

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**

**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
PSICOLOGÍA**

---

“Clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo”

---

**Área de Investigación:**

Ciencias Médicas – Psicología de las organizaciones y del trabajo

**Autor:**

Urbina Alvarado Mirko Aldair

**Jurado Evaluador:**

**Presidente:** Rodríguez Balcázar Susan Cristy

**Secretario:** Sotelo Sánchez Martha Linda

**Vocal:** Sánchez Alvarez Edwar Isidro

**Asesor:**

Borrego Rosas Carlos Esteban

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-6168-300X>

**Trujillo – Perú**

**2024**

**Fecha de sustentación:** 2024/07/03

# Clima laboral en colaboradores de dos supermercados en

## INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1 [hdl.handle.net](http://hdl.handle.net) Fuente de Internet

3%

2 [repositorio.upao.edu.pe](http://repositorio.upao.edu.pe) Fuente de Internet

3%

3 [repositorio.upn.edu.pe](http://repositorio.upn.edu.pe) Fuente de Internet

2%

4 [repositorio.uma.edu.pe](http://repositorio.uma.edu.pe) Fuente de Internet

1%

5 [repositorio.autonoma.edu.pe](http://repositorio.autonoma.edu.pe) Fuente de Internet

1%

6 [repositorio.utelesup.edu.pe](http://repositorio.utelesup.edu.pe) Fuente de Internet

1%

7 Submitted to Universidad Privada Antenor Orrego

1%

Trabajo del estudiante

# Trujillo



---

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias      < 1%

Excluir bibliografía      Activo

## Declaración de originalidad

Yo **Carlos Esteban Borrego Rosas**, docente del Programa de Estudio de **Psicología**, de la Universidad Privada Antenor Orrego, asesor de la tesis de investigación titulada "**Clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo**", autor **Urbina Alvarado Mirko Aldair**, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 10%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el (30 de noviembre del 2024).
- He revisado con detalle dicho reporte y la tesis, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las normas establecidas por la Universidad.

Trujillo, 30 de noviembre del 2024.

Asesor

Borrego Rosas Carlos Esteban

DNI: 40266398

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6168-300X> Firma:



Autor

Mirko Aldair Urbina Alvarado

DNI: 70601619

Firma



## **Presentación**

Estimados señores del jurado, sometiéndome al reglamento que establece la universidad para tener el grado de licenciado, les traigo ante ustedes la tesis denominada “Clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo” esta investigación la logré aplicando todos los conocimientos que obtuve a lo largo de mi etapa universitaria, sumado a las indicaciones y correcciones de mi asesor para poder mejorarla. Además, está diseñada según el esquema indicado de la institución para este tipo de trabajos. Bueno sin más les invito a leerla y revisarla, no sin antes decirles que estoy dispuesto a escuchar cualquier corrección o crítica constructiva que puedan hacer.

Mirko Urbina Alvarado

## **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mi padre celestial, el cual me dio la fuerza necesaria para realizar tan arduo y costoso trabajo, quien al buscarlo día con día me daba aliento, cuando estaba totalmente extenuado y agotado a él sea la gloria y la honra, por los siglos de los siglos, Amen. Para finalizar con este parte del estudio, quisiera citar Isaías 40:31 “Pero los que esperan en Jehová tendrán nuevas fuerzas; levantarán alas como águilas, correrán, y no se cansaran; caminarán y no se fatigarán”.

Mirko Urbina Alvarado

## **Agradecimiento**

A mi madre Pilar Alvarado Figueroa, que me apoyo en toda la etapa universitaria y no solo en ella, sino en todas las de mi vida, sin ella no hubiera sido posible llegar hasta este punto tan importante de mi vida.

A los docentes de la carrera de psicología en UPAO, los cuales me enseñaron y guiaron en esta etapa tan importante de mi vida como es mi formación profesional, sin ellos no hubiera sido posible que yo aprendiera cuestiones tan importantes para esta carrera como: entrevistar, aplicar batería de pruebas, diagnosticar, entre otras cosas más. Por lo cual estoy sumamente agradecido con ellos.

Así mismo debo hacer una mención especial a mi asesor Carlos Borrego Rosas, el cual fue uno de los principales partícipes para que yo culmine este proyecto de investigación, gracias a sus constantes asesorías que tuvimos en estos últimos meses, donde me brindo todo su apoyo y conocimiento.

Finalmente, pero no menos importante debo incluir en estos párrafos a mis amigos de la carrera que estuvieron presentes en los buenos y malos momentos, de mi formación profesional, en ellos siempre encontraba la frase o palabra exacta de aliento para seguir adelante, ante las dificultades que podían suceder en este largo camino.

Mirko Urbina Alvarado

## ÍNDICE

Presentación .....	I
Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Resumen .....	IV
Abstract .....	V
CAPITULO I MARCO METODOLÓGICO .....	10
1.1. El problema.....	11
1.1.1. Delimitación del problema .....	11
1.1.2. Formulation del problema .....	13
1.1.3. Justificación del estudio .....	13
1.1.4. Limitaciones .....	14
1.2. Objetivos.....	14
1.2.1. Objetivo .....	14
1.2.2. Objetivos específicos.....	14
1.3. Hipótesis .....	15
1.3.1. Hipótesis general .....	15
1.3.2. Hipótesis específicas.....	15
1.4. Variables e indicadores.....	15
1.5. Diseño de ejecución.....	16
1.5.1. Tipo de investigación .....	16
1.5.2. Diseño de investigación .....	16
1.6. Población y muestra.....	17
1.6.1. Población.....	17
1.6.2. Muestra.....	17
1.6.3. Muestreo.....	18
1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
1.7.4. Análisis estadístico.....	21
CAPITULO II .....	23



Marco referencial teórico .....	23
2.1. Antecedentes.....	24
2.1.1. Internacionales .....	24
2.1.2. Nacionales .....	25
2.1.3. Locales .....	26
2.2. Marco teórico.....	26
2.2.1. Abordaje del clima laboral .....	27
2.2.1.1. Definición de clima laboral .....	27
2.2.1.2. Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral.....	27
2.2.1.3. Clima laboral y su influencia en el desempeño del colaborador.....	29
2.2.1.4. El trabajo en equipo y su relación con el clima laboral .....	30
2.2.1.5. Procedencia y antecedentes del clima laboral .....	31
2.2.1.6. Características del clima laboral .....	33
2.2.1.7. Teoría de clasificación y necesidades de Abraham Maslow.....	34
2.2.1.8. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.....	35
2.2.1.9. Teoría de las necesidades de McClelland .....	36
2.3. Marco conceptual.....	46
CAPITULO III Resultados.....	47
3.1. Análisis del cuestionario de percepción de clima laboral de Sonia Palma.....	48
3.2. Análisis del cuestionario de percepción de clima laboral de Sonia Palma.....	49
CAPITULO IV Análisis de resultados.....	52
CAPITULO V Conclusiones y recomendaciones.....	56
5.1. Conclusiones.....	57
5.2. Recomendaciones .....	57
CAPITULO VI Referencias y anexos .....	58

## Contenido de tablas

<i>Tabla 1</i> Análisis diferencial de percepción de clima laboral de colaboradores de dos supermercados de Trujillo .....	48
<i>Tabla 2</i> Cuestionario de percepción sobre clima laboral de Sonia Palma en colaboradores de dos supermercados de la ciudad Trujillo según dimensiones y escala general.....	49
<i>Tabla 3</i> Análisis diferencial dimensional de ambos grupos, según la prueba U de Mann-Whitney .....	50

## **Resumen**

Esta investigación fue sustantiva y su diseño descriptivo comparativo, el objetivo era analizar la diferencia del clima laboral entre colaboradores de un supermercado(A) y uno (B) de la ciudad de Trujillo, la población estaba conformada por un total de cien colaboradores (cincuenta en el supermercado A y otros cincuenta en el B) el test psicométrico que se usó fue escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (2004) Adaptada en el año 2015 por María Casana en la ciudad de Trujillo , en esta ocasión se usó el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para analizar y observar que no hubo diferencias significantes entre una población y otra en la escala de percepción de clima laboral. Por tal motivo se propuso la técnica no paramétrica para el objetivo de estudio: Análisis de diferencias de medias por medio de la prueba U de Mannwithney, con una confiabilidad al 95% ( $P < 0.05$ ). Las dimensiones del instrumento aplicado son: Autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales, finalmente el resultado es que el clima laboral en colaboradores de dos supermercados de la ciudad de Trujillo es no significativo.

**Palabras clave:** Clima laboral, colaborador, supermercados, percepción.

## **Abstract**

. This research was substantive and its descriptive comparative design, the objective was to analyze the work environment of the employees of one supermarket (A) and one (B) in the city of Trujillo, the population was made up of a total of one hundred cashiers (fifty in store A and another fifty in store B) the test used was perception of the work environment by Sonia Palma (2004). On this occasion, the Kolmogorov-Smirnov normality statistic was used to analyze and observe that there were no significant differences between one population and another on the work environment perception scale. For this reason, the non-parametric technique was proposed for the study objective: Analysis of differences in means through the Mann-Whitney U test, with a reliability of 95% ( $P < 0.05$ ). On the other hand, in the dimensions of the applied instrument: Self-realization, involvement, supervision, communication and working conditions, the collaborators obtained a favorable score, which indicated that they have a good perception about their workplace.

**Keyword:** Work environment, collaborator, supermarkets, perception.

# **CAPITULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO**

## **1.1. El problema**

### **1.1.1. Delimitación del problema**

Las organizaciones hoy en día, ponen sumo énfasis sobre sus colaboradores, dado que de estos depende su crecimiento y desarrollo, existen una serie de variables las cuales pueden mejorar notablemente el desempeño laboral del colaborador, estas son: motivación, condiciones laborales optimas y clima laboral, en esta última se centrará esta investigación.

Soto (2007) el clima laboral, es crucial hoy en día para las organizaciones, que anhelan ser competentes, estas buscan mejorar todas las condiciones posibles para que su personal rinda al cien por ciento; esto lo hacen porque tienen la firme creencia de que el recurso humano es el pilar crucial para el desarrollo y crecimiento de cualquier empresa.

Reyes (2008) afirma que la percepción que tenga el individuo sobre su lugar de trabajo afectaría en cuestiones como: coordinación, sinergia, liderazgo y trabajo equipo.

