

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Administración de empresas

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la
Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020

PRESENTADO POR:

Bach. SANDOVAL RUDAS, Rosmery

Bach. NOVOA GRACIANO, María Lilian

ASESOR:

MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

Cajamarca – Perú

Mayo – 2021

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY**

S.A. - CAJAMARCA 2020

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Bach. SANDOVAL RUDAS, Rosmery

Bach. NOVOA GRACIANO MARÍA, Lilian

Asesor:

MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

Cajamarca – Perú

Mayo - 2021

COPYRIGHT © 2021 by
SANDOVAL RUDAS Rosmery
NOVOA GRACIANO María Lilian
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y
ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDAS POR DEPARTAMENTOS RIPLEY

S.A. - CAJAMARCA 2020

Presidente: MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

Secretario: VELASCO LUZA, Luis Felipe

Vocal: RABANAL SORIANO, Anthony

Asesor: MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

DEDICATORIA

Dedicamos con todo corazón esta tesis a nuestros padres, quienes nos apoyaron incondicionalmente a cumplir uno de nuestros sueños tan anhelado.

A nuestros demás familiares y amigos quienes nos han brindado su apoyo y consejos a seguir luchando día a día.

SANDOVAL RUDAS, Rosmery

NOVOA GRACIANO, María Lilian

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarnos fuerza y sabiduría para vencer cada obstáculo que se nos presentó en el trayecto de nuestra carrera, permitiéndonos lograr nuestro objetivo.

A nuestros padres quienes estuvieron apoyándonos día a día a seguir luchando.

A nuestra Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a toda su plana docente, gracias a su enseñanza y dedicación nosotras pudiéramos ser grandes profesionales.

SANDOVAL RUDAS, Rosmery

NOVOA GRACIANO, María Lilian

Tabla de contenido

DEDICATORIA	V	
AGRADECIMIENTO	VI	
LISTA DE TABLAS	VIII	
RESUMEN	XII	
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN		
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15	
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18	
1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	18	
3.3.1. Teórica:.....	18	
3.3.2. Práctica:.....	18	
3.3.3. Metodológica:.....	18	
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19	
1.4.1. Objetivo general	19	
1.4.2. Objetivos específicos.....	19	
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO		
2.1. Antecedentes de la investigación	20	
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	20	
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24	
2.1.3. Antecedentes locales	29	
2.2. Bases teóricas	32	
2.2.1. Clima organizacional	32	
2.2.2. Desempeño laboral	39	
2.3. Discusión teórica	46	
2.4. Definición de términos básicos	47	
2.5. Hipótesis de investigación	49	
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra	54	
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	54	
3.4. Técnicas e instrumento de investigación	55	
3.5. Validez y confiabilidad	56	
3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos	57	
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1. RESULTADOS	59	
4.1.1. Análisis descriptivo.....	59	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		95
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		98
ANEXOS		100
Matriz de consistencia		101

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	52
Tabla 2 Población.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Sexo de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.	60
Tabla 4 Estadísticos descriptivos – Edad de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.	60
Tabla 5 Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.	61
Tabla 6 Estadísticos descriptivos – ¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado?	63
Tabla 7 Estadísticos descriptivos – ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más?	64
Tabla 8 Estadísticos descriptivos – ¿Estoy orgulloso de trabajar aquí?.....	65
Tabla 9 Estadísticos descriptivos – ¿Reconocen mis fortalezas y logros?.....	67
Tabla 10 Estadísticos descriptivos – ¿La empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo?	68
Tabla 11 : Estadísticos descriptivos – ¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de sus empleados?.....	69
Tabla 12 Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado?.....	71
Tabla 13 Estadísticos descriptivos – ¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?	72
Tabla 14 Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones?.....	73
Tabla 15 Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.	74
Tabla 16 Estadísticos descriptivos – ¿La empresa me hace sentir que soy importante?.....	75
Tabla 17 Estadísticos descriptivos – ¿Se siente satisfecho por el trabajo que realiza?	76
Tabla 18 Estadísticos descriptivos – ¿Son importantes mis opiniones en el trabajo?.....	77
Tabla 19 Estadísticos descriptivos – ¿En el ambiente de trabajo me motivan para trabajar?.....	79
Tabla 20 Estadísticos descriptivos – ¿La empresa se preocupa por mi bienestar? 80	
Tabla 21 Estadísticos descriptivos – ¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?	81
Tabla 22 Estadísticos descriptivos – ¿Las personas con quienes trabajo son confiables?.....	83
Tabla 23 Estadísticos descriptivos – ¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.	84
Tabla 24 Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos?	85

LISTA DE FIGURAS

ILUSTRACIÓN 1 Género según los colaboradores	60
ILUSTRACIÓN 2 Rango de edad según los colaboradores -	61
Ilustración 3 ¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado? -	64
ILUSTRACIÓN 4 ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más?.....	65
ILUSTRACIÓN 5 ¿Estoy orgulloso de trabajar aquí?	66
ILUSTRACIÓN 6 ¿Reconocen mis fortalezas y logros?	67
ILUSTRACIÓN 7 ¿La empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo?	68
ILUSTRACIÓN 8 ¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de sus empleados?.....	69
ILUSTRACIÓN 9 ¿Cuándo las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado?	71
ILUSTRACIÓN 10 ¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?.....	72
ILUSTRACIÓN 11 ¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones?	73
ILUSTRACIÓN 12 ¿La empresa me hace sentir que soy importante?	76
ILUSTRACIÓN 13 ¿Se siente satisfecho por el trabajo que realiza?	77
ILUSTRACIÓN 14 ¿Son importantes mis opiniones en el trabajo?	78
ILUSTRACIÓN 15 ¿En el ambiente de trabajo me motivan para trabajar?	80
ILUSTRACIÓN 16 ¿La empresa se preocupa por mi bienestar?	81
ILUSTRACIÓN 17 ¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?	82
ILUSTRACIÓN 18 ¿Las personas con quienes trabajo son confiables?	84
ILUSTRACIÓN 19 : ¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales?	85
ILUSTRACIÓN 20 ¿Cuándo interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos?.....	86

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. -. La investigación fue realizada en la ciudad de Cajamarca en el año 2020; el tipo de investigación que se adecua al presente trabajo es de tipo descriptivo, respecto a la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0,720 por tanto, son fiables y consistentes.

La estrategia de prueba de hipótesis es el chi- cuadrado, así mismo la población objeto de la investigación estuvo constituida por 58 colaboradores, la técnica de investigación empleada fue la encuesta tipo Likert, el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, el procesamiento y análisis de datos se realizó utilizando SPSS y Excel.

Con respecto a la hipótesis, de acuerdo al análisis de resultados se observó que el valor de Pearson $r=0.563$, lo cual indica que se acepta la hipótesis de lo cual se estipula una influencia directa positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Tiendas por Departamento Ripley S.A. – Cajamarca.

Palabras clave: Clima organizacional y Desempeño

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the Influence of the organizational climate on the work performance of the employees of the Tiendas por Departamentos Ripley S.A. -. The research was carried out in the city of Cajamarca in 2020; The type of research that is adapted to the present work is of a descriptive type, regarding the validity and reliability of the instrument, they were carried out according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.720, therefore, they are reliable and consistent.

The hypothesis testing strategy is the chi-square, likewise the population object of the research was constituted by 58 collaborators, the research technique used was the Likert-type survey, the data collection instrument was the questionnaire, the processing and Data analysis was performed using SPSS and Excel.

With respect to the hypothesis, according to the analysis of the results, it is produced that the Pearson value $r = 0.563$, which indicates that the hypothesis of which a direct positive influence is stipulated between the organizational climate and the work performance in the company Tiendas por Department Ripley SA - Cajamarca.

Keywords: Organizational Climate and Performance

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima Organizacional es un tema que es de mucha importancia hoy en día para todas las organizaciones, por esto la empresa Tiendas por Departamento Ripley S.A. – Cajamarca buscan un mejor ambiente de su organización, de esta manera poder alcanzar un aumento en la productividad, pero sin perder de vista el recurso humano, analizando las causas que generan un cierto ambiente y también las consecuencias ya sean positivas y negativas del clima dentro de una determinada organización.

Según (Arancibia, 2006) El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

El Clima Organizacional puede ser un vínculo o también un obstáculo para un buen desempeño de los colaboradores de la empresa y puede ser

un factor de distinción e influencia en el comportamiento de los colaboradores, es por esto que su conocimiento proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, también permitiendo introducir cambios planificados tanto en la conducta de los colaboradores y su satisfacción como en la estructura organizacional.

El ambiente donde un colaborador realiza su trabajo diariamente; el trato de un jefe que puede tener con sus subordinados; la relación entre los compañeros de trabajo y también la relación con los proveedores y clientes, todo esto se denomina Clima Organizacional, lo cual puede ser un vínculo o un obstáculo para un buen desempeño de la organización.

Cada día es muy importantes que las organizaciones establezcan un clima organizacional, (García Solarte, 2009) conceptualiza el clima organizacional como un resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

Tiendas por Departamento Ripley S.A – Cajamarca de comercialización dedicado a la promoción de ventas. Esta actividad se desarrolla bajo el funcionamiento del área comercialización, el área ventas y el direccionamiento del Comité ejecutivo.

El nivel de la captación de clientes se ha incrementado en el año 2019 en un 20% respecto al año 2018 y ese año fue 50% superior respecto al año 2017, sin embargo, el personal en área de ventas respecto a un número de clientes es el mismo con una recarga de tareas, la retribución tampoco ha cambiado lo cual a creado una molestia y una percepción que no es la más óptima, causando una rotación de personal.

Respecto al personal Administrativo, las relaciones entre colaboradores no son buenas, la integración y el compromiso son factores que se busca consolidar y una preocupación por parte del personal directivo.

Por lo tanto existe una cultura organizacional débil, es por esto que los colaboradores no se identifican con la organización y tampoco compromete al personal con la visión, misión y valores institucional, esto es un factor poco motivador.

El mercado actualmente demanda un servicio de alta calidad y de seguir esta situación el desempeño laboral del personal será deficiente como respuesta al poco compromiso asumido por los colaboradores y esto genera un clima organizacional desfavorable.

Dicha investigación del clima organizacional y del desempeño permite tomar decisiones para así poder atraer talentos, motivarlos y retenerlos; así como, manejar el cambio más efectivamente y de esta manera incrementar la satisfacción del cliente, la productividad y también la calidad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La pregunta a resolver con el desarrollo de la investigación es la siguiente:

¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020?

1.3. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Teórica: La presente investigación se elaboró con el objetivo de determinar el clima organizacional analizando los problemas que existe dentro de Tiendas por Departamentos Ripley, observando que exista un ambiente adecuado para que el colaborador tenga una buena satisfacción laboral, la cual genere una apropiada relación interpersonal.

3.3.2. Práctica: Tiendas por Departamentos Ripley S.A. ha designado tener un mejor clima organizacional ofreciendo a sus colaboradores motivación y comodidad en sus puestos de trabajo y poniendo en práctica los valores, de esta manera los colaboradores trabajarán en equipo.

Dicho trabajo pretende generar una ampliación del conocimiento en cuanto al clima organizacional y desempeño de los colaboradores.

3.3.3. Metodológica: El estudio se justifica porque se realiza en base a procedimientos, técnicas e instrumentos para el desarrollo de investigación, se va a contar con encuestas para recopilar información de las relaciones laborales de los colaboradores de Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

Analizar las actitudes y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020

Analizar el liderazgo y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020

Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Torres, 2011) en su investigación que se tituló: “*La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del*

rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo: Proponer el desarrollo de un modelo de evaluación de desempeño laboral para mejorar el rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta realizada al personal de la Cooperativa OSCUS.; tomando en cuenta que el universo constaba de 98 trabajadores y como muestra obtuvimos un promedio de 78 trabajadores que sirvió para la comprobación y estudio de la hipótesis.

Determinando los siguientes resultados:

- El ambiente laboral de la institución se encuentra en un margen de apreciación de los trabajadores como bueno.
- Los empleados de la cooperativa no conocen en su mayoría los resultados de la su evaluación del desempeño.
- Los objetivos de la realización de la evaluación del desempeño no son conocidos por parte de los trabajadores de la Cooperativa OSCUS.
- No existe un plan de Mejora en función del desempeño de los trabajadores, lo que impide su desarrollo y crecimiento

(Bossio & Trucco, 2016) en su investigación que se tituló:

“Administración Pública: Motivación y Clima Laboral”, realizada en la Universidad Argentina De La Empresa. Tuvo como objetivo:

conocer si la estructura de modelo motivacional que se aplica y el clima laboral que afecta directamente a los empleados, corresponde a una administración efectiva de Recursos Humanos dentro del poder Legislativo Nacional Argentino. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta; la cual se trabajó con una muestra de 50 encuestas a diversos empleados del área de legislativos. Determinando los siguientes resultados:

- La situación actual del Poder Legislativo en cuanto a motivación es de un modelo eficiente, aunque en éste podemos observar diversas fallas que hacen que el mismo sea distorsionado. Esto, dado que los empleados no están del todo conforme en varios aspectos como relaciones sociales y premios económicos. A su vez, en otros podemos confirmar que sí lo es debido a que las personas eligen quedarse en ese ámbito y están conformes de pertenecer al mismo. Se deduce que, si el ambiente de trabajo no fuese el propicio, se inclinarían por buscar algo mejor, pero, por el contrario, no lo plantean.
- Los factores que influyen de manera directa para que esto ocurra son la estabilidad laboral, las retribuciones económicas y las licencias. Asimismo, estos generan falta de interés generalizada en el empleado porque lo motivan a permanecer y pertenecer en el ámbito en cuestión, pero no a un desarrollo profesional y personal.

