



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS
DE LA EMPRESA RIPLEY S.A. MALL DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES -
2019

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

MARIA DEL CARMEN NIMA ALACHE
ORCID: 0009-0007-1754-1398

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2020



CC BY-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>

Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.

Referencia bibliográfica

Nima Alache, M. C. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores - 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Maria del Carmen Nima Alache
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74701651
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-1754-1398
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40612463
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0128-0123
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Rodolfo Zea Melodias
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29388850
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	William Hector Burgos Torres
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07472876
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Luis Alberto Marcelo Quispe
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40612463
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores - 2019
Línea de investigación Institucional	Ciencia, Tecnología e Innovación
Línea de investigación del Programa	Dirección de organizaciones y personas
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MG. ZEA MELODIAS, RODOLFO quien lo preside y los miembros del Jurado DR. BURGOS TORRES, WILLIAM HECTOR y DR. MARCELO QUISPE, LUIS ALBERTO, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS
DE LA EMPRESA RIPLEY S.A. MALL DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES -
2019**

Presentada por la bachiller:

- 1) NIMA ALACHE, MARIA DEL CARMEN

Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado, acuerdan:

APROBAR POR UNANIMIDAD

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, 19 de noviembre del 2020.



PRESIDENTE
MG. ZEA MELODIAS, RODOLFO



SECRETARIO
DR. BURGOS TORRES, WILLIAM
HECTOR



VOCAL
DR. MARCELO QUISPE, LUIS
ALBERTO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD


Yo LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE docente de la Facultad de CIENCIAS DE GESTIÓN y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A. MALL DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019”

del (de la, los) estudiante(s) MARIA DEL CARMEN NIMA ALACHE constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 12 de mayo de 2023


(Firma)

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis padres que han estado conmigo en todo momento brindándome su apoyo incondicional y motivándome siempre a seguir adelante a pesar de las adversidades que se pudieron presentar a lo largo de estos años.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por haberme dado la oportunidad de culminar mi carrera profesional a pesar de todos los obstáculos que se me presentaron, por darme salud para cumplir uno de mis más grandes sueños. A mis padres, por apoyarme en todo momento y brindarme la oportunidad de poder ejercer mi carrera profesional, por su apoyo incondicional que fue fundamental para seguir con mis estudios. A mis profesores, por brindarme los conocimientos necesarios para poder culminar mis trabajos. A mis amigos por sus consejos y apoyo que me han brindado a lo largo de toda esta etapa universitaria que he tenido, la más bonita experiencia que he podido tener. Finalmente, a mi asesor, por brindarme su apoyo y consejos para poder hacer posible la culminación de mi proyecto de tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	20
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	23
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	43
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	45
3.2 Población y muestra	46
3.3 Hipótesis	47
3.4 Variables – Operacionalización	48
3.5 Métodos y técnicas de investigación	51
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	52
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	53
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	55
4.2 Resultados descriptivos de las variables	57
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	59
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	70
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	71
4.6 Procedimientos correlacionales	71
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	78
5.2 Conclusiones	80

5.3. Recomendaciones 82

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de colaboradores en el área de ventas de Ripley S.A.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable clima organizacional
- Tabla 3 Operacionalización de la variable desempeño laboral
- Tabla 4 Resultados de validación del cuestionario de clima organizacional
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario del desempeño laboral
- Tabla 6 Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional
- Tabla 7 Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral
- Tabla 8 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional
- Tabla 9 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la dimensión conflicto
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión confort
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión identidad
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión innovación
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión motivación
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión habilidades
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión adaptación
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral
- Tabla 22 Resultados de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral
- Tabla 23 Resultados de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la comunicación y el desempeño laboral
- Tabla 25 Resultados de correlación entre el conflicto y el desempeño laboral
- Tabla 26 Resultados de correlación entre el confort y el desempeño laboral
- Tabla 27 Resultados de correlación entre la identidad y el desempeño laboral
- Tabla 28 Resultados de correlación entre la innovación y el desempeño laboral

Tabla 29 Resultados de correlación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión conflicto
- Figura 5 Análisis descriptivo de la dimensión confort
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión identidad
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión innovación
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión motivación
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión habilidades
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión adaptación
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión compromiso
- Figura 13 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción
- Figura 14 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral
- Figura 15 Gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y desempeño laboral

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE
VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A. MALL DEL SUR, SAN JUAN DE
MIRAFLORES - 2019**

MARIA DEL CARMEN NIMA ALACHE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo del estudio fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019. El tipo de investigación fue básica y diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 25 colaboradores del área de ventas de la empresa Ripley. Los datos se recolectaron mediante los cuestionarios compuesto cada uno por 30 ítems. Los instrumentos presentaron un nivel de confiabilidad de 0,960 para la prueba de clima organizacional y 0,962 para la prueba de desempeño laboral. Los resultados mostraron una correlación directa y altamente significativa, se obtuvo un coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0,778 a un nivel de significancia menor a 0,05, por tal motivo existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Se halló correlaciones positivas altas en las dimensiones comunicación, conflicto y confort; y correlaciones moderadas en las dimensiones identidad, innovación y toma de decisiones con el desempeño laboral. Se recomendó una serie de acciones que permitan mejorar el clima laboral en la empresa que potencie el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño, compromiso, identidad.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR PERFORMANCE IN THE SALES
AREA OF THE COMPANY RIPLEY S.A. MALL DEL SUR, SAN JUAN DE
MIRAFLORES - 2019**

MARIA DEL CARMEN NIMA ALACHE

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the study was to establish the relationship between the organizational climate and work performance in the sales area of the company Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores - 2019. The type of research was basic and a cross-sectional non-experimental design. The sample consisted of 25 collaborators from the sales area of the Ripley company. Data were collected through questionnaires each consisting of 30 items. The instruments presented a reliability level of 0.960 for the organizational climate test and 0.962 for the job performance test. The results showed a direct and highly significant correlation, a Pearson R correlation coefficient of 0.778 was obtained at a significance level of less than 0.05, for this reason there is a high positive correlation between the study variables. High positive correlations were found in the communication, conflict and comfort dimensions; and moderate correlations in the dimensions identity, innovation and decision-making with job performance. A series of actions were recommended to improve the work environment in the company that enhances the work performance of the collaborators in the sales area of the company Ripley S.A. South Mall, San Juan de Miraflores.

Keywords: organizational climate, performance, commitment, identity.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur de San Juan de Miraflores – 2019*, buscó brindar nuevas alternativas de mejora a la empresa en el área de ventas, que busquen el beneficio de sus colaboradores y el cumplimiento de los objetivos del área. Esta investigación planteó como análisis problemático la mala comunicación entre los colaboradores y jefe del área de ventas lo que dificulta en el cumplimiento de sus objetivos y metas como área, los conflictos constantes, el confort, la falta de identificación de los colaboradores con la empresa, el carecimiento de innovación en el área, y la toma de decisiones que viene afectando el desempeño laboral de los colaboradores en esta área. Ante lo expuesto, existe la necesidad inmediata de mejorar el clima organizacional que esta está afectando las actividades y cumplimiento de los objetivos. Por otro lado, para cumplir los objetivos es importante implementar nuevas herramientas para la gestión y técnicas que sean necesarias para que el clima organizacional mejore y esta se vea reflejada en el desempeño laboral de los colaboradores.

El problema general de la investigación fue ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Asimismo, la hipótesis alterna fue: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

El desarrollo de la siguiente investigación estuvo constituido de cinco capítulos, los cuales se describen a continuación.

En el capítulo I, se desarrolló el análisis del planteamiento del problema a nivel mundial, nacional y local, luego se desarrolló la justificación de la investigación, asimismo, se desarrollan los objetivos de la investigación para culminar este capítulo con las limitaciones del estudio.

En el capítulo II, se desarrolló el marco teórico del estudio que comprende los antecedentes de estudio a nivel internacional como nacional, luego se desarrolló las bases teóricas científicas que fundamente la explicación de las variables de estudio, finalmente, se desarrolló las definiciones de la terminología empleadas en este capítulo.

En el capítulo III, se desarrolló el marco metodológico de la investigación que comprende el tipo y diseño de investigación, luego se explicaron la población y muestra del estudio, asimismo, se formularon las hipótesis de la investigación, así como, la operacionalización de las variables, finalmente se explicaron los métodos y técnicas del estudio para culminar con la descripción de los procesos estadísticos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados de la investigación que comprende el análisis de validación y confiabilidad de los resultados, luego se desarrollaron los análisis descriptivos de las variables y dimensiones, posteriormente, se desarrolló la prueba de normalidad de las variables, para culminar con la prueba de hipótesis de la investigación.

En el capítulo V, se desarrollaron las principales discusiones de los resultados, así como las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la investigación como alternativas de solución del problema identificado.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El mundo actualmente viene experimentando un proceso de integración y globalización que exige estructuras organizacionales en los colaboradores. Estos deben ser capaces de adaptarse rápidamente a los cambios. Al igual que pasan a constituir pieza fundamental en el éxito y el alcance de las metas organizacionales.

En el marco de la globalización, las organizaciones se enfrentan a una competitividad constante, esto a consecuencia del entorno que se rodean los colaboradores, debido a que se les exige y se les trata de manera diferente a cada uno de ellos, lo cual va relacionado frontalmente con el éxito de un buen clima organizacional, la armonía que se obtenga entre los colaboradores y los diferentes niveles de jerarquía los cuales se originan mediante estrategias que permitan optimizar los niveles de rendimiento laboral.

En la actualidad, las empresas se enfrentan a cambios agigantados producto de la globalización lo cual exige que se implementen estrategias que le permitan generar ventajas competitivas en base a un desempeño laboral óptimo por parte de los colaboradores que se vea reflejado en sus niveles de productividad. Sin embargo, las condiciones que deben tener los colaboradores están condicionados por un clima laboral positivo que le permita mantener motivado a todo el personal de la empresa que le permita desenvolverse de la mejor manera y puedan realizar sus actividades de manera eficaz.

Las empresas públicas y privadas actualmente no le ponen mucho énfasis al tema del clima organizacional y el desempeño laboral, siendo estos aspectos importantes para el desarrollo y crecimiento de cualquier organización. El clima organizacional permite que los colaboradores cumplan con los objetivos de la organización pues está relacionado con aspectos psicológicos como la motivación, el ímpetu, y la

predisposición por realizar trabajos óptimos en el cumplimiento de sus funciones.

El análisis de la problemática a nivel mundial permite mencionar a Argentina, en la cual, investigaciones evidencian que en este país empresas no toman interés por mejorar el clima organizacional en sus empresas, esto trae como consecuencia que los colaboradores dejen sus puestos de trabajos, discusiones, bajo desempeño laboral, falta de comunicación y organización, no sentirse fidelizados con la empresa y no logran los objetivos establecidos.

En España se hizo una consulta a los países de la Unión Europea donde se consideraba su elección a las mejores empresas para laborar en donde se obtuvieron tres empresas que son pesimistas por el clima laboral que estas generan, donde indicaban los empleados que no les gustaba laborar ahí debido al pésimo clima organizacional que estas generaban siendo esta la principal causa de la mala relación que tenían entre compañeros debido a que no brindaban oportunidades a los colaboradores de poder desarrollarse profesionalmente.

Estados Unidos actualmente es considerado una potencia y los diferentes estudios han evidenciado que muchos colaboradores mienten para no ir a trabajar con excusas de que se encuentran con malestares o inventan enfermedades para no ir a laboral, por otro lado, un alto porcentaje se toman sus vacaciones excusándose en luto u otro motivo con tal de no asistir a desarrollar sus labores en la empresa.

En los aportes de Chiavenato (2000) se considera que el 35% de los empleados consideran salir o renunciar a sus trabajos para buscar nuevas oportunidades fuera del país debido a que en más del 70% de los encuestados indicaban que los sueldos no eran acordes a los trabajos brindados, además de que en muchas de estas empresas no consideraban los ascensos en sus trabajos. Por otro lado, el 16% de estos encuestados ya pensaban en tener un negocio propio

debido a el mismo deterioro de sus climas laborales en sus trabajos.

En el Perú, las empresas retail como Saga Falabella, Ripley, Sodimac, entre otros mantiene un gran número de colaboradores en sus empresas manteniendo niveles diferentes de clima laboral. Estas enfrentan constantemente el reto de tener un plan para mantener un buen equipo en sus lugares de trabajo. Desde esta perspectiva cuando en las empresas se desarrollan buenos climas laborales se cumplen los objetivos establecidos, lo que traería consigo una baja en sus ventas, ya que los colaborados no se desenvuelven de una manera productiva en sus labores diarias y no se sentirían satisfechos en su ambiente de trabajo.

En algunos estudios realizados en el Perú se puede observar que el principal problema por el cual hay un clima laboral deficiente, se debe a la comunicación deficiente entre las áreas de la empresa, falta de reconocimiento al logro de las metas de los colaboradores por lo que esto ocasiona una falta de motivación para ellos y una insatisfacción con respecto a los salarios pues indican que los salarios percibidos no están acorde a las labores que desarrollan.

A nivel local, el área de ventas de la empresa Ripley S.A. se observa que el nivel de desempeño laboral que presentan los colaboradores no está dentro del parámetros de eficientes puesto que los indicadores de las áreas así lo demuestran. Otro de los aspectos importantes que se observa actitudes negativas en las relaciones interpersonales. Asimismo, se manifiestan colaboradores que no se encuentran comprometidos con la empresa afectando el normal desarrollo de los objetivos de la empresa.

Respecto a la comunicación, se da una falta de atención por parte del jefe de área a los colaboradores, no se logra una buena relación ya que cada persona trabaja en sus propias tareas sin tener una buena comunicación entre compañeros lo que

hace que el ambiente no sea el adecuado para el desempeño de funciones.

Respecto al conflicto, se evidencia generalmente por discrepancias entre los colaboradores, por la falta de comunicación entre el jefe de área y los colaboradores y por el incumplimiento de metas que se tiene en el área.

Respecto al confort, los colaboradores no tienen un área con las condiciones para realizar sus labores, la alta rotación de personal y la evidente falta del desarrollo personal como profesional, es decir, no se evidencia el apoyo de la empresa al desarrollo de una línea de carrera.

Respecto a la identidad, los colaboradores de la empresa no sienten identificados, porque, no conocen la misión, la visión, no se identifican con la práctica de los valores de la empresa, desconocen la creencia y la filosofía de la empresa.

Respecto a la dimensión innovación, los colaboradores al sentir que su trabajo se vuelve rutinario hacen que no se desempeñen de la misma manera ya que los supervisores no buscan innovar a la hora de realizar sus actividades lo que provoca que los colaboradores caigan en rutina.

