo del indicador es inadecuado, para el 35.5% es regular y para el 62.9% es adecuado

**Interpretación:**

observamos que la dimensión de Evaluación de Desempeño tiene como resultados niveles inadecuados, regular, adecuado ya que como organización buscamos mejorar en las personas que trabajan en la organización la adaptabilidad y flexibilidad, orientación a resultados, el trabajo en equipo, la orientación de servicio al cliente, el liderazgo de equipos, el autoaprendizaje e innovación y la contribución al negocio.



**Gráfico 29 Indicador: Evaluación de Desempeño**

5.2 Análisis de resultados

5.3 Discusión de resultados

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Hipótesis Principal

Hipótesis planteada: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

Hipótesis nula: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

**Tabla 30: Tabla cruzada Variable: Clima Organizacional\*Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño laboral							
		Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Variable: Clima Organizacional	Adecuado	1	1,6%	12	19,4%	8	12,9%	21	33,9%
	Muy adecuado	0	0,0%	10	16,1%	31	50,0%	41	66,1%
Total		1	1,6%	22	35,5%	39	62,9%	62	100,0%
								Chi cuadrado 9.258 gl: 2 Sig: 0.010	

Fuente: Datos de la propia investigación

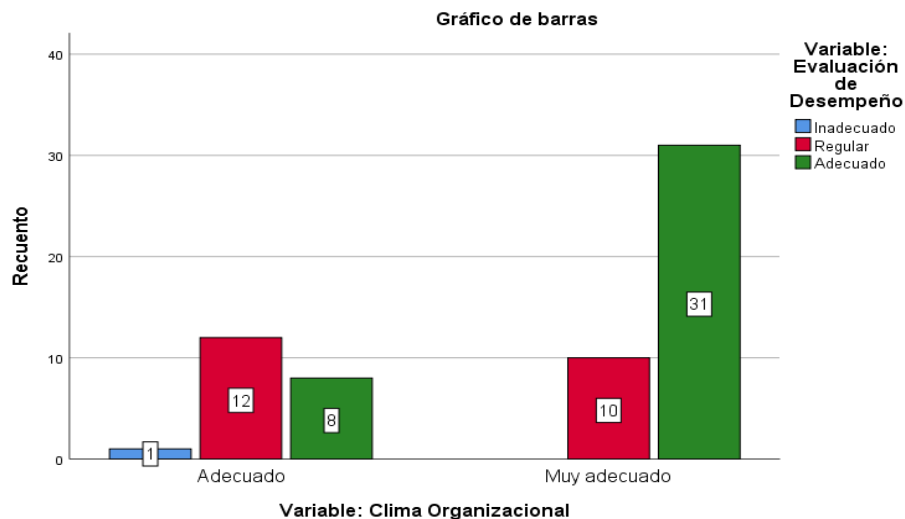
#### Descripción:

De acuerdo a la tabla de clima organizacional y desempeño laboral observamos que el 33.9% de los colaboradores perciben un adecuado clima organizacional, de ellos el 1.6% tiene un desempeño laboral inadecuado, para el 19.4 el desempeño laboral es regular y para el 12,9 el desempeño laboral es adecuado, por otro lado, el 66.1% de los colaboradores afirma que el clima organizacional es muy adecuado de ellos nos dice el 16.1% nos dice que es regular su desempeño laboral y para el 50% es desempeño laboral es adecuado.

#### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis Principal observamos que el valor chi cuadro es de 9.258 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.010, como

este valor de insignificancia es menor al 0.05 existe razones suficientes para rechazar que la hipótesis es nula, y afirmamos que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.



**Gráfico 30: Clima Organizacional\*Variable: Desempeño Laboral**

### **Dimensión: Credibilidad \* Variable: Desempeño Laboral**

Hipótesis planteada: La dimensión Credibilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

Hipótesis nula: La dimensión Credibilidad no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

**Tabla 31:Tabla cruzada Variable: Credibilidad \* Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño laboral						Total	
		Inadecuado		Regular		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Credibilidad	Adecuado	1	1,6%	10	16,1%	8	12,9%	19	30,6%
	Muy adecuado	0	0,0%	12	19,4%	31	50,0%	43	69,4%
Total		1	1,6%	22	35,5%	39	62,9%	62	100,0%