(Lara, 2016) en su investigación que se tituló: “*Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la empresa capolivery.cia. ltda*”, realizada en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa CAPOLIVERY.CIA.LTDA, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Además, se aplicaron entrevistas a directores y trabajadores, y se aplicó una encuesta a los usuarios.; la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. Para medir la confiabilidad del instrumento del estudio estadístico se aplicó la t de student permitiendo comprobar la hipótesis planteada en la investigación. Determinando los siguientes resultados:

- El clima organizacional que se maneja dentro de la misma es inadecuado, pues la comunicación entre compañeros, relaciones interpersonales, liderazgo, impiden generar un ambiente de trabajo motivador y participativo, influyendo en la satisfacción del colaborador al momento de cumplir con sus obligaciones en su puesto de trabajo.
- La escasa motivación, inadecuadas condiciones físicas, inexistente evaluación de desempeño son factores que afectan al óptimo cumplimiento de funciones, pues no se estimula al personal a que brinde su máximo esfuerzo y del

mismo modo no se detectan las falencias que deben ser reforzadas y corregidas para evitar reincidir en los errores que han afectado el desempeño del personal.

- La problemática estudiada surgió a partir de una realidad existente dentro de CAPOLIVERY.Cía.Ltda, sin embargo hasta el momento no se ha elaborado un artículo académico en donde se muestren los hallazgos y resultados obtenidos en el desarrollo de la misma, dicho documento permitirá a la dirección conocer las situaciones que aquejan a su equipo de trabajo, permitiendo del mismo modo buscar, desarrollar y aplicar medidas correctivas que mejoren el ambiente laboral de la institución y consecuentemente el desempeño de sus trabajadores

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Coronel, 2016) en su investigación que se tituló: *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas”*, realizada en la Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú. Tuvo como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta; la cual se trabajó con una muestra de 50 servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas. Para medir la

confiabilidad del instrumento de evaluación se procesó a través del software de estadística para ciencias sociales SPSS V23.

Determinando los siguientes resultados:

- El clima organizacional influye significativamente en el rendimiento laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016; por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula
- El nivel del clima organizacional de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016 es regular con un 56%.
- El nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016; nivel eficiente con un 58%.
- La dimensión Estructura del clima organizacional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas, 2016.

(Altez & Arias, 2019) en su investigación que se tituló: *“Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra”*, realizada en la Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas, Lima. Tuvo como objetivo: Determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una entrevista a profundidad y encuestas.; la cual se trabajó con una muestra de 71 colaboradores en 7 empresas. Para medir la confiabilidad del instrumento de evaluación se procesó a través del software de estadística SPSS. Determinando los siguientes resultados:

- De acuerdo con las investigaciones realizadas en la presente tesis y en base a los resultados de la prueba de tablas cruzadas y Chi cuadrado se concluye que la dimensión estructura del clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Esto quiere decir, que las reglas y políticas claras dentro de una organización influyen en el desempeño de una empresa.
- De acuerdo con las investigaciones realizadas en la presente tesis y en base a los resultados de la prueba de tablas cruzadas y Chi cuadrado se concluye que la dimensión recompensa del clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y

gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Esto quiere decir, que los incentivos que reciben los colaboradores influyen en el desempeño de una organización.

- De acuerdo con las investigaciones realizadas en la presente tesis y en base a los resultados de la prueba de tablas cruzadas y Chi cuadrado se concluye que la dimensión desafíos del clima organizacional no impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Esto quiere decir, el nivel de riesgos que la empresa tiene para tomar una decisión no impacta en el desempeño laboral de una empresa.

(Vásquez & Eslava, 2018) en su investigación que se tituló:

“Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial”, realizada en la Universidad Católica

Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Tuvo como objetivo:

Describir la motivación y el desempeño laboral del personal

administrativo en una empresa agroindustrial de la Región

Lambayeque. Además, el instrumento de investigación utilizado

fue una encuesta; el estudio fue aplicado a 60 empleados de

diferentes departamentos y se validó la encuesta utilizando el instrumento estadístico SPSS. Determinando los siguientes resultados:

- La empresa agroindustrial ubicada en la Región de Lambayeque muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y a adecuadas relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa.
- El personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan.
- El desempeño laboral de la empresa es adecuado, pues el personal considera que los productos y servicios son brindados de manera adecuada, su productividad es alta, y cuentan con un rendimiento y actitud beneficiosa para la empresa en términos de rentabilidad.
- El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

2.1.3. Antecedentes locales

(Aliaga & Julcamoro, 2016) en su investigación que se tituló: *“Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización”*, realizada en la Universidad Privada Del Norte, Cajamarca. Tuvo como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización en el año 2016. Además, el instrumento de investigación utilizado fue el cuestionario; el estudio fue aplicado a nueve colaboradores del área de hospitalización en el Hospital Regional de Cajamarca. Y se validó la encuesta utilizando el Excel y el software profesional SPSS 15. 0.. Determinando los siguientes resultados:

- Tal es así que respecto a la dimensión supervisión, la investigación indica que cuando el clima organización es muy bueno la dimensión supervisión del desempeño laboral es alto.
- El estudio también señala que cuando existe variación del clima organizacional genera un cambio significativo en la percepción de la dimensión remuneración del desempeño laboral.
- El clima organizacional también influye en la Dimensión Oportunidades de Ascenso, desde el punto de vista que

cuando existe un buen clima organizacional los colaboradores sienten una motivación por éstos.

- El clima organizacional también influye en el compromiso, es decir que las adecuadas condiciones del referido clima con llevan al aumento de las condiciones de compromiso de los colaboradores en su desempeño laboral.

(Núñez, 2019) en su investigación que se tituló: “*Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca*”, realizada en la Universidad San Pedro. Tuvo como objetivo: Establecer la relación entre el Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería. Además, el instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario sobre Clima organizacional; el estudio fue aplicado a 107 sujetos, y se validó la encuesta a través de un programa informático en el Programa Statiscal Package for the Social Sciences 21 (SPSS). Determinando los siguientes resultados:

- El clima organizacional, en las dimensiones imagen gerencial, relaciones sociales y tarea docente se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Enfermería.

- El clima organizacional, en la dimensión toma de decisiones no se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Enfermería.
- La Satisfacción de los estudiantes de Enfermería en las diversas dimensiones fue la siguiente: en relación a la Planificación y desarrollo de la enseñanza el 62% estuvo de acuerdo y el 20% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 18% refieren estar en desacuerdo.

(Guerrero, 2017) en su investigación que se tituló:

“Fortalecimiento de capacidades y Toma de Decisiones en asociaciones de mujeres de la zona rural del distrito de Sorochuco”, realizada en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el fortalecimiento de capacidades con la toma de decisiones en la asociación de mujeres del distrito Sorochuco. Además, el instrumento de investigación utilizado fue una encuesta; el estudio fue aplicado a 74 mujeres artesanas de los caseríos de Cruzpampa, Chugurmayo, Uñigan Lirio, Uñigan Pululo y Agua Blancay se validó la encuesta utilizando el instrumento estadístico los programas Microsoft Excel y el SPSS n°20.0 (Statistical Package for the Social Sciences). Determinando los siguientes resultados:

- Las capacitaciones han permitido fortalecer y perfeccionar a las artesanas y prepararlas para la demanda.
- El enfoque de calidad a la oferta asegura el nivel de competencia de las artesanas.
- Existe una predisposición en profundizar las capacitaciones y asistencia técnica.
- Existe toda una innovación a mostrar los productos a través de una página web.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

Para (González & González, 2010) el Clima Organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales de personas y grupos. Estas se traducen comportamientos que tiene consecuencias para la organización, como: productividad, satisfacción, rotación externa, accidentes, ausentismo, etc.

Está conformado por las propiedades del ambiente que perciben los empleados de su lugar de trabajo. Sobre esta base, el clima es consecuencia por un lado de las percepciones de los trabajadores, y por otro de la estructura y de los procesos definidos por la organización.

Hoy en día, el mundo empresarial se encuentra sometido por muchos cambios e inesperados ya sea de orden social, político, tecnológico,

económico y cultural. El talento humano como factor social mantiene un proceso de renovación, lo cual los elementos influyen en la convivencia, las relaciones interpersonales y la participación de actividades y en el ambiente organizacional de las empresas tanto públicas como privadas.

2.2.1.1. Concepto de clima organizacional.

De este modo, se hace énfasis en la importancia que tiene para las organizaciones la interacción entre las personas, la percepción del ambiente en el cual se desenvuelven para satisfacer sus necesidades básicas, entre ellas, actualización, ambiente de trabajo, salario, beneficios.

En tal sentido (Rojas, Chirinos, & Garcés, 2017) indican que para lograr un buen clima organizacional es necesario estimar dentro de la estructura del emprendimiento la gestión de talento humano. Esta figura desempeña un papel fundamental que radica en ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos, realizar su misión, hacerla competitiva, captar empleados idóneos, entrenarlos, motivarlos, facilitar el aumento de su autorrealización y satisfacción en el trabajo, desarrollar y mantener su calidad de vida, orientar su comportamiento a ser socialmente responsables, administrar el cambio y establecer políticas éticas. Esto se logra a partir de un proceso de perfeccionamiento de cada uno de los procesos y subprocesos que constituyen esta acción gerencial.

Por otro lado (Chiang, Núñez, Martín, & Salazar, 2010) expresan que el clima organizacional son representaciones cognitivas del individuo, de eventos situacionales relativamente cercanos, que reflejan el significado psicológico y la significación de la situación para el individuo; estas percepciones se cree que son una función de componentes históricos, a saber, esquemas cognitivos que reflejan experiencias idiosincrásicas de aprendizaje. El ambiente laboral imperante en las organizaciones a nivel mundial influye directamente en las actitudes y el comportamiento de los trabajadores. Por tanto, las iniciativas de negocios se preocupan cada día por mantener un clima organizacional sano que fomente el desarrollo eficiente de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales.

2.2.1.2. Dimensiones de clima organizacional

- 1. Actitud;** hace referencia a la posición que asume el empresario frente a los retos que representan los cambios del entorno para la sostenibilidad de su empresa, estos retos son tanto apreciables al interior de la empresa como en el ámbito social externo en el que se desenvuelve ésta (Balbuena, 2021).

La actitud empresarial debe estar fundamentada, en la visión constante de oportunidades, en la generación proactiva de ideas, en la implantación de mejoras a los

procesos y en el reconocimiento de la importancia de la gestión del conocimiento.

Las actitudes más importantes en un empresario según (Pino, 2019) son.

- No te subestimes: Abre tu mente y no te limites. No te pongas obstáculos y sigue tu intuición para lograr tus sueños, aunque a veces te parezcan ideas descabelladas.
- Entusiasmo en todos tus actos: Vivir con esta cualidad te dará la fuerza necesaria para conseguir la motivación que necesitas para seguir adelante. Serenidad, autocontrol y visión positiva son las mejores armas para enfrentar con éxito los problemas.
- Establece metas: Sin la acción es difícil lograr nuestro objetivo. Llevar a cabo nuestras ideas puede convertirse en algo grandioso, sólo lo sabremos si actuamos.
- Sé una persona integral, valora la formación: El empresario debe estar en constante formación y saber rodearse de los mejores. Lógicamente, eso implica también el cuidado de su equipo. Si ampliamos nuestros conocimientos sobre distintas áreas, estaremos más preparados y aportamos más. Nunca podemos decir que “sabemos lo suficiente”.

- Termina las tareas, comprométete al máximo: La perseverancia y el compromiso no pueden faltar en un emprendedor.
- Ten ambición: Para llegar al éxito tienes que ser ambiciosos. La ambición es fundamental a la hora de explorar nuevos horizontes empresariales, para no conformarse con una cuota de mercado mínima y expandir las posibilidades.
- Delega: Es una necesidad. Tú, como empresario no lo puedes hacer todo solo ni estar en todas partes; menos aún operar en campos que no conoce, por los riesgos que ello implica.

2. Trabajo en equipo; el trabajo en equipo brinda grandes fortalezas: integra los esfuerzos individuales, aprovecha las capacidades diversas de cada integrante, divide el trabajo con función específicas y logra resultados plurales (Tirado, 2013)

- No significa trabajar juntos.
- Ni que varias personas desarrollen trabajo del mismo tipo.
- Ni trabajar al mismo tiempo o en el mismo lugar.

Es un grupo de personas que trabaja y pretende alcanzar un objetivo en común (están de acuerdo con él),

mediante la integración e interacción de sus miembros y de un trabajo altamente coordinado.