Respecto a la toma de decisiones, no se le brinda la autonomía necesaria a los colaboradores, no son escuchados y hace caso omiso a las formas más eficientes de hacer su trabajo.

Respecto a la motivación, se evidencia la falta de motivación en los colaboradores de área por la poca preocupación del jefe área hacia sus colaboradores, la falta de dinamismo en la empresa, la falta de apoyo al colaborador para realizar otras actividades en su vida diaria, como sus estudios y apoyo familiar.

Respecto a las habilidades, se conoce que la relación con el desempeño laboral está siendo afectada puesto que el nivel competitivo de cada colaborador por otro lado, el alto índice de rotación del personal hace que se pierda las inducciones

realizadas a los colaboradores, es decir cada colaborador que entra tiene que entrar a entrenamiento porque no tiene las habilidades necesarias para el puesto.

Respecto a la adaptación, muchos de los colaboradores tienen que acatar una rotación en sus puestos y funciones laborales que en la mayoría de los casos se demoran en adaptarse al nuevo puesto.

Respecto a la dimensión compromiso, los colaboradores no sienten que sus supervisores valoran su trabajo por ende ellos no se sienten comprometidos con su empresa ni con sus actividades a realizar.

Respecto a la dimensión satisfacción, al no sentir que la empresa te brinda los beneficios necesarios provoca que los colaboradores no se sientan satisfechos dentro de su organización ni con su trabajo que realizan dentro de la empresa lo que provoca la falta del cumplimiento de los objetivos.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación es importante porque busca establecer el nivel de relación que presenta el clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan De Miraflores – 2019, esta investigación se realiza porque Ripley es una empresa que tienen a cargo a sus colaboradores que deben estar motivados bajo un buen lineamiento de liderazgo que le permita obtener un buen desempeño laboral de sus colaboradores dentro de la empresa.

Justificación teórica. La investigación pretende brindar información actualizada y detallada con fuente de información verificada y que se pone a consideración de los futuros investigadores que tengan por iniciativa el estudio del clima organizacional como un factor fundamental para lograr un buen desempeño laboral. Asimismo, la variable clima organización se sustenta en los aportes de Likert (1986) que define al clima organizacional como: “La reacción de un individuo ante cualquier situación, es decir que las personas se desenvolverán y desarrollarán de acuerdo como se perciba el ambiente” (p. 9). Por otro lado, el desempeño laboral se desarrolla con los aportes teóricos de Chiavenato (2000) que indica que el desempeño es el conjunto de habilidades, conocimientos, destrezas y actitudes.

Justificación práctica. Esta investigación tiene como valor fundamental brindar herramientas de clima organizacional que le permita desarrollar un buen nivel de desempeño laboral, ya que es un tema de suma importancia para el desarrollo de las

empresas, debido a que el clima organizacional permite mejorar aspectos como la comunicación, resolver conflictos, la comodidad para desarrollar el trabajo, la identidad con la empresa, con la finalidad de obtener mejores resultados en el desempeño de los colaboradores. En este contexto, la investigación llega a conclusiones que permiten formular alternativas de solución al problema que queja a la empresa en el área de ventas.

Justificación metodológica. La investigación aporta con dos cuestionarios que permiten medir adecuadamente el clima organizacional y el desempeño laboral. Estos cuestionarios fueron presentados a jueces expertos y demostraron niveles adecuados de confiabilidad que permitan recoger datos confiables que le permitan medir las hipótesis planteadas.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Determinar la relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Determinar la relación entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

1.4. Limitaciones de la investigación

En el desarrollo de la investigación se presentaron diferentes dificultades o limitaciones de índole, personal académico, de tiempo, entre otros, sin embargo, fueron superadas con el apoyo del asesor y la predisposición del investigador.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Álzate (2017) en su tesis titulada *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum y logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*, realizada con la finalidad de estudiar la relación que presenta el clima laboral y el desempeño de los colaboradores. La investigación utilizada fue de tipo descriptivo de enfoque mixto, con una muestra de 8 personas. En sus conclusiones el investigador menciona que, para el mejoramiento del clima al interior de la organización, además de estar involucrados los trabajadores es fundamental la participación de los jefes y del departamento de recursos humanos. Asimismo, poner en prácticas las estrategias planteadas para que beneficien tanto a los empleados como a la empresa. Por otro lado, durante la investigación no se pudo realizar la entrevista y la encuesta por la falta de tiempo por parte de los empleados de igual manera de pudo llevar a cabo y se pudo observar, entrevistar, encuestar, realizar la tabulación, análisis de resultados, lo cual al analizarla se pone en práctica las recomendaciones ya que mejora su clima y a la vez satisface a sus trabajadores.

Palomino y Peña (2016) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA.*, realizada con la finalidad de establecer el cómo el clima organizacional beneficia el desempeño laboral de los empleados. La metodología utilizada fue descriptivo correlacional, con una muestra de 97 personas. Respecto al clima organizacional se concluyó que los trabajadores se encuentran motivados, asimismo, se identificó los puntos débiles como la toma de decisiones y las relaciones interpersonales que son las que se desean mejorar en la empresa. Por otro lado, el

desempeño laboral indicó que se deben mejorar aspectos como las aptitudes y las habilidades para optimizar el desarrollo de las funciones para lo cual se deben implementar acciones de mejora mediante un plan de capacitación permanente.

Meléndez (2015) en su tesis titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*, realizada con el objetivo de estudiar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los colaboradores. El autor llega a concluir que la identidad y desempeño laboral se correlaciona positivamente, es decir que los trabajadores se sienten parte de la institución por la identificación que muestra al cliente interno hacia la empresa. Finalmente, el desempeño laboral es una pieza clave para el desarrollo de las actividades ya que si el trabajador no se siente cómodo en su lugar de trabajo no podrá realizar bien sus tareas asignadas.

Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas*, realizada con el objetivo de analizar la forma en que el buen clima laboral favorece el nivel de desempeño laboral de los colaboradores. El autor llegó a concluir que el desempeño laboral está relacionado con las satisfacciones de los colaboradores, por lo que se puede decir es que cuando existe un clima organizacional favorable, el nivel de satisfacción.

Meza y Naranjo (2017) en su tesis titulada *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad*, realizada con la finalidad de analizar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores. La investigación presenta un diseño no experimental y una muestra de 15 colaboradores. En los resultados se explica que el

clima organizacional es un factor que propicia resultados positivos en el desempeño de las funciones de los colaboradores. Según los resultados el clima que se vive en la institución donde se viene realizando la investigación no es el adecuado afectando el logro de los objetivos de las áreas y de la institución en su totalidad.

Antecedentes nacionales

Quispe (2015) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*, realizada con la finalidad de establecer el nivel de relación que presentan las variables clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad. El diseño de investigación utilizado fue no experimental transaccional correlacional, con una muestra conformada de 64 trabajadores de la empresa. El autor concluyó que las variables presentan un nivel de correlación directa y moderada, según un resultado de correlación de 0.520 con un nivel de probabilidad del 0.000. Por otro lado, la motivación laboral se relaciona de manera positiva débil con la productividad laboral debido que la motivación influye directamente al desempeño del trabajador, ya que se recomienda por el autor utilizar diferentes estrategias para motivar a los trabajadores.

Bobadilla (2017) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*, realizada con la finalidad de analizar la relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. La investigación fue de tipo descriptiva y consideró una muestra de 104 docentes. El autor concluyó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo, además se precisó la relación existente las variables mediante el estadígrafo coeficiente de contingencia, esta prueba expresa un resultado de 0,088; lo que atribuye que existe una relación

positiva débil entre las variables de estudio en los Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo. Por otro lado, en la variable desempeño laboral se consideró los tres niveles de desempeño propuestos el Ministerio de Educación, estos niveles son inicio en proceso y logrado. De manera global tres Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo presentan un nivel de desempeño laboral logrado y solo el Instituto Eugenio Paccelly presenta un nivel en proceso, en tanto el orden de los institutos según su desempeño laboral es en primer lugar está el Instituto Franklin, seguido del Instituto Santiago Antúnez y en tercera posición el Instituto San Pedro.

Borja (2017) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet - Independencia 2017*, realizada con la finalidad de conocer la relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral. Respecto a la metodología, el estudio presenta un diseño no experimental y una población de 113 personas con una muestra no probabilística de 87 personas. En sus resultados se indica que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, es decir, cuando en la empresa se desarrolla un clima laboral positivo los niveles de desempeño laboral son más eficientes. Los resultados estadísticos demostraron que el correcto manejo de la innovación es beneficios para el desempeño laboral de los colaboradores. Finalmente, se demostró que uno de los factores fundamentales del desempeño laboral es la satisfacción de los colaboradores, para ello se recomienda una implementación de una política de incentivos a los colaboradores de la empresa.

Lorren (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017*, realizada con el objetivo de analizar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa. El diseño de la investigación es no experimental de corte

transversal de tipo correlacional, además se consideró una muestra de 28 trabajadores. En sus conclusiones se explica que existe una relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, obteniendo 0,70 de Rho Spearman como resultado de coeficiente. Asimismo, se determinó una correlación de 0.547 entre el aspecto individual y el desempeño laboral, lo que demuestra que si existe una relación positiva moderada. Luego se observó un resultado de 0.515 entre la comunicación y el desempeño laboral, lo que demuestra que, si existe una relación, positiva moderada. Finalmente, se observa una correlación del 0.704 entre la motivación y el desempeño laboral, lo que demuestra que existe una relación directa; positiva alta, cabe mencionar que esta relación representa el mayor resultado del análisis de las dimensiones.

Díaz (2017) en su tesis *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2016*, realizada con la finalidad de analizar la relación que presenta el liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad. El diseño de la investigación es no experimental, transaccional o transversal y una muestra de 105 trabajadores. El autor concluyó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad con una correlación de 0.803 que es considerable, asimismo, es destacable las relaciones de variables y sus dimensiones tienen una alta correlación superior a 0.71, a excepción de la relación entre el clima organizacional y la percepción de su trabajo de los trabajadores de la municipalidad, que presenta una correlación media de 0,7 que no es mala. En conclusión, que las dimensiones desarrolladas son buenas para la municipalidad, pero requiere sostenibilidad, ser consistentes de lo que significa, en donde ganan todos, los trabajadores, los funcionarios y sobre todo la población que recibe una

mejor atención como reflejo del buen clima laboral de su municipalidad.

Espinoza (2017) en su tesis *El clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa 3094 del distrito de Independencia 2015*, realizada con el objetivo de estudiar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa mencionada en el título. El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, con una muestra de 50 docentes y administrativos. En sus resultados se indica que el clima organizacional presenta una relación positiva media ($Rho = 0.556$ y significativa de $0.000 < 0.05$) con la variable satisfacción laboral. Asimismo, existen la dimensión autorrealización tiene relación positiva débil ($Rho = 0.448$ y significativa $0.001 < 0.05$) con la dimensión autorrealización.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de clima organizacional

2.2.1.1. Definiciones de clima organizacional.

Chiavenato (2015) define al clima organizacional como: “El ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes” (p. 36).

Rodríguez (2001) define al clima organizacional como: “Las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al ambiente físico en que este se desarrollan las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo” (p. 159).

James y Jones (1974) señalan:

El clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional, en donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y

comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo y a su vez influyen en la conducta del empleado. (p. 16)

Se define entonces al clima organizacional como el conjunto de percepciones que comparten los colaboradores de una organización acerca de las políticas, liderazgo, procesos, entre otros que se desarrollan dentro de la organización.

2.2.1.2. Importancia del clima organizacional.

Chiavenato (2000) afirma:

El concepto motivación en el nivel individual permite tener el concepto clima organizacional en el nivel de la organización, aspecto importante en la relación entre personas y organizaciones. Las personas se hallan en un proceso continuo de adaptación a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener cierto equilibrio. (p. 119)

Brunet (2011) indica que: “El clima laboral refleja los valores y las creencias de cada miembro, debido a la naturaleza que transforman a su vez a los elementos del clima” (p. 101).

Según los autores mencionados, el análisis y diagnóstico del clima se desarrolla por las siguientes razones:

- Analiza los principales factores que tienen el potencial de causar conflictos en la organización.
- Identificar los elementos por los cuales se puede intervenir para construir una mejor organización.
- Facilitan la continuidad del desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores de una organización.

Salinas (2009) indica la importancia del clima de la organización radica en que permite conocer, en forma sistemática y científica, las opiniones del entorno laboral,

así como de las condiciones de trabajo que impiden la generación de planes optimicen la priorización de los factores negativos que se encuentren y afectan directamente al compromiso y la productividad del potencial humano.

2.2.1.3. Características del clima organizacional.

Chiavenato (2015) menciona:

La adaptación, como cualquier otra característica de la personalidad, varía de una persona a otra, y de un mismo individuo, de un momento a otro. Esta variación puede representarse como una continuación que va de una adaptación precaria, en un extremo, a una adaptación excelente, en el otro. Las tres principales características de la persona mentalmente sanas son las siguientes: Las personas se sienten bien consigo mismas, las personas se sienten con las demás personas y las personas son capaces de enfrentar por sí mismas las exigencias de la vida y de las situaciones. (p. 119)

Rodríguez (2001) menciona que el clima organizacional tiene las siguientes características:

- Es permanente puesto que el clima se puede mantener estable a pesar de los cambios graduales que puedan surgir en la organización.
- El clima dentro de una empresa es capaz de modificar las conductas de los colaboradores.
- El clima dentro de una empresa facilita el desarrollo del compromiso e identificación de los colaboradores dentro de la organización.
- Los trabajadores modifican el clima organizacional de la organización afectando directamente su comportamiento y actitudes.
- Las variables estructurales de la empresa afectan el clima laboral afectando el normal desarrollo de las actividades de la empresa.

2.2.1.4. Teorías relacionadas al clima organizacional.

Teoría del clima organizacional de Likert.

Brunet (2011) explica la teoría que propone Likert, quien menciona que el clima laboral es:

El comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. (p. 25)

Brunet (2011) explica que el clima dentro de una empresa se subdivide en los siguientes tipos de climas:

A. Clima de tipo autoritario.

Clima autoritarismo explotador. Brunet (2011) menciona: “Este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente” (p. 92).

Clima Autoritarismo paternalista. Brunet (2011) explica: “Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza tolerante en sus empleados, como la de un amo con su siervo” (p. 92).

B. Clima de tipo participativo.

Clima Consultivo. Brunet (2011) menciona: “Se refiere a un clima participativo donde la empresa tiene confianza en sus empleados. La política y decisiones se

toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores” (p. 93).