Por otro lado, Faria y Quintero (2010) refiere que el clima dicta como ira una serie de cosas en la empresa, desempeño, cultura y satisfacción.

Soto (2018) dice que existen una serie consecuencias si una organización descuida el clima laboral estas serían: Inadaptación de los nuevos ingresos, el no poder retener talentos, mal trabajo y coordinación de equipo y la mala imagen quedaría la institución u organización hacia al exterior.

Al respecto Domínguez, Ramírez y García (2013) define el clima laboral como hábitos y costumbres, que se encuentra dentro en una empresa. Así mismo (Domínguez L, et al, 2013) dice que el clima laboral posee una gran relevancia para generar una alta productividad en los trabajadores de una empresa.

INEGI (2017) realizó un reporte nacional sobre el clima laboral en México y allí se ve reflejada una insatisfacción del 88% y una satisfacción del 12% en los colaboradores a nivel nacional.

Así mismo Bumerán (2018) afirma que en Argentina el 54% de los trabajadores locales perciben mucha tensión y estrés en su lugar de trabajo, por otra parte, un 64% de los 1000 encuestados, comenta que eso se debe al desinterés que las organizaciones tienen por ellos.

De igual forma Aptitus (2018) elaboró una encuesta en Perú, acerca del clima laboral, en la cual se obtuvieron los siguientes resultados: 86% afirma que el clima laboral es fundamental para el desarrollo y crecimiento del colaborador, mientras un 81% dice que la comunicación es la clave para la coordinación y sinergia de una organización.

Finalmente, la Consultoría Dench (2021) manifiesta que el 55% de empleados peruanos tienen temor de fallar o cometer un error dentro de su centro de labores.

Al analizar los datos anteriores se puede observar que esta variable no es la ideal en la mayoría de organizaciones de esta parte del mundo, sin embargo dicha variable es fundamental para cualquier institución o empresa, debido a que puede influir negativa o positivamente en el desempeño del colaborador, pero hablando puntualmente de la población que se estudiara en esta investigación que son colaboradores de súper mercados en Trujillo, se observa que la comunicación, el trabajo en equipo, confianza y un buen manejo del liderazgo, son características que faltan desarrollar mucho en las poblaciones a estudiar y esto es algo muy preocupante dado que sin estas características no se puede generar un clima laboral favorable para el colaborador, lo cual es fundamental en organizaciones puntualmente como estas, dado que tienen que realizar labores de forma rápida y precisa, tales como: Atender en la caja registradora, revisar los Boucher de los

clientes antes de salir, acomodar y ordenar distintos productos, realizar inventarios, supervisar al personal entre otras cuestiones más. Sin el clima laboral adecuado, es difícil rendir a lo máximo y más aún en supermercado, donde todo funciona de una manera muy dinámica y rápida es por eso que se ha decidido, estudiar esta variable en dos supermercados de esta ciudad.

La necesidad por la cual se estudia esta variable de manera comparativa es porque estas dos poblaciones son de una cadena importante de supermercados en el país y se busca analizar si el área de recursos humanos está poniendo el mismo énfasis en el clima laboral en todos sus locales, por lo cual se eligió a dos aleatoriamente para cerciorarse de ello.

Muchas empresas gastan una cantidad cuantiosa de dinero, investigando las posibles razones por la cual sus colaboradores no se desarrollan como deberían, estos pueden llegar analizar el sueldo, los horarios, cuestiones relacionadas a la vida personal de su trabajador, sin embargo, no se enfocan en un factor clave como el clima laboral, por ese motivo se ha decidido estudiar esta variable, por su importancia e influencia que tiene en cualquier organización.

### **1.1.2. Formulation del problema**

¿Qué diferencia hay en el Clima laboral entre colaboradores de dos supermercados en Trujillo?

### **1.1.3. Justificación del estudio**

El clima laboral es un variable fundamental para el crecimiento y buen desarrollo de una organización, por eso esta investigación ha decidido estudiar dicha variable en dos supermercados que pertenecen a una misma empresa, por varias razones: conveniencia, practica, teórica y de relevancia social, en la primer razón



conveniencia es prudente estudiar el clima laboral, para conocer como es esta variable en esta parte del norte del país, positiva, regular o negativa, además de analizar los factores que influyen en la misma, como puede ser supervisión, comunicación, autorrealización.

El valor teórico, permite corroborar las teorías sobre el clima laboral en la población estudiada, sirviendo como marco de referencia para futuras investigaciones.

La utilidad práctica permitirá desde los resultados, proponer estrategias de intervención con la finalidad de mejorar el clima laboral de los colaboradores evaluados.

Este estudio posee relevación social porque desde la intervención que se realice con los colaboradores permitirá un mejor desempeño en todos los ámbitos sociales en los que se desenvuelve repercutiendo favorablemente en los clientes, familia y amigos.

#### **1.1.4. Limitaciones**

- Los resultados de la investigación, solo se centrarán en la teoría de clima laboral de Sonia Palma Carrillo (2004).
- Los resultados solo podrán generalizarse a la población estudiada o a una con características similares.

### **1.2. Objetivos**

#### **1.2.1. Objetivo**

Determinar la diferencia del clima laboral entre colaboradores de dos supermercados de Trujillo.

#### **1.2.2. Objetivos específicos**

- Medir la variable clima laboral del supermercado(A) de Trujillo.

- Medir la variable clima laboral del supermercado (B) de Trujillo.
- Establecer la diferencia en las dimensiones del clima laboral (realización personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales e involucramiento laboral) en colaboradores de dos supermercados de Trujillo.

### **1.3. Hipótesis**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>G</sub>:** Existe una diferencia significativa del clima laboral entre colaboradores de dos supermercados de Trujillo.

#### **1.3.2. Hipótesis específicas**

**H<sub>A</sub>** Existe una diferencia significativa entre las dimensiones (realización personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales e involucramiento laboral) del clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo.

### **1.4. Variables e indicadores**

Variable de estudio: Clima Laboral, cuyas dimensiones son:

- Realización personal
- Involucramiento laboral
- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones laborales

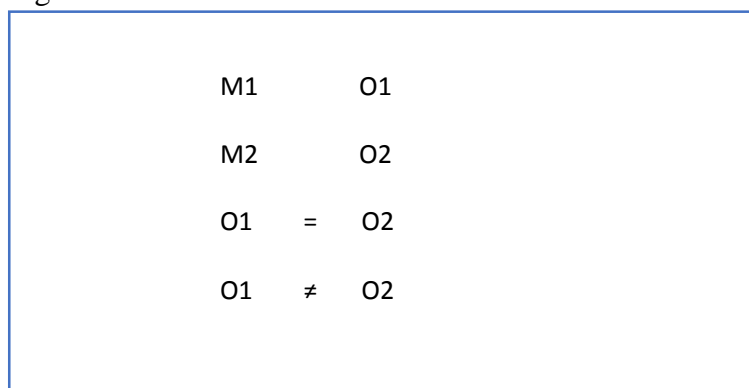
## 1.5. Diseño de ejecución

### 1.5.1. Tipo de investigación

El estudio es sustantivo, por lo cual pretende determinar y explicar, analizando los principios fundamentales que organizan la teoría científica. Su objetivo es acoplar las características de una investigación pura y aplicada. Por tal motivo, se basa en un fundamento teórico al demostrar el problema, sin embargo, los resultados obtenidos del proyecto tendrán una gran validez (Sánchez y Reyes, 2006).

### 1.5.2. Diseño de investigación

El presente estudio adopta un diseño descriptivo-comparativo, dado que recolecta información de dos o más muestras en referencia a un determinado fenómeno, caracterizándolo, a partir de la comparación de sus datos en un aspecto general, o en alguna de sus categorías. (Sánchez y Reyes, 2006). Se asume el siguiente diagrama:



Dónde:

**M1:** Muestra colaboradores de un supermercado (A) de la ciudad de Trujillo.

**M2:** Muestra colaboradores de un supermercado (B) de la ciudad de Trujillo.

**O1:** Observación del clima laboral del supermercado(A)

**O2:** Observación del clima laboral del supermercado(B)

≠: No existen diferencias significativas

=: Existen diferencias significativas

## **1.6. Población y muestra**

### **1.6.1. Población**

La población es conformada por colaboradores de dos supermercados de Trujillo, donde existen 50 colaboradores en cada supermercado, los cuales cumplen con las normas de inclusión y exclusión.

### **1.6.2. Muestra**

Al ser esta una población pequeña de 100 colaboradores entre ambos supermercados se trabajará con población censal.

#### **Criterios de inclusion**

- Colaborador hombre o mujer que desee intervenir de forma voluntaria en el proyecto.
- Debe estar trabajando mínimo un mes en cualquiera de los dos supermercados.
- Tiene que estar necesariamente en planilla.

#### **Criterios de exclusion**

- Colaborador que acepte participar de la investigación.
- Colaborador que no complete el instrumento.
- Colaborador que recién haya ingresado a los supermercados evaluados.

### **1.6.3. Muestreo**

En esta ocasión se trabajó con toda la población, debido a su tamaño, por ende, no se realizó ninguna técnica de muestreo.

## **1.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **1.7.1. Técnica**

Según **Consuegra** (2011), define la psicometría, a nivel práctico, como la evaluación y aplicación de instrumentos de medida que permiten evaluar o medir fenómenos psicológicos de estudio.

### **1.7.2. Instrumento**

#### **Ficha Técnica:**

#### **Escala de Clima Laboral CL-SPC – Sonia Palma Carrillo**

La Escala de Clima Laboral - CL-SPC (2004) fue hecha por la doctora Sonia Palma Carrillo, en la ciudad de Lima; en un formato Likert y consta de 50 ítems que indagan a fondo el Clima Laboral. Adaptada en el año 2015 por María Casana en la ciudad de Trujillo.

#### **Descripción de la Prueba:**

#### **Dimensiones de la prueba**

Esta tiene como principio analizar la percepción del colaborador a fondo sobre su ambiente trabajo y a todas las cuestiones relacionadas a la misma como: Realización Personal (1), Involucramiento laboral (2), Supervisión (3), Comunicación (4) y Condiciones laborales (5).