(Ayovi, 2019) En el trabajo en equipo son básicas la cooperación de la comunicación y la información entre sus

miembros, porque en esta nueva y novedosa dinámica de trabajo requiere de la colaboración, el reconocimiento mutuo y el compañerismo en el trabajo, incluye, además, la organización de los roles de dicho equipo, imprimir unas dinámicas de trabajo que garanticen la autoestima del

trabajador y la estabilidad laboral. Asimismo, realizar una gestión de equipo adecuada y seguir las siguientes recomendaciones:

- Escuchar lo que los demás tengan que decir, tanto si parece una buena idea o mala. (Recordar los principios de la buena escucha).
- Si hay algo que no se entiende o no ha quedado claro, explicar la duda.
- Escuchar lo que los demás tengan que decir, tanto si parece una buena idea o mala. (Recuerde que todas las ideas son válidas).
- Buscar los aspectos positivos de las ideas y acciones. (No refutar las ideas emitidas por otros)

3. Liderazgo; es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente (Tracy, 2015)

Necesitamos dos tipos de líderes. El primer tipo es el más importante o fundamental: el líder transaccional.

Este líder es la persona que hace que las cosas se hagan con y a través de los demás.

El segundo tipo de líder que necesitamos es el líder transformacional. Este es el que abre caminos. Es el líder visionario. Es el líder que motiva, levanta, inspira y empodera a la gente para que responda en niveles que van más allá de cualquier cosa que hayan hecho antes

Según (Makovský, 2014) los líderes deben tener una amplia gama de habilidades, controlar técnicas y estrategias diferentes, incluyendo las de:

- Planificación
- Habilidad de comunicación
- Organización
- Conocimiento del entorno en el que el equipo se mueve.

Los líderes por lo general son personas sensibles.

Conocen su equipo y crean en él un sentido de confianza mutua.

Los equipos de trabajo son a menudo más leales al líder que al manager. Esta lealtad la crea el líder, quien asume la responsabilidad en una variedad de casos, tales como:

- Tomará la responsabilidad en el caso de que no se logre cumplir con cierto objetivo.
- Celebra aún logros más pequeños del equipo de trabajo, y con eso les motiva a cumplir otras tareas parciales.

2.2.2. Desempeño laboral

Según (Palmar R., Valero U., y Jhoan M., 2014, pág. 166) el desempeño laboral se define como “el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización”.

A su vez (Chiavenato I., 2000), define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización”. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Mientras que (Bittel S., 2000), plantea que “el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los

logros y su deseo de armonía”. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

2.2.2.1. Definición de desempeño laboral

De acuerdo a (Montejo A., 2009, págs. 12-23), se define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa”. El desempeño laboral es resultado de lo que una persona piensa y siente, estos factores influyen en sus acciones, en el logro de sus objetivos y las habilidades para conseguir el compromiso.

El psicólogo (Hacker W., 1994, págs. 91-120) desarrolla una teoría de desempeño laboral que goza de gran prestigio en la psicología del trabajo en Europa. Es de corte cognitiva y se fundamenta en el procesamiento de la información, pero solo aquella información que está estrechamente relacionada con la conducta. Si bien, en esta teoría se pueden apreciar aspectos comunes con otras teorías cognitivas de la conducta, la diferencia radica en que se especializa en entornos laborales. Este autor plantea dos perspectivas, la primera es la acción que se deriva desde una meta hasta un plan, su ejecución y el

feedback posterior; la segunda indica que la acción está determinada por cogniciones que se dan de manera consciente o automática. Señala también que esta acción está compuesta por 6 pasos: desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución-control y Feedback.

2.2.2.2. Dimensiones de Desempeño laboral.

1. Dimensión satisfacción.

De acuerdo a (Vega, 2010) se entiende la satisfacción laboral como el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

El autor (Paz, 2012) define la satisfacción de un trabajador con su trabajo y con su entorno laboral es un aspecto sumamente relevante para los encargados de dirigir una empresa. Son numerosas las investigaciones que han constatado que la fidelidad de un trabajador con su empresa, su productividad, su nivel de absentismo o su rotación laboral, dependen en un alto grado de su nivel de satisfacción laboral.¹ Asimismo, también se ha constatado que cuanto mayor es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores

Otra concepción de satisfacción laboral nos la da (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007) quienes la definen como una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

2. dimensión motivación.

Según (Montañés, 2009) La motivación es un constructo utilizado tanto para la explicación de por qué un gato comienza a arañar azarosa y compulsivamente una caja hasta que logra dar casualmente con el mecanismo de salida, como para el caso del adolescente que se queda en su casa estudiando el mes de agosto mientras sus amigos están en la playa, o aquél que tiene la afición de lanzarse desde lo alto de los puentes sujeto con una cuerda elástica. En éstos, como en muchos otros casos más dispares todavía, se responde que aquel animal, o aquella otra persona están motivados para ejecutar dicho comportamiento. En cualquier condición es la motivación la que explica por qué se ha efectuado una determinada conducta, o por qué estaba

en disposición de realizarse. Necesariamente un constructo explicativo que pretende ser tan omnipresente como el que nos ocupa debe ser difícil conceptualizarlo, o al menos, es más que probable que aparezcan diferentes posiciones teóricas, ya que diversas son las variables implicadas y muy extensas sus implicaciones.

Según (Psicología, 2009) define la motivación como la necesidad o el deseo que activa y dirige nuestro comportamiento, que lo dirige y subyace a toda tendencia por la supervivencia.

Algunas conductas motivadas aumentan la excitación, el objetivo es obtener una excitación óptima.

Para alcanzar una meta, las personas han de tener suficiente activación y energía, un objetivo claro y la capacidad y disposición de emplear su energía durante un período de tiempo lo suficientemente largo para poder alcanzar su meta.

Importancia de tres tipos de factores: los biológicos, los aprendidos y los cognitivos, se mezclan en la motivación de la mayor parte de las conductas.

3. Dimensión relaciones interpersonales.

Según (Gardey, 2008) una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de

relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

En toda relación interpersonal interviene la comunicación, que es la capacidad de las personas para obtener información respecto a su entorno y compartirla con el resto de la gente.

El proceso comunicativo está formado por la emisión de señales (sonidos, gestos, señas) con el objetivo de dar a conocer un mensaje. La comunicación exitosa requiere de un receptor con las habilidades que le permitan decodificar el mensaje e interpretarlo. Si algo falla en este proceso, disminuyen las posibilidades de entablar una relación funcional.

Hay que tener en cuenta que las relaciones interpersonales nos permiten alcanzar ciertos objetivos necesarios para nuestro desarrollo en una sociedad, y la mayoría de estas metas están implícitas a la hora de entablar lazos con otras personas. Sin embargo, es también posible utilizarlas como un medio para obtener ciertos beneficios, tales como un puesto de trabajo; incluso en esos casos, existen más razones que el mero interés material, aunque suelen ignorarse a nivel consciente.

Según (Padilla, 2016) Las relaciones interpersonales, también llamadas habilidades sociales, están presentes en todos los ámbitos de la vida. Son conductas concretas, de complejidad

variable, que denotan la autoestima al sentirse que se es competente en diferentes situaciones y escenarios, así como obtener una gratificación social. Hacer nuevos amigos y mantener amistades a largo plazo, expresar a otros las necesidades, compartir las experiencias y empatizar con las vivencias de los demás, defender los intereses, entre otros, son sólo ejemplos de la importancia de las relaciones interpersonales. Por el contrario, un sentimiento de incompetencia, socialmente puede conducir a una situación de aislamiento social y sufrimiento psicológico difícil de manejar.

Los supervisores, gerentes, directivos en general necesitan comprender qué es lo que representa una relación interpersonal correcta con los colaboradores. A los nuevos supervisores, sobre todo a aquellos que han arribado a sus puestos desde abajo, a menudo se les aconseja mantener cierta distancia social con los trabajadores. Sin embargo, un supervisor debe ser abordable y amistoso sin dejar de ser justo y firme. Un supervisor eficaz necesita mostrar interés en los colaboradores, sin ser imprudente. Un buen sentido de humor siempre ayuda.

En resumen, los beneficios son:

- Saber por qué uno actúa como lo hace.

- Entender mucho sobre actos propios que hasta entonces parecían como ajenos a la persona.
- Comprender mejor la conducta de los demás.
- Controlar más los propios impulsos.
- Cambiar algunos de los aspectos de la conducta que resultan inadecuados.
- Ser más tolerante consigo mismo y con los demás.
- Experimentar mayor respeto y empatía por los demás.

2.3. Discusión teórica

Según (Núñez, 2019) en su investigación que se tituló: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca”, realizada en la Universidad San Pedro, dice que el clima organizacional, en las dimensiones imagen gerencial, relaciones sociales y tarea docente se relaciona significativamente con la satisfacción de los estudiantes de Enfermería, además la Satisfacción de los estudiantes de Enfermería en las diversas dimensiones fue la siguiente: en relación a la Planificación y desarrollo de la enseñanza el 62% estuvo de acuerdo y el 20% refieren estar totalmente de acuerdo y finalmente el 18% refieren estar en desacuerdo. Así lo menciona (Rojas, Chirinos, & Garcés, 2017) indican que para lograr un buen clima organizacional es necesario estimar dentro de la estructura del emprendimiento la gestión de talento humano. Esta figura desempeña un papel fundamental que radica en ayudar a la organización a alcanzar sus

objetivos, realizar su misión, hacerla competitiva, captar empleados idóneos, entrenarlos, motivarlos, facilitar el aumento de su autorrealización y satisfacción en el trabajo, desarrollar y mantener su calidad de vida, orientar su comportamiento a ser socialmente responsables, administrar el cambio y establecer políticas éticas. Esto se logra a partir de un proceso de perfeccionamiento de cada uno de los procesos y subprocesos que constituyen esta acción gerencial tal como lo expresa (Arancibia, 2006) El clima es una variable que media entre la estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa, por un lado y las personas, sus actitudes, comportamiento y desempeño en el trabajo, por otro. Se construye a partir de factores extra-organización (macroeconómicos, sociales, del sector industrial, otros) e intra-organización (estructurales, comerciales, individuales y psicosociales). Su poderoso influjo sobre la motivación, el compromiso, la creatividad y el desempeño de las personas y los equipos de trabajo, lo convierten en una herramienta estratégica fundamental para la gestión del recurso humano y el desarrollo organizacional en la empresa contemporánea.

2.4. Definición de términos básicos

- **Clima organizacional:** El Clima Organizacional son todas aquellas relaciones laborales y personales que se desarrollan en todo lugar de trabajo. (Significados, 2017)
- **Satisfacción laboral:** (Chiang, Martín, & Núñez, 2010), menciona que la satisfacción laboral es la actividad a través del cual la persona tenga la oportunidad para demostrar sus habilidades y que este le genere un

desafío de ese modo sentirá interés en conseguir buenos resultados, es la satisfacción propia, sin embargo, también es necesario que este se sentirá contentos cuando la organización le proporcione beneficios, satisfaga sus necesidades básicas, y que valore su esfuerzo mediante reconocimientos. (p. 45).

- **Trabajo en equipo:** Para (Díaz S. , 2003)él Trabajo en equipo es “Un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta en común” (Pág. 32).

- **Ambiente de trabajo:** Según (Kluwer, 2016) es el conjunto de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los trabajadores. Supone la suma del conjunto de factores técnicos y sociales que participan en el proceso del trabajo e influyen en el bienestar laboral del trabajador.

- **Actitud:** (Fishman, 1979), afirma que las actitudes son adquiridas, no heredadas, no son momentáneas, sino más o menos duraderas y estables, tienen un referente específico, varían en dirección y grado, proporcionan una base para la obtención de índices cuantitativos y conllevan una cierta predisposición a la acción.

- **Valores:** Los valores son los principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia para un grupo social. (Morales, 2020)

- **Proveedores:** En términos generales, un proveedor es alguien que nos vende un bien o presta un servicio. De esta definición se excluye a quienes prestan servicios laborales, a quienes se llama trabajadores. Y no es necesario que el cliente sea una empresa u organización. Puede ser perfectamente un particular. Es decir, es el concepto recíproco del

cliente. Somos los proveedores de nuestros clientes y clientes de nuestros proveedores. (Abad, 2019).

2.5. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.5.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y la actitud de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y liderazgo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

2.5.3. Variables

Variable X = Clima Organizacional

Variable Y = Desempeño laboral

6.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA 1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Variable 01 Clima organizacional	El ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente. El trato que un jefe puede tener con sus subordinados. La relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes. Todos estos elementos van conformando lo que denominamos Clima Organizacional. (Peralta, 2020)	El clima organizacional es el ambiente generado por las emociones de los colaboradores, se define operativamente a través de las dimensiones: actitud, liderazgo y trabajo en equipo.	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes - Liderazgo - Trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Percepciones - Valores - Toma de decisiones - Planificación - Metas - Comunicación 	Cuestionario de encuesta

<p>Variable 02</p> <p>Desempeño de los colaboradores</p>	<p>El desempeño laboral consiste en medir e identificar sus cualidades para administrar todo el desempeño humano. (Chiavenato, 2009)</p>	<p>La satisfacción laboral se puede definir operativamente como:</p> <p>Satisfacción, motivación y relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción - Motivación - Relaciones interpersonales 	<ul style="list-style-type: none"> - Retroalimentación - Comunicación - Salario - Ambiente - Confianza - Seguridad 	
---	--	---	--	--	--

Tabla 1 Operacionalización de variables

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Unidad de análisis

Hernández, Fernández & Batista, (2010) señalan que unidad de análisis está constituida por personas, organizaciones, documentos, archivos, entre otros; que puedan brindar información para validar o contrastar las variables de estudio. Para el presente estudio nuestra unidad de análisis es la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. y nuestra unidad de observación son los colaboradores.