Clima participación en grupo. Brunet (2011) explica: “Este tipo la empresa tiene confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están repartidos en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación es ascendente, descendente, y lateral” (p. 94).

En la teoría de sistemas, Brunet (2011) plantea que: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones de la organización que, por su información, sus percepciones, sus esperanzas y sus capacidades” (p. 80)

En esta teoría se establecen tres tipos de variables que permiten identificar el clima dentro de una organización:

Variables causales. Son las llamadas variables independientes, que están dirigidas al avance de la organización y a los resultados que pueden llegar a alcanzar mediante la influencia de un clima laboral positivo.

Variables intermedias. Son aquellas variables que rigen el estado interno del clima laboral como la motivación, la comunicación, la toma de decisiones entre otros que tengan un impacto positivo en el clima de una empresa.

Variables finales. Son aquellas variables que tienen como finalidad la obtención de ganancias, niveles altos de productividad, pérdidas económicas que se pueden producir por los procesos de una organización.

2.2.1.5. Dimensiones de la variable clima organizacional.

A. Comunicación.

Chiavenato (2015) define: “La comunicación es un elemento clave, porque los administradores no trabajan con cosas sino con información. Además, todas las

funciones administrativas, como la planeación, organización, la dirección y el control, solo pueden funcionar en la práctica mediante la comunicación” (p. 308).

Hersey et al. (1998) definen:

La comunicación escrita como oral es crucial para una mejora en la empresa, es una habilidad muy importante en el proceso de la comunicación, ya que se puede evitar malentendidos y se puede aumentar la capacidad de trabajar más productivamente con los empleados y con las demás personas dentro de la organización. (pp. 338 - 339)

Robbins (1998) define los siguientes tipos de comunicación:

- Comunicación interpersonal. Son aquellas comunicaciones que se mantienen entre dos personas que buscan intercambiar información.
- Comunicación oral. Es aquella comunicación que se establece al transmitir una palabra hablada que puede ser cara a cara o por alguna vía telefónica.
- Comunicación escrita. Es aquella comunicación que se transmite mediante escritos como los memorándums, las cartas, los oficios, entre otros.
- Comunicación no verbal. Es aquella que no es ni verbal ni escrito, sino se desarrolla mediante sonidos inarticulados o movimientos corporales.

B. Conflicto.

Arnoletto (2013) menciona: “El conflicto real se basa en diferencias bien entendidas de intereses, opiniones, percepciones, interpretaciones” (p. 18).

Salinas (2009) explica: “Se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización” (p. 21).

El conflicto en las empresas es entendido como una situación de oposición que resulta siendo problemático y de una gestión difícil. Es aquel estado de tensión, que

surge entre dos o más partes en la empresa, porque tienen intereses iguales, diferentes u opuestos sobre alguien o sobre algo, a lo que ven difícilmente compatible con equidad entre ellos. Sin embargo, no necesariamente resulta siendo negativo para las empresas, esta organización entiende al conflicto como una oportunidad de desarrollo de las empresas, dependiendo de la forma como la gestiona.

C. Confort.

Salinas (2009) menciona: “Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable” (p. 21).

Solana (2011) explica: “Es una sensación óptima que depende de factores físicos, fisiológicos, sociológicos y psicológicos, en donde el cuerpo humano se siente satisfecho y no necesita luchar con agentes nocivos e incómodos, ya que se encuentra en equilibrio con el entorno” (p. 11).

El confort es una definición que puede ser de gran utilidad en las empresas, porque que permite reflexionar y discernir sobre distintos aspectos de la vida laboral. El confort, de una persona es el entorno que domina, lo que conoce, a lo que está habituado, es decir, su rutina. Somos lo que hacemos, nuestros hábitos y entornos nos definen, a muchas personas, les cuesta salir de la zona de confort, entendiéndose también en otro sentido, como las comodidades y los recursos suficientes y necesarios que debe tener una colaborar para poder desarrollar sus funciones.

D. Identidad.

Salinas (2009) explica: “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (p. 21).

García (2014) menciona: “La identidad es considerada como un fenómeno subjetivo, de elaboración personal, que se construye simbólicamente en interacción

con otros” (p. 18).

Es relativamente el ambiente o calidad de vida laboral que le brinde la organización al colaborador y que tan identificado se siente con ellos, los equipos con los que labora si satisfacen para el cumplimiento de sus objetivos o el enfoque a la que dirigen los colaboradores con la finalidad de alcanzar los resultados. Es decir, es entendido como el conjunto de normas, creencias, valores, calidad, idiosincrasia, misión y visión que tiene la empresa y con la que los colaboradores se sientan identificados.

E. Innovación.

Salinas (2009) menciona: “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (p. 21).

Hermoso (1992) explica: “La palabra Innovación aparece continuamente como sinónimo de progreso, desarrollo tecnológico, creación de empleo, mejora de las condiciones de vida. Se habla de innovación en los ámbitos económicos y sociales” (p. 21).

La innovación involucra la creatividad, la flexibilidad al cambio, los procesos dinámicos y los criterios para el desarrollo de una actividad, la constancia al cambio para generar una mejor rentabilidad y alcance de los objetivos de forma aménorar tiempo/dinero.

E. Toma de decisiones.

Salinas (2009) menciona:

Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera

delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos. (p. 22)

Hermoso (1992) menciona:

Gran parte del trabajo de quien asume un puesto de responsabilidad consiste en resolver problemas y en tomar decisiones, dos de las áreas más difíciles del trabajo profesional. Muchas veces las soluciones se buscan por reacción y no como prevención a los problemas. Los directivos siempre encuentran escaso el tiempo para resolver problemas y la tendencia es buscar fórmulas salvadoras que hayan funcionado en el pasado. (p.3)

La toma de decisiones es la evaluación relacionada con el análisis el conocimiento que presenta cada colaborador para tomar una decisión acertada para la resolución de un problema a fin al cual se está evocando.

2.2.2. Bases teóricas de desempeño laboral.

2.2.2.1. Definiciones de Desempeño laboral.

Chiavenato (2000) menciona: “El desempeño en los empleados es relevantes en el logro de los objetivos de la empresa. En efecto afirma que la fortaleza de una organización es un buen desempeño laboral de sus trabajadores” (p. 25).

Bittel (2000) define:

El desempeño es influenciado grandes partes por las expectativas del trabajador a la hora de realizar sus actividades diarias. Por lo tanto, el desempeño se vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. (p. 169).

Por otro lado, Alles (2008) define al desempeño laboral como las características personales que pueden llegar a ser comportamientos en un

determinado puesto de trabajo.

En ese sentido, se considera un desempeño eficiente cuando la actividad que realizan los colaboradores permite lograr los objetivos del área y de la empresa en su conjunto, para alcanzar el desempeño eficiente tienen que estar involucrados el líder adiestrando permanentemente a los subordinados.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.

Chiavenato (2000) menciona que es importante el desempeño laboral porque facilita la observación del comportamiento de los trabajadores que son importantes para el logro de los objetivos de la organización. En ese sentido, se afirma que los desempeños eficientes son lo que permiten desarrollarse a las organizaciones.

Bittel (2000) explica:

Es importante el desempeño laboral porque influye gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan la acción es del trabajador, en pro en consolidar los objetivos de la organización. (p. 98)

Chiavenato (2015) sostiene:

Muchas compañías utilizan esta información para determinar las compensaciones que otorgan. Un buen sistema de evaluación puede también identificar debilidades en el sistema de información sobre recursos humanos. Las personas cuyo desempeño es insuficiente pueden poner en evidencia procesos equivocados de selección, orientación y formación, o puede indicar que el diseño del puesto o los retos del mercado no han sido considerados en toda su globalidad. (p. 183)

Alles (2008) menciona que la evaluación de desempeño, son determinadas

para la toma de decisiones, reunión de jefes y subordinados, retroalimentación para saber si debe modificar su comportamiento laboral.

La realización de la evaluación del desempeño laboral exige la realización de diversos análisis de acuerdo con la organización y las capacidades que presentan los colaboradores de la empresa. Siempre se ha tenido por costumbre evaluar solo al personal operativo de una empresa, pensando erróneamente que sólo de ellos depende el éxito de una empresa, sin embargo, las experiencias nos han enseñado que el éxito de una empresa es integral.

2.2.2.3. Características del desempeño laboral.

Flores (2008) describe las características del desempeño laboral de la siguiente forma:

- Adaptabilidad. Se refiere a la facilidad de conservar la efectividad de sus funciones aun con diferentes asignaciones y responsabilidad que se les brinda o solicita.
- Comunicación. Se refiere a la expresión de ideas de un grupo de personas de acuerdo con las consideraciones de su lenguaje o necesidades del receptor.
- Iniciativa. Se refiere a la influencia activa de los sucesos que se dan en la empresa para alcanzar los objetivos que se plantean en la planificación.
- Conocimientos. Se refiere al nivel de conocimientos técnicos y/o profesionales desarrollados durante su formación como en su experiencia laboral que le permiten desarrollar adecuadamente sus funciones.
- Trabajo en equipo. Es la capacidad de desenvolverse adecuadamente en un trabajo desarrollado por un grupo de personas donde se encuentra involucrado.

- Desarrollo de talentos. Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencia de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

2.2.2.4. Evaluación del desempeño laboral.

Evaluación de 360 grados.

Alles (2008) menciona que la evaluación 360 permite evaluar al trabajador de manera global por todo el entorno de la empresa, es decir verse a través de la mirada de otros colaboradores.

González (2014) es un método donde participan todos los trabajadores que se relacionan con el puesto, incluyendo evaluaciones de pares, subordinados, clientes y jefes; de manera confidencial se establece la información obtenida.

En ese sentido, la evaluación 360 grados tiene como característica principal el análisis profundo o estructural de la organización, es una evaluación completa en la cual están involucrados los subordinados, el jefe y los pares.

Evaluación de 180 grados.

Alles (2008) determina que la evaluación de 180 grados es la versión reducida de 360 grados y que se aplica en algunos casos donde existe ausencia de algún nivel organizacional de la empresa.

La evaluación 180 grados se desarrollo antes de la evaluación 360 grados y se viene aplicando en la actualidad en algunas organizaciones por ausencia de algún miembro que forma parte de la evaluación. En otras organizaciones esta evaluación lo realizan previamente a la evaluación 360 grados como un diagnostico previo de como se encuentra la organización.

2.2.2.5. Teorías relacionadas al desempeño laboral.

Según la teoría de los dos factores, se analizó la relación del ambiente externo

y el trabajo individual de cada persona, priorizando dos factores que se describen a continuación:

Factores higiénicos. Comprende condiciones físicas y características de trabajo, compensaciones, beneficios sociales, entre otros; sin embargo, estos factores poseen una capacidad muy limitada para influenciar en el comportamiento de los trabajadores y cuando son escasos producen no satisfacción.

Factores motivacionales. Refiriéndose a las tareas y los deberes que tienen relación con el cargo en sí; produciendo un efecto de satisfacción y un aumento en sus niveles de productividad hasta alcanzar niveles de excelencia de logro. Por estas razones se denominan factores de satisfacción. Entre los cuales tenemos a la delegación de responsabilidad, la simplificación del cargo, la utilización efectiva de sus habilidades personales, los ascensos, la formulación de objetivos y la evaluación relacionada con estos, la libertad de decidir cómo realizar el trabajo y la ampliación o enriquecimiento del cargo.

Esta teoría explica que existen factores externos e internos que logran afectar el comportamiento y/o desempeño de cada trabajador; también, explica los requisitos fundamentales que debe tener el personal con respecto a sus habilidades, conocimientos y muy aparte de la satisfacción externa e interna para obtener mayor desempeño.

2.2.2.6. Dimensiones de la variable desempeño laboral.

A. Motivación.

Chiavenato (2000) explica que la motivación es el resultado arrojado por esta interacción es lo que va a permitir al individuo este o no motivado. Para mí esta interacción lo que origina es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

B. Habilidades.

Gonzáles (2014) sostienen que las habilidades son actitudes inherentes que se necesitan para poder ejecutar una determinada labor o actividad de manera adecuada. Interpretar situaciones de manera adecuada.

En ese sentido, se comprende que las habilidades es el conjunto de capacidades que tiene una persona para desarrollar eficazmente una actividad. En algunos estudios, se indica que las habilidades se desarrollan en concordancia con el talento de las personas indicando que pueden desarrollarse o perfeccionarse con las capacitaciones o el adiestramiento. En otros estudios se indica que son actividades innatas de las personas y que solo el medio ambiente las desarrolla en su interacción.

Las empresas, deben tener en su plan de acciones o de desarrollo acciones que permitan desarrollar habilidades en sus colaboradores, que optimicen el desarrollo de sus funciones, al lograr que los colaboradores trabajen de una manera óptima, mejoran su rendimiento y por lo tanto se cumplen las metas del área o de la organización.

C. Adaptación.

Gonzáles (2014) sostienen que la adaptación puede determinar la flexibilidad ante los cambios en circunstancias determinantes.

En ese sentido, se comprende que la adaptación es la capacidad que tienen las personas para adecuarse a los cambios en la cual se verán involucrados producto de la globalización o cambios estructurales.

D. Compromiso.

Chiavenato (2015) define:

El compromiso es el sentimiento de la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y el compartimiento de los

objetivos de la organización por todos sus participantes, aquí no hay lugar para la alineación del empleado, sino para el compromiso de este. (p.87).

Robbins (1998) define:

El compromiso es un estado en el cual un empleador se identifica con una organización, sus metas y deseos, para mantener su permanencia en la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificación con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso significa con la organización propia. (p.44)

E. Satisfacción.

García (2014) indica acerca de satisfacción que es el carácter laboral un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actitud laboral. El mismo autor menciona cinco tipos de satisfacción.

- Satisfacción progresiva, se refiere al nivel de satisfacción que aumenta con el nivel de aspiraciones del trabajador.
- Satisfacción estabilizada, se refiere a la satisfacción que mantiene el nivel de aspiraciones del trabajador.
- Satisfacción resignada, se refiere al nivel de satisfacción que reduce las aspiraciones que tiene el individuo.
- Satisfacción constructiva, se refiere al nivel de satisfacción que mejora progresivamente debido a la iniciativa para mejorar la situación de insatisfacción.
- Satisfacción fija, se refiere al nivel de satisfacción que se mantiene en el tiempo, ya que no se cumplen las aspiraciones del trabajador.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Compromiso

Tanto la empresa como el trabajador deben de tener un compromiso mutuo tanto el líder en brindar un buen ambiente de trabajo y el trabajador en desempeñarse de la mejor manera en sus actividades del trabajo para llegar al cumplimiento del objetivo.