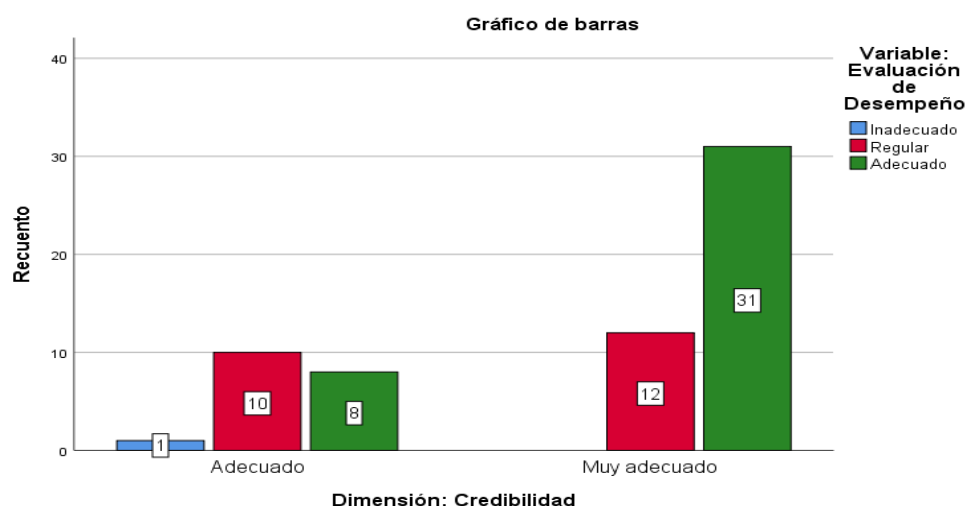
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la Tabla cruzada Variable: Credibilidad \* Variable: Desempeño Laboral observamos que el 30.6% de los colaboradores perciben una adecuada variable de Credibilidad, de ellos el 1.6% tiene un desempeño laboral inadecuado y para el 16.1% el desempeño laboral es regular y para el 12.9% el desempeño laboral es adecuado, por otro lado el 69.4% de los colaboradores afirma que la variable Credibilidad es muy adecuado de ellos nos dice el 19.4% nos dice que es regular su desempeño laboral y para el 50% es desempeño laboral es adecuado.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1 observamos que el valor chi cuadro es de 6.417 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.040, como este valor de insignificancia es menor al 0.05 existe razones suficientes para rechazar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable credibilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.



**Gráfico 31: Clima Credibilidad \* Variable: Desempeño Laboral**

**Dimensión: Respeto \* Variable: Desempeño Laboral**



Hipótesis planteada: La dimensión Respeto influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

Hipótesis nula: La dimensión Respeto no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

**Tabla 32:Tabla cruzada Variable: Respeto \* Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño laboral							
		Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Respeto	Regular	0	0,0%	1	1,6%	0	0,0%	1	1,6%
	Adecuado	1	1,6%	11	17,7%	9	14,5%	21	33,9%
	Muy adecuado	0	0,0%	10	16,1%	30	48,4%	40	64,5%
Total		1	1,6%	22	35,5%	39	62,9%	62	100,0%
								Chi cuadrado 8.955 gl: 4 Sig: 0.062	

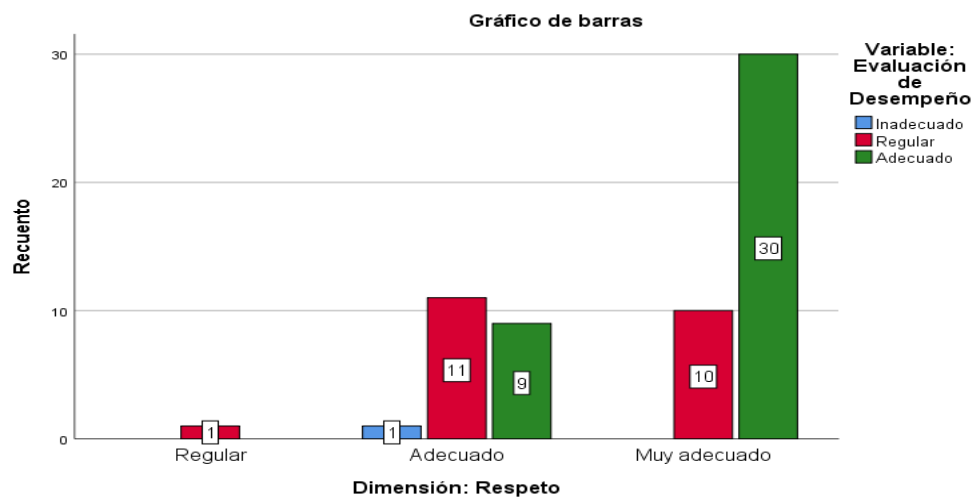
Fuente: Datos de la propia investigación

Descripción:

De acuerdo a la Tabla cruzada Variable: Respeto \* Variable: Desempeño Laboral observamos que el 1.6% de los colaboradores perciben una regular variable Respeto, de ellos el 1.6% tiene un desempeño laboral inadecuada, por otro lado, el 33.9% de los colaboradores afirma que la variable Respeto es adecuado de ellos nos dice el 1.6% nos dice que es inadecuado su desempeño laboral, para el 17.7% el desempeño laboral es regular y para el 14.5% su desempeño laboral es adecuado, por otro lado para el 64.5% de los colaboradores perciben una muy adecuada variable de respeto de ellos el 16.1 tiene un desempeño laboral regular y el 48.4% tiene una desempeño laboral adecuado.

Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2 observamos que el valor chi cuadro es de 8.955 con 4 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.062, como este valor de insignificancia es mayor al 0.05 existe razones suficientes para aceptar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable respeto no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.



**Gráfico 32: Respeto \* Variable: Desempeño Laboral**

### **Dimensión: Imparcialidad \* Variable: Desempeño Laboral**

Hipótesis planteada: La dimensión Imparcialidad influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

Hipótesis nula: La dimensión Imparcialidad no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

**Tabla 33: Tabla cruzada Variable: Imparcialidad \* Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño laboral							
		Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Imparcialidad	Regular	0	0,0%	0	0,0%	1	1,6%	1	1,6%
	Adecuado	1	1,6%	14	22,6%	11	17,7%	26	41,9%
	Muy adecuado	0	0,0%	8	12,9%	27	43,5%	35	56,5%
Total		1	1,6%	22	35,5%	39	62,9%	62	100,0%

Chi cuadrado 8.883 gl: 4 Sig: 0.064

Fuente: Datos de la propia investigación

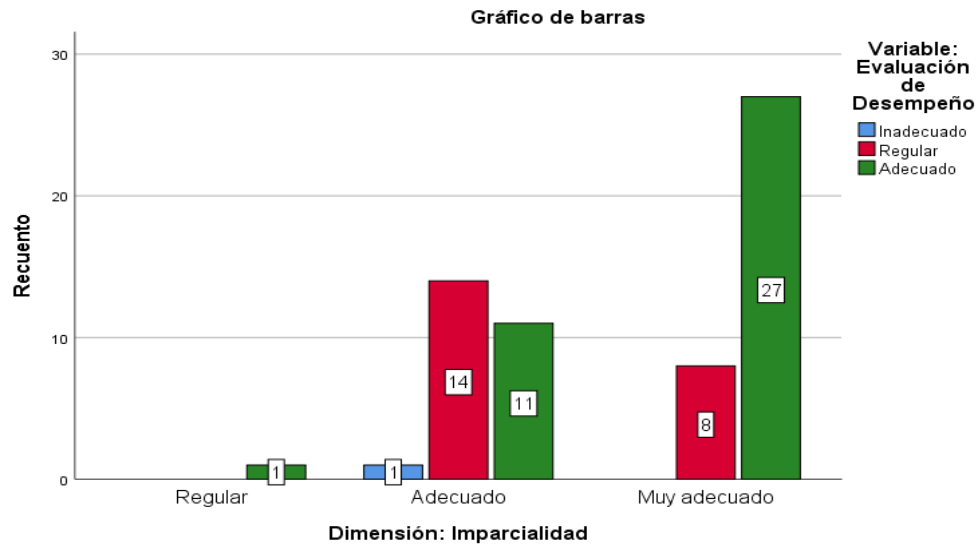
#### Descripción:

De acuerdo a la Tabla cruzada Variable: Imparcialidad \* Variable: Desempeño Laboral observamos que el 1.6% de los colaboradores perciben una regular variable de Imparcialidad, de ellos el 1.6% tiene un desempeño laboral inadecuado, por otro lado, el 41.9% de los colaboradores afirma que la variable Imparcialidad es adecuado, 1.6% nos dice que es inadecuado su desempeño laboral, para el 22.6% el desempeño laboral es regular y para el 17.7% su desempeño laboral es adecuado, por otro lado para el 56.5% de los colaboradores perciben una muy adecuada variable de Imparcialidad de ellos el 12.9 tiene un desempeño laboral regular y el 43.5% tiene una desempeño laboral adecuado.

#### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 3 observamos que el valor chi cuadro es de 8.883 con 4 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.064, como este valor de insignificancia es Mayor al 0.05 existe razones suficientes para aceptar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable imparcialidad no influye

significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.