3.1.2. Universo

El personal de Tiendas por Departamentos Ripley S.A. – Cajamarca está conformado por 3 jerarquías laborales claramente definidas: personal ejecutivo, personal de ventas y personal administrativo, conformado de la siguiente manera.

3.1.3. Muestra

Por tanto, la población y muestra por ser una población pequeña en la presente investigación está conformada por el personal que labora en dicha empresa, que para enero del 2020 fueron en total 58 personas.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

Aplicado, mediante este método el estudio busca resolver problemas de la empresa que tiene relación con el clima organizacional y el desempeño laboral, para un periodo determinado de estudio.

Es una Investigación descriptivo correlacional, puesto que el estudio mide, evalúa y recolecta los datos de cada dimensión, además determina el grado de relación entre ambas variables (Hernández, Fernández y Batista, 2010)

Diseño no experimental, de corte transversal, puesto que se recogió la información en un tiempo determinado y sin ser manipulado deliberadamente, sino tal como se refleja en la realidad.

3.3. Método de investigación

El nivel de la presente investigación es descriptivo referido a la orientación que se centra en responder la pregunta acerca de cómo es una determinada parte de la realidad objeto de estudio.

3.4. Técnicas e instrumento de investigación

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta constituida por 12 preguntas para los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. – Cajamarca.

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizó el programa (SPSS), en donde en primera instancia se realizó el conteo y recolección de datos de las encuestas elaboradas; luego se procedió al análisis de los datos recogidos a través de cuadros y gráficos estadísticos. Para la interpretación de los datos obtenidos se realizó el análisis de cuadro por cuadro de acuerdo al número de preguntas consideradas en el cuestionario.

3.5. Validez y confiabilidad

Para (Celima & Campos, 2005) validar implica realizar un proceso de comparación con un patrón de referencia, para la validez se utilizará juicio de expertos o instrumentos validados en estudios previos; y para medir la confiabilidad se utilizará el coeficiente alfa de cronbach, que nos permitirá medir la consistencia interna de los ítems de los instrumentos, los valores entre 0.70 y 0.90 indican una buena consistencia del instrumento.

También, validez implica si el instrumento vale o sirve para medir lo que realmente quiere medir (Soto, 2015; Citado en Flores & Ocon, 2020, p. 14)

La validez del instrumento, está dada por que dichos instrumentos han sido utilizados en estudios previos relacionados con nuestras variables; para la confiabilidad del instrumento se utilizó alfa de Cronbach.

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,720	58

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,741	,741	58

3.6. Técnica de procesamiento y análisis de datos

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta constituida por 12 preguntas para los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. – Cajamarca.

Para el procedimiento de análisis de datos se utilizó el programa (SPSS), en donde en primera instancia se realizó el conteo y recolección de datos de las encuestas elaboradas; luego se procedió al análisis de los datos recogidos a través de cuadros y gráficos estadísticos. Para la interpretación de los datos obtenidos se realizó el análisis de cuadro por cuadro de acuerdo al número de preguntas consideradas en el cuestionario.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos del trabajo de campo de cada una de las variables proyectadas en la presente investigación y así mismo se realizó el análisis correspondiente. El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue un cuestionario para la variable Clima organizacional y un cuestionario para la variable desempeño de los colaboradores aplicados a 58 trabajadores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. con la finalidad de establecer el grado de relación que existe entre las antes mencionadas, el instrumento utilizado en la presente investigación presento un alfa de Cronbach de 0.720 para la variable Clima organizacional y un coeficiente alfa de Cronbach de 0.741 para la variable Desempeño de los colaboradores, Es decir, que para los dos casos se alcanzó el nivel de significancia estadística ($p < 0.1$) lo que indica que dicho instrumento cumple con los requisitos para ser aplicado para obtener los resultados en la presente investigación. (ver anexo 03)

4.1.1. Análisis descriptivo

TABLA 3: Sexo de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	F	28	48,3	48,3	48,3
	M	30	51,7	51,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 2 Sexo de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

FIGURA 1: Género según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

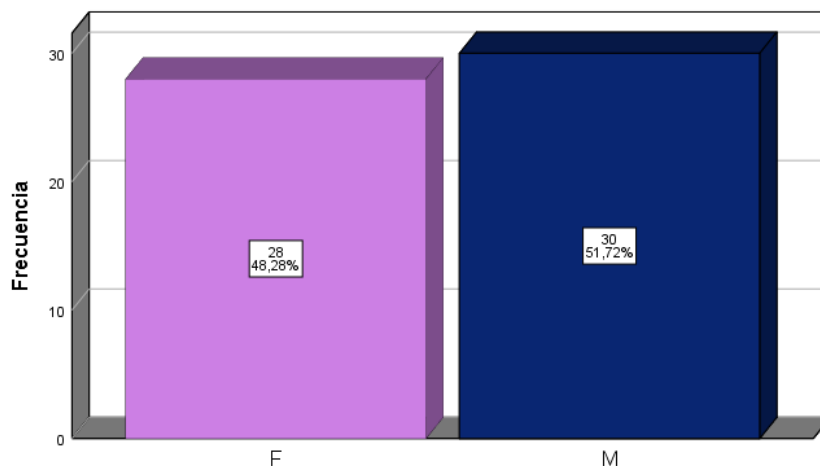


Ilustración 1 Género según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

En la tabla 4 y figura 1 se puede observar que el resultado de la encuesta aplicada indica que 28 son masculinos y 30 son femenino en la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

TABLA 4: Estadísticos descriptivos – Edad de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

EDAD	
21-26	15
26-31	18
31-36	7
36-41	6
41-46	6
46-51	4
51-56	2

Tabla 3 Estadísticos descriptivos – Edad de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

FIGURA 2: Rango de edad según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

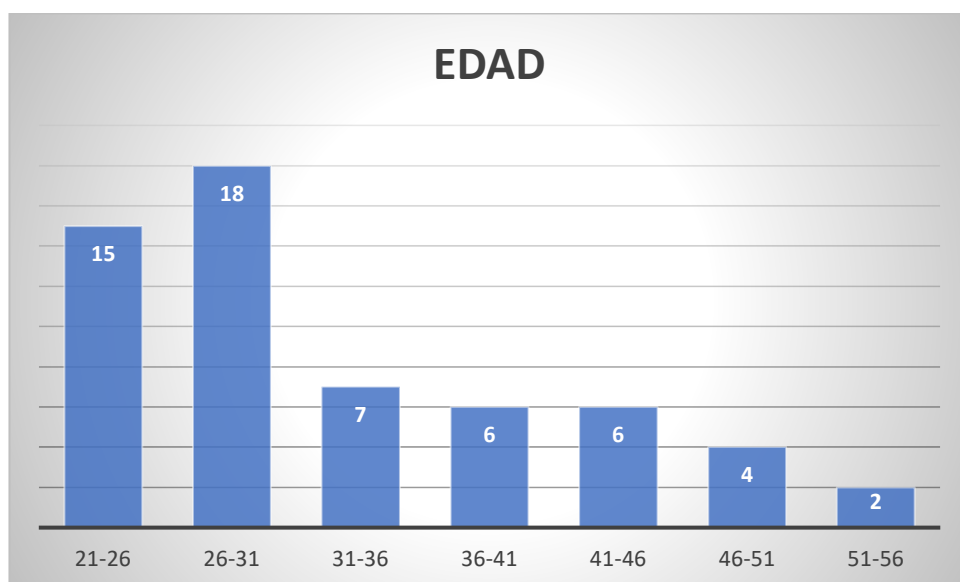


Ilustración 2 Rango de edad según los colaboradores - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

4.1.1.1. Estadísticos descriptivos de la Variable clima organizacional

TABLA 5: Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

Estadísticos descriptivos							
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv. Desviación	Varianza
Actitudes	58	6,00	14,00	568,00	9,7931	1,75478	3,079
Liderazgo	58	7,00	13,00	567,00	9,7759	1,65480	2,738
Trabajo en Equipo	58	4,00	13,00	534,00	9,2069	2,19056	4,799
N válido (por lista)	58						

Tabla 4 Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

Se presenta el análisis correspondiente para cada dimensión de la variable clima organizacional que fue aplicado los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. Se halló que las dimensiones de mayor énfasis son las actitudes, y liderazgo y la dimensión con menor énfasis es toma de decisiones con un promedio 9.20 y una desviación estándar de 2.19. (Ver tabla 05).

a. Descripción de la dimensión Actitud

Esta dimensión está encaminada al comportamiento habitual y las reacciones que un colaborador tiene hacia la empresa es de suma importancia la relación que existe entre la empresa y sus colaboradores para que todo funcione correctamente. A continuación, se muestra el análisis de los ítems 1, 2 y 3 La tabla N° 06 describe las expectativas de los de los colaboradores con respecto a las actitudes que tienen los colaboradores en la empresa que laboran, donde se puede observar que 25 colaboradores opinan que a veces, se sienten cómodos, tranquilos y relajados en la empresa, 24 colaboradores indican que con frecuencia , 4 colaboradores menciona que casi nunca, del mismo modo 4 colaboradores indican que casi siempre y mientras que sólo 1 colaborador indica que nunca se sienten cómodo, tranquilo y relajados en la empresa. La tabla N° 07 muestra que el 26 de los encuestados opinan que con frecuencia la actitud de su superior le impulsa a trabajar más, así mismo 23 colaboradores mencionan que a veces, así también 5 colaboradores expresa que casi siempre, y 2 colaboradores opinan que nunca y casi nunca la actitud de su superior le impulsa a trabajar más La tabla N° 08 muestra que 26 de los encuestados opinan que a veces se sienten

orgullosos de trabajar en la empresa, 21 colaboradores indican casi nunca, 7 colaboradores opinan con frecuencia, así mismo un 3colaboradores mencionan casi siempre, mientras que 1 colaborador opinó que nunca se siente orgulloso de trabajar en la empresa. (Ver figura 03, 04 y 05).

TABLA 6: Estadísticos descriptivos – ¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	4	6,9	6,9	8,6
	A veces	25	43,1	43,1	51,7
	Con frecuencia	24	41,4	41,4	93,1
	Casi siempre	4	6,9	6,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 5 Estadísticos descriptivos – ¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado?

ACT 1

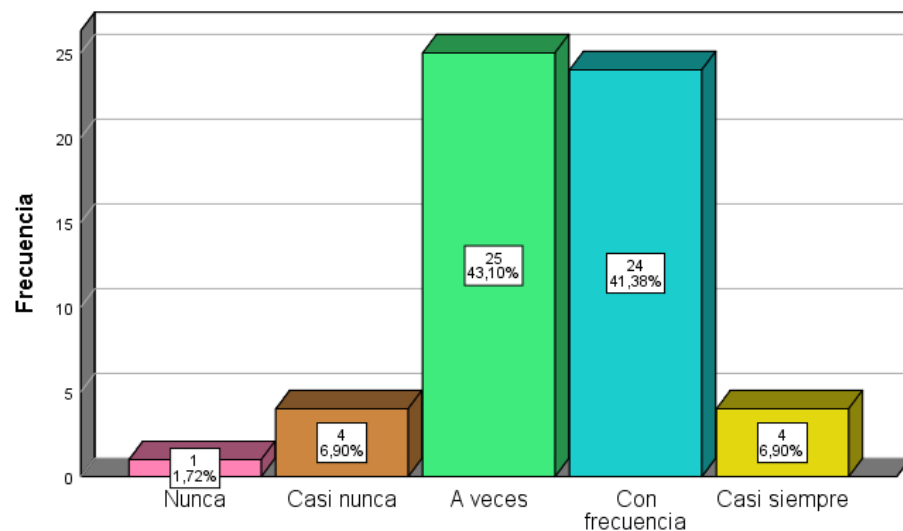


FIGURA 3: ¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

Ilustración 3 ¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 7: Estadísticos descriptivos – ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	2	3,4	3,4	6,9
	A veces	23	39,7	39,7	46,6
	Con frecuencia	26	44,8	44,8	91,4
	Casi siempre	5	8,6	8,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 6 Estadísticos descriptivos – ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más?