Conflicto

Se le define a la situación cuando no se llega a un acuerdo mutuamente entre 2 o más personas, en la cual surgiría una discusión o confrontación donde el objetivo principal es mantener firme su posición interponiéndose ante otros.

Desempeño laboral

Si bien es cierto el desempeño laboral influye mucho en el crecimiento de la empresa, pero si la empresa no le brinda un buen ambiente de trabajo a sus trabajadores ellos no podrán desenvolverse de la mejor manera es por ello que la empresa debe de brindarle mayor enfoque a sus necesidades del empleado y a la vez un buen ambiente de trabajo.

Eficiencia

Es el tiempo estimado para la realización de un determinado trabajo y el tiempo empleado para llevar a cabo eficazmente esta tarea.

Innovación

La empresa siempre tiene que innovar en las estrategias para el mejoramiento de sus actividades y también en el ambiente de trabajo de sus colaboradores para que se sientan a gusto en su empresa.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación se desarrolla dentro de los lineamientos de las investigaciones de tipo básica y de nivel correlacional, ya que no se estudia la influencia de una variable sobre otra, se estudia la relación que existe en ambas variables. Al respecto, Hernández et al. (2014) menciona: “Este nivel evalúa la relación que existe entre dos o más variables en un momento definido. La utilidad principal del diseño descriptivo correlacional es analizar el comportamiento de las variables” (p. 93).

Asimismo, la investigación es de enfoque cuantitativo, porque la preguntas, los objetivos y las hipótesis se prueban mediante aplicación de procedimientos estadísticos.

Al respecto, Hernández et al. (2014) menciona:

La investigación de enfoque cuantitativa alude al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado. Este enfoque utiliza la recolección de datos para comprobar hipótesis (...). Al término de la investigación se debe lograr una generalización de resultados, predicciones, control de fenómenos y la posibilidad de elaborar réplicas con dicha investigación. (p. 125)

Diseño de investigación

El estudio se desarrolla dentro de los parámetros de las investigaciones de diseño no experimental, porque en esta investigación no se realiza manipulación de las variables, solo se analiza, describe y explica. Al respecto, Hernández et al. (2014) explican: “Las investigaciones no experimentales, se realizan sin manipular

deliberadamente las variables, es decir, se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 149).

Asimismo, la investigación es de corte transversal, porque los datos se recolectaron en un tiempo único. Al respecto, Hernández et al. (2014) definen a la investigación transversal como: “Investigaciones que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.151). Esta información es corroborada por Gómez (2006) cuando afirma: “Son los diseños que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 102).

3.2. Población y muestra

Población

La población de estudio está conformada por los colaboradores de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur de San Juan de Miraflores, que pertenecen al área de ventas, que hacen un total de 25 colaboradores, siendo una población finita.

Tabla 1

Población de colaboradores en el área de ventas de Ripley S.A.

	Número de colaboradores	%
Hombres	10	40%
Mujeres	15	60%
Total	25	100%

Se observa en la tabla 1, que el área de ventas está conformada por 10 colaboradores hombres que representan el 40% y 15 colaboradores mujeres que representan el 60% de la población considerada en el área de ventas.

Arias (2012) define a la población como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas

conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Muestra

La muestra es de tipo censal porque se consideró a toda la población como la muestra. Se considero este tipo de muestra, por ser una población pequeña y accesible para la investigadora, además, que permite tener resultados más objetivos y exactos.

Lagares y Puerto (2001) señalan que la muestra es: “Una parte o una cantidad pequeña de una población para someterlo a un estudio para analizar o experimentar, cuya característica primordial es que la muestra debe ser representativa de la población” (p. 4).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Existe relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de clima organizacional

Chiavenato (2015) explica: “El clima organizacional es el ambiente existente entre los miembros de una organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación e indica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional. Es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades” (p. 119).

Definición operacional de clima organizacional

El clima organizacional según los teóricos se mide considerando las seis dimensiones como el conflicto, el confort, la comunicación, identidad, innovación y la toma de decisiones y 12 indicadores que facilitaron la construcción de un cuestionario de 30 ítems.

Tabla 2*Operacionalización de la variable clima organizacional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos	
Comunicación	- Fluidez	1 al 5		Malo [8 – 14)	
	- Directa			Medio [14 – 21)	
				Bueno [21 – 23)	
Conflicto	- Mediación	6 al 10		Malo [9 – 14)	
	- Negociación			Medio [14 – 21)	
				Bueno [21 – 23)	
Confort	- Comodidad	11 al 15	1. Nunca	Malo [6 – 14)	
	- Reconocimiento			2. Casi nunca	Medio [14 – 21)
				3. A veces	Bueno [21 – 24)
Identidad	- Cumplimiento de objetivos	16 al 20	4. Casi siempre	Malo [11 – 15)	
	- Cumplimiento de metas			5. Siempre	Medio [15 – 20)
					Bueno [20 – 23)
Innovación	- Estrategias	21 al 25		Malo [14 – 17)	
	- Orientación al cambio				Medio [17 – 20)
					Bueno [20 – 24)
Toma de decisiones	- Análisis de casos	26 al 30		Malo [10 – 15)	
	- Resolución de problemas				Medio [15 – 21)
					Bueno [21 – 24)

Definición conceptual del desempeño laboral

Chiavenato (2015) define:

El desempeño laboral está determinado por los factores actitudinales de la persona y factores operativos tales como: la disciplina, la actitud cooperativa, la iniciativa, la responsabilidad, habilidad de seguridad, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y factores operativos como

conocimientos del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo. (p.183)

Definición operacional del desempeño laboral

El desempeño laboral se mide según los teóricos en cinco dimensiones que son la motivación, las habilidades, la adaptación, el compromiso y la satisfacción, así como de 15 indicadores que fueron expresados en un cuestionario de 30 ítems.

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Motivación	- Incentivos	1 al 6		Malo [19 – 21)
	- Oportunidad de crecimiento			Medio [15 – 25)
	- Logros alcanzados			Bueno [25 – 30)
Habilidades	- Plan de tareas.	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Malo [9 – 18)
	- Cumplimiento de objetivos.			Medio [18 – 26)
	- Optimización de tareas			Bueno [26 – 30)
Adaptación	- Flexibilidad.	13 al 18		Malo [9 – 18)
	- Preparación			Medio [18 – 26)
	- Frecuencia de cambio			Bueno [26 – 30)
Compromiso	- Comunicación	19 al 24		Malo [11 – 17)
	- Oportunidades de crecimiento			Medio [17 – 25)
	- Identificación			Bueno [25 – 29)
Satisfacción	- Decisiones oportunas	25 al 30		Malo [12 – 18)
	- Trabajo en equipo			Medio [18 – 25)
	- Horario flexible			Bueno [25 – 29)

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El desarrollo de la investigación permitió la aplicación del método hipotético deductivo puesto que para dar una posible solución y comprueba los resultados con la experiencia. Al respecto, Behar (2008) señala: “Se trata de establecer la verdad o falsedad de la hipótesis, a partir de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se obtienen deduciéndose de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad están condicionadas en establecerse directamente” (p. 40).

Técnica

El desarrollo de la investigación aplicó técnica principal la encuesta, que permitió la recolección de información de la muestra. Al respecto Bernal (2010) afirma: “El cuestionario o encuesta es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación” (p. 68). Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

También se utilizó la técnica de la observación para poder obtener información de la realidad problemática en la investigación. Hernández et al. (2014) mencionan que la observación es: “Buscar el realismo e interpretar lo observado, es decir a través de ella se puede conocer más la realidad basándose en los actos de los investigados” (p. 243).

Por último, se aplicó la técnica de análisis ya que nos permitió analizar los resultados de las encuestas y observaciones. Según Hernández et al. (2014) definieron que la técnica de análisis es: “Un método que permite buscar información de un contexto, objeto o situaciones en profundidad y evitando no mezclar las creencias personas con la realidad” (p. 245).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados

Todo instrumento que tiene la intención de recoger datos de las unidades de análisis debe gozar de dos requisitos como la validez y confiabilidad. Entendido dichos procedimientos, fueron necesarios realizar una prueba de validez por criterio de jueces y una prueba piloto para determinar la confiabilidad ambos instrumentos.

La validez garantiza que el instrumento mide lo que debería de medir, por lo que se utilizó la validez de dichos jueces para que puedan validar nuestro instrumento de estudio.

Por otro lado, la confiabilidad es la precisión de medida que es dado por el estadístico, se utilizó la confiabilidad para saber los resultados del alfa de Cronbach para identificar la fiabilidad de los instrumentos.

Instrumento I: Cuestionario del clima organizacional

Nombre	: Cuestionario del clima organizacional.
Autor	: María del Carmen Nima Alache.
Año	: 2019.
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú.
Administración	: Individual y colectiva.
Duración	: 30 minutos aproximadamente.
Aplicación	: Colaboradores del área sport de Ripley S.A.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero.

Descripción

El cuestionario que tiene como objetivo medir el clima organizacional se evalúa considerando las dimensiones de comunicación, conflicto, confort, identidad, innovación y toma de decisiones. Este cuestionario esta conformado por 30 Ítems que da una calificación máxima de 150.

Instrumento II. Cuestionario del desempeño laboral

Nombre	: Cuestionario del desempeño laboral
Autor	: María del Carmen Nima Alache
Año	: 2019
Procedencia	: Universidad Autónoma del Perú
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: 30 minutos aproximadamente
Aplicación	: Colaboradores del área sport de Ripley S.A.
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir las cinco dimensiones del desempeño laboral dentro del área de ventas de la empresa Ripley como: motivación, habilidades, adaptación, compromiso y satisfacción. Dicho instrumento está conformado por 30 ítems y una calificación máxima de 150.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de datos

Los datos fueron recogidos mediante dos cuestionario validos y confiables demostrados mediante el estadígrafo de alfa de Cronbach. Los datos recogidos permitieron elaborar una base de datos en el programa Excel y SPSS versión 25. Posteriormente a la base de datos se realizó el analisis descriptivos, resultados que fueron expresados en tablas y gráficos estadísticos. Luego se desarrollo la prueba de normalidad de las variables para tomar de decisión de asumir una prueba paramétrica o no paramétrica en la prueba de hipótesis. Finalmente, se probaron las hipótesis que constituyen el estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de la variable clima organizacional

El cuestionario de clima organizacional presenta validez de contenido mediante criterio de jueces, estos profesionales determinaron que los reactivos considerados en el cuestionario realmente son los adecuados y suficientes para medir el clima organizacional de acuerdo con la percepción de los colaboradores.

Tabla 4

Resultados de validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Estadístico	Aplicable
Mg. Luis Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Temático	Aplicable

Validez del instrumento de la variable desempeño laboral

El cuestionario de desempeño laboral presenta validez de contenido desarrollado mediante el criterio de expertos profesionales designados por la universidad. Estos profesionales determinaron que los reactivos considerados en el cuestionario realmente son los adecuados y suficientes para medir el clima organizacional de acuerdo con la percepción de los colaboradores.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario del desempeño laboral

Validador	Experto	Aplicabilidad
Mg. Wilber Hugo Flores Vilca	Estadístico	Aplicable
Mg. Luis Marcelo Quispe	Metodológico	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Temático	Aplicable

Los resultados de la tabla 4 y 5 permiten concluir que los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral realmente permiten medir las variables mencionadas, considerado que sus ítems son pertinentes y suficientes para valorar las variables de estudio.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de clima organizacional se desarrolló mediante la prueba estadística alfa de Cronbach considerando que es una prueba que mide confiabilidad en cuestionarios de escala múltiple.

Tabla 6

Fiabilidad del instrumento de la variable clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	30

Los resultados de la tabla 6 indican un resultado alfa de Cronbach de 0.960 lo que permite indicar que el cuestionario presenta una confiabilidad muy alta, es decir, la relación de los ítems con el total de la prueba es consistentes y permiten una recolección de datos adecuada.

Fiabilidad del instrumento del desempeño laboral.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de desempeño laboral se desarrolló mediante la prueba alfa de Cronbach considerando que es una prueba que mide confiabilidad en cuestionarios de escala de Likert, como es el caso de esta prueba en mención.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento de la variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	30

Los resultados de la tabla 7 indican un resultado alfa de Cronbach de 0.962 lo que permite indicar que el cuestionario de desempeño laboral presenta una confiabilidad muy alta, es decir, la relación de los ítems con el total de la prueba es consistentes y permiten una recolección de datos acorde con el estudio desarrollado.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

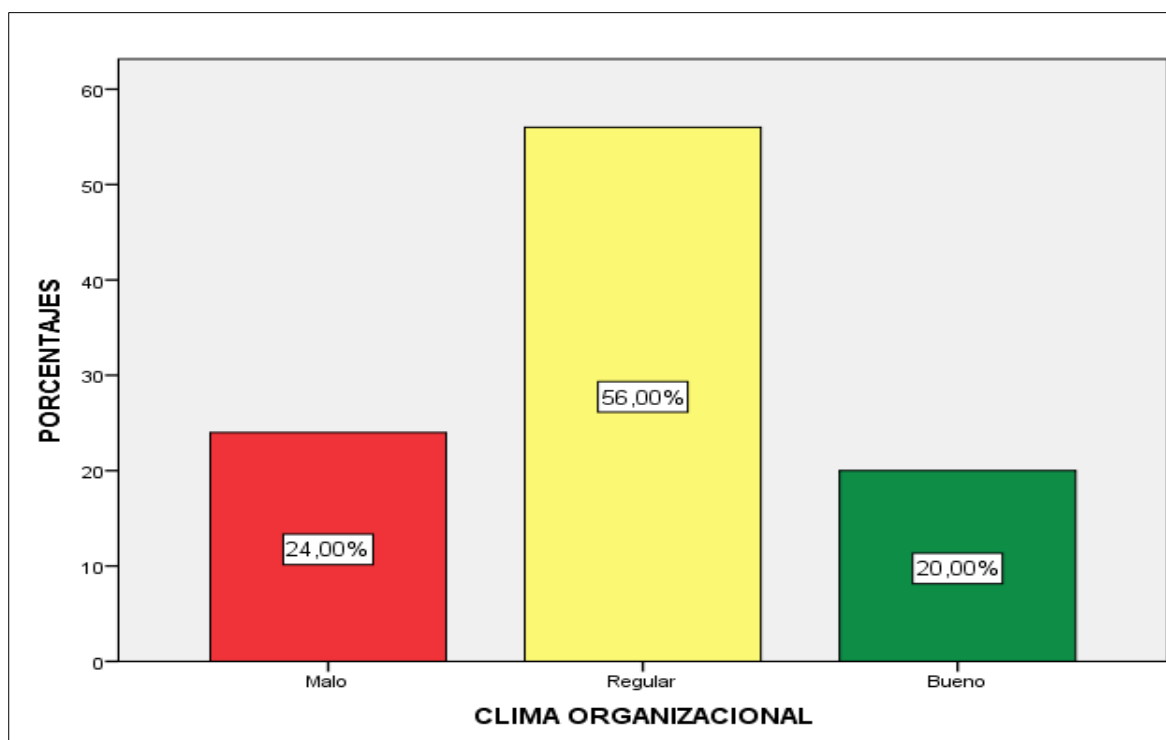
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	24,0
Regular	14	56,0
Bueno	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional



En la figura 1 se observa que 14 colaboradores encuestados que representan el 56% consideran al clima organizacional en un nivel regular, 6 colaboradores encuestados que equivalen al 24% lo consideran en un nivel malo y 5 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia problemas como una deficiente comunicación, evidencia de conflictos,

deficiencias en el confort, falta de identidad de los colaboradores, falta de innovación y deficiente toma de decisiones.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

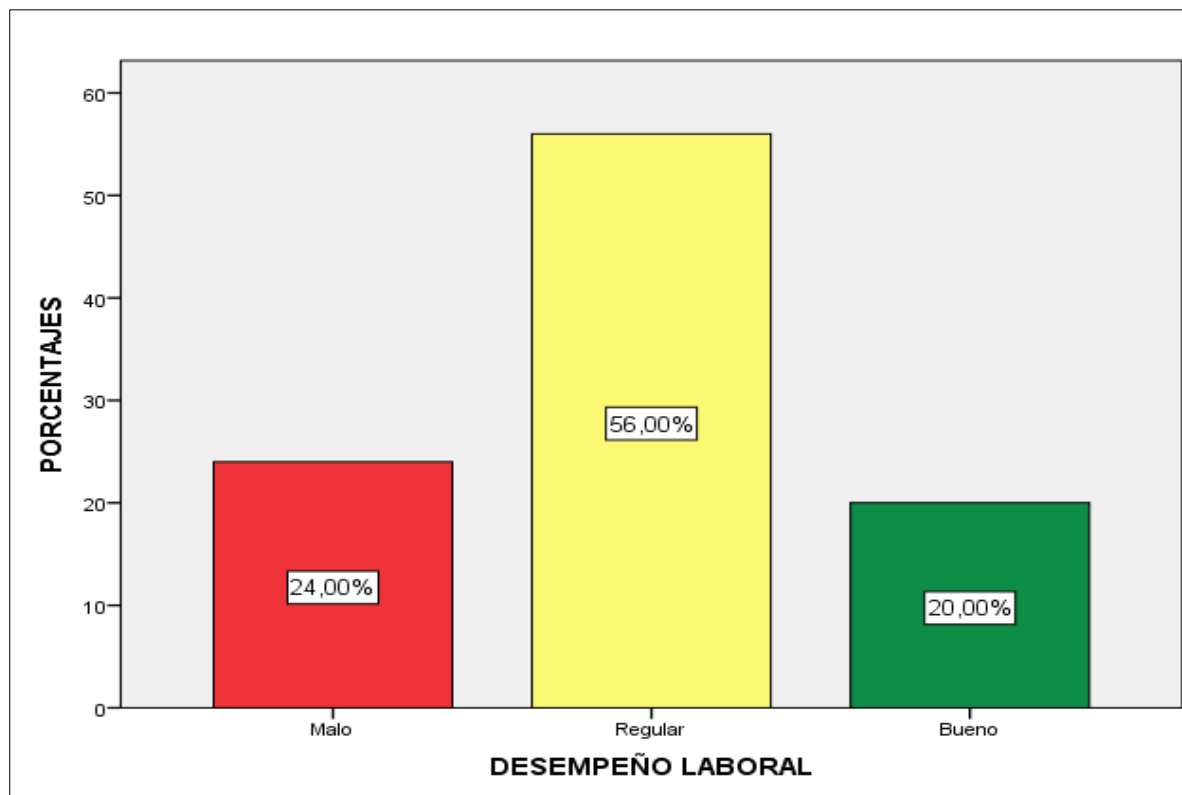
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	24,0
Regular	14	56,0
Bueno	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral



La figura 2 se observa que 14 colaboradores encuestados que representan el 56% consideran al desempeño laboral en un nivel regular, 6 encuestados que representan el 24% lo consideran en un nivel malo y 5 encuestados que equivalen al 20% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia una falta de motivación,

deficiencias en las habilidades, una deficiente adaptación, falta de compromiso e insatisfacción en los colaboradores.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones del clima organizacional

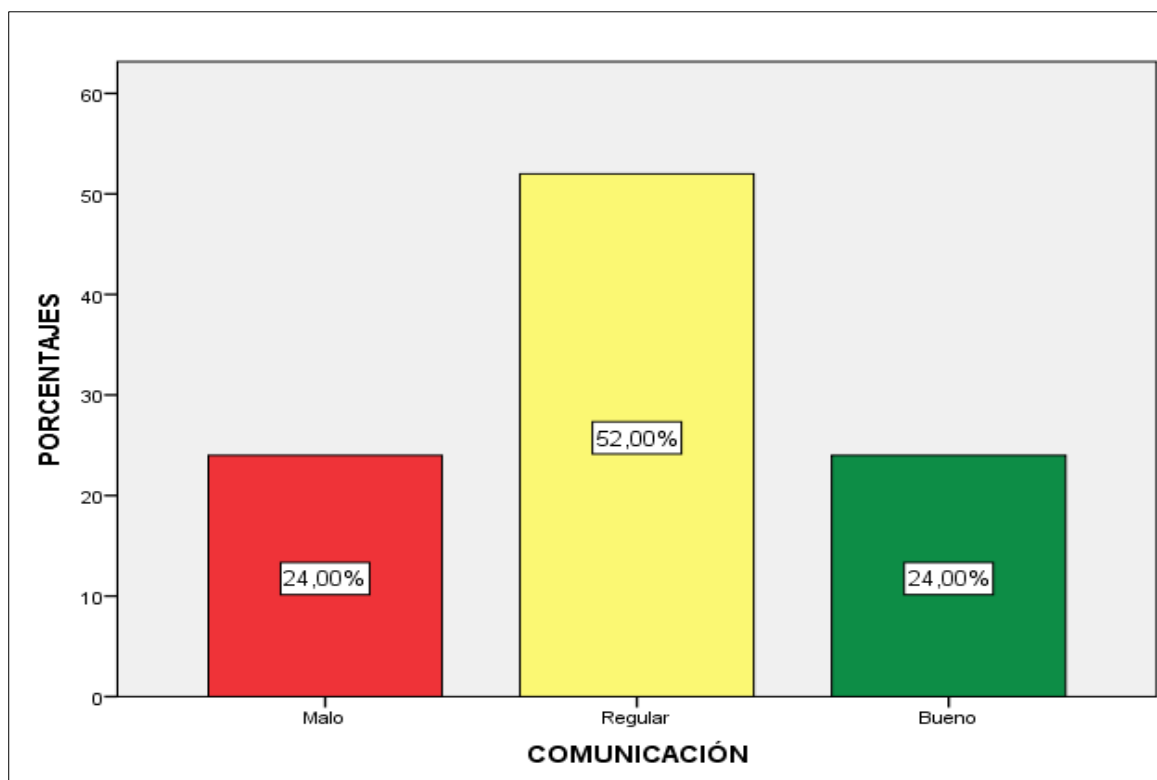
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	24,0
Regular	13	52,0
Bueno	6	24,0
Total	25	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación



En la figura 3 se observa que 13 colaboradores encuestados que representan el 52 % consideran a la dimensión comunicación en un nivel regular, 6 de los colaboradores encuestados que representan el 24% lo consideran en un nivel malo y

6 colaboradores encuestados que equivalen al 24% consideran lo consideran en nivel bueno. Esto evidencia una deficiente comunicación entre los colaboradores y el jefe de área, propiciando que los objetivo no se cumplan.

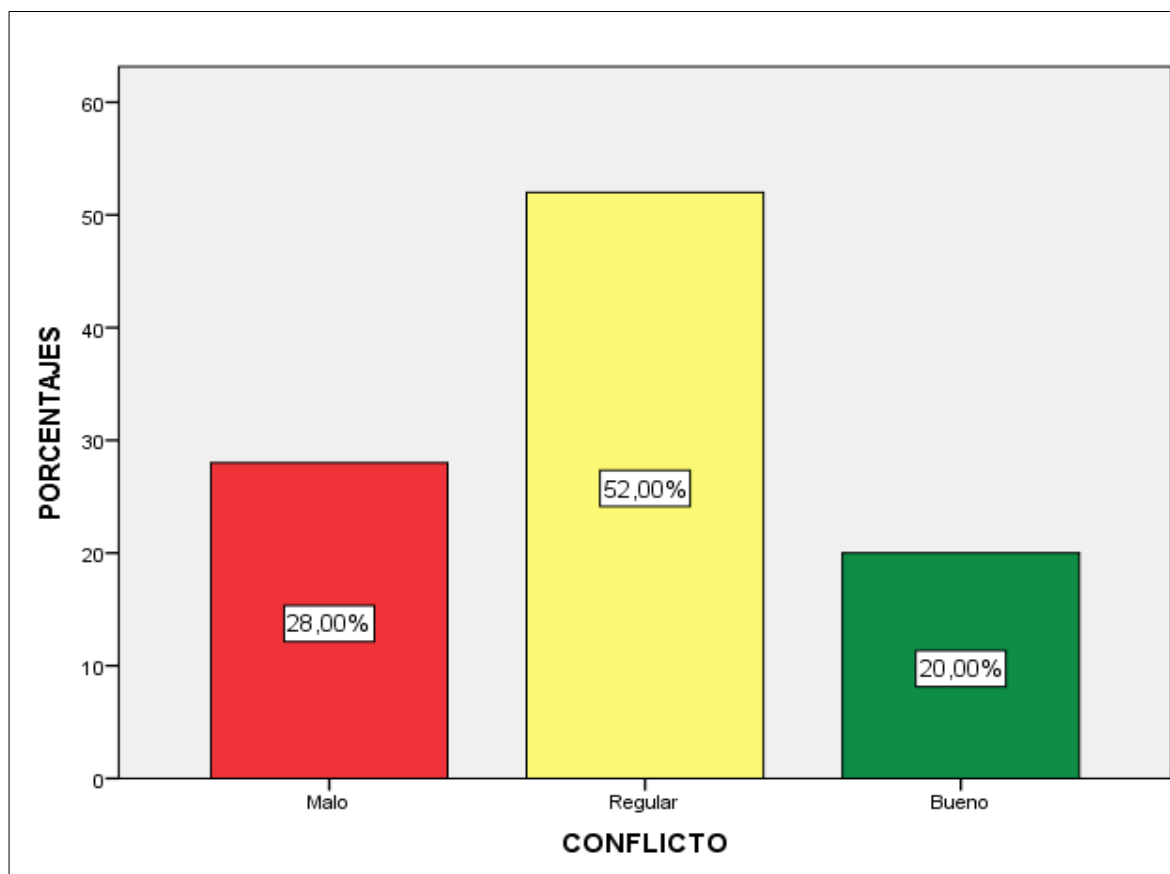
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión conflicto

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	28,0
Regular	13	52,0
Bueno	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión conflicto



En la figura 4 se observa que 13 colaboradores encuestados que representan el 52% consideran a la dimensión conflicto en un nivel regular, 7 colaboradores encuestados que equivalen al 28% consideran lo consideran en nivel malo y 5 de los

colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que existen conflictos en el área de ventas por tener objetivos diferentes o discrepancias en el reconocimiento al logro de los objetivos de área de ventas.

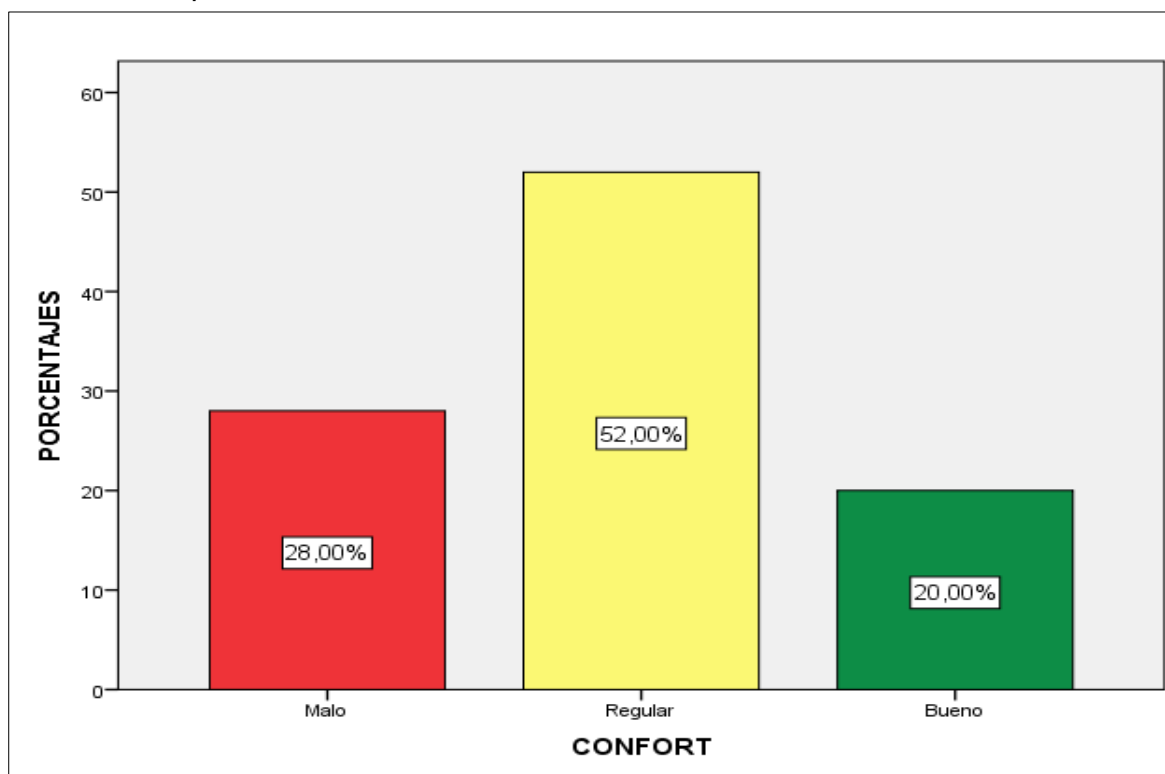
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión confort

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	28,0
Regular	13	52,0
Bueno	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de la dimensión confort



En la figura 5 se observa que 13 colaboradores encuestados que representan el 52% consideran a la dimensión confort en un nivel regular, 7 de los colaboradores encuestados que representan el 28% lo consideran en un nivel malo y 5

colaboradores encuestados que equivalen al 20% consideran lo consideran en nivel bueno. Esto evidencia que una falta de mentalidad colaborativa de los colaboradores, las deficientes condiciones para realizar sus labores y la alta rotación del personal que hace que aprendan rápidamente las habilidades que se requieren para diversos puestos del área.