**Gráfico 33: Imparcialidad \* Variable: Desempeño Laboral**

### **Dimensión: Orgullo \* Variable: Desempeño Laboral**

Hipótesis planteada La dimensión Orgullo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

Hipótesis nula: La dimensión Orgullo no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

**Tabla 34: Tabla cruzada Variable: Orgullo \* Variable Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño laboral						Total	
		Inadecuado		Regular		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Orgullo	Adecuado	1	1,6%	10	16,1%	8	12,9%	19	30,6%

Muy adecuado	0	0,0%	12	19,4%	31	50,0%	43	69,4%
Total	1	1,6%	22	35,5%	39	62,9%	62	100,0%
Chi cuadrado 6,417 gl: 2 Sig: 0,040								

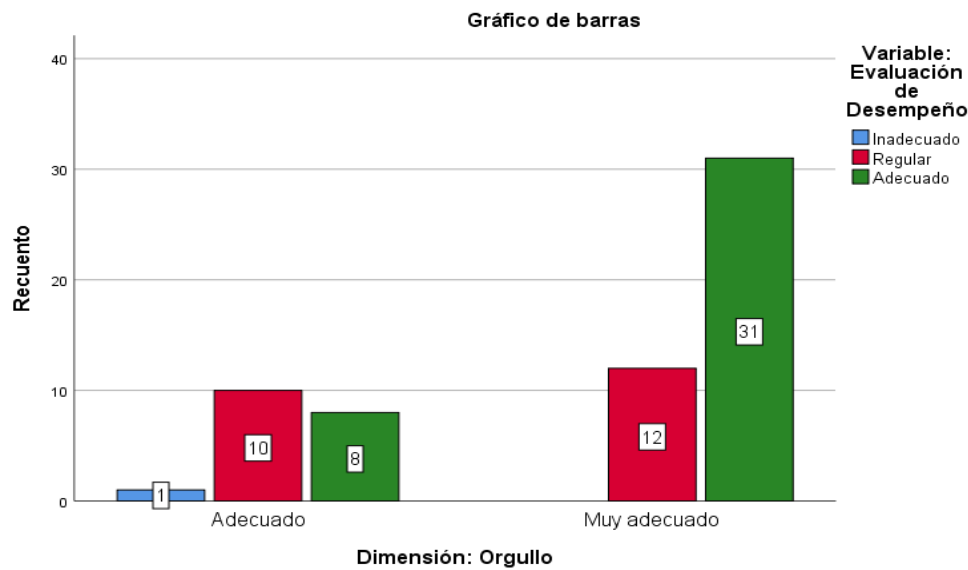
Fuente: Datos de la propia investigación

#### Descripción:

De acuerdo a la Tabla cruzada Variable: Orgullo \* Variable: Desempeño Laboral observamos que el 30.6% de los colaboradores perciben una adecuada variable de Orgullo, de ellos el 1.6% tiene un desempeño laboral inadecuado y para el 16.1% el desempeño laboral es regular y para el 12.9% el desempeño laboral es adecuado, por otro lado, el 69.4% de los colaboradores afirma que la variable Orgullo es muy adecuado de ellos nos dice el 19.4% nos dice que es regular su desempeño laboral y para el 50% el desempeño laboral es adecuado.

#### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 4 observamos que el valor chi cuadro es de 6.417 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.040, como este valor de insignificancia es menor al 0.05 existe razones suficientes para rechazar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable Orgullo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.



**Gráfico 34: Orgullo \* Variable: Desempeño Laboral.**

### **Dimensión: Camaradería \* Variable: Desempeño Laboral**

Hipótesis planteada: La dimensión camaradería influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

Hipótesis nula: La dimensión camaradería no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019

**Tabla 35: Tabla cruzada Variable: Camaradería \* Variable: Desempeño Laboral**

		Variable: Desempeño laboral							
		Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Dimensión: Camaradería	Adecuado	1	1,6%	7	11,3%	6	9,7%	14	22,6%
	Muy adecuado	0	0,0%	15	24,2%	33	53,2%	48	77,4%
Total		1	1,6%	22	35,5%	39	62,9%	62	100,0%