ACT 2

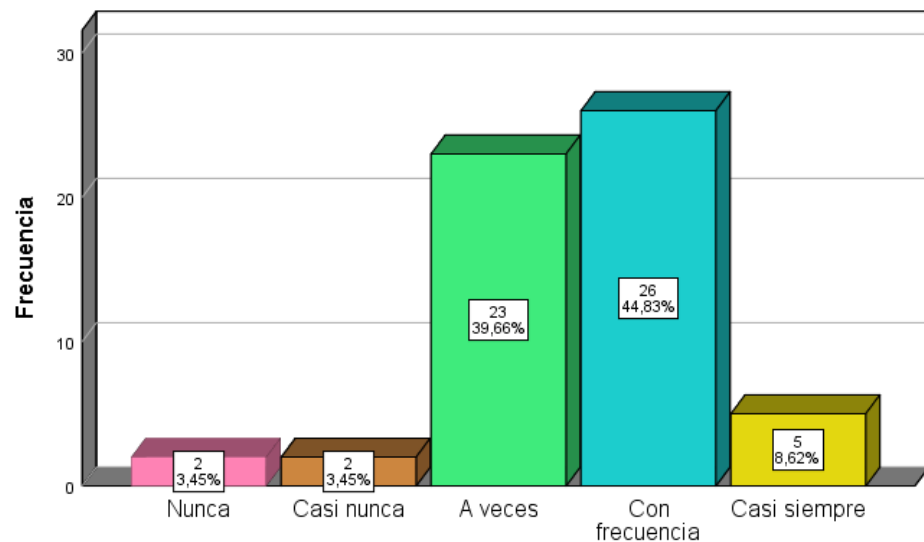


ILUSTRACIÓN 4 ¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 8: Estadísticos descriptivos – ¿Estoy orgulloso de trabajar aquí?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	21	36,2	36,2	37,9
	A veces	26	44,8	44,8	82,8
	Con frecuencia	7	12,1	12,1	94,8
	Casi siempre	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Tabla 7 Estadísticos descriptivos – ¿Estoy orgulloso de trabajar aquí?

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

ACT 3

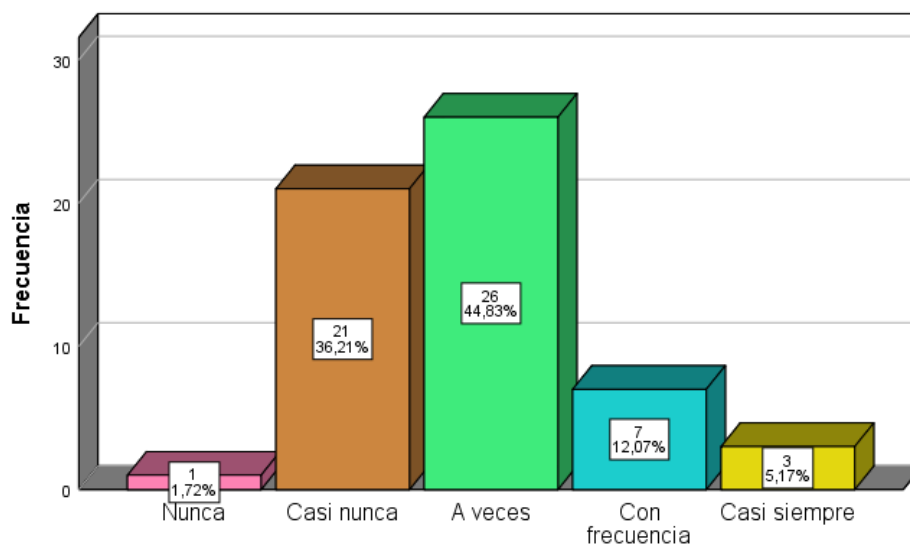


ILUSTRACIÓN 5 ¿Estoy orgulloso de trabajar aquí? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

b. Descripción de la dimensión Liderazgo

Esa dimensión está orientada a que el personal trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos es de suma importancia la relación que existe entre la empresa y sus colaboradores para que todo funcione correctamente. A continuación, se muestra el análisis de los ítems 4, 5 y 6

La tabla N° 09 describe las expectativas de los de los colaboradores con respecto a las fortalezas y logros que tienen los colaboradores en la empresa que laboran, donde se puede observar que 24 colaboradores opinan que con frecuencia, reconocen sus fortalezas y logros, 21 colaboradores indican que a veces , 7 colaboradores menciona que casi siempre, del mismo modo 6 colaboradores indican que casi nunca reconocen sus fortalezas y logros en la empresa. La tabla N° 10 muestra que 22 de los encuestados opinan que, a veces la empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo, 15 colaboradores mencionan que casi nunca, así también 14 colaboradores expresan que, con frecuencia, 5 colaboradores opinaron que casi siempre y sólo 2 colaboradores opinan que nunca solicitan sus ideas para mejorar su trabajo. La tabla N° 11 muestra que 24 de los encuestados opinan que a veces la empresa permite la toma de decisiones por parte de ellos mismos, 18 colaboradores indican que, con frecuencia, 14 colaboradores opinan que casi nunca toman en cuenta las decisiones de los mismos, y sólo 2 colaboradores indicaron que casi

siempre toman en cuenta las decisiones de los colaboradores de la empresa
Tiendas por Departamentos Ripley S.A. (Ver figura 06, 07 y 08).

TABLA 9: Estadísticos descriptivos – ¿Reconocen mis fortalezas y logros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	10,3	10,3	10,3
	A veces	21	36,2	36,2	46,6
	Con frecuencia	24	41,4	41,4	87,9
	Casi siempre	7	12,1	12,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 8 Estadísticos descriptivos – ¿Reconocen mis fortalezas y logros?

LID 1

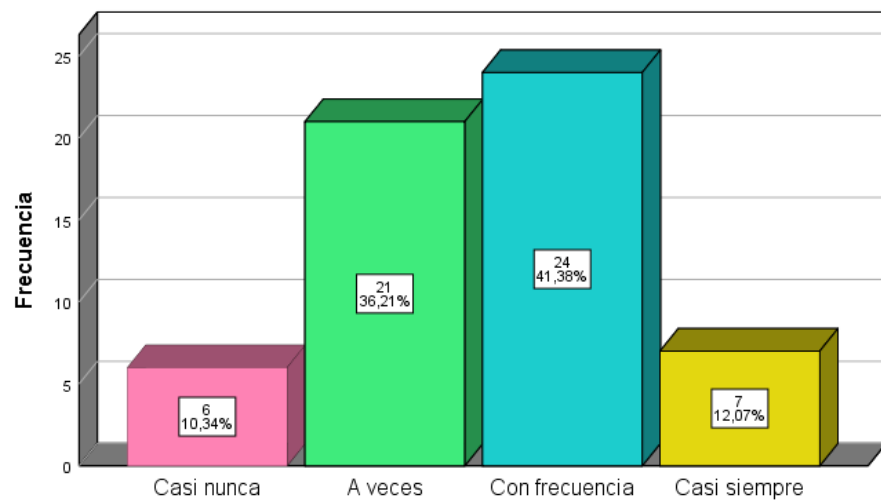


ILUSTRACIÓN 6 ¿Reconocen mis fortalezas y logros? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 10: Estadísticos descriptivos – ¿La empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	15	25,9	25,9	29,3
	A veces	22	37,9	37,9	67,2
	Con frecuencia	14	24,1	24,1	91,4
	Casi siempre	5	8,6	8,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 9 Estadísticos descriptivos – ¿La empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo?

LID 2

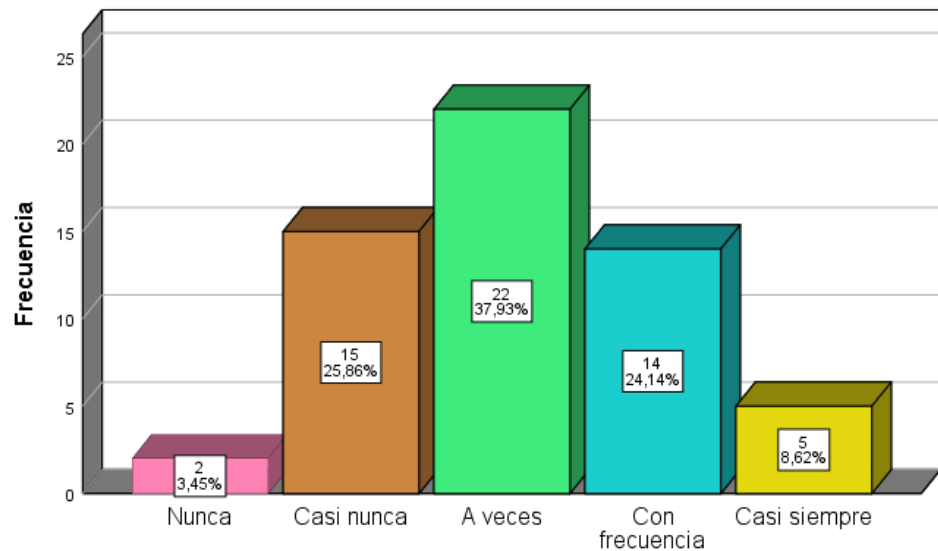


ILUSTRACIÓN 7 ¿La empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 11: Estadísticos descriptivos – ¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de sus empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	24,1	24,1	24,1
	A veces	24	41,4	41,4	65,5
	Con frecuencia	18	31,0	31,0	96,6
	Casi siempre	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 10 : Estadísticos descriptivos – ¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de sus empleados?

LID 3

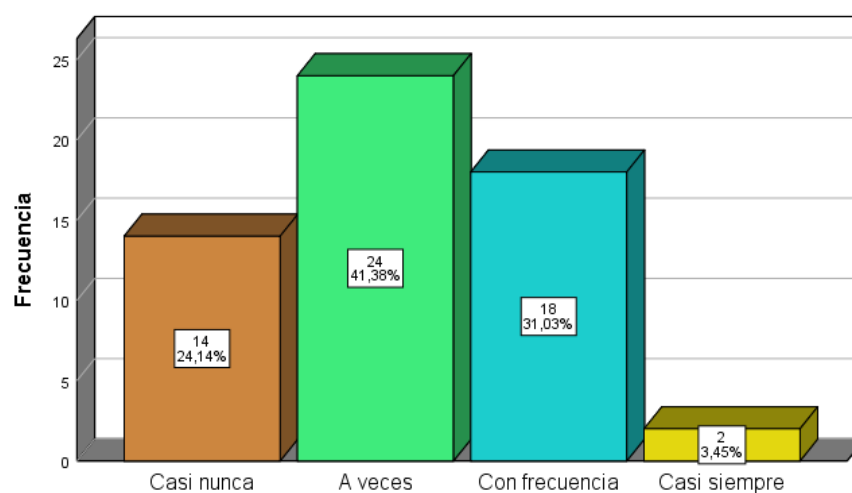


ILUSTRACIÓN 8 ¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de sus empleados? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

c. Descripción de la dimensión Trabajo en equipo

Esta dimensión está orientada a la productividad, competitividad y logro de objetivos comunes por parte de todos los colaboradores y que permita orientar el comportamiento de los mismos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad. seguidamente, mostramos el análisis de los ítems 7, 8 y 9. la Tabla N° 12 nos muestra las metas que deben ser establecidas de manera estratégica que describan los resultados esperados y guían los esfuerzos de los empleados donde se observa que 24 de los encuestados opinan que a veces cuando las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado, 13 indicaron que, con frecuencia, 12 colaboradores contestaron que, casi nunca, 06 mencionaron que casi siempre y por último 3 colaboradores indican que nunca hacen un análisis para ver dónde han fallado. La tabla N° 13 muestra que 19 de los encuestados opinan que a veces los objetivos son cumplidos como equipo y no de manera individual, 16 mencionaron que, con frecuencia, 14 colaboradores mencionaron que, casi nunca, 6 colaboradores menciono que casi siempre y finalmente 3 colaboradores opinaron que nunca los objetivos se cumplen como equipo. La tabla N° 14 muestra que 23 de los encuestados opinan que a veces en vez de quejarse tratan de buscar soluciones, 17 colaboradores indicaron que casi nunca, así mismo un 14 opinaron que con frecuencia y finalmente 2 colaboradores opinaron que casi siempre y 2 opinaron que nunca tratan de buscar soluciones (Ver figura 09, 10 y 11).

TABLA 12: Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,2	5,2	5,2
	Casi nunca	12	20,7	20,7	25,9
	A veces	24	41,4	41,4	67,2
	Con frecuencia	13	22,4	22,4	89,7
	Casi siempre	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 11 Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado?

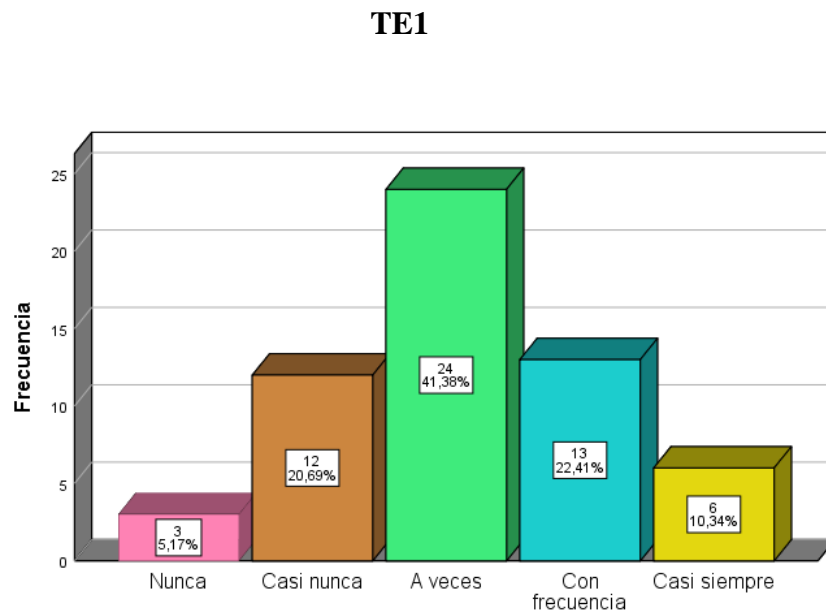


ILUSTRACIÓN 9 ¿Cuándo las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 13: Estadísticos descriptivos – ¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	5,2	5,2	5,2
	Casi nunca	14	24,1	24,1	29,3
	A veces	19	32,8	32,8	62,1
	Con frecuencia	16	27,6	27,6	89,7
	Casi siempre	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 12 Estadísticos descriptivos – ¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?