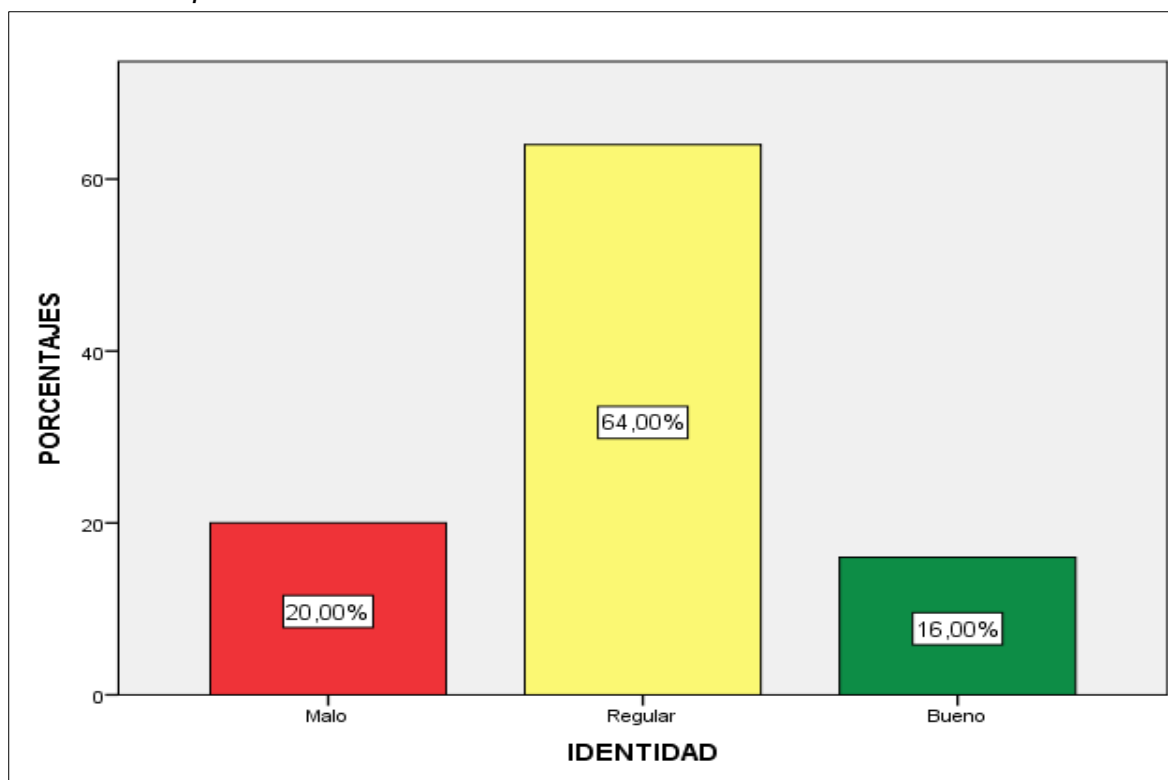
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión identidad

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	20,0
Regular	16	64,0
Bueno	4	16,0
Total	25	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión identidad



En la figura 6 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 64% consideran a la dimensión identidad un nivel regular, 5 colaboradores

encuestados que equivalen al 20% consideran en nivel malo y 4 de los colaboradores encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no se identifican con la empresa, por desconocimiento de la misión, la visión, las creencias, la filosofía y la idiosincrasia de la empresa.

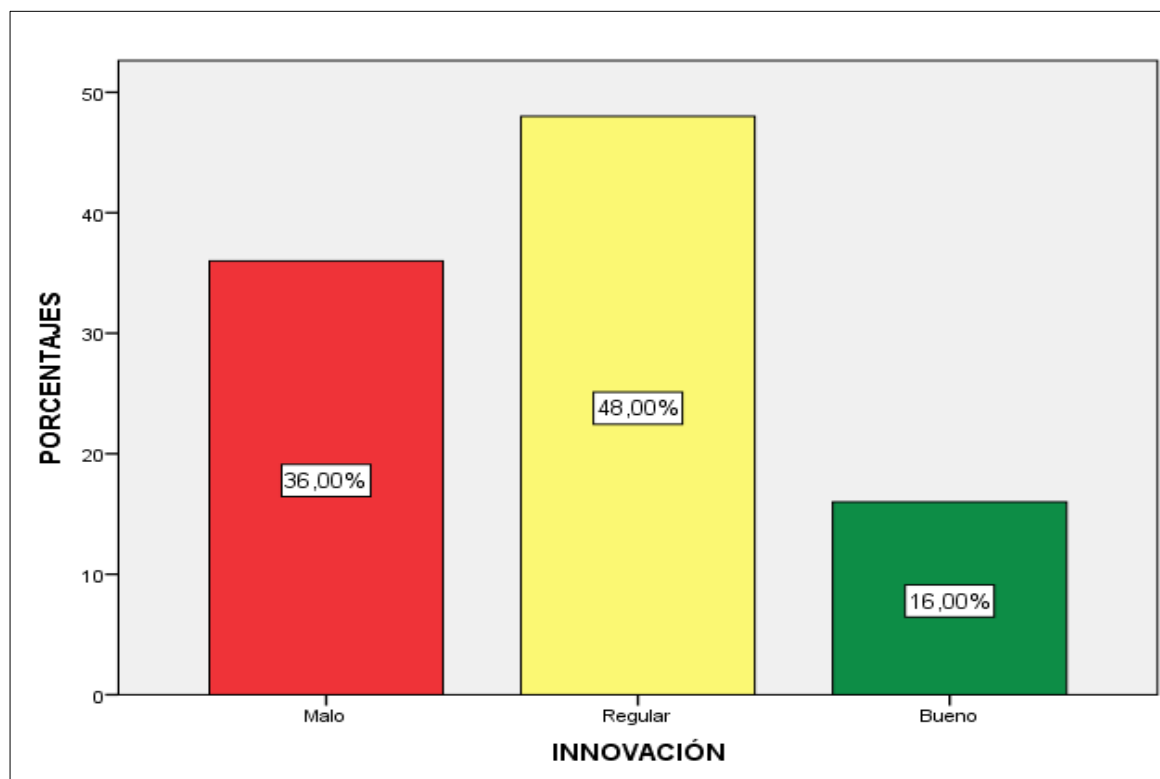
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión innovación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	9	36,0
Regular	12	48,0
Bueno	4	16,0
Total	25	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión innovación



En la figura 7 se observa que 12 colaboradores encuestados que representan el 48% consideran a la dimensión innovación un nivel regular, 9 colaboradores encuestados que equivalen al 36% consideran en nivel malo y 4 de los colaboradores

encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que no se implementan estrategias creativas e innovadoras para mejorar el desempeño de los colaboradores en el área de ventas de la empresa.

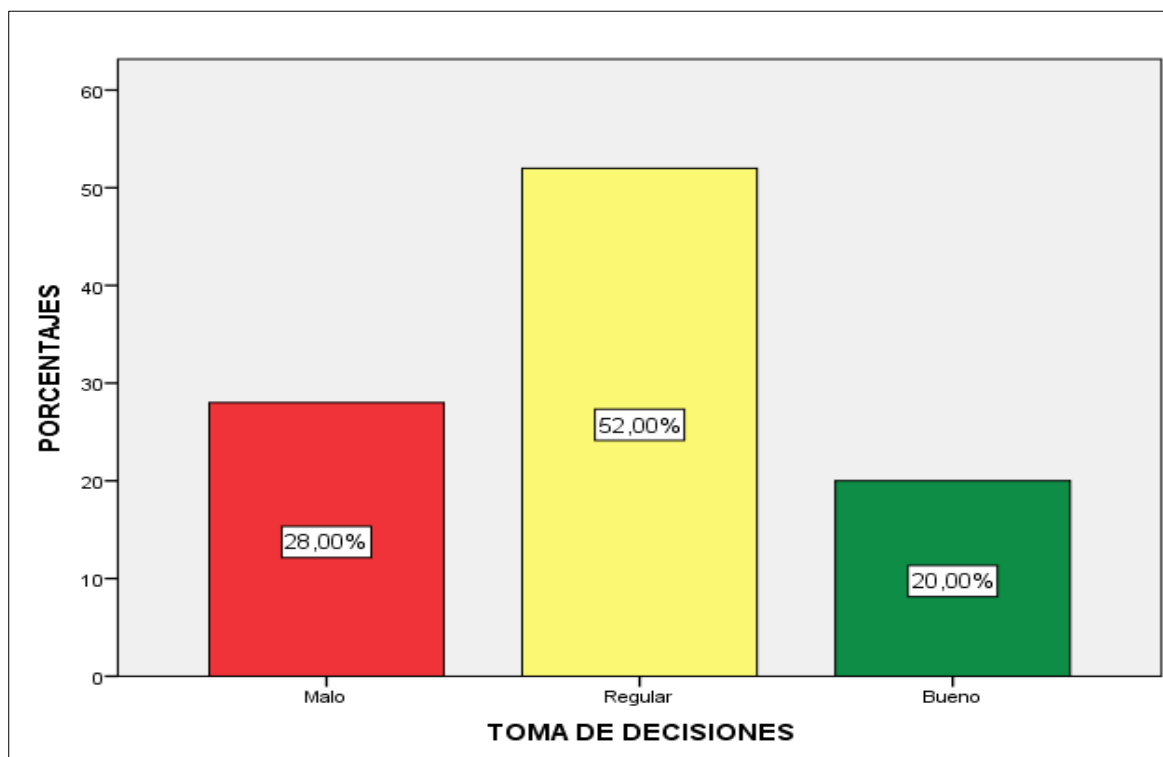
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	7	28,0
Regular	13	52,0
Bueno	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión toma de decisiones



En la figura 8 se observa que 13 colaboradores encuestados que representan el 52% consideran a la dimensión toma de decisiones un nivel regular, 7 colaboradores encuestados que equivalen al 28% consideran en nivel malo y 5 de los colaboradores encuestados que representan el 20% lo consideran en un nivel bueno.

Esto evidencia que la toma de decisiones se toma de manera unilateral, sin considerar la opinión de los colaboradores y en algunos casos sin tener en cuenta los objetivos que tiene el área de ventas de la empresa.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral.

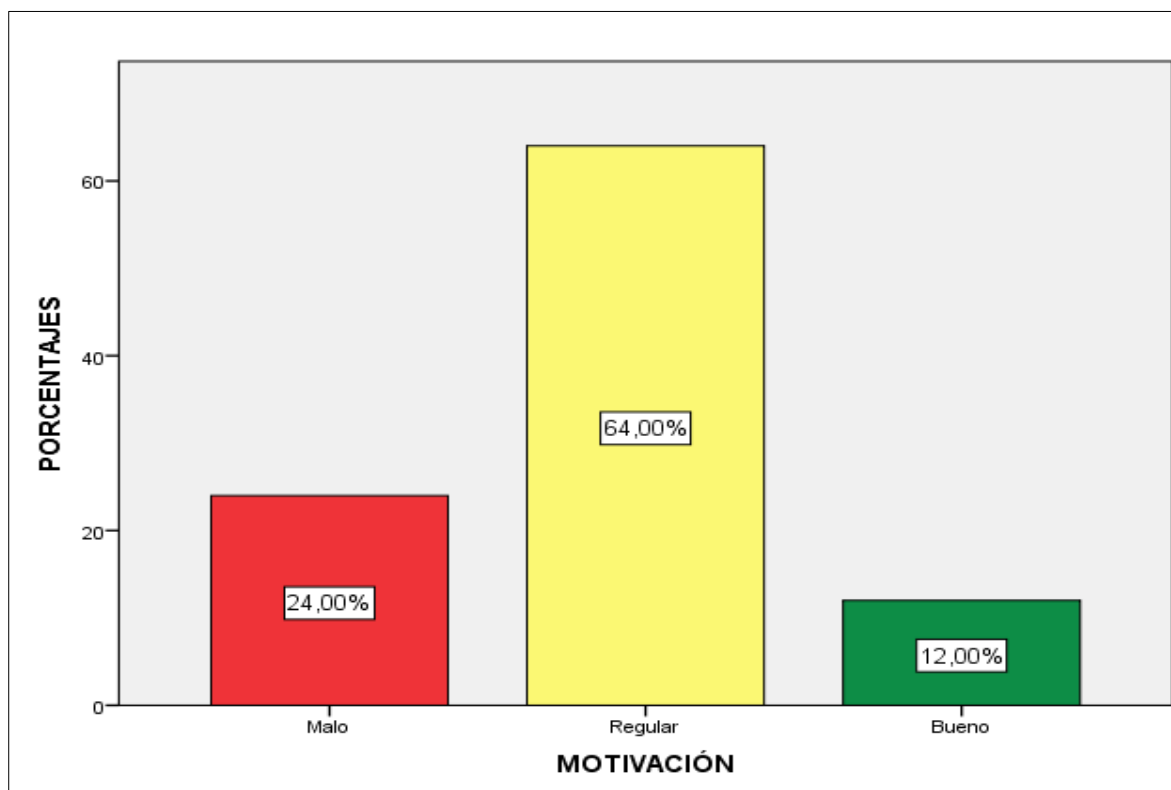
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión motivación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	24,0
Regular	16	64,0
Bueno	3	12,0
Total	25	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión motivación



En la figura 9 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 64% consideran a la dimensión motivación en un nivel regular, 6 encuestados que equivalen al 24% lo consideran en nivel malo y 3 de los encuestados que representan

el 12% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no se encuentran motivados por falta de incentivos, falta de consideración por parte el jefe de área de la empresa.