### **Datos a tomar en cuenta**

Es importante aclarar que factor, lo mínimo que contiene son diez ítems. La aplicación de esta prueba se da en colaboradores, tanto de empresas públicas como privadas y de forma individual y grupal, además que esta también se pueda dar de forma virtual con una duración de 5 minutos, mientras que en física tendría un tiempo aproximado de 15 minutos. La puntuación es de uno a cinco puntos, donde uno puede obtener como máximo 250 puntos y por escala 50. Además, los niveles que pone la prueba al individuo, son dependiendo de su puntuación, donde a mayor se está más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

### **Materiales**

El material consta: Manual CL- SPC (orientaciones teórico prácticas para la administración, calificación e interpretación), Cuadernillo CL- SPC (en versión escrita y computarizada), Disquete (es clave para la digitación de las puntuaciones, calificación e interpretación de la prueba). El reporte de los resultados es posible de impresión en los formatos convencionales desde el programa computarizado.

### **Propiedades Psicométricas:**

#### **Validez**

#### **Versión Original**

La validez de la escala de mediación de clima laboral fue aprobada y validada por unos especialistas en pruebas psicológicas en el año 2004, en la ciudad de Lima, esto lo lograron realizando aplicación de la misma a unos colaboradores de una Universidad Privada de Lima, con el fin de establecer la discriminación de los ítems (Palma 2004).

#### **Versión Adaptada**

La validez de la Escala CL-SPC, Casana (2015) para los trabajadores de la empresa Azucarera en el año 2015, donde se obtuvo a través del análisis de correlación ítem test, utilizando para ello el estadístico la fórmula de Pearson. Donde se determinó que los 50 ítems de la versión original eran válidos, es decir que obtuvieron un índice de validez de mayores o iguales a 0.21. Cabe aclarar que este instrumento psicométrico es aplicable para cualquier empresa o puesto de trabajo, porque mide en general la percepción del clima laboral, independientemente de las dos cuestiones anteriormente mencionadas.

### **Confiabilidad**

#### **Versión Original**

Se llegó a través del coeficiente alfa de Cronbach, con un índice de 0,63, donde se aplicó a cuatrocientos setenta y tres colaboradores de tres universidades privadas de Lima (Palma, 2004). Las correlaciones obtenidas son positivas significativas al ( $p < 0,05$ ) entre los cinco factores de clima laboral.

#### **Versión Adaptada**

La confiabilidad de la Escala CL-SPC, Casana (2015) se obtuvo a través del método de las mitades (método Split Half de Guttman) que consistió en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (ítems pares e impares) donde se obtuvo un coeficiente de 0.9456, para luego corregirlo con la fórmula de Spearman Brown donde se obtuvo un coeficiente de 0.9720 lo que permite afirmar que el instrumento es confiable. Luego de llevar a cabo los correspondientes procesos en cuanto a validez y confiabilidad de la escala, procedieron a baremar la prueba los jueces expertos.

## **Prueba piloto**

Para comprobar la vigencia del instrumento de recolección de datos se procedió a realizar el estudio piloto en una población alterna la que permitió corroborar las evidencias psicométricas apropiadas del instrumento utilizado encontrando que los ítems presentan una validez promedio de 0.45 y la confiabilidad de la escala un índice del Omega de McDonald de 0.93.

### **1.7.3. Procedimiento de recolección de datos**

Se contactó al jefe de recursos humanos de dos supermercados en la ciudad de Trujillo, para pedir la autorización correspondiente y aplicar el instrumento psicométrico, escala de clima laboral a ambas poblaciones, ya teniendo la autorización se pasara a explicar a los colaboradores, en que consiste esta evaluación y que mide, además de comentarles que no hay respuesta errada o correcta, seguido de ello se preguntó quienes desean participar, luego se procedió a dar un consentimiento informado a todos los participantes, finalmente se procedió a tomar la evaluación

### **1.7.4. Análisis estadístico**

El proceso inició con la recepción de la data, con los datos en crudo tras su administración en un formulario de Google, primero, se realizó la depuración de los datos en el programa Microsoft office Excel 2019, transformando los valores a números que serían interpretados en el software estadístico IBM SPSS Vs 25, seguido de ello en el programa Excel, se hizo la transformación de los datos mediante fórmulas básicas, por columna( Función suma y función Sí) Obteniendo nuevas columnas por cada dimensión de la escala de percepción de clima laboral, tomando en cuenta los criterios de corrección establecidos en el manual, a nivel general de la prueba y dimensiones, se obtuvieron columnas cuya denominación y valores corresponden al



nivel de percepción de clima laboral correspondiente y que serán ingresados al programa SPSS, en el programa SPSS, al aplicar el estadístico de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (con la corrección Lilliefors) y análisis de diferencias de medias por medio de la prueba U de Mannwithney, con una confiabilidad al 95% ( $P<0.05$ ).

**CAPITULO II**  
**MARCO REFERENCIAL TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes**

### **2.1.1. Internacionales**

Álvarez, Aparicio y Navarrete (2019) elaboraron un estudio denominado “Influencia del clima laboral en la satisfacción laboral de un supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco, México” donde el objetivo era analizar como el clima laboral influía en el nivel de satisfacción de los empleados, el estudio fue no experimental descriptivo de corte cuantitativo, los instrumentos para medir ambas variables fueron dos cuestionarios de escala Likert, finalmente se concluyó que el clima era favorable e influía sobre la satisfacción laboral del colaborador.

Paredes y Díaz (2021) hicieron un estudio llamado Correlación entre clima laboral y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados, el instrumento para medir dichas variables fue un cuestionario de 55 preguntas en la escala Likert, por otra lado la muestra consistió en 379 colaboradores de las tres principales cadenas comerciales de Ecuador , finalmente se demostró que el clima laboral era favorable e influía sobre el desempeño del colaborador.

### **2.1.2. Nacionales**

Avalos (2022) tiene una tesis denominada Clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores del supermercado MASS, Villa El Salvador – 2021, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado MASS, Villa El Salvador – 2021. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional, corte transversal, enfoque cuantitativo y una población conformada por 50 colaboradores. Respecto a los instrumentos, la prueba de clima laboral está conformado por 24 ítems, mientras que la prueba del desempeño laboral está conformada por otros 24 ítems). Finalmente se llegó a la conclusión que la variable clima laboral era positiva e influía sobre el desempeño del colaborador.

Paz y Quiroz(2022) tiene una tesis denominada Clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022, donde el objetivo es determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022, el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, su diseño es no experimental, correlacional y de corte transversal, contando con una población de 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, comprendido por 22 ítems para la variable clima organizacional agrupados en 5 dimensiones y 28 ítems para la variable desempeño laboral agrupados en 4 dimensiones, finalmente se concluyó que el clima laboral era positivo e influía sobre el desempeño del colaborador.

### **2.1.3. Locales**

Meléndez y Méndez (2021) “Relación entre el clima laboral y el nivel de ventas de la empresa Aldo diego & con., Trujillo, 2019.” El objetivo era determinar la relación entre el clima laboral y las ventas de las tiendas de Aldodiego & Co. en la ciudad de Trujillo, 2019, este tuvo una investigación de tipo descriptivo y nivel correlacional, la población estuvo compuesta por 21 trabajadores de Aldodiego & Co. en el año 2019 los cuales fueron estudiantes entre 18 años a 24 años, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario bajo el modelo de CL - SPC, donde se infirió que mediante el análisis estadístico de Pearson se llegó a obtener un coeficiente correlación de 0,916 (directamente fuerte) donde se puede concluir que el 91,6% del clima laboral se relaciona de manera significativa con el nivel de ventas de los colaboradores del área de atención al cliente en la empresa Aldo diego & Co., 2019.

Vargas (2021) realizo una investigación denominada Cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 en 146 colaboradores, donde el objetivo fue determinar el tipo de relación que existe entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, en 146 colaboradores con un método cuantitativo, ex post facto y básico, no experimental, correlacional y transversal, aplicando una encuesta para medir cada una de las variables, obteniendo como resultado que el clima laboral era favorable o positivo e influía notablemente sobre la variable cultura organizacional

## **2.2. Marco teórico**

## **2.2.1. Abordaje del clima laboral**

### **2.2.1.1. Definición de clima laboral**

Ha continuación se pasará a describir las definiciones de clima laboral que tienen diferentes autores como Cardona y Zambrano (2014) los cuales denominan a esta variable como una serie de impresiones que tienen los colaboradores respecto a su sector de trabajo, así mismo Arias y Chiang (2014) describe que son las ideas y sensaciones, las cuales se van formando de acuerdo a las experiencias laborales que uno tenga, por otro lado, Amir y Ghani (2015) refieren que este factor es clave para cuestiones relacionadas como: Rendimiento, organización y trabajo en equipo. Como se puede analizar los que estudian el clima laboral, lo conceptualizan como algo que no es tangible ni palpable, sino como todo lo contrario ideas, percepciones y sensaciones sobre un espacio determinado, por otra parte, se puede ver la relación que esta mantiene con la productividad y eficiencia en la ejecución de labores dentro de una organización.

### **2.2.1.2. Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral**

Arévalo y Suárez (2017) refieren que actualmente las organizaciones están evaluando constantemente los factores que influyen en su capital humano, debido a lo difícil que es manejar este componente, el cual es seleccionado y reclutado para lograr las metas de la empresa y es así como se genera un intercambio de afecto y lealtad entre el colaborador y la empresa.

Además, afirman que el trabajador es el que aporta la pericia, talento y actitudes para llegar a los objetivos establecidos por la organización es por ello la importancia de tener un buen grupo humano.

Para Gómez e Hidalgo (2017) la satisfacción laboral vendría a ser las sensaciones y pensamientos de comodidad que tiene el trabajador hacia su centro de

labores., este es de gran interés de estudio dado que tiene un gran vínculo con el desempeño del colaborador, además según Chiang y Ojeda (2013) dicha variable tiene gran determinación al momento de concretar un objetivo, también mencionan al respecto que no hay una definición precisa de la satisfacción laboral, no obstante, la mayoría de autores mencionan en sus conceptualizaciones el estado emocional de la persona, por otro lado un artículo publicado por Vaca (2015) donde dice que el constante perfeccionamiento de cosas como: Trabajo en equipo, sinergia, liderazgo y comunicación, mejora notablemente la efectividad, rendimiento y acondicionamiento en los trabajadores , el articulo también hace referencia a la correlación que existe entre clima laboral y satisfacción, a pesar que los conceptos pueden ser totalmente diferentes, guardan un gran nexo, dado que en uno se menciona las cualidades institucionales, mientras que en el otro las apreciaciones e impresiones del colaborar hacia estas, ahora hablando puntualmente del estudio que se realizó en dicho artículo este consistía en medir la relación que existe entre dichas variables en un centro de salud de Ecuador, aquí se concluyó que el ambiente laboral influye positiva y notablemente en el bienestar y compromiso del mismo , así mismo Pederazo(2017) busco ver cuál sería la relación entre las mismas variables anteriormente mencionadas, pero esta vez en establecimientos privados y públicos donde obtuvo un resultado muy similar al anterior estudio.