Chi cuadrado 5.658 gl: 2 Sig: 0.059

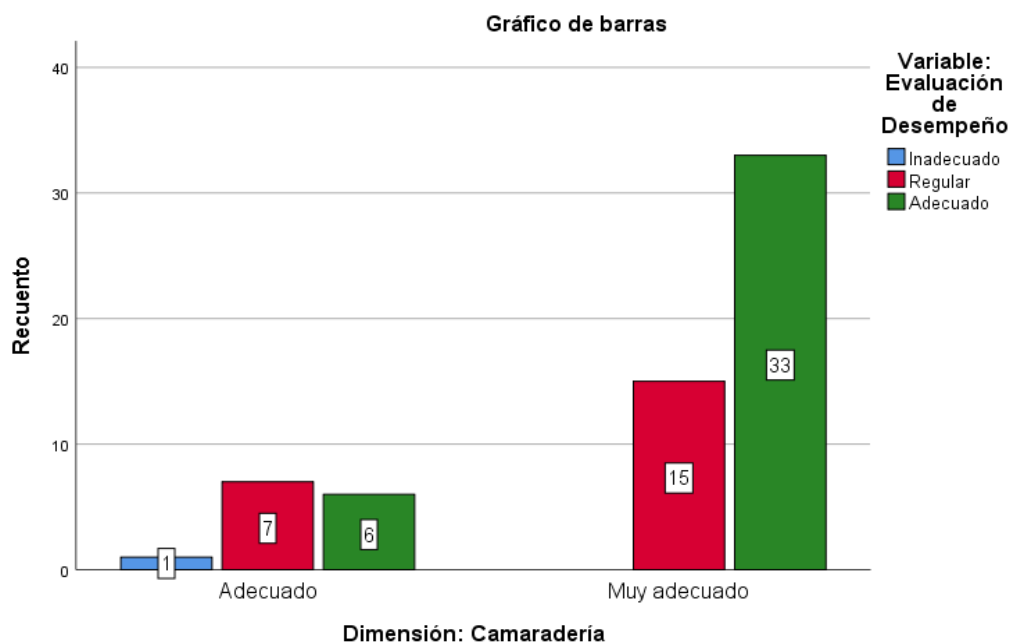
Fuente: Datos de la propia investigación

### Descripción:

De acuerdo a la Tabla cruzada Variable: Camarería \* Variable Desempeño Laboral observamos que el 22.6% de los colaboradores perciben una adecuada variable de Camarería, de ellos el 1.6% tiene un desempeño laboral inadecuado para el 11.3% el desempeño laboral es regular y para el 9.7% el desempeño laboral es adecuado, por otro lado el 62.9% de los colaboradores afirma que la variable Camarería es muy adecuado de ellos nos dice el 24.2% nos dice que es regular su desempeño laboral y para el 53.2% el desempeño laboral es adecuado.

### Inferencia:

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 5 observamos que el valor chi cuadro es de 5.658 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.059, como este valor de insignificancia es mayor al 0.05 existe razones suficientes para aceptar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable Camarería no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de Lima 2019.



**Gráfico 35: Camaradería \* Variable: Desempeño Laboral**

#### Discusión de resultados

##### Hipótesis General:

De acuerdo al objetivo general de determinar hasta qué punto El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima en el 2019, se encontró a la prueba de hipótesis Principal observamos que el valor chi cuadro es de 9.258 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.010, como este valor de insignificancia es menor al 0.05 existe razones suficientes para rechazar que la hipótesis es nula, y afirmamos que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.

En la investigación de Altez Salazar, Enzo Eduardo, Arias Castañeda, Lucia Edith (2019), en su tesis “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”, se concluye que el clima organización si tiene un impacto sobre el desempeño laboral.

En la investigación de Julcamoro Chávez, Rosa Elizabeth , Aliaga Cabrera, María Hiris (2016)“influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los



colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016”, también se concluye la realizaron positivo entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

En el sector retail el clima organizacional es muy impórtate ya que hoy en día la generación que se maneja están más pre dispuesta a realizar transiciones laborales más recuentes.

Lo que buscamos en los colaborares es que se sientan cómodos con el ambiente de trabajo y puedan comprometerse e identificarse con la empresa para que de esta manera pueda ser más fácil llegar a los objetivos de las empresas.

#### Hipótesis especifica 1.

La dimensión credibilidad del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019

De acuerdo a la prueba de hipótesis especifica 1 observamos que el valor chi cuadro es de 6.417 con 2 grados de liberta con un valor de insignificancia asociado del 0.040, como este valor de insignificancia es menor al 0.05 existe razones suficientes para rechazar que la hipótesis es nula, y afirmanos que la variable credibilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.

En la investigación de Raúl Ramiro Meléndez Narváez (2015), relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, de acuerdo a su resultado obtenidos se llega a la conclusión que la dimensión credibilidad si impacta positivamente para el desempeño laboral

La credibilidad es una variable que influye en el clima organización ya que dentro de ello encontramos la comunicación, con el equipo buscando que informar los acontecimientos y decisiones de la empresa, buscamos generar confianza y la participación del equipo, se da una comunicación clara de que se espera del trabajo de cada colaborador par de estar forma evitar malos entendidos, es una variable donde prima la ética profesional y la coherencia entre lo que se dice y se hace.

### Hipótesis específica 2.

La dimensión respeto del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2 observamos que el valor chi cuadro es de 8.955 con 4 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.062, como este valor de insignificancia es mayor al 0.05 existe razones suficientes para aceptar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable respeto no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019

En la investigación de Raúl Ramiro Meléndez Narváez (2015), relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, se indica que el respeto se relaciona con varias dimensiones como credibilidad, con camaradería que si influye en el desempeño laboral.