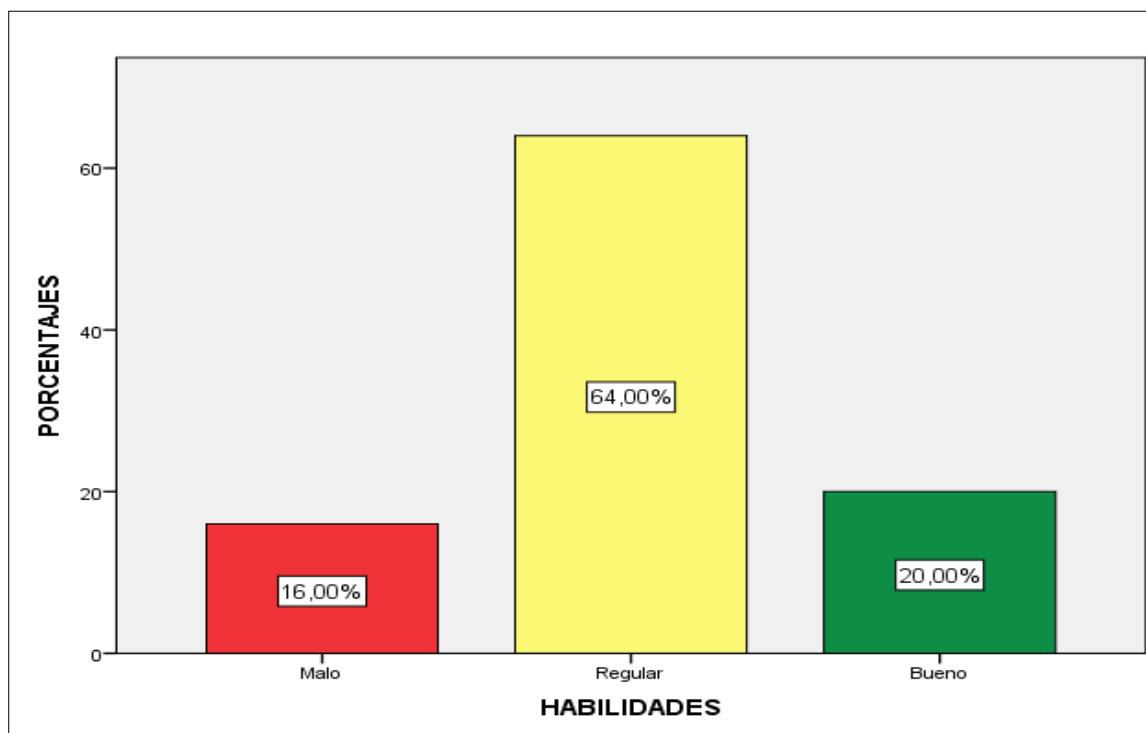
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión habilidades

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	4	16,0
Regular	16	64,0
Bueno	5	20,0
Total	25	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión habilidades



En la figura 10 se observa que 16 colaboradores encuestados que representan el 64% consideran a la dimensión habilidades en un nivel regular, 5 encuestados que equivalen al 20% lo consideran en nivel bueno y 4 encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel malo. Esto evidencia que la empresa no se preocupa por desarrollar las habilidades de los colaboradores, por otro lado, el alto índice de

rotación de personal propicia que los colaboradores necesiten desarrollar nuevas habilidades que les desenvolvese bien en los nuevos puestos asignados.

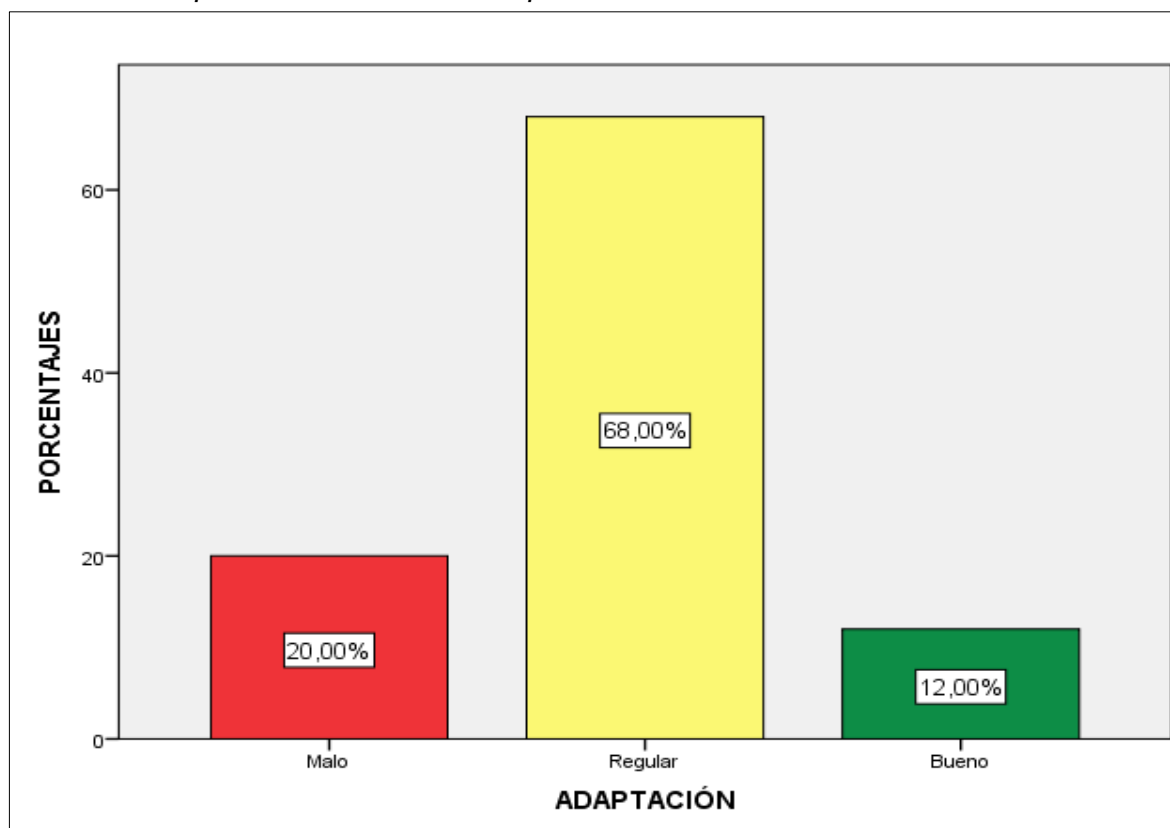
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión adaptación

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	5	20,0
Regular	17	68,0
Bueno	3	12,0
Total	25	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión adaptación



En la figura 11 se observa que 17 colaboradores encuestados que representan el 68% consideran a la dimensión adaptación en un nivel regular, 5 encuestados que equivalen al 20% lo consideran en nivel malo y 3 encuestados que representan el 12% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que a los colaboradores les cuesta adaptarse a los puestos de trabajo a los que son asignados, puesto que no

consideran las habilidades que tienen para ubicarlos en los puestos de acuerdo al perfil del colaborador.

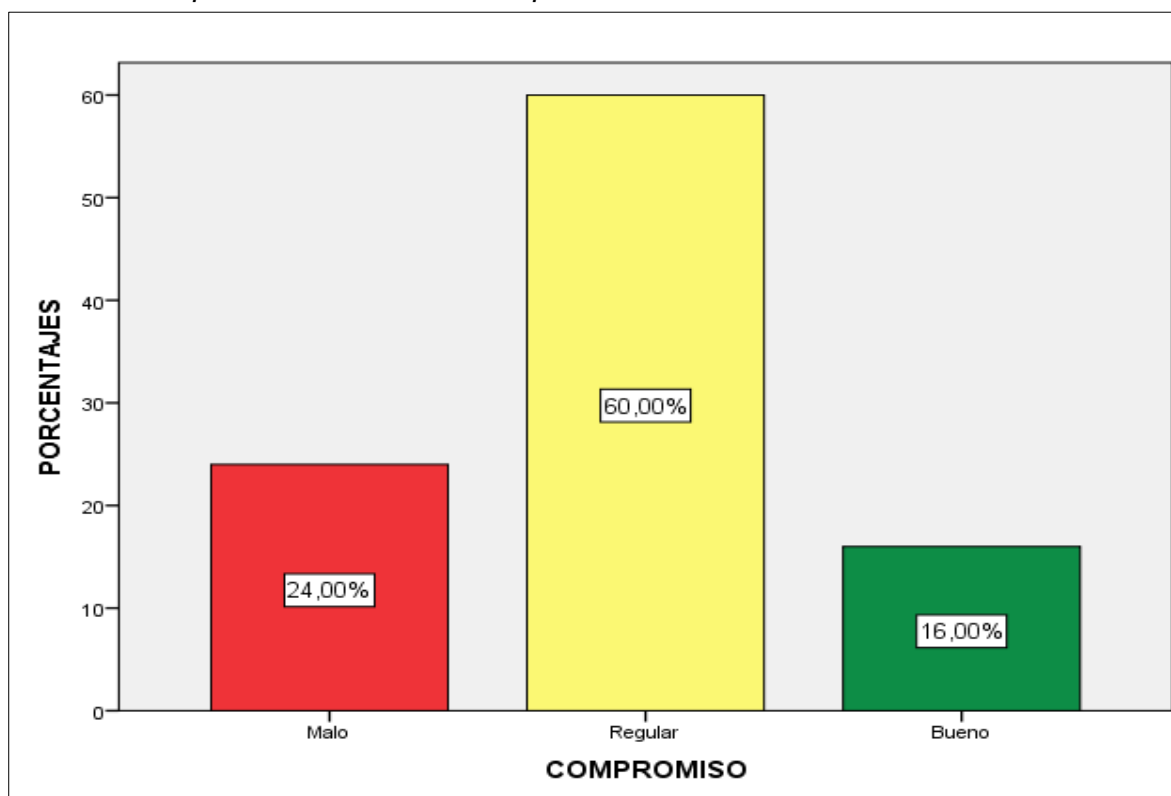
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	24,0
Regular	15	60,0
Bueno	4	16,0
Total	25	100,0

Figura 12

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso



En la figura 12 se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 60% consideran a la dimensión compromiso en un nivel regular, 6 encuestados que equivalen al 24% lo consideran en nivel malo y 4 encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no se comprometen con la empresa, porque la empresa no se preocupa por mejorar la

identificación de los colaboradores con la empresa, no lo involucra en las actividades diarias, solo se dedican a sus funciones en el área respectiva.

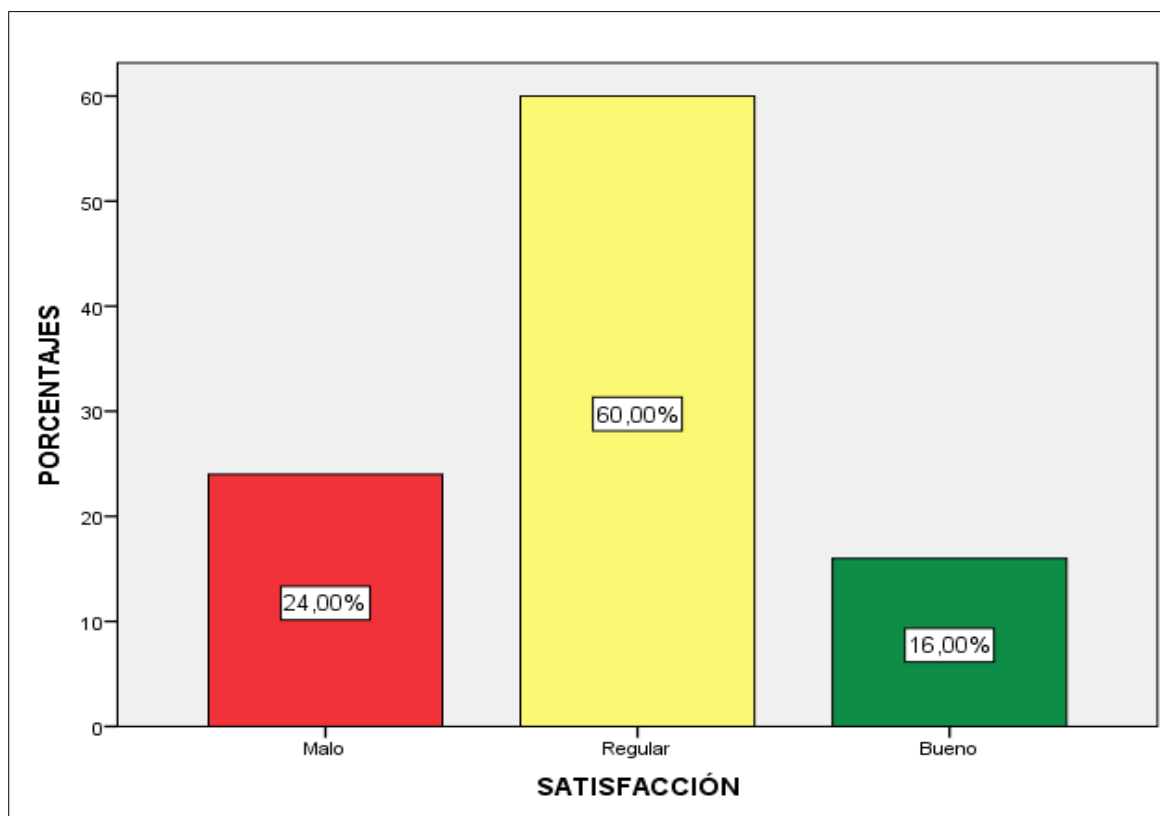
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	6	24,0
Regular	15	60,0
Bueno	4	16,0
Total	25	100,0

Figura 13

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción



En la figura 13 se observa que 15 colaboradores encuestados que representan el 60% consideran a la dimensión satisfacción en un nivel regular, 6 encuestados que equivalen al 24% lo consideran en nivel malo y 4 encuestados que representan el 16% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no se sienten satisfechos porque no existe un buen clima laboral, falta de reconocimiento,

el trabajo rutinario, la falta de comunicación entre otros factores que causan insatisfacción en los colaboradores.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