Como se puede apreciar en las líneas anteriores el bienestar del colaborador en su centro de labores está muy asociado a como se maneje la organización en cuanto a temas como: Trabajo en equipo, comunicación, confianza para delegarle tareas o actividades y un buen manejo del liderazgo por parte de los jefes, todas las características anteriormente mencionadas vendrían hacer parte de un buen ambiente

de trabajo, el cual no solo influye en la satisfacción, sino también en otras variables que se verán a continuación.

### **2.2.1.3. Clima laboral y su influencia en el desempeño del colaborador**

Pilligua (2017) afirma que el clima laboral se debe medir a través de una batería de pruebas psicométricas, sumado a entrevistas personales al colaborador, en Ecuador Uría (2011) refiere que muchas empresas alrededor del mundo están invirtiendo mucho en mejorar su clima laboral, esto con el objetivo de mejorar el desempeño laboral en la organización, por otro lado (Soto. ET, 2007) habla de la importancia de un diagnóstico para el clima laboral, para mostrar cómo se encuentra la empresa en este aspecto.

Udiz (2012) menciona tres variantes del clima laboral y la productividad:

- A). Baja productividad y clima laboral elevado:** Aquí el colaborador puede estar cómodo en su centro de labores, sin embargo, eso no se refleja en su desempeño laboral.
- B). Alta productividad y clima laboral bajo:** La organización toma cartas en el asunto para aumentar la productividad, pero omitiendo un factor clave como el clima laboral, aquí lo que hacen es usar un liderazgo autoritario, donde se ponen sanciones cada vez que el personal no llega a un objetivo determinado, además de no tener esta opción a replica.
- C). Alta productividad y clima laboral elevado:** Eses sostenible en el tiempo y no solo beneficia a la organización, sino también al desarrollo del colaborador a diferencia de las variantes anteriores, donde solo se veía el interés de la organización.



Ahora se pasará a mencionar algunos estudios donde se demuestra la conexión entre ambas variables

Pilligua y Uretra (2019) Elaboraron un estudio en la empresa Hardex Cía. Ltda, de Ecuador, donde analizaron el clima laboral como factor que influye en la productividad, donde se determinó que el ambiente laboral de dicha empresa era negativo, por lo cual afectaba a los resultados de la compañía. Así mismo Suarez (2018) realizó un estudio en una empresa de Telecomunicaciones del Cantón la Libertad- Perú, donde el objetivo era analizar el nexo que hay entre clima y desempeño laboral, el resultado encontrado fue que los trabajadores no sentían que la empresa apreciase su labor, lo cual repercutía sobre su desempeño, además está el estudio Zegarra y Pacheco (2015) investigaron la incidencia entre el clima laboral y desempeño en las instituciones educativas de la ciudad de Puno y el resultado fue que al mejor clima laboral existirá un mayor desempeño laboral en el personal docente.

Al observar los trabajos de diferentes autores se puede verificar lo importante que es el clima laboral para el desarrollo y crecimiento del trabajador, en este caso se está viendo la relevancia que tiene en un variable tan importante como es el desempeño laboral.

#### **2.2.1.4. El trabajo en equipo y su relación con el clima laboral**

Núñez y Cequea (2011) afirman que las particularidades individuales de un equipo de trabajo influyen en el desempeño laboral, ahora hablando de la definición de lo que es trabajo en equipo Aguilar (2011) dice que es la unión de capacidades y habilidades de un grupo de personas para llegar a un objetivo en común, para ello es necesario que cada miembro tenga bien trazado su función, además de ser responsable para cumplir está a la hora y fecha correspondiente, por otra parte,

Castaño y López (2007) refieren que el trabajo en equipo, produce confianza, coordinación, comunicación y sobre todo un buen ambiente para laburar. Saavedra (2013) Realizo una investigación para analizar la correlación entre el trabajo equipo y el ambiente laboral, esto se realizó en una Universidad de Montemorelos(México) donde se concluyó que existe una conexión muy fuerte entre ambas variables. Al analizar lo anteriormente escrito por diversos autores se puede llegar a la conclusión que la cohesión o trabajo equipo repercute directamente sobre el clima laboral.

#### **2.2.1.5. Procedencia y antecedentes del clima laboral**

Gómez, L. (2011) El estudio psicólogo de las organizaciones en un tiempo se denominaba psicología de las industrias y esta empezó a darse en los Estados Unidos a mediados del siglo XX, esta empezó a tomar más fuerza en la segunda guerra mundial, dado que tenían que escoger el personal adecuado para participar en dicho conflicto armado, por otro lado Cuevas. J. (2010) afirma que hace algunos años ya se habían tocado algunos temas relacionados, además refiere que el ejército de U.S.A prácticamente creo la psicólogo de las industrias, dado a la necesidad de contar con una gran cantidad gente capacitada para la guerra, por tal motivo trajeron psicólogos para reclutar al mejor personal posible para el combate.

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). Gracias a sus estudios sobre las organizaciones hicieron crecer esta rama de la psicología, generando que el personal de salud tomara en cuenta cosas relacionadas al cansancio y estrés, sumado a otras cosas que influían en la integridad física de la persona.

Edel, R. et al. (2007). Lo que despierta el interés del clima laboral es la influencia que tiene sobre los colaboradores en su forma de pensar, sentir y actuar. Así mismo está el postulado de (Fernández y Sánchez 1996) los cuales creen que el clima laboral nace en la psicología cognitiva, dado que este enfoque hacia estudios

analizando como los individuos comprenden el mundo que los rodea, esta escuela de la psicología ve como la interpretación que uno tiene sobre la realidad puede afectar la misma, dicho conocimiento lo trasladaron a las industrias a mediados de los noventas.

Rensis Likert (1986) La reacción del colaborador a un estímulo externo, depende única y exclusivamente de cómo estos perciban su realidad, aquí importa más la interpretación, que la circunstancia como tal. Un punto muy importante es entender que cada colaborador tiene una percepción o apreciación sobre su clima laboral, a partir de esa idea se debería empezar a trabajar en esta variable, refiere el autor.

Brunet (2011) cree firmemente que las definiciones no están del todo bien estructuradas en los diversos estudios que se han encontrado. Normalmente suele confundirse con el concepto de cultura organizacional y otras veces con estilos de liderazgo. No obstante si se es meticuloso y detallista al analizar diversos artículos y libros sobre la temática, se puede observar que el ambiente laboral, se encuentra formado por una mezcla de ideas de distintas escuelas psicológicas (Cognitiva, Gestalt, entre otras).

La corriente de la Gestalt viene hacer parte de la psicología moderna, la cual nace en Alemania en el siglo XX. El emblema de dicha corriente vendría hacer personajes como: Max Wertheimer Wolfgang Kohler y Kurt Lewin, estos realizan estudios por el año 1910. Estos se enfocan en cómo se distribuye la percepción. En sus múltiples intentos para llegar a esta teoría, se pueden ver cuatro principios sobre la percepción en el ser humano.

Argüiros (1957, citado en Marín, 2003 & Rodríguez, 2010) El primero sería la reacción del individuo ante los estímulos que lo rodean, seguido de darles un

significado a partir de la sensación que tiene de estos, después vendría la forma de comportarse a partir del significado que el individuo le da, por eso motivo la forma de ver el mundo en su factor clave en la productividad del colaborador.

La corriente funcionalista tiene sus principales figuras como lo son: Bronislaw Malinowsky y Alfred Reginald, este enfoque cree que el pensamiento y la conducta están influenciadas por el entorno de la persona, además afirman que las individualidades de cada persona son cruciales para el acondicionamiento del individuo, ante nuevas circunstancias.

#### **2.2.1.6. Características del clima laboral**

Brunet (2011) expone las particularidades de la definición de clima. El ambiente laboral tiene características de la organizacionales e individualidades por cada uno de sus colaboradores. Evidentemente el ambiente tiene que ver mucho en la conducta del individuo y en su productividad, además, esta variable tiene una serie de dimensiones con elementos que son casi similares al del clima atmosférico. En una empresa pueden separarse las estructuras organizacionales como: tamaño, tipos comunicación, estilos de liderazgo y tipo de mando.

Esta estructura tiene una característica organizacional en particular y esta puede ser buena o mala, como las particularidades del ser humano. Si por ejemplo esta llegase hacer negativa, perjudicaría una serie de cosas: desempeño, sinergia, trabajo en equipo, entre otras.

Una organización que tiene mal: proceso de reclutamiento y selección del personal, supervisión, condiciones laborales e involucramiento laboral es muy probable que esto se vea reflejado en la productividad de la empresa.

### **2.2.1.7. Teoría de clasificación y necesidades de Abraham Maslow**

García (2015) refiere que Maslow cree firmemente que las personas se mueven por cinco propósitos básicos: orgánicos, de protección, de amor, aprecio y autorrealización. Dicha motivación tiene una disposición de ser ordenada de una determinada manera, si la primera motivación más elemental no se ha saciado, el individuo buscara la forma que sea para llegar a conseguirla; no obstante, si esta ya está concretada, perdería toda su motivación, por ello un nivel de motivación ubicado en la parte más alta, será de necesidad, siempre y cuando las que están debajo de esta ya hayan sido saciadas. Maslow plantea cubrir las necesidades del colaborador, por medio de las labores que cumplan en la organización, la clasificación creada por Maslow tiene cuatro motivaciones fundamentales y una de constante crecimiento y aprendizaje.