Esta variable en la prueba sale que no influye en el desempeño laboral, pero es una variable importante porque se está desglosando tres puntos importantes para la empresa

Apoyo profesional, que consiste en capacitación al personal, herramientas y equipos para realizar un buen trabajo, colaboración, es donde buscamos el involucramiento de los colaboradores para la toma de decisiones y por último el interés personal, donde vemos que la empresa sea un lugar físicamente seguro para trabajar que exista equilibrio entre su vida personal y laboral.

### Hipótesis específica 3.

La dimensión Imparcialidad del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 3 observamos que el valor chi cuadro es de 8.883 con 4 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.064, como este valor de insignificancia es Mayor al 0.05 existe razones suficientes para aceptar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable imparcialidad no influye

significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019

En la investigación de Altez Salazar, Enzo Eduardo, Arias Castañeda, Lucia Edith (2019), en su tesis “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”. se tiene que la dimensión recompensas si tiene influye en el desempeño laboral.

El resultado arroja hipótesis nula, pero en esta variable interviene puntos importantes como la equidad de recompensas es aquí donde los colaboradores cuestionan si los sueldos y el reparto de las ganancias de la empresa son justas para los colaboradores, ausencia de favoritismo donde se cuestiona los ascensos de los colaboradores aun cuando existe procesos para los ascensos y trato de favoritismo de las jefaturas y trato justo que es que no se discrimina a nadie ni por su edad, sexo, orientación sexual, condición socioeconómica.

Hipótesis específica 4.

La dimensión orgullo del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de lima 2019.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 4 observamos que el valor chi cuadro es de 6.417 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.040, como este valor de insignificancia es menor al 0.05 existe razones suficientes para rechazar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable Orgullo influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de lima 2019.

En la investigación de Altez Salazar, Enzo Eduardo, Arias Castañeda, Lucia Edith (2019), en su tesis “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”. se tiene que la dimensión identificación si tiene influye en el desempeño laboral.

Se concluye que la dimensión recompensa del clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018

Estos resultados son similares o diferentes

El orgullo es una variable que influye en el clima organización ya que el sentirse orgullo de trabajar en una marca que maneja un buen clima organización hace que los colaboradores se comprometan como todo lo que tiene que ver con la imagen y resultados de la empresa, hace que los colaboradores busquen trabajar por mucho más tiempo, hace que recomendemos la empresa para trabajar, hace que los colaboradores se sientan orgullosos de los logros propios y de la empresa, hace que se identifiquen con la empresa.

Hipótesis específica 5.

La dimensión camaradería del clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores en un retail de la ciudad de Lima 2019.

De acuerdo a la prueba de hipótesis específica 5 observamos que el valor chi cuadrado es de 5.658 con 2 grados de libertad con un valor de insignificancia asociado del 0.059, como este valor de insignificancia es mayor al 0.05 existe razones suficientes para aceptar que la hipótesis es nula, y afirmamos que la variable Camaradería no influye significativamente en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail de la ciudad de Lima 2019.

Daniel Alfredo Montoya Meza (2016), “relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS Perú 2015”, su prueba de chi cuadrado arroja 0.022 en la cual se ve que la variable trabajo en equipo si influye en el desempeño laboral.

A pesar del resultado se debe tener en cuenta que el trabajar en una empresa donde existe la camaradería entre los colaboradores hace que nos podamos desarrollarnos mejor ya que nos da una sensación de familiaridad, en la variable participa temas como

sentirse bien donde trabajo, las actividades de reconocimiento, al ingresar a trabajar te hacen sentir bienvenido.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones

1. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019, esto nos dice claramente que podemos tener una mejora productividad de los colaboradores si estamos dispuestos a manejar un buen clima organización dentro de la empresa, y si mejor es la percepción de los colaboradores sobre el clima organización mejor será su desempeño laboral.
2. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que la variable credibilidad si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019, en conclusión, los colaboradores les tienen interés por que las jefaturas mantengan una buena comunicación, tienen interés las habilidades gerenciales de sus jefes y la integridad siempre respetando la coherencia entre lo que se diga se haga.
3. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como como una base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que la variable respeto no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019, en conclusión, los colaboradores ven la variable de respeto como un derecho que se debe de manejar en la compañía y no un valor agregado para mejorar su desempeño laboral.
4. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que la variable imparcialidad no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019, la conclusión los colaboradores valoran mucho la imparcialidad, como el trato justo y ausencia de favoritismo, pero no están de acuerdo con la equidad de

recompensas ya que sienten que él no se paga justamente y que no se recibe parte justa de las ganancias de la empresa esto es percepción.

5. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como como una base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que la variable orgullo si influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019, el orgullo es una de las variables más importante para cualquier empresa del sector retail porque logra identificar a sus colaboradores con la empresa en todo sentido.
6. De acuerdo a la investigación de la tesis y utilizando como como una base la prueba de chi cuadrado llegamos a la conclusión de que la variable camaradería no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de un retail en la ciudad de lima 2019

## **6.2 Recomendaciones**

1. Se recomienda asignar un presupuesto para establecer una herramienta de medición del clima organizacional para la empresa, esta debe estar liderada por el área de recursos humanos, de esta forma se podrá medir la satisfacción y percepción del clima organizacional de los colaboradores que trabajan dentro de la empresa.

Se deberá establecer un plan integral que considere todos los puntos para el desarrollo de un buen clima organización en el sector retail en la ciudad de lima 2019, esto debe consistir en lo siguiente:

- Implementar un cronograma anual que acompañe al plan de trabajo del clima organizacional.
- Capacitaciones a los jefes y gerente de la empresa en temas de liderazgo y clima organizacional.
- Capacitaciones a los colaboradores

- Se debe reforzar las presentaciones de resultado de la empresa hacia sus colaboradores.
2. Para mejorar la comunicación con el equipo se tiene que realizar las reuniones físicas semanales donde se puedan reunir los equipos de cada área con sus jefaturas, también se deber realizar reuniones físicas semestrales con la gerencia de la empresa.

Se recomienda utilizar las redes sociales como el WhatsApp, para poder estar conectados con los equipos de trabajo, el Facebook poder utilizarlos como un periódico mural donde se indiquen todos los reconocimiento y actividades de la empresa.

3. Se recomienda trabajar en un ambiente de respeto donde no exista discriminación alguna por género, opción sexual o poder económico, así mismo respetar las jornadas laborales y beneficios de los colaboradores según ley.
4. Para mejorar el trato justo y la falta de imparcialidad se deber de asignar un presupuesto para que los jefes y gerente de las empresas sean capacitados y concientizados con el fin de tomar decisiones justas.

Recomiendo aprovechar las reuniones con los equipos de trabajo y dar presentación de resultados económicos de la empresa, de esta manera explicar los beneficios privados de la empresa y los beneficios según ley. Con esto se lograría que los colaboradores entiendan las reparticiones de las ganancias de la empresa.

5. Buscar la identificación de los colaborares con la empresa asignando tiempo dedicados a actividades dentro de la empresa como:
  - Sintonía con la gerencia
  - Empleado del mes
  - Comités de clima laboral

Así mismo utilizar las redes sociales para compartir los logros como empresa ante actividades empresariales y de responsabilidad social.



6. Recomiendo asignar presupuestos para desarrollar eventos de integración donde podamos compartir en grupos diversas actividades como:
- Campeonatos deportivos entre sedes.
  - Celebración del aniversario de la empresa.
  - Presentaciones de resultados de indicadores anuales de la empresa.

## REFERENCIAS

[Chiavenato, I. \(2000\). Administración de recursos humanos. Bogotá: McGraw Hill Education.](#)

[Chiavenato, I. \(2009\). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw Hill Education.](#)

[file:///D:/rmorales/Downloads/MONTOYA\\_MEZA\\_DANIEL\\_RELACI%C3%93N%20\(1\).pdf](#)

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1018/Lizeth\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

[http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1018/Lizeth\\_Tesis\\_maestria\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

[http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%c3%ada%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%c3%a1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](#)

[http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12805/1/59269\\_1.pdf](#)

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](#)

[https://www.google.com/search?rlz=1C1GCEU\\_esPE821PE821&ei=Otl7XePdKuLD5OUPn6iEoA8&q=Dimensiones+del+clima+laboral&oq=Dimensiones+del+clima+laboral&gs\\_l=psy-ab.3...1828403.346617534..346618853...1.0..0.290.1182.2j0j4.....0....1j2..gws-](#)

[wiz.....0..0i67j0i131j0.lrO9GbojWvl&ved=0ahUKEwj4p-](#)

[7sM7kAhXilbkGHR8UafQQ4dUDCAo&uact=5](#)

## APÉNDICE



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

Tesis: En qué medida el clima organizacional incide en el desempeño laboral de los  
 colaboradores en un retail de la ciudad de lima en el año 2019

### Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

### Encuestas de clima organizacional

- **Totalmente desacuerdo: 1**
- **En desacuerdo: 2**
- **Ni de acuerdo ni desacuerdo: 3**
- **De acuerdo: 4**
- **Totalmente de acuerdo: 5**

	<b>Clima Organizacional</b>	Totalmente desacuerdo	En desacuerdo	ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Los jefes me mantienen informado acerca de cosas y cambios importantes.					
2	Los jefes comunican claramente qué se espera de nuestro trabajo.					
3	Puedo hacer cualquier pregunta razonable a los jefes y recibir una respuesta directa.					
4	Los jefes son accesibles, es fácil hablar con ellos.					
5	Los jefes son competentes en el manejo del negocio.					
6	Los jefes hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.					
7	Las personas que ingresan a la organización encajan bien con nuestra cultura.					
8	Los jefes confían en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolos.					
9	Las personas son responsables de cumplir con su trabajo adecuadamente.					