TE2

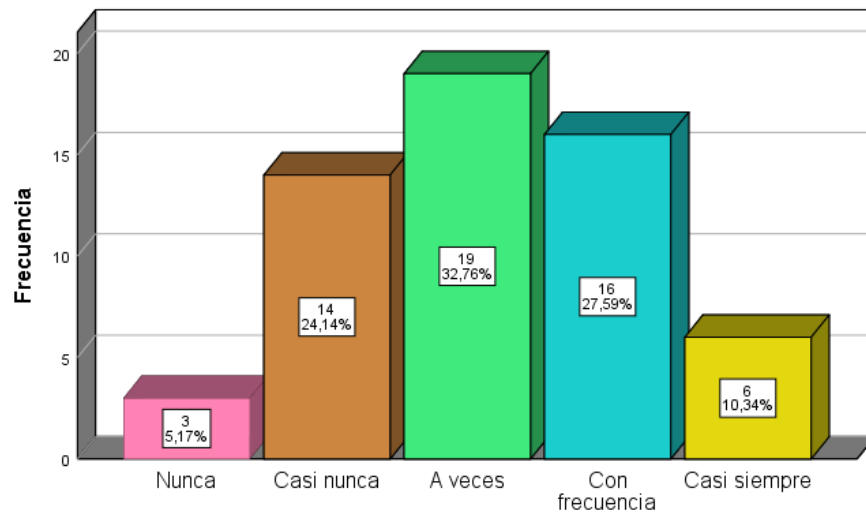


ILUSTRACIÓN 10 ¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 14: Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	17	29,3	29,3	32,8
	A veces	23	39,7	39,7	72,4
	Con frecuencia	14	24,1	24,1	96,6
	Casi siempre	2	3,4	3,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 13 Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones?

TE3

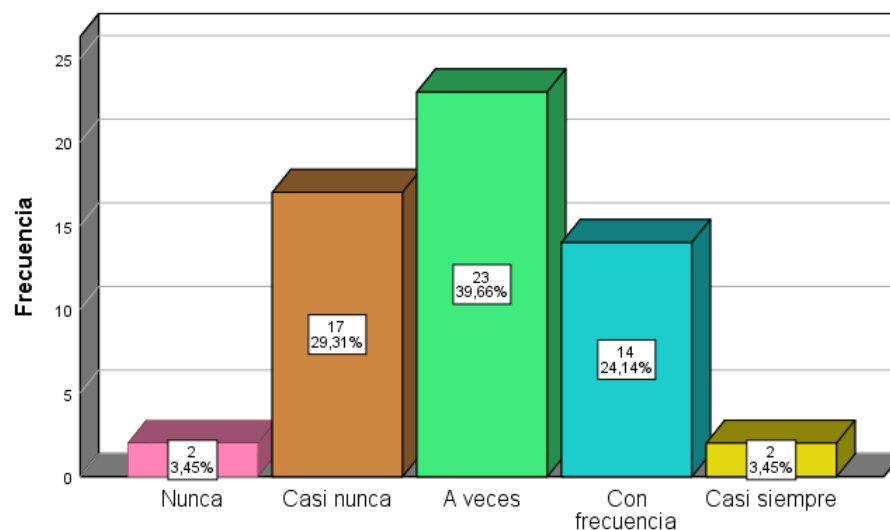


ILUSTRACIÓN 11 ¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

4.1.1.2. Estadísticos descriptivos de la Variable Desempeño de los colaboradores.

TABLA 15: Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

Estadísticos descriptivos							
	N	Mínimo	Máximo	Suma	Media	Desv. Desviación	Varianza
Satisfacción	58	6,00	14,00	590,00	10,1724	2,04457	4,180
Motivación	58	6,00	11,00	519,00	8,9483	1,41944	2,015
Relaciones I.	58	4,00	13,00	520,00	8,9655	2,44924	5,999
N válido (por lista)	58						

Tabla 14 Estadísticos descriptivos de clima organizacional de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.

A continuación, se puede verificar el análisis de las dimensiones de la variable Desempeño de los colaboradores después de aplicar el instrumento de investigación a 58 colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. se puede observar que la dimensión con mayor énfasis dominante es la dimensión satisfacción con un valor promedio 10.1 con una desviación estándar de 2.04, seguidamente tenemos la dimensión Relaciones interpersonales con un promedio de 8.96 y una desviación estándar de 2.44, seguidamente tenemos a la dimensión motivación con un promedio de 8.94 y una desviación estándar 1.41.(Ver tabla 15).

a. Descripción de la dimensión Satisfacción

Esta dimensión Satisfacción está orientada a la actitud que tiene un colaborador en el trabajo, con sus jefes y compañeros, más sus expectativas personales. Seguidamente presentamos el análisis del trabajo de campo de

los ítems 1, 2 y 3, en la Tabla N° 16 se observó que 30 de los encuestados mencionan que con frecuencia la empresa hace sentir que los colaboradores son importantes, mientras que 14 colaboradores avalan que a veces hacen sentir que los colaboradores son importantes , además 8 colaboradores mencionaron que casi siempre, 5 mencionaron que casi nunca y finalmente un colaborador opinó nunca hacen sentir que los colaboradores son importantes en dicha empresa . En la Tabla N° 17 se observó que 25 colaboradores de los colaboradores encuestados opinan que con frecuencia se siente satisfechos por el trabajo que realizan, 14 colaboradores opinan que a veces, mientras que 13 señalan que casi siempre y 5 personas encuestadas menciona que casi nunca, mientras que sólo un colaborador opinó que nunca se siente satisfechos por el trabajo que realiza. En la Tabla N° 18 se observó que 26 de los encuestados opinan que a veces sus opiniones son importantes en el trabajo, 19 colaboradores opinan casi nunca, 6 avaló que, con frecuencia, 4 colaboradores opinaron que nunca y por último 3 refirieron que casi siempre sus opiniones son importantes en el trabajo (ver figura 12, 13 y 14).

TABLA 16: Estadísticos descriptivos – ¿La empresa me hace sentir que soy importante?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	5	8,6	8,6	10,3
	A veces	14	24,1	24,1	34,5
	Con frecuencia	30	51,7	51,7	86,2
	Casi siempre	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 15 Estadísticos descriptivos – ¿La empresa me hace sentir que soy importante?

S1

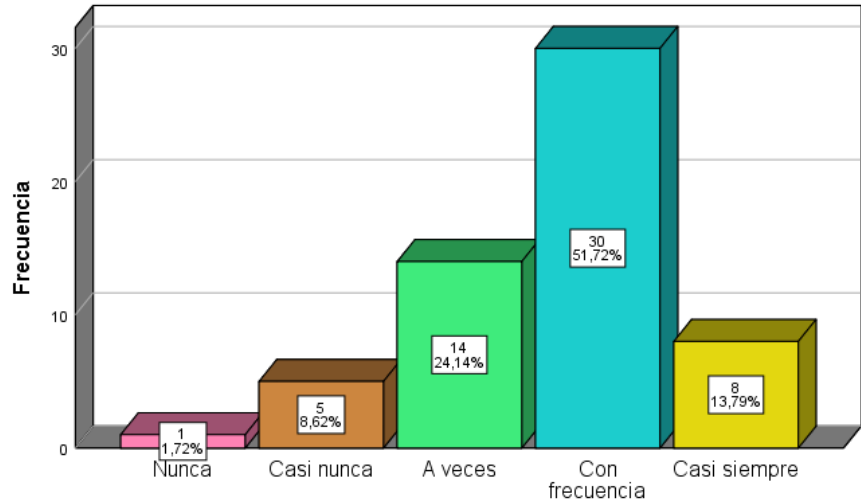


ILUSTRACIÓN 12 ¿La empresa me hace sentir que soy importante? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 17: Estadísticos descriptivos – ¿Se siente satisfecho por el trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,7	1,7	1,7
	Casi nunca	5	8,6	8,6	10,3
	A veces	14	24,1	24,1	34,5
	Con frecuencia	25	43,1	43,1	77,6
	Casi siempre	13	22,4	22,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 16 Estadísticos descriptivos – ¿Se siente satisfecho por el trabajo que realiza?

S2

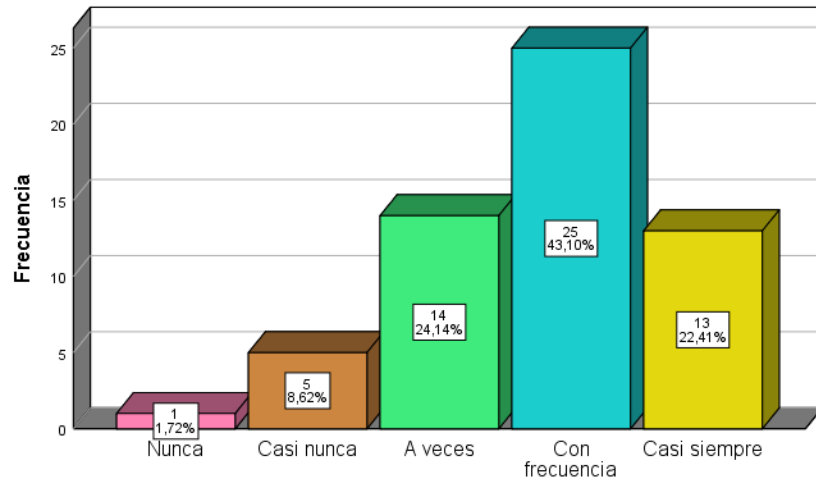


ILUSTRACIÓN 13 ¿Se siente satisfecho por el trabajo que realiza? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 18: Estadísticos descriptivos – ¿Son importantes mis opiniones en el trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	19	32,8	32,8	39,7
	A veces	26	44,8	44,8	84,5
	Con frecuencia	6	10,3	10,3	94,8
	Casi siempre	3	5,2	5,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 17 Estadísticos descriptivos – ¿Son importantes mis opiniones en el trabajo?

S3

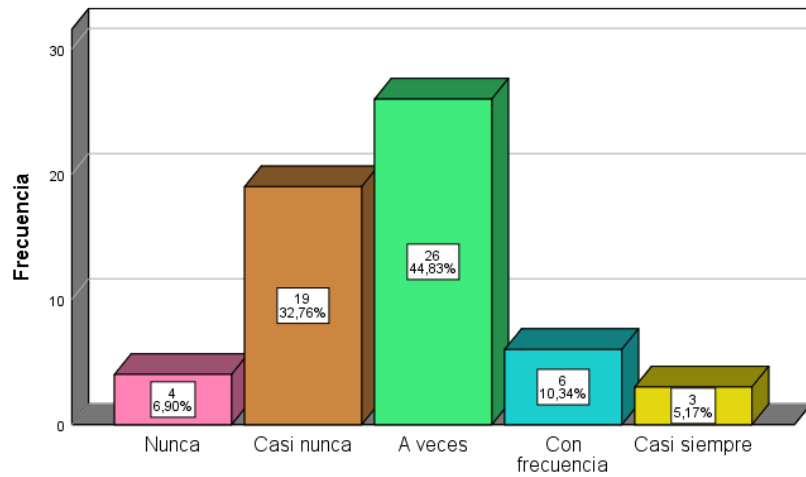


ILUSTRACIÓN 14 ¿Son importantes mis opiniones en el trabajo? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

b. Descripción de la dimensión Motivación

Esta dimensión está orientada a la forma de mantener un ambiente agradable y proactivo para realizar las actividades de cada empresa, los beneficios que motivación contribuyes es que cuando los colaboradores están satisfechos y productivos en el trabajo se sienten más comprometidos con la empresa. en la Tabla N° 19 se observó que 27 de los encuestados avalan que con frecuencia motivan a los colaboradores para trabajar en la empresa Tiendas por departamento Ripley S.A., mientras que 17 los colaboradores mencionaron que a veces, 8 colaboradores mencionan que casi nunca, y 6 opinan casi siempre los motivan para trabajar. En la Tabla N° 20 se observó que 25 de las personas encuestadas opinan que casi nunca la empresa se preocupa por su bienestar, también 25 colaboradores opinaron que a veces, mientras que sólo 8

colaboradores señalaron que con frecuencia la empresa se preocupa por su bienestar. En la Tabla N° 21 se observó que 25 de las personas encuestadas opinan que casi nunca su superior les apoya para mejorar su desempeño, también 25 colaboradores opinaron que a veces, mientras que sólo 8 colaboradores señalaron que con frecuencia su superior les apoya para mejorar su desempeño. (ver figura 15, 16 y 17).

TABLA 19: Estadísticos descriptivos – ¿En el ambiente de trabajo me motivan para trabajar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	13,8	13,8	13,8
	A veces	17	29,3	29,3	43,1
	Con frecuencia	27	46,6	46,6	89,7
	Casi siempre	6	10,3	10,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 18 Estadísticos descriptivos – ¿En el ambiente de trabajo me motivan para trabajar?