Orgánicas, protección, amor, aprecio y autorrealización, la primera hace referencia a las cosas básicas para poder subsistir, casa, comida, ropa, estas se consiguen a través del trabajo diario, por otra parte, lo que corresponde a la protección habla de tener estabilidad para poder conseguir todas las cuestiones anteriormente mencionadas y esto se da teniendo un trabajo fijo y buena atmosfera en el mismo, seguidamente se encuentra el amor, donde el individuo desea entablar relaciones interpersonales con otros, por tal motivo busca grupo sociales como equipos deportivos, iglesia e instituciones educativas, luego está el aprecio, aquí se busca la atención y la consideración de los pares, esto se obtiene a través de logros y hazañas conseguidas en el trabajo, finalmente esta la autorrealización se da cuando el ser humano tiene todo las motivaciones satisfechas y quiere buscar un sentido más allá y esto lo lleva a desarrollar sus talentos y habilidades.

### **2.2.1.8. Teoría de la motivación e higiene de Herzberg**

Salvador (2017) afirma que en los estudios de Herzberg se descubrió que existen dos componentes internos al trabajo: la admiración por alguna meta y el trabajo como tal, como también el desarrollo de este y los componentes externos, que vendrían a ser el entendimiento de las normas en la empresa, la remuneración, el trato con los compañeros de trabajo, orden, protección y el trato entre jefes y subalternos. Los motivadores forman parte de las necesidades superiores: autorrealización y afecto; mientras que los otros ven la protección y el amor. Los primeros ayudan a tener un buen clima laboral, mientras que los segundos a mantenerlo y mejorarlo considerablemente.

Frederick Herzberg cree que los elementos que afectan el comportamiento en el trabajo son los de mantenimiento y motivadores, hablando del primero este ayuda al individuo a tener cubiertas sus necesidades básicas, sin embargo, no lo impulsan a buscar su propósito en la vida, el segundo impulsa a aprender y desarrollarse día con día.

La investigación elaborada por el autor propone que existen componentes que traen satisfacción y otros no, en base a ello plantea que los factores negativos sean eliminados permanentemente. Por ese motivo Herzberg, llamo a los factores de higiene a las condiciones laborales, a como los jefes vigilan estas, remuneración y bonificación, a las reglas de la empresa, a lo demandante o extenuante que es el trabajo, condiciones ambientales del mismo, a las relaciones interpersonales y a la protección. Si son adecuados el colaborador se sentirá bien satisfecho. Así mismo refiere que si se desea motivar al colaborador es importante darle ciertos estímulos,

cuando cumpla una meta determinada en la organización y estos pueden ser: ascensos, bonificaciones, vacaciones, entre otras cosas más, señala el autor.

#### **2.2.1.9. Teoría de las necesidades de McClelland**

Torres (2017) habla de McClelland, Este autor plantea que la energía y ganas del colaborador están relacionadas con las necesidades que tiene el mismo y a continuación menciona algunas de estas:

A). Poder: Consiste en la capacidad de algunos para poder influir de manera positiva o negativa con sus pares, muchas veces se llega a pensar que los que desean esto, tiene falta de estima y afecto.

B). Afiliación: Esto tiene que ver con la habilidad de entablar buenas relaciones interpersonales, así como sentirse a gusto en estas, el gran Maslow refiere que esto también refleja una gran falta de afecto.

C). Logro: Acabada la saciedad de necesidades básicas, viene el interés por alcanzar objetivos. El colaborador tiene un gran deseo de cumplir una meta determinada y por ella hace todo que sea necesario para conseguirla. Pero dicho objetivo planteada tiene que venir acompañado de una serie de retos, sino de lo contrario el individuo perdería rápidamente el interés. Por tal motivo es importante que para mantener entretenido y activo al colaborador para que este pueda rendir al máximo en su puesto de trabajo y esto se logra viendo el puesto ideal para él, por ende, están importante el proceso reclutamiento y selección de personal.

##### **2.2.1.9.1. Teoría X y Teoría Y de McGregor**

Castitllero (2017) Habla acerca de Douglas McGregor, el cual ofrece al mundo la teoría denominada "Teoría X" y "Teoría Y". Son planteamientos con diferente dirección; por un lado, los jefes piensan que los subalternos, solo actúan bien si se

les ejerce presión por medio de recorte de personal y sanciones económicas, sin embargo, en otro lado está la idea que la gente solo trabaja por necesidad.

En la teoría X las motivaciones básicas, ósea de orden inferior dictan el comportamiento del individuo. Mientras que en la Y es absolutamente todo lo contrario. El autor sostiene que ambas son correctas, además dice que cuestiones como: Darle más participación en las decisiones a los empleados, tener un buen ambiente laboral, sumado a las bonificaciones puede aumentar considerablemente el desempeño de una compañía.

#### **2.2.1.9.2. Teoría de Sistemas**

Likert afirma que el rendimiento de un colaborador está marcado o influenciado por el trato que tenga con sus compañeros y jefes. Lo que uno como supervisor tendría que analizar es la forma como afronta el colaborador las circunstancias, más que la circunstancia en sí. Por tal motivo es la forma en la cual el individuo toma las cosas, lo que marca la diferencia entre el éxito o fracaso. Sin embargo, el clima laboral y sus sub divisiones también influyen por eso se describirán a continuación.

Hay 4 Sub divisiones que afectan el comportamiento del colaborador, uno de estos es la tecnología y recursos que la empresa tenga, llamase computadora, maquinaria, entre otras. La segunda corresponde al puesto en el cual se encuentra laborando el colaborador y la ganancia que recibe mensualmente, en un tercer lugar vendría los rasgos y actitudes del colaborador y finalmente estaría la percepción que tiene sobre su ambiente laboral y relacionado este.



Existen tres variables que determinan cómo será el rumbo de la empresa, están son: Causales, intermediarias y finales. Variables causales, son cuestiones ajenas a la empresa que pueden determinar cómo se desarrollará y crecerá la misma.

Las variables causales generan un cambio en la administración, organización y normas de una empresa y estas tiene dos particularidades, las cuales hacen que se pueden diferenciar de otras, la primera es que esta puede ser modificable eventualmente por personal administrativo y la segunda sería el efecto que genera, en resumidas cuentas, si esta variable cambia, prácticamente transforma todo, por otro parte están las intermediarias, estas analizan el estado mental de la empresa, en cuestiones como: Motivación, actitud y energía, además forman las normas y reglas de una organización, por último, se encuentran las variables finales, simplemente influenciadas por las dos variables anteriores, además, muestran los resultados de la organización, tanto en gasto como en desempeño, estas variables constituyen la eficacia organizacional de una empresa, la relación entre estas variables produce tipos de clima laboral. Estos vienen hacer desde climas participativas y autoritarios.

### **2.2.1.9.3. Tipos de clima**

#### **A) Autoritario explotador:**

Brunet (2011) Los colaboradores no tienen la confianza de sus empleadores, por ende, no se les es permitido tomar determinaciones importantes, además tienen que trabajar con él temor de ser sancionados o despedidos, sin embargo, muy de vez en cuando se les ve motivados por compensaciones económicas. La relación que tiene con sus superiores está formada en base al miedo, la única comunicación que se da es por medio de ordenes e instrucciones, aquí no existe una atmósfera de confianza y afecto.

## **B) Autoritarismo paternalista**

Brunet (2011) Aquí relativamente el jefe o superior trata de acomodar su voluntad para complacer a sus empleados. Además, estos pueden tomar ciertas decisiones importantes, también se usa los castigos y compensaciones para tener una mayor productividad en la empresa, la relación del subordinado al superior es de sumo respeto. Este clima se considera estable y bien organizado.

## **C) Consultivo**

Brunet (2011) Aquí también se toman las decisiones importantes en gerencia, sin embargo los colaboradores pueden tomar algunas determinaciones dentro del área que estén, la información se da de arriba hacia abajo, además aquí también se usan las recompensas económicas para motivar al personal, también se trata de cubrir las necesidades de afecto del colaborador, los temas más importantes se organizan y se deciden en la gerencia, este clima tiene accesibilidad para hablar con el empleado y esto es así, porque el consultivo cree ciegamente que la comodidad y satisfacción del colaborador es la clave del éxito.

## **D) Participativo**

Brunet (2011) Aquí existe una gran seguridad y confianza en el equipo de trabajo que posee la empresa, la toma de decisiones se da en conjunto con toda la organización, desde los niveles más bajos hasta los más altos, además la comunicación es lateralizada, por otra parte los colaboradores, tienen un genuino interés en cumplir las metas y también de mejorar los métodos y procesos para conseguir las mismas, en el clima participativo hay una gran relación entre jefe y subordinado, además los primeros toman en cuenta la opinión de los

empleados para alguna decisión importante, en síntesis, el trabajo es totalmente organizado y planificado, sumado a que todo el personal está motivado para cumplir cualquier actividad, debido al gran ambiente laboral existente.

El clima participativo tendría que ser la meta de cualquier organización, dado todo el beneficio que trae consigo, incluyendo el aumento de productividad, no obstante, cualquier organización que tenga un ambiente similar al autoritario explotador, tendría que hacer un ajuste de forma radical, según los postulados de Brunet (2011).

Brunet (2011) nos muestra los tipos de clima laboral, donde nos dice que hay unos que son cerrados y poco empáticos con el personal, mientras que otros son más condescendientes, Brunet (2011) enfatiza mucho que el clima participativo aumenta eficaz y notablemente el rendimiento de personal.

Este también afirma que el desempeño, comodidad, retención de talento humano, son meros resultados del clima laboral. Likert propone un análisis de cómo está el clima laboral, basando en variables intermediarios, cerradas y abiertas, con el fin de observar cómo está el ambiente laboral de una empresa x y si esta tuviera fallos, se darían pautas para corregir los mismos. Pfeffer (2014) refiere que los gerentes son determinantes para el clima laboral, debido a que sus opiniones tienen un fuerte impacto en el comportamiento del colaborador, por ende, dice que las organizaciones deben elegir de una manera serie y responsable a sus jefes y gerentes de área, dado que, si este detalle no está bien, da igual los esfuerzos individuales de cualquier colaborador. Lo que ha mencionado los autores Brunet y Likert es sumamente importante, para cualquier grupo humano, no solo para una organización, debido a que ponen mucho énfasis en cuestiones como la importancia del buen manejo de liderazgo,

la escucha activa y la dinámica y participación que deben tener todos los miembros de un grupo, sin duda lo escrito por estos autores va más allá de lo organizacional.