10	Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y qué hacer para lograrlo.					
11	Los jefes cumplen sus promesas.					
12	Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones.					
13	Creo que aquí se haría todo lo posible antes de tener que hacer una reducción de personal.					
14	Los jefes conducen el negocio de manera ética y honesta.					
15	Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.					
16	Me dan los recursos, herramientas y equipos para hacer mi trabajo.					
17	Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra.					
18	Los jefes reconocen que pueden cometerse errores involuntarios en el trabajo.					
19	Los jefes incentivan, consideran y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias.					
20	Los jefes involucran a las personas en decisiones relacionadas a su trabajo o a su ambiente de trabajo.					
21	Este es un lugar físicamente seguro donde trabajar.					
22	Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar.					
23	La infraestructura e instalaciones de la organización contribuyen a crear un buen ambiente de trabajo.					
24	Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, para atender asuntos personales de importancia.					
25	Aquí se fomenta que las personas equilibren su vida de trabajo y su vida personal.					
26	Los jefes demuestran un interés sincero en mí como persona, no sólo como empleado.					
27	Tenemos beneficios especiales y únicos en esta organización (no sólo económicos).					
28	A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen.					
29	Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización.					
30	Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.					
31	Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la organización					
32	Los ascensos se les da a quienes más se lo merecen.					
33	Los jefes tratan a todos por igual; no hay favoritismos.					
34	Las personas evitan la manipulación, los rumores y "argollas" para conseguir sus objetivos.					
35	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad.					
36	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica.					
37	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su sexo.					
38	Las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual.					
39	Si considero que se me ha tratado injustamente, sé que tendré la oportunidad de ser escuchado y que se me tratará con justicia.					
40	Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización.					

41	Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es “sólo un trabajo”.					
42	Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.					
43	Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo.					
44	Quiero trabajar aquí por mucho tiempo.					
45	Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí.					
46	A las personas les gusta venir a trabajar.					
47	Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la comunidad.					
48	Puedo ser yo mismo en mi lugar de trabajo.					
49	Aquí se celebran eventos especiales.					
50	Las personas aquí se preocupan por sus compañeros.					
51	Este es un lugar acogedor y amigable para trabajar.					
52	Este es un lugar entretenido donde trabajar.					
53	Cuando ingresas a la organización se te hace sentir bienvenido.					
54	Cuando las personas cambian de función o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa.					
55	Aquí hay un sentimiento de “familia” o equipo.					
56	Estamos todos juntos en esto.					
57	Uno puede contar con la colaboración de las personas.					
58	Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.					
59	La organización realiza esfuerzos por reducir su impacto en el medio ambiente.					
60	Recomendaría a mis conocidos trabajar aquí.					
61	Acá me dan oportunidades de crecer profesionalmente.					
62	Recomendaría los productos y servicios de esta organización a mis conocidos.					
63	Aquí me dan oportunidades de participar en actividades que benefician a la comunidad.					
64	Puedo hacer el mejor uso de mis habilidades en esta organización.					

- No Cumple: 1
- En desarrollo: 2
- Cumple: 3
- Sobresaliente: 4

<b>Evaluación de Desempeño</b>		no cumple	en desarrollo	cumple	sobresaliente
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	Mantener un adecuado nivel de desempeño y la disposición para afrontar los cambios dentro del entorno de trabajo, direccionando las acciones hacia el cumplimiento de nuevos requerimientos				
2	Hacer el trabajo en forma correcta y oportuna, logrando metas, objetivos e indicadores, haciendo una adecuada gestión de los recursos de acuerdo con las normas y procedimientos del área y la organización.				
3	Establecer relaciones de cooperación y compromiso con diversos equipos generado relaciones de confianza para el logro de objetivos comunes; priorizar el objetivo grupal al individual				
4	Ayudar, asesorar y servir al cliente interno o externo para lograr la satisfacción de sus necesidades				
5	Habilidad para guiar y lograr el apoyo y la colaboración necesaria en la conquista de los objetivos trazados, al interior de grupos o equipos				
6	Inquietud y curiosidad por saber más para comprender la dinámica del negocio y proponer e impulsar nuevas formas de trabajar que agregan valor a la organización.				
7	Tener una perspectiva global del área, que le permita diseñar acciones de mejora y planes de acción para asegurar el logro de los objetivos.				