M1

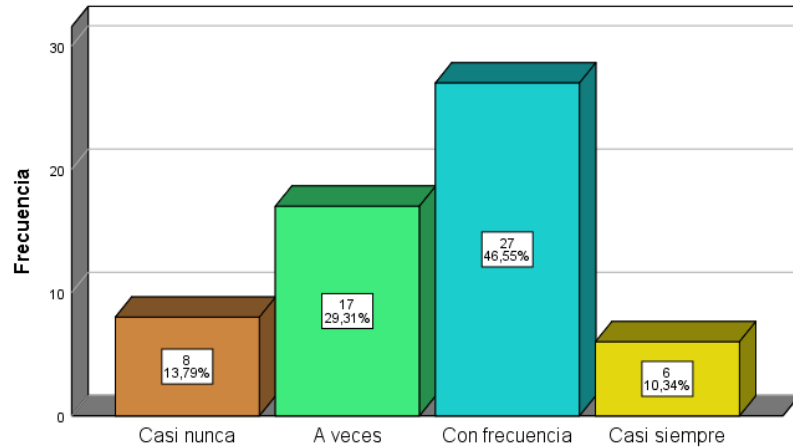


ILUSTRACIÓN 15 ¿En el ambiente de trabajo me motivan para trabajar?
- En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 20: Estadísticos descriptivos – ¿La empresa se preocupa por mi bienestar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	43,1	43,1	43,1
	A veces	25	43,1	43,1	86,2
	Con frecuencia	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 19 Estadísticos descriptivos – ¿La empresa se preocupa por mi bienestar?

M2

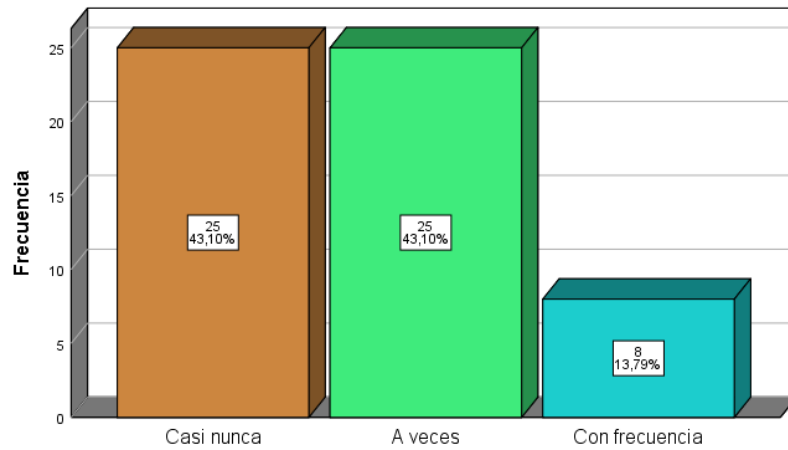


ILUSTRACIÓN 16 ¿La empresa se preocupa por mi bienestar? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 21: Estadísticos descriptivos – ¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	25	43,1	43,1	43,1
	A veces	25	43,1	43,1	86,2
	Con frecuencia	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 20 Estadísticos descriptivos – ¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?

M3

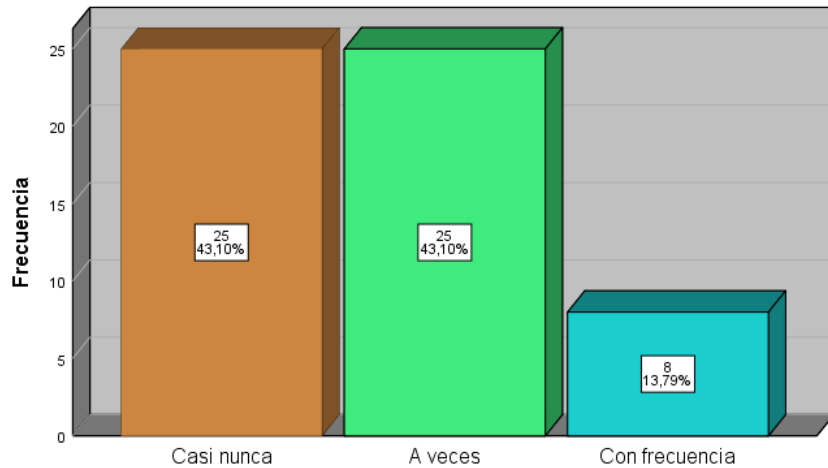


ILUSTRACIÓN 17 ¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?
- En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

c. Descripción de la dimensión Relaciones Interpersonales

Esta dimensión está orientada al ser humano que necesita relacionarse con los demás, para establecer vínculos y aptitudes competitivas que le permitan crecer a sí mismo con el propósito de ser aceptado y desenvolverse dentro de la empresa y en la sociedad. En la Tabla N° 22 se observó que 17 de los encuestados mencionó que con frecuencia las personas con quienes trabajo son confiables, así mismo 14 opinaron que, casi nunca, del mismo modo 14 colaboradores encuestados opinaron que a veces, 8 mencionaron que casi siempre, y 5 colaboradores encuestados opinaron que nunca tienen confianza con sus compañeros de trabajo. Tabla N° 23 se observó que 17 de los colaboradores avalan que a veces mediante la comunicación pueden desarrollar relaciones interpersonales laborales, 16 opina que casi nunca, así mismo 13 opinan que, con frecuencia, 8

colaboradores opinaron que casi siempre y por último 4 colaboradores mencionan que nunca la comunicación puede desarrollar relaciones interpersonales laborales. Tabla N° 24 se muestra que 26 de los colaboradores mencionó que a veces cuando interactúan con sus compañeros se sienten apreciados por ellos, seguidamente 21 colaboradores mencionen que casi nunca, 9 colaboradores mencionan que, con frecuencia, y finalmente 2 colaboradores opinaron que nunca se sienten apreciados cuando interactúan con sus compañeros. (ver figura 18, 19 y 20).

TABLA 22: Estadísticos descriptivos – ¿Las personas con quienes trabajo son confiables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	14	24,1	24,1	32,8
	A veces	14	24,1	24,1	56,9
	Con frecuencia	17	29,3	29,3	86,2
	Casi siempre	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 21 Estadísticos descriptivos – ¿Las personas con quienes trabajo son confiables?

RI 1

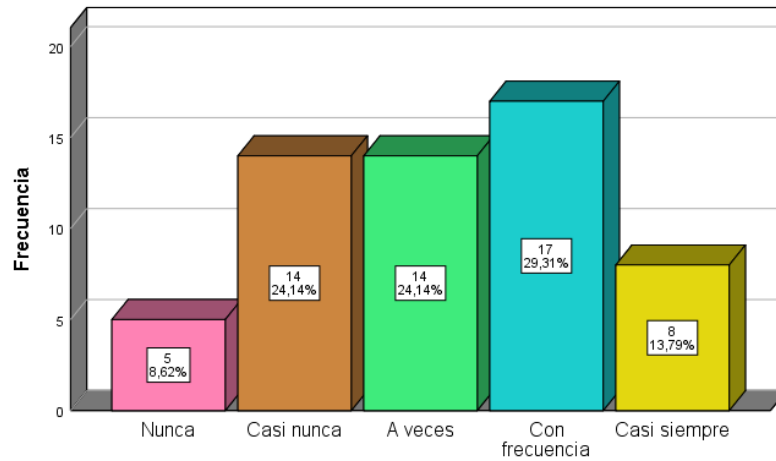


ILUSTRACIÓN 18 ¿Las personas con quienes trabajo son confiables? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 23: Estadísticos descriptivos – ¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	6,9	6,9	6,9
	Casi nunca	16	27,6	27,6	34,5
	A veces	17	29,3	29,3	63,8
	Con frecuencia	13	22,4	22,4	86,2
	Casi siempre	8	13,8	13,8	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 22 Estadísticos descriptivos – ¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.

RI 2

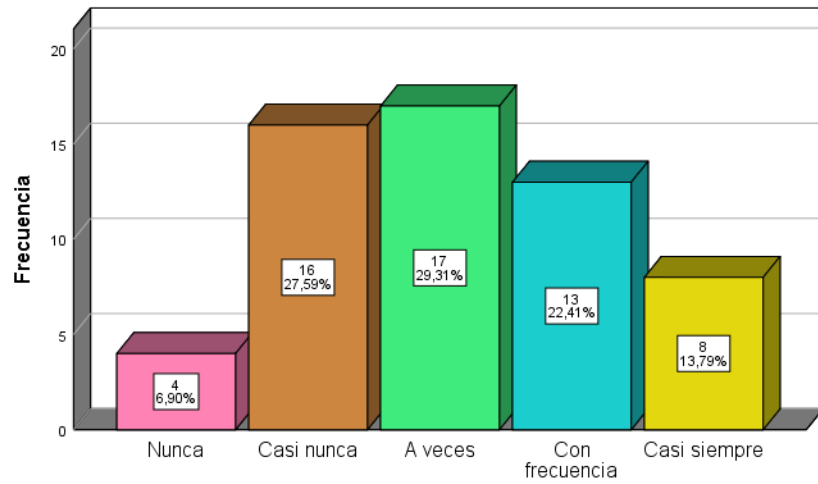


ILUSTRACIÓN 19 : ¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

TABLA 24: Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	3,4	3,4	3,4
	Casi nunca	21	36,2	36,2	39,7
	A veces	26	44,8	44,8	84,5
	Con frecuencia	9	15,5	15,5	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Nota. Datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020

Tabla 23 Estadísticos descriptivos – ¿Cuándo interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos?

RI 3

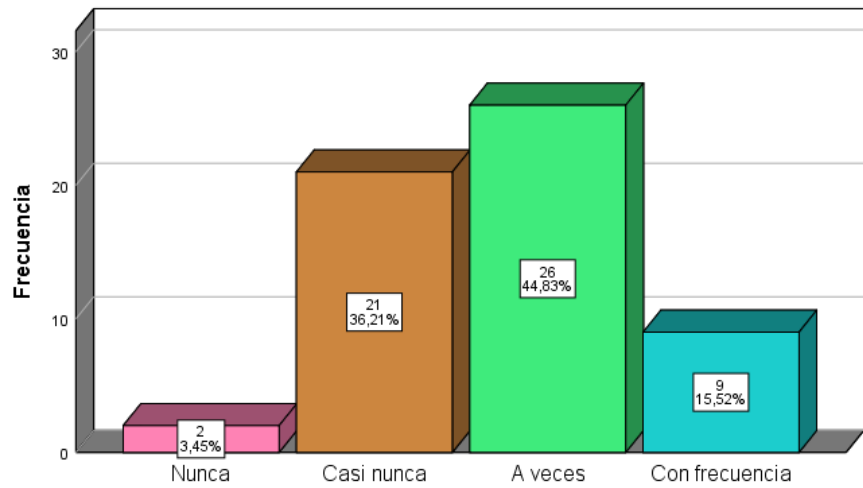


ILUSTRACIÓN 20 ¿Cuándo interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos? - En base de los datos del Test de clima organizacional y desempeño de los colaboradores 2020.

4.1.2. Contrastación y Verificación de Hipótesis

Debido a la información obtenida que fundamentan las variables Clima organizacional y Desempeño de los colaboradores así mismo debido a la información obtenida de las encuestas que han sido aplicadas a los colaboradores de la empresa Tiendas por departamento Ripley S.A. y utilizando la prueba estadística de la correlación de Pearson se justificó las hipótesis planteadas al inicio del trabajo señalando lo siguiente:

Prueba de Hipótesis general

- Objetivo General**
 Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	27,565 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	24,703	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,061	1	,000
N de casos válidos	58		
a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,86.			

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

El resultado de la prueba de hipótesis presenta un P-Value igual a $0.000 < 0.05$ indicando que existe una significancia positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Correlaciones			
		clima organizacional	desempeño de los colaboradores
clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,563**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
desempeño de los colaboradores	Correlación de Pearson	,563**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

H₀: Determinar si el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Hipótesis Alterna:

H₁: Determinar si el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Conclusión:

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.563 y un grado de significancia de 0,000 entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral, lo que indica que la influencia entre estas dos variables es significativa con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: si existe un mayor inconveniente en el clima organizacional, existirá bajo desempeño de los colaboradores.

- **Objetivo específico 1**

Analizar las actitudes y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,200 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	21,532	6	,001
Asociación lineal por lineal	10,275	1	,001
N de casos válidos	58		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones

		desempeño de los colaboradores	actitud
desempeño de los colaboradores	Correlación de Pearson	1	,425**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	58	58
actitud	Correlación de Pearson	,425**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	58	58

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

H₀: No existe una influencia directamente en el desempeño laboral y la actitud de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Hipótesis Alterna:

H₁: Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y la actitud de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.425 y un grado de significancia de 0,000 entre la variable desempeño de los colaboradores y la dimensión actitud donde nos indica que es significativa directa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia significativa directa entre desempeño laboral y la actitud de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente en el desempeño laboral afectará la actitud de los colaboradores.