#### **2.2.1.9.4. Dimensiones del clima organizacional**

Diversos estímulos pueden influir de alguna manera en el comportamiento de un colaborador, las organizaciones se asemejan a una comunidad, donde existen distintos tipos de personalidades y diversas cuestiones que pueden ayudar o afectar al individuo a desarrollarse, sin embargo, que algo le afecte o no, dependerá de cómo este tome las cosas, por esa razón la gran mayoría de investigadores han basado los estudios del clima laboral en la percepción del individuo.

Los que estudian esta variable han elaborado una serie de instrumentos para medir la misma, tales como: Pruebas y cuestionarios, además estos no se han puesto de acuerdo cual de todas las dimensiones es la más determinante al momento de medir el ambiente laboral. Muchas dimensiones están de acuerdo entre sí, lo que indica que existen varias que coinciden en lo mismo, la dimensión más tocada entre los autores son los estilos de liderazgo, estos afirman que son la base para crear un buen ambiente de trabajo, esto lo confirma Brunet (2011) al decir que el liderazgo es la clave para formar un gran clima laboral es evidente que se puede obtener una idea del clima laboral, , no obstante el primero se diferencia, dado que en este se ven las normas y reglas de la organización, además las funciones que le tocan a cada colaborador, en el fragmento de este capítulo se puede analizar que el clima laboral, influye sobre una serie cosas como la productividad, las relaciones interpersonales, entre otras, sin embargo, esta también puede ser influida por cuestiones como los

estilos de liderazgo, algo muy resaltante de esta parte es que algo tan grande y sólido como el clima laboral, puede ser afectada notablemente por una sola persona como el jefe.

Brunet (2011) Afirma que un cuestionario o instrumento que incluya más dimensiones podrá medir mucho mejor el clima laboral de., por otro lado Jeffrey Pfeffer PhD de la Universidad de Stanford menciona que es fundamental tener un plan para examinar a profundidad el clima laboral, esta da algunas pautas para poder lograrlo: El primer paso consiste en observar el desempeño de cada colaborador, luego de ello se les pasara hacer una serie de preguntas acerca de la comodidad y satisfacción que tienen en la empresa y finalmente se pasaría a realizar un cuestionario a todos los miembros de la organización, el autor dice que los dos primeros pasos son muy trabajosos y tediosos, sin embargo valen la pena, dado que da un mejor calculo al momento de medir el clima laboral .Ha pesar de que actualmente en el mercado hay una 4000 pruebas para medir esta variable, además de a ver aplicado dichos instrumentos a unas 10000 empresas, se ha llegado a la conclusión de que para medir esta variable en una prueba es fundamental tomar en cuenta las siguientes dimensiones: Flexibilidad, responsabilidad, estándares, claridad, compromiso en equipo, están cinco dimensiones han sido escogidas, después de a ver realizado un arduo trabajo experimental, afirma Jeffrey Pfeffer PhD de la Universidad de Stanford.

Aquí se observa el gran trabajo que existe detrás de la investigación es impresionante como solo se han creado 4000 instrumentos para medir una sola variable y si a eso se le suma el trabajo realizado por muchos autores de ir a probar dichos instrumentos a diversas compañías, estamos hablando de un

trabajo muy serio de investigación, el cual está siendo muy valorado en la actualidad por diversas organizaciones alrededor del mundo.

#### **2.2.1.9.5. Principales dimensiones para medir el clima laboral**

Jeffrey Pfeffer PhD de la Universidad de Stanford, refiere que el procedimiento para realizar un análisis exhaustivo del clima laboral de una organización es el siguiente, observar cómo se desenvuelve el personal en su área, seguido de ello pasar hacerles una entrevista para averiguar cómo se sienten y finalmente aplicar un instrumento para medir tal variable. Parece algo inverosímil afirmar que los dos primeros procedimientos son más costosos largamente que el cuestionario, a pesar de que han elaborado un sinfín de pruebas para medir el clima laboral, Jeffrey afirma que existen cinco variables principales en las que todo investigador dedicado al clima laboral debería basarse las cuales son:

##### **A) Flexibilidad**

En un ambiente flexible, se da la oportunidad para que todos los colaboradores aporten ideas para la compañía, además los gerentes o jefes no usan mucho el autoritarismo, sino más bien le dan libertad al personal para que se puede desarrollar y desenvolver de la mejor manera posible. Para que la organización sea más eficiente en este aspecto es necesario eliminar reglas absurdas e impulsar en lo posible a la creatividad y desarrollo del colaborador.

##### **B) Responsabilidad**

Los individuos responden mejor cuando se les da cierta libertad para realizar las actividades y en el caso de los colaboradores, no es la excepción. Para ello es fundamental exponer a los colaboradores a estímulos nuevos cada día, con

el fin de mejorar su capacidad de adaptación y creatividad. Además de hacerles asumir los sucesos que ocurran en un proyecto dirigido por ellos.

### **C) Estándares**

La gerente les interesa poco o nada el desempeño de sus trabajadores, además estos deben ser conscientes de las metas que lo ponen a su personal las cuales deberían ser realistas y concretas, teniendo en cuenta el tiempo que se ha establecido para tal cuestión. Por otra parte, los colaboradores deben tener voz y voto, cuando se habla de tomar determinaciones importantes en la compañía, para perfeccionar este aspecto es básico que los gerentes dejen de amenazar o amedrentar al personal, por el contrario, deberían escuchar y comprender a los mismo, además es importante que el personal ascienda de puesto por méritos, sumado a una gratificación por meta u objetivo logrado. Estas son fundamentales para que el personal se motiva a mejorar su rendimiento laboral en la organización.

### **D) Claridad**

Los individuos trabajan mejor, cuando se les dice el potencial que pueden llegar a tener, además es crucial hacer sentir al colaborador el beneficio que trae su presencia a la organización. Las normas deben ser claras y concisas para todo el personal.

### **E) Compromiso del equipo**

El personal tiene que tener el sentido de pertenencia para con la organización, debe sentirse parte de absolutamente todo relacionada a ella, por otro parte el personal debe saber cuáles son los objetivos de las diferentes áreas de la organización para poder ayudar a cada una de estas a concretar las mismas. Los jefes deben analizar qué problemas puedan tener sus subalternos que les

impida lograr ciertos objetivos en el tiempo, con el fin de poder ayudarlos para que estos se puedan desarrollar con normalidad.

#### **2.2.1.9.6. Modelos de intervención de clima laboral**

En un punto dado, donde se observe una serie de cuestiones que afectan el clima laboral de la organización, el colaborador encargado de modificar este realizara una serie de procesos con el fin de mejorar la productividad de la empresa, cabe recalcar que dicho encargado puede ser un psicólogo o un administrador.

Brunet (2011) Analizando una serie de detalles se ha llegado a concluir que las bases del clima laboral son dos, una es la estructura organizacional y la otra es la forma como se maneja esta, se podría afirmar que ambas están conectadas y se una anda mal, repercutirá sobre la otra, por eso crucial tocar y estudiar ambas para que así al modificar el clima laboral no haya mayores inconvenientes.

Brunet (2011) Para cambiar el clima es básico llenarse de conocimientos de distintos autores, pero lo más importante para poder modificar este es llevarlos a la práctica.

El cambio organizacional requiere de una serie de conocimientos bastante considerables, debido a la importante tarea que es cambiar una variable tan importante como esta. Brunet (2011) Afirma que, por medio de una serie de procesos y fases, perfectamente se puede cambiar el clima de la empresa.

Si se conoce una serie de variables que afectan al clima laboral, se debe trabajar sobre las mismas y no solo sobre la percepción individual de cada individuo. Por tal motivo él capacitador no se enfoca en cambiar una dimensión como puede ser en un caso hipotético la flexibilidad, sino que también ve el aspecto



de comunicación y otros, lo cual genera que el cambio se ha perenne y profundo.

El cambio provocado en un componente puede ser aniquilado por el estado inmutable de otro. También hay que tener en cuenta el efecto desencadenador de un componente modificado sobre las otras dimensiones. Brunet (2011) Las estrategias de acción del desarrollo organizacional se basan en la intervención a nivel de la dirección o al de los empleados. La eficacia del cambio del clima será mayor en la medida en que se impliquen conjuntamente todos los componentes humanos (dirección y e empleados) y físicos. De nada sirve tratar de modificar la percepción del clima en los empleados sino se toca la estructura física o el proceso organizacional que los rodea. Los miembros de la organización tanto empleados como directivos, deben modificar su forma de ver y de actuar

### **2.3. Marco conceptual**

Palma (2004). Dice que son la ideas y creencias que tiene el colaborador sobre su lugar de trabajo, esta involucra comunicación, supervisión y condiciones laborales.

# **CAPITULO III**

## **RESULTADOS**

### 3.1. Análisis del cuestionario de percepción de clima laboral de Sonia Palma

*Tabla 1*

#### Análisis diferencial de percepción de clima laboral de colaboradores de dos supermercados de Trujillo

	Estadístico U de Mann Whitney		Decision
	U de Mann Whitney	Sig. Asint. Bilateral (Grupo A – Grupo B)	
<b>Puntaje Total</b>	1167.500	.526	No se acepta la hipótesis

Con los resultados obtenidos después de aplicar la prueba a los colaboradores y pasar estos por el estadístico de U de Mann Whitney, se llega a la conclusión de no se acepta la hipótesis general que dice Existe una diferencia significativa del clima laboral en colaboradores de dos supermercados de Trujillo.

### 3.2. Análisis del cuestionario de percepción de clima laboral de Sonia Palma

*Tabla 2*

**Cuestionario de percepción sobre clima laboral de Sonia Palma en colaboradores de dos supermercados de la ciudad Trujillo según dimensiones y escala general.**

Dimensiones de clima laboral	Niveles	Grupo A		Grupo B	
		f	%	f	%
<b>Realización personal</b>	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
	Desfavorable	1	2.0%	1	2.0%
	Media	12	24.0%	12	24.0%
	Favorable	27	54.0%	24	48.0%
	Muy Favorable	10	20.0%	13	26.0%
<b>Involucramiento laboral</b>	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
	Desfavorable	1	2.0%	0	0.0%
	Media	11	22.0%	11	22.0%
	Favorable	28	56.0%	26	52.0%
	Muy Favorable	10	20.0%	13	26.0%
<b>Supervisión</b>	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
	Desfavorable	2	4.0%	0	0.0%
	Media	12	24.0%	12	24.0%
	Favorable	28	56.0%	26	52.0%
	Muy Favorable	8	16.0%	12	24.0%
<b>Comunicación</b>	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
	Desfavorable	2	4.0%	0	0.0%
	Media	12	24.0%	11	22.0%
	Favorable	28	56.0%	26	52.0%
	Muy Favorable	8	16.0%	13	26.0%
<b>Condiciones laborales</b>	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
	Desfavorable	1	2.0%	0	0.0%
	Media	12	24.0%	13	26.0%
	Favorable	28	56.0%	25	50.0%
	Muy Favorable	9	18.0%	12	24.0%
<b>Puntaje total CI-SPC</b>	Muy desfavorable	0	0.0%	0	0.0%
	Desfavorable	1	2.0%	0	0.0%
	Media	12	24.0%	12	24.0%
	Favorable	29	58%	27	54%
	Muy Favorable	8	16.0%	11	22.0%
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>100.0%</b>	<b>50</b>	<b>100.0%</b>

En la tabla 2 se aprecia que en la dimensión autorrealización el 20% de los colaboradores del supermercado A se encuentran en el nivel de muy Favorable y los del supermercado B con un 26% en el mismo nivel. De igual forma con la dimensión involucramiento laboral, donde el 20% de colaboradores del supermercado A sale muy favorable y 26% del B también, por otro lado, en la dimensión comunicación un 16% del supermercado A salió muy favorable, mientras que en el B un 26%, en lo que concierne a la dimensión condiciones laborales un 18% del supermercado A salió muy favorable y en el B un 24%, finalmente en la dimensión supervisión un 16% del supermercado A salió muy favorable, mientras que del B un 24%.

**Tabla 3**

**Análisis diferencial dimensional de ambos grupos, según la prueba U de Mann-Whitney**

Dimensiones	Estadístico U de Mann Withney <sup>a</sup>		Decisión
	U de Mann Whitney	Sig. Asint. Bilateral (GRUPO A - GRUPO B)	
<b>Realización personal</b>	1194.500	.677	Se rechaza la hipótesis
<b>Involucramiento Laboral</b>	1167.500	.530	Se rechaza la hipótesis
<b>Supervisión</b>	1124.000	.338	Se rechaza la hipótesis
<b>Comunicación</b>	1086.000	.212	Se rechaza la hipótesis
<b>Condiciones laborales</b>	1188.000	.638	Se rechaza la hipótesis

Según los resultados obtenidos y pasados por la prueba de U de Mann- Whitney, se rechazan las hipótesis planteadas en este proyecto de investigación, tanto la general como las específicas.

# **CAPITULO IV**

## **ANÁLISIS DE RESULTADOS**

El clima laboral indudablemente es una variable fundamental para el desarrollo de cualquier organización, dado que el contexto donde se desarrolle el colaborador va a repercutir sobre su desempeño laboral y crecimiento a nivel profesional, es por ello que hay tantas investigaciones y estudios sobre esta en todo el mundo.

Hablando puntualmente de esta investigación, los resultados obtenidos muestran que los colaboradores de dos supermercados en la ciudad de Trujillo salieron con buen puntaje en el test percepción de clima laboral de Sonia Palma (2004) Adaptada en el año 2015 por María Casana en la ciudad de Trujillo. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis general que dice existe una diferencia significativa del clima laboral en colaboradores de dos supermercados de Trujillo. Esto se da por lo que dice Brunet (2011) cuando se hace responsablemente la selección y reclutamiento de personal, analizando las características tanto profesionales como psicológicas que requiere el puesto de trabajo, va generar elegir al personal adecuado, lo cual va repercutir positivamente sobre el clima laboral, además el autor refiere que el análisis de cómo mejorar el lugar donde se desarrolla el personal por parte de los líderes de área y gerentes de la organización, también impulsa a que exista un clima laboral agradable y positivo.

Este resultado se asemeja al estudio Vargas (2021) Cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, donde luego de aplicar unos cuestionarios elaborados por ellos, concluyeron que la percepción del clima laboral de estos colaboradores no es significativa. También se encuentra el estudio de Meléndez y Méndez (2021) “Relación entre el clima laboral y el nivel de ventas de la empresa Aldo diego & con., Trujillo, 2019, donde la variable de clima laboral salió no significativa, así mismo con el estudio de Paredes y Díaz (2021) Correlación entre clima laboral y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados, donde también obtuvieron un resultado no significativo en la variable de clima laboral, por otra parte Avalos (2022) tiene una tesis denominada Clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores del supermercado MASS,



Villa El Salvador – 2021, la cual obtuvo también un resultado no significativo o positivo, con respecto a la variable de esta investigación, Paz y Quiroz(2022) tiene una tesis denominada Clima laboral y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022, donde obtuvieron que la variable clima laboral es no significativa en esta población.

En cuanto a las hipótesis específica existe una diferencia significativa entre la dimensión realización personal del clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo, esta se rechaza debido a que en los resultados se observa que esta dimensión, salió no significativa en ambas poblaciones, esto se debe por lo que refiere Vaca (2015) las constantes capacitaciones que da una organización, generan nuevas herramientas y competencias en el colaborador , sumado al cumplimiento de objetivos y metas, hacen que este se siente realizado .

En la segunda hipótesis que es existe una diferencia significativa entre la dimensión comunicación del clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo, también se rechaza dado que el puntaje en esta dimensión también salió no significativa en ambas poblaciones, esto tiene relación con lo que dice Brunet (2011) en sus tipos de clima laborales, puntualmente en el consultivo, afirma que la confianza que tenga el subalterno hacia su jefe para consultarle cosas tanto a nivel profesional como personal, produce que la comunicación se desarrolle notablemente en una empresa.

En la tercera hipótesis que es existe una diferencia significativa entre la dimensión supervisión del clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo, de igual forma se rechaza dado que en los resultados, esta dimensión, salió no significativa en ambas poblaciones, la razón es por lo que refiere Gil (2011) cuando los gerentes o jefes de área dan metas específicas a su personal, donde les dicen que se necesita y en cuanto se necesita, hace que exista una buena supervisión por los intereses de la organización.

Como cuarto hipótesis existe una diferencia significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo, esta se rechaza debido a que en ambas poblaciones el resultado fue no significativa, esto es por lo que afirma Weiberg y Gold (2010) los cuales dicen que el equipamiento y los implementos adecuados que brinde la empresa para realizar una labor, sumado a las compensaciones o beneficios que se den al terminar la misma, hace que el colaborador se sienta cómodo y satisfecho en su lugar de trabajo.

La quinta hipótesis dice existe una diferencia significativa entre la dimensión involucramiento laboral del clima laboral en colaboradores de dos supermercados en Trujillo, se rechaza dado que ambas poblaciones salieron no significativa en esta dimensión, esto es por lo que dice Gómez, L. (2011) cuando a los colaboradores les dan la posibilidad de tomar decisiones sobre cómo realizar ciertas actividades laborales, además de informales y consultarles ciertos temas de la organización, hace que estos se sientan parte importante de la misma .

Como se puede analizar en los párrafos anteriores los resultados salieron no significativos y se ha descrito con un autor las razones por las cuales han salido así, a pesar de que la percepción del clima laboral de los colaboradores es aparentemente positiva es prudente dar ciertas pautas para mantenerla así o inclusive mejorarla.

**CAPITULO V**  
**CONCLUSIONES Y**  
**RECOMENDACIONES**

## **5.1. Conclusiones**

1. No se halla diferencia significativa de la variable clima laboral entre colaboradores del supermercado (A) y del (B) en la ciudad de Trujillo.
2. La percepción del clima laboral en los colaboradores del supermercado (A) como la de la (B), según los resultados plasmados en la tabla predomina los niveles bueno o favorable.
3. No se halla diferencia significativa en las dimensiones de la variable clima laboral entre colaboradores del supermercado (A) y del (B) en la ciudad de Trujillo.

## **5.2. Recomendaciones**

1. Es prudente dar charlas a temas cruciales de la actualidad que tengan relación con el clima laboral, como por el ejemplo el síndrome de Burnout.
2. Dar charlas y talleres con enfoque cognitivo conductual sobre la comunicación para que el colaborador, analice como esta influye en el comportamiento.
3. Dar charlas y taller sobre la ergonomía para entender lo crucial que son los implementos y las condiciones laborales para el colaborador.
4. Realizar estrategias cognitivos-conductuales para incentivar la conciencia moral responsable en las organizaciones.

# **CAPITULO VI**

## **Referencias y anexos**

## 6.1. Referencias

Adriazen, X y Franco, H (2018) Motivación y desempeño laboral del personal de servicio en atención al cliente, supermercados metro- nuevo Chimbote (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Recuperado del repositorio institucional de la universidad cesar vallejo <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.>

Arbulu (2021) Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales, diario Gestión <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>

Arias (2014) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Scielo [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300010](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010)

Avalos (2022) Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Más, Villa Del Salvador – 2021 Universidad Autónoma del Perú (tesis de pregrado) Universidad autónoma del Perú, recuperado del repositorio institucional universidad autónoma del Perú. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2257/Avalos%20Flores%2c%20K.%20C.%2c%20%26%20Guti%c3%a9rrez%20Esteban%2c%20M.%20E.pdf?sequence=1&isAllowed=>

Baltazar, Z y Chirinos, A (2014) Clima laboral y dimensiones de la personalidad en Colaboradores de una empresa de servicio del norte del Perú (tesis de pregrado) Universidad privada católico de Mogrovejo, recuperado del repositorio institucional de

[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL\\_BaltazarZavaletaDeysi\\_ChirinosAntezanaJose.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/332/1/TL_BaltazarZavaletaDeysi_ChirinosAntezanaJose.pdf)

Bazán, G (2015). Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg, en el clima del supermercado Metro del distrito de Lambayeque (tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo Recuperado del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo <http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/103/1/>

Burneo, M (2014) El clima organizacional de acuerdo al modelo mejores lugares de trabajo y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de supermercados peruanos S.A Tacna (tesis de postgrado) Universidad de San Pedro, recuperado del repositorio institucional de la Universidad de San Pedro <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TES>

Bustamante, Sánchez y Maza (2018) Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional, Dialnet <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-OrigenDesarrolloYEvolucionDelConstructoClimaOrgani-7021664.pdf>

Carleci, Romero y Sáenz (2018) Manual de términos de investigación científica y tecnológica. Universidad Ricardo Palma /n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf

Casana, M (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, recuperado del repositorio de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1809/1/RE>

Castillo y Chuman (2021) Relación entre el clima laboral y el nivel de ventas de la empresa Aldo diego & con., Trujillo, 2019.” Universidad Privada del Norte (tesis

- pregrado) Repositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29414/Castillo%20Melendez%2c>
- Cavero (2014) Concepto y dimensiones del clima organizacional. Scalahed  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24151w/r\\_s11\\_02.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24151w/r_s11_02.pdf)
- Ceballos, P (2013). El síndrome de burnout y desempeño laboral en cajeros del almacén mi comisariato- centro de la ciudad de Guayaquil, periodo agosto a diciembre del 2013(tesis de pregrado). Universitaria Minuto de Dios, recuperado del repositorio institucional <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6289/1/TES>
- Contreras, E (2014). Clima organizacional y el desempeño laboral, de los colaboradores de la empresa supermercados peruanos sucursal, plaza vea Izaguirre (t. de pregrado) Universidad Cesar Vallejo recuperado del repositorio de <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12>
- Cubillas y Yactallo (2021) Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Scielo  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-)
- García (2015) Pirámide de Maslow: la jerarquía de las necesidades humanas, psicología y mente [https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow#google\\_vignette](https://psicologiaymente.com/psicologia/piramide-de-maslow#google_vignette)
- García (29 de septiembre del 2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Redalyc:  
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>



Gómez y Rodríguez (2018) Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo, Scielo [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582018000200095](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095)

Grimaldo, P y Sánchez, D (2018) Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Rescate (tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-M>

Guillen, A (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles de hidrocarburos (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio Loyola Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pa](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pa)

Hernández, Fernández y Baptista (2003). Metodología de la investigación, quinta edición, McGraw-Hill/ interamericana Editores S.A de C.V

INEGI (2017) Resultados del clima laboral ejercicio experimental Recuperado de la base del INEGI.

León, R y Cahua, A. El clima laboral y su relación con el desempeño de los colaboradores de la empresa Tay Loy S.A local el golf de la ciudad de Trujillo en el I trimestre del año 2017(tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2996/>

Loyola, I (2018). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el equipo de venta de una tienda por departamento de Trujillo (tesis de pregrado)

Universidad Privada del Norte. Recuperado de  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22085/Arana%2>

Madero (2020) Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Scielo  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)

Maza, L (2017). Modelo de organización de personas y desempeño laboral Para el comercial alilcor de la ciudad de Santo Domingo- Ecuador (tesis de pregrado). Universidad Siglo 21 Recuperado de  
<s://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/13830/MED>

Medina (2017) clima laboral en el personal administrativo de la universidad san pedro de Chimbote, 2017(Tesis de pregrado) Universidad de San Pedro recuperado de  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis\\_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4597/Tesis_56469.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Olvera y Palomino (2019) Estudio del clima laboral y su impacto en los equipos de trabajo en las empresas (tesis de pregrado) Universidad Estatal del milagro recuperado de  
<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4423/1/1.%20ESTUDIO%20DEL%20CLIMA%20LABORAL%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LOS%20EQUIPOS%20DE%20TRABAJO%20EN%20LAS%20>

Otzen y Matarola (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Scielo  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

- Pastor, G (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017(tesis de pregrado) Universidad Privada San Ignacio Loyola.
- Paz y Quiroz (2022) Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022, Universidad María Auxiliadora (tesis de pregrado) Repositorio de la Universidad Mario Auxiliadora <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1176/TESIS%20C HINCHAY-LLANOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pozo, E (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestida Cía. Ltda., de la ciudad de Quito (tesis de pregrado) Universidad Andina Simón Bolívar Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T>
- Ramírez, E (2018) Clima laboral y relación con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Retscafe (tesis de pregrado). Universidad Andina Simón Bolívar Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6165/1/T>
- Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pas](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pas)
- Rodríguez, Ay Fremiot (2015). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral en la empresa hipermercados Tottus S.A de la provincia de Pacasmayo (tesis de pregrado) Universidad de San Pedro Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20>
- Salinas (2015) Prueba psicométrica de Sonia Palma Carillo. Academia [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_M anual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_M anual_1o_Edici%C3%B3n)

- Sánchez C. Reyes M. (2006). Metodología de la investigación científica aplicadas a la psicología de la educación y ciencias sociales. Editorial Mantaro.
- Scheaffer, R, Mendehall, W (2007) Elementos de muestreo (6ed). Madrid: Thompson
- Tenango, Q (2015). Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona Quetzaltenango (tesis de pregrado). Universidad Rafael Lanvider Recuperado <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-M>
- Torres (2017) La teoría de las motivaciones de David McClelland. Psicología y mente <https://psicologiymente.com/psicologia/teoria-motivaciones-david-mcclelland>
- Urda viña y Yerrei (2019)\_Análisis del clima laboral basado en el modelo Cl-Spc en una empresa de seguridad y vigilancia(pregrado) Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Repositorio de la universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL\\_CastroUrdaniviaCassandra\\_EspinozaYerrenMilagros.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf)
- Vargas (2023) Cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021(tesis de maestría) Universidad privada del norte, Repositorio de la universidad privada del norte [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34205/T055\\_45933525\\_pdf\\_total.pdf?sequence=1&isAllowed=](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/34205/T055_45933525_pdf_total.pdf?sequence=1&isAllowed=)
- Zumaeta (2021) El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral. Diario RPP <https://rpp.pe/economia/economia/aptitus-el-86-de-trabajadores-renunciaria-por-un-mal-clima-laboral-noticia-1144756>

## 6.2. ANEXOS

### ANEXO 1

#### Cuestionario Percepción del Clima Organizacional

Se le presentara un cuestionario, con el fin de saber su percepción acerca del clima organizacional de su institución o empresa. Dicho cuestionario está estructurado por 5 escalas. Le pedimos cordialmente que marque una sola opción, otra acotación es que no hay respuesta acertada ni errónea.

5) Todo o Siempre 4) Mucho 3) Regular 2) Poco 1) Ninguna o nunca

N	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, e mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					

16	Se valoran los altos niveles de desempeño.						
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.						
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						
19	Existen suficientes canales de comunicación.						
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.						
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.						
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.						
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.						
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						
30	Existe buena administración de los recursos.						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						
35	La remuneración es atractiva con respecto con la de otras organizaciones.						
36	La empresa promueve el desarrollo personal.						
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.						
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.						
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						

41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

VARIABLE	DIMENSION	PUNTAJE MINIMO	PUNTAJE MINIMO
Clima Organizacional	Realización Personal	10	50
	Involucramiento laboral	10	50
	Supervisión	10	50
	Comunicación	10	50
	Condiciones laborales	10	50
	Total	50	250

	<b>Realización Personal</b>	<b>Involucramiento Personal</b>	<b>Supervisión</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Condiciones Laborales</b>	<b>Percepción de Clima organizacional</b>
<b>Muy favorable</b>	42-50	42-50	42-50	42-50	42-50	210-250
<b>Favorable</b>	34-41	34-41	34-41	34-41	34-41	170-209
<b>Mediamente Favorable</b>	26-33	26-33	26-33	26-33	26-33	130-169
<b>Desfavorable</b>	18-25	18-25	18-25	18-25	18-25	90-129
<b>Muy desfavorable</b>	10-17	10-17	10-17	10-17	10-17	50-89



## **ANEXO 2**

### **Consentimiento informado**

Este documento refiero que me han dado todas las indicaciones acerca de mi participación en la investigación que se aplicara a colaboradores de dos Supermercados en Trujillo. Se me ha dicho que el fin del trabajo es identificar la idea que tienen colaboradores, acerca de su lugar de trabajo, la metodología es responder un test en quince minutos, por otro lado, me pueden aclarar cualquier pregunta, además puedo dejar de participar en cualquier momento de la investigación, dado que no sabrán quien soy porque la participación es anónima, la cual se realizara por internet, debido a la situación pandémica. Tengo la posibilidad de comunicarme con el autor de la trabajo (Mirko Urbina Alvarado) por su correo [murbinaa@upao.edu.pe](mailto:murbinaa@upao.edu.pe), por alguna duda con respecto al test.

### ANEXO 3

#### Tabla de estudio piloto

#### Validez ítem test

<u>Ítem</u>	<u>Validez</u>
1	0.4478
2	0.4531
3	0.4459
4	0.4482
5	0.4497
6	0.46
7	0.4443
8	0.4592
9	0.4505
10	0.4523
11	0.4456
12	0.4547
13	0.4471
14	0.4454
15	0.4596
16	0.4485
17	0.4508
18	0.4457
19	0.4529
20	0.4448
21	0.4502
22	0.4586
23	0.4452
24	0.4511
25	0.4441
26	0.4564
27	0.4499

28	0.4556
29	0.4475
30	0.4449
31	0.4598
32	0.4489
33	0.4533
34	0.4455
35	0.45
36	0.4571
37	0.4444
38	0.454
39	0.4492
40	0.4506
41	0.4453
42	0.4535
43	0.4481
44	0.4462
45	0.4589
46	0.4486
47	0.4501
48	0.4465
49	0.4544
50	0.447

---

<b>Confiabilidad</b>	0.93
----------------------	------

---

## ANEXO 4

### Tabla

#### Prueba de normalidad

	Grupo	K-S	Sig. (p)
Clima laboral total	Supermercado A	.139	.005**
	Supermercado B	.147	.001**
Realización personal	Supermercado A	.136	.008**
	Supermercado B	.155	.000**
Involucramiento laboral	Supermercado A	.217	.000**
	Supermercado B	.150	.001**
Supervisión	Supermercado A	.106	.000**
	Supermercado B	.116	.000**
Comunicación	Supermercado A	.136	.008**
	Supermercado B	.155	.000**
Condiciones laborales	Supermercado A	.225	.000**
	Supermercado B	.261	.000**

*Nota.* \*\* $p < .01$

Se realizó la prueba de normalidad de las puntuaciones de ambos grupos a comparar, a través de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, donde se halló que existen diferencias muy significativas ( $p < .01$ ) con una distribución normal, tanto en la variable total como en sus dimensiones, en los dos grupos a comparar, por tanto, queda establecido que, para el análisis de comparación se debe emplear el estadístico no paramétrico U de Mann - Whitney.