- **Objetivo específico 2**

Analizar el liderazgo y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,220 ^a	4	,125
Razón de verosimilitud	7,784	4	,100
Asociación lineal por lineal	6,531	1	,011
N de casos válidos	58		

a. 4 casillas (44,4%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,45.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones

		Desempeño de los colaboradores	Liderazgo
Desempeño de los colaboradores	Correlación de Pearson	1	,338**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	58	58
Liderazgo	Correlación de Pearson	,338**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	58	58

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

H₀: No existe una influencia directamente en el desempeño laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Hipótesis Alterna:

H₁: Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.338 y un grado de significancia de 0,125 entre la variable desempeño de los colaboradores y la dimensión liderazgo donde nos indica que su influencia es baja pero significativa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia baja significativa entre en el desempeño laboral y toma de decisiones de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia baja significativa, en tal sentido se afirma que: el liderazgo no está involucrando del todo a los colaboradores es por ellos que se ve afectado el desempeño laboral.

- **Objetivo específico 3**

Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26,497 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	29,309	6	,000
Asociación lineal por lineal	21,721	1	,000
N de casos válidos	58		

a. 6 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,21.

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Correlaciones

		Desempeño de los colaboradores	Trabajo en equipo
Desempeño de los colaboradores	Correlación de Pearson	1	,617**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	58	58
Trabajo en equipo	Correlación de Pearson	,617**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	58	58

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Correlación en SPSS / Elaborado por el Investigador

Hipótesis estadística

Hipótesis Nula:

H₀: NO existe una influencia directamente en el desempeño laboral y liderazgo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Hipótesis Alterna:

H₁: Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y liderazgo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Conclusión

En la tabla anterior mediante el uso de la prueba de Pearson, la hipótesis presenta un P-Valor igual a 0.617 y un grado de significancia de 0,000 entre la variable desempeño de los colaboradores y la dimensión trabajo en equipo donde nos indica que es significativa directa, con lo señalado se confirma la hipótesis de investigación en el siguiente sentido: existe una influencia significativa directa entre desempeño laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. de manera que se rechaza la hipótesis nula. Y se concluye que existe una influencia directa, en tal sentido se afirma que: a mayor inconveniente en el desempeño laboral afectará el trabajo en equipo de los colaboradores.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una influencia es significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, es decir que, a mayor inconveniente del clima organizacional, existirá un bajo desempeño laboral y viceversa en la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.
2. Se concluye que existe una influencia significativa directa, entre la variable desempeño de los colaboradores y la dimensión actitud es decir que la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. se centra en sus colaboradores por ende ellos se sienten identificados y esto conlleva a un óptimo desempeño.
3. Concluimos que existe una influencia es baja pero significativa entre la variable desempeño de los colaboradores y la dimensión liderazgo de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A., porque en la empresa aún existe bajo liderazgo con sus colaboradores y eso se ve reflejado en el desempeño, es decir que en la entidad aún falta involucrar a los colaboradores en el liderazgo para lograr un desempeño óptimo.
4. Finalmente concluimos que existe una influencia significativa directa entre la variable desempeño de los colaboradores y la dimensión trabajo en equipo de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A., es decir que si existe un mayor inconveniente en el desempeño laboral se verá afectado el trabajo en equipo de los colaboradores.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos efectuar mediciones de desempeño laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades de los colaboradores de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A.
2. Se recomienda a los directivos, personal administrativo y de ventas, mostrar actitudes positivas dentro y fuera de la empresa Tiendas por Departamentos Ripley S.A., para mejorar las relaciones personales y laborales.
3. Tiendas por Departamentos Ripley S.A, debería considerar dentro de su plan de capacitación, temas de empoderamiento (empowerment), ya que el Liderazgo permite el compromiso de los trabajadores con la labor que se desempeña, dando opciones de participación y apertura en la toma de decisiones.
- Finalmente se recomienda, fomentar el trabajo en equipo por medio de capacitaciones con el objetivo de crear un plan de mejoramiento en donde se pueda observar y dar a conocer la importancia del mismo, lo que apoyará a cultivar un sentido de pertenencia y un clima organizacional saludable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, G. G. (13 de Marzo de 2019). *Hablemos de empresas*. Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/empresa/que-son-los-proveedores/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20la%20Real%20Academia%20Espa%C3%B1ola,o%20restringido%20seg%C3%BAAn%20las%20necesidades>.
- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA CERVECERA UN ESTUDIO EXPLORATORIO. *Revista IIPSI*.
- Aliaga, M. H., & Julcamoro, R. E. (2016). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL, DE LOS COLABORADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DE CAJAMARCA EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN*. Cajamarca.
- Altez, E. E., & Arias, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra*. Lima.
- Arancibia, J. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Viña del mar: Loreto Marchnt.
- Ayovi, J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista científica*.
- Balbuena, J. H. (06 de Mayo de 2021). "Actitud Empresarial". Obtenido de <https://www.zonaeconomica.com/actitud-empresarial>
- Bossio, Á., & Trucco, M. F. (2016). *ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL*. Argentina.
- Chiang, M., Martín, M., & Núñez, A. (2010). *Relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral*. Mexico.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). *Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: un análisis de género y edad*. Panorama Socioeconómico.
- Chiang, V. M., Salazar, B. C., & Núñez, P. A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. *Theoria*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México: Interamericana Editores S.A.
- Coronel, L. E. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Regional de Agricultura de Chachapoyas*. Chiclayo.
- Díaz, S. (2003). *Trabajo en equipo para la calidad*. CHILE.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la Investigación Científica y Bioesta*. Santiago de Chile: Ril editores.
- Fishman, J. (1979). *Sociología del lenguaje*. . Madrid.
- García Solarte, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Colombia.
- Gardey, A. (2008). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/relaciones-interpersonales/>
- González, H. E., & González, L. E. (2010). Clima organizacional. Argentina.
- Guerrero, M. E. (2017). *FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES Y TOMA DE DECISIONES EN ASOCIACIONES DE MUJERES DE LA ZONA RURAL DEL DISTRITO DE SOROCHUCO*. Cajamarca.
- Kluwer, W. (2016). Obtenido de <https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIA>

- AAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNDSyNjtbLUouLM_DxbIwMDS0MDIwuQQ
GZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAEgsIqTUAAAA=WKE
- Lara, L. E. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAPOLIVERY.CIA.LTDA.* Ecuador.
- Leyva, J. L., Alemán, M. G., & Moreno, P. M. (2012). *Clima Organizacional.* Editorial Academica Espanola.
- Makovský, P. (2014). *Cómo llegar a ser un líder exitoso.*
- Montañés, M. C. (2009). *Psicología de la Motivación: el proceso motivacional.* .
- Morales, A. (03 de Diciembre de 2020). *Significados.* Obtenido de <https://www.significados.com/valores/>
- Núñez, F. M. (2019). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción de los estudiantes de la E.A.P. de Enfermería de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca.* Cajamarca.
- Padilla, F. G. (2016). *Capital humano.* Obtenido de <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
- Paz, R. B. (2012). Satisfacción laboral de los asalariados en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa.* España.
- Peralta, R. (26 de Noviembre de 2020). *Gestiopolis.* Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/el-clima-organizacional/>
- Pino, M. M. (2019). La actitud empresarial que debes tener en tu negocio. *La Revista.* Obtenido de <http://ceaclarevista.com/la-actitud-empresarial-que-debes-tener-en-tu-negocio/>
- Psicología. (2009). *Psicología Básica.* Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/9/Tema%209.%20Motivaci%C3%B3n%20y%20Emoci%C3%B3n.pdf>
- Rojas, N. D., Chirinos, A. Y., & Garcés, M. G. (2017). *El nuevo reto de la gerencia del talento humano los empleados tóxicos.* Venezuela.
- Ronald, R. (2017). *EL TRABAJO EN EQUIPO Y SU INFLUENCIA.* universidad privada de tacna, Tacna, Peru.
- Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. *Revista Psicología Científica.com.*
- Significados. (11 de Agosto de 2017). *Significados.com.* Obtenido de <https://www.significados.com/clima-organizacional/>
- Tirado, C. J. (2013). *LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO.*
- Torres, J. I. (2011). *LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS DEL RENDIMIENTO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA.* Ecuador.
- Tracy, B. (2015). *LIDERAZGO.* México: Graciela Lelly.
- Vásquez, G. B., & Eslava, S. J. (2018). *MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL.* Chiclayo.
- Vega, M. C. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.* Madrid: R.B .

ANEXOS

Matriz de consistencia

Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Metodología
Problema general ¿De qué manera el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.	Objetivo general Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.	Hipótesis general El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos	Variable 1 Clima organizacional Dimensiones X.1. Actitud X.2. Liderazgo X.3. Trabajo en equipo Variable 2	X.1.1. Percepciones X.1.2. Valores X.2.1. Toma de decisiones X.2.2. Planificación X.3.1. Metas X.3.2. Comunicación	Población La población en la presente investigación está conformada por los 58 colaboradores. Muestra

Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020? Problema específico a. ¿Cómo influye las actitudes en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020?	Objetivos específicos - Analizar las actitudes y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020 - Analizar el liderazgo y el grado de influencia	Ripley S.A. - Cajamarca 2020. Hipótesis específicas Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y la actitud de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.	Desempeño de los colaboradores Dimensiones Y.1. Satisfacción Y.2. Motivación Y.3. Relaciones interpersonales	Y.1.1. Retroalimentación Y.1.2. Comunicación Y.2.1. Salario Y.2.2. Ambiente Y.3.1. Confianza Y.3.2. Seguridad	La muestra por ser una población pequeña en la presente investigación está conformada por el personal que labora en dicha empresa que para julio del 2020 fueron en total 58 personas.
--	---	---	---	--	--

<p>Cajamarca 2020? b. ¿Cómo influye el liderazgo en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020?</p>	<p>en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020 - Analizar el trabajo en equipo y el grado de influencia en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos</p>	<p>Existe una influencia directamente en el desempeño laboral y el trabajo en equipo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020. Existe una influencia directamente en el</p>			<p>Nivel de investigación Descriptivo Tipo de investigación El presente estudio es Aplicado Método de investigación Es de tipo descriptivo Diseño</p>
<p>c. ¿Cómo influye el trabajo en</p>					

<p>equipo en el desempeño de los colaboradores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020?</p>	<p>Ripley S.A. - Cajamarca 2020</p>	<p>desempeño laboral y liderazgo de los trabajadores de la Tiendas por Departamentos Ripley S.A. - Cajamarca 2020.</p>			<p>No experimental</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Para medir la variable 1.</p> <p>Cuestionario de encuestas.</p> <p>Para medir la variable 2.</p> <p>Cuestionario de encuestas.</p>
--	-------------------------------------	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
CARRERA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

CUESTIONARIO 1: ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A. Presentación.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del clima organizacional, para ello se le pide a responder con todas las preguntas con sinceridad.

B. Datos Generales:

- Edad:
- Género: Femenino..... Masculino.....

C. Indicaciones:

- Lea cada pregunta con atención.
- Marque con una X la respuesta correcta.
- Sólo se puede marcar una respuesta por cada pregunta.
- La escala de calificación es la siguiente:
 1. Nunca
 2. Casi nunca
 3. A veces
 4. Con frecuencia
 5. Casi siempre

Ítem	Dimensión actitud	1	2	3	4	5
1	¿En mi trabajo, me siento cómodo, tranquilo, relajado?					
2	¿La actitud de mi superior me impulsa a trabajar más?					
3	¿Estoy orgulloso de trabajar aquí?					
Ítem	Dimensión liderazgo	1	2	3	4	5
4	¿Reconocen mis fortalezas y logros?					
5	¿La empresa solicita sus ideas para mejorar su trabajo?					
6	¿La empresa permite la toma de decisiones por parte de sus empleados?					
Ítem	Dimensión trabajo en equipo	1	2	3	4	5
7	¿Cuándo las metas no se alcanzan los colaboradores hacen un análisis para ver qué ha fallado?					
8	¿Cuándo hay un problema en vez de quejarse tratan de buscar soluciones?					
9	¿Los objetivos se cumplen como equipo y no de manera individual?					



**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
CARRERA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

**CUESTIONARIO 2: ENCUESTA PARA MEDIR DESEMPEÑO
DE LOS COLABORADORES**

A. Presentación.

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información acerca del clima organizacional, para ello se le pide a responder con todas las preguntas con sinceridad.

B. Datos Generales:

- Edad:
- Género: Femenino..... Masculino.....

C. Indicaciones:

- Lea cada pregunta con atención.
- Marque con una X la respuesta correcta.
- Sólo se puede marcar una respuesta por cada pregunta.
- La escala de calificación es la siguiente:
 1. Nunca
 2. Casi nunca
 3. A veces
 4. Con frecuencia
 5. Casi siempre

Ítem	Dimensión satisfacción	1	2	3	4	5
1	¿La empresa me hace sentir que soy importante?					
2	¿Se siente satisfecho por el trabajo que realiza?					
3	¿Son importantes mis opiniones en el trabajo?					
Ítem	Dimensión motivación	1	2	3	4	5
4	¿En el ambiente de trabajo me motivan para trabajar?					
5	¿La empresa se preocupa por mi bienestar?					
6	¿Mi superior me apoya para mejorar mi desempeño?					
Ítem	Dimensión relaciones interpersonales	1	2	3	4	5
7	¿Las personas con quienes trabajo son confiables?					
8	¿Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales?					
9	¿Cuándo interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos?					