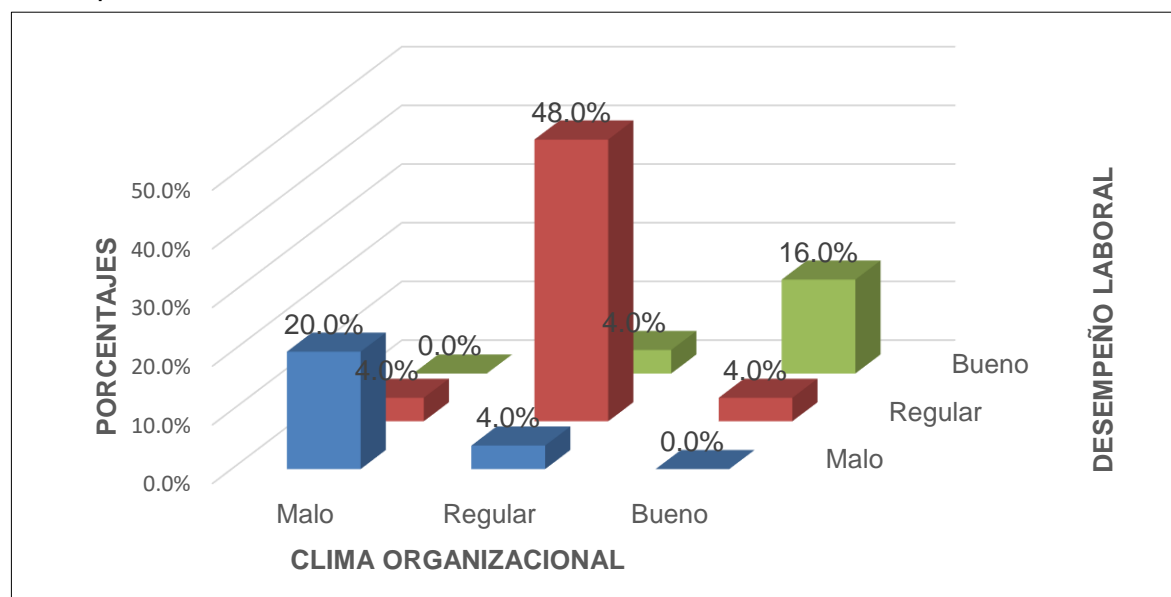
Tabla 21

Análisis descriptivo de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	5	20.0%	1	4.0%	0	0.0%	6	24.0%
Regular	1	4.0%	12	48.0%	1	4.0%	14	56.0%
Bueno	0	0.0%	1	4.0%	4	16.0%	5	20.0%
Total	6	24.0%	14	56.0%	5	20.0%	25	100.0%

Figura 14

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral



La tabla 21 y figura 14 muestran la descripción relacionada de las variables clima organizacional y desempeño laboral, donde se observa que el 20% de los colaboradores encuestados perciben a la relación como mala. Asimismo, el 48% de los colaboradores indican que esta relación es regular y finalmente, el 16% de los colaboradores afirman que esta relación es buena.

4.5. Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

H_a. La variable desempeño laboral no presenta una distribución normal.

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,946	25	,204

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 22 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk donde se observa que la mayoría de los puntajes se aproximan a una distribución de contraste normal en la variable desempeño laboral, considerando que el coeficiente de significancia obtenido es 0,204; dicho resultado permite aceptar la hipótesis nula y a la vez indica que la prueba de hipótesis debe realizarse con la prueba paramétrica R de Pearson.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀. No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H_a. Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 23

Resultados de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

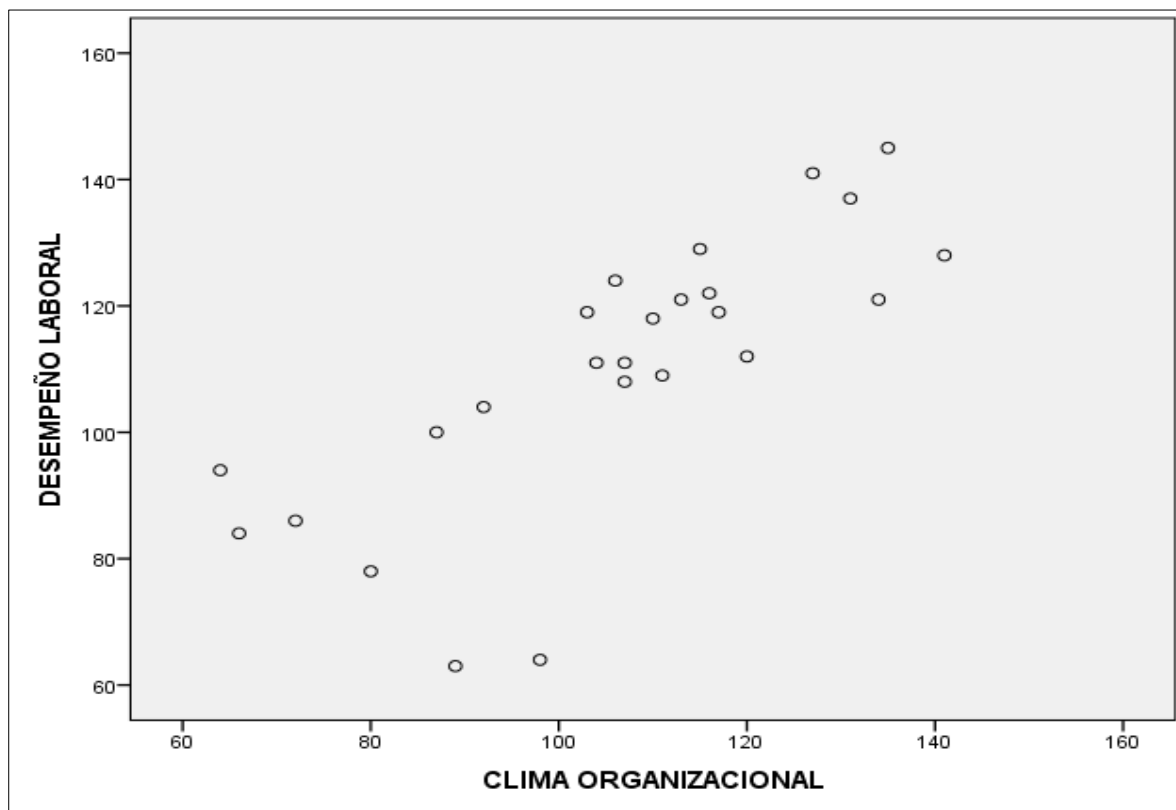
		Desempeño laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,778**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 23, se puede observar los resultados de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,778, a un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre las variables.

Figura 15

Gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y desempeño laboral



La figura 15 presenta los resultados del gráfico de dispersión donde se observa una correlación positiva y directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del área de ventas de la empresa Ripley S.A. de San Juan de Miraflores, es decir que a mayores puntajes en la variable clima organizacional mayores serán los puntajes de la variable desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H₁. Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la comunicación y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Comunicación	Correlación de Pearson	,862**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 24, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,862**, a un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión y la variable, indicando que a mejor comunicación mejor será el desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H₂. Existe relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 25

Resultados de correlación entre el conflicto y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Conflicto	Correlación de Pearson	,701**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 25, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión conflicto de la variable clima organizacional y el desempeño laboral,

mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,701**, a un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, indicando que en la medida que se realicen menores conflictos mejor será el desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H₃. Existe relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 26

Resultados de correlación entre el confort y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
Confort	Correlación de Pearson	,713**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 26, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión confort de la variable clima organizacional y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,713**, a un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión y la variable, indicando que a mejor confort mejor será el desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H₄. Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 27*Resultados de correlación entre la identidad y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Identidad	Correlación de Pearson	,585**
	Sig. (bilateral)	,002
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 27, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión identidad de la variable clima organizacional y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,585**, a un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable, indicando que a mejor identidad mejor será el desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 5

H₀. No existe relación entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H₅. Existe relación entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 28*Resultados de correlación entre la innovación y el desempeño laboral*

		Desempeño laboral
Innovación	Correlación de Pearson	,477*
	Sig. (bilateral)	,016
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 28, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión innovación de la variable clima organizacional y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,477**, a un nivel

de significancia de 0,000 menor al 0,016 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable, indicando que a mejor innovación mejor será el desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis específica 6

H₀. No existe relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

H₆. Existe relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.

Tabla 29

Resultados de correlación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,682**
Toma de decisiones	Sig. (bilateral)	,000
	N	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 29, se puede observar los resultados de correlación entre la dimensión toma de decisiones de la variable clima organizacional y el desempeño laboral, mediante el estadístico R de Pearson que otorga un resultado de 0,682**, a un nivel de significancia de 0,000 menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión y la variable, indicando que a mejor toma de decisión mejor será el desempeño laboral.

CAPÍTULO V
DISCUSIÓN, CONCLUSIONES
Y RECOMENDACIÓN

5.1. Discusión

Los resultados obtenidos en la hipótesis general indican un resultado R de Pearson de 0,778 a un nivel de significancia de 0,000 indicando que existe una correlación positiva muy alta entre el clima organizacional y desempeño laboral. Estos resultados concuerdan por Borja (2017) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet, Independencia 2017*, que concluyo el clima organizacional es muy importante porque permite crear condiciones más adecuadas para tener colaboradores más competentes para lograr ser una empresa líder en el rubro cinematográfico. También se contrastan con los resultados de Lorren (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C.*, que concluye que existe una relación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, obteniendo 0,70 de Rho de Spearman como resultado de coeficiente, que nos indica que existe una relación directa y positiva moderada.

Los resultados de la hipótesis específica 1 indican un resultado R de Pearson de 0,862 a un nivel de significancia de 0,000 demostrando un nivel de correlación positiva muy alta entre la dimensión comunicación y desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Lorren (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017*, donde se concluye que la comunicación se relaciona de manera moderada con el desempeño laboral 0.515 demostrando que una buena comunicación dentro de la organización mejora los niveles de desempeño laboral.

Los resultados de la hipótesis específica 2 indican un resultado R de Pearson de 0,701 a un nivel de significancia de 0,000 demostrando un nivel de correlación

positiva alta entre la dimensión conflicto y desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Borja (2017) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet - Independencia 2017*, concluyo que el conflicto es muy importante, para obtener un buen resultado en el desempeño laboral porque permite identificar las deficiencias en la empresa, en ese sentido, es importante crear condiciones favorables que eviten conflictos para buscar condiciones para desarrollar un desempeño óptimo.

Los resultados de la hipótesis específica 3 indican un resultado R de Pearson de 0,713 a un nivel de significancia de 0,000 demostrando un nivel de correlación positiva alta entre la dimensión confort y desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Jiménez y Mosquera (2017) en su tesis *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas*, donde concluyo que si se maneje un ambiente adecuado, óptimas condiciones y el liderazgo frente a los colaboradores se reflejara en su desempeño laboral.

Los resultados de la hipótesis específica 4 indican un resultado R de Pearson de 0,585 a un nivel de significancia de 0,002 demostrando un nivel de correlación positiva moderada entre la dimensión identidad y desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Meléndez (2015) en su tesis titulada *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*, donde se concluye que la identidad y desempeño laboral se correlaciona positivamente, es decir que los trabajadores se sienten parte de la institución por la identificación, por sus creencias, valores y calidad, aspectos que demuestra al cliente interno hacia la empresa.

Los resultados de la hipótesis específica 5 indican un resultado R de Pearson de 0,477 a un nivel de significancia de 0,016 demostrando un nivel de correlación positiva moderada entre la dimensión innovación y desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Borja (2017) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet - Independencia 2017*, donde se demostró que un buen manejo del concepto de innovación mejora los niveles de desempeño laboral de los colaboradores pues le permite tener mejores condiciones para desarrollar sus funciones.

Los resultados de la hipótesis específica 6 indican un resultado R de Pearson de 0,682 a un nivel de significancia de 0,000 demostrando un nivel de correlación positiva moderada entre la dimensión toma de decisiones y desempeño laboral. Estos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Palomino y Peña (2016) en su tesis *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda*, quienes concluyeron que la toma de decisiones que se realicen en las altas gerencias con miras a la mejora de la empresa, estas repercutirán en el mediano a largo plazo ya que el desarrollo y ejecución por los encargados de bajos niveles es más lento y por ende su toma de decisiones no es de los más óptimos.

5.2. Conclusiones

Primero. Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,778 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si existe un buen clima organizacional en la empresa entonces el desempeño laboral en los colaboradores será mejor y orientado hacia el logro de los objetivos del área de la empresa.

Segundo. Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,862 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si se realiza una buena comunicación tanto horizontal, vertical y diagonal entonces mejora el desempeño laboral en los colaboradores.

Tercero. Existe relación significativa entre la dimensión conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,701 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que, si se gestiona bien los conflictos generados, escuchando a las partes y siendo equitativo en las soluciones entonces mejora el desempeño laboral en los colaboradores.

Cuarto. Existe relación significativa entre la dimensión confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,713 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si se le brinda todas las condiciones para que los colaboradores desarrollan con eficacia sus labores entonces mejora el desempeño laboral en los colaboradores.

Quinto. Existe relación significativa entre la dimensión identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,585 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si se aplica estrategias que mejoren la identificación de los colaboradores con la empresa como entonces mejora el desempeño laboral en los colaboradores.

Sexto. Existe relación significativa entre la dimensión innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,477 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si se realiza mejoras en las estrategias de innovación en el área entonces mejora el desempeño laboral en los colaboradores.

Séptimo. Existe relación significativa entre la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, mediante un R de Pearson de 0,682 a un nivel de significancia de 0,000 que es menor al 0,05. Se concluye que si se toma buenas decisiones en base a los logros y objetivos que viene alcanzando el área entonces mejora el desempeño laboral en los colaboradores.

5.3. Recomendaciones

En relación al objetivo general, el cual determina la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se propone mejorar estrategias a un corto plazo que permita lograr tener un buen clima dentro de la empresa, como reuniones semanales donde el trabajador pueda dar sus puntos de vista e indicar algunas situaciones que lo está incomodando para poder darle solución inmediata y este pueda sentirse seguro y confiado que contará con el apoyo de sus jefes.

En relación con el primer objetivo específico, el cual se determinó la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se recomienda tener una comunicación más asertiva y directa de los colaboradores que les permitan escuchar las mejoras y cambios que los colaboradores proponen en mejoras de su desempeño

en el área. Asimismo, se propone tener un periódico mural donde se puede tener al alcance información importante sobre las decisiones de la empresa con respecto al área.

En relación con el segundo objetivo específico, el cual se determinó la relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se recomienda aplicar estrategias de comunicación más efectiva que les permite entender las aspiraciones de los colaboradores, escuchar con atención al quehacer diario, entender las causas de los conflictos y escuchar sus propuestas de solución a los problemas.

En relación con el tercer objetivo específico, el cual se determinó la relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se recomienda una evaluación de desempeño a todos los colaboradores del área para que sea un indicador de ascenso y mejora de sus salarios, así como generar mejores condiciones labores que les permitan a los colaboradores realizar sus obligaciones con optimismo y satisfacción.

En relación con el cuarto objetivo específico, el cual se determinó la relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se recomienda realizar actividades de integración, trimestral o semestralmente con la finalidad de integrar al personal con sus compañeros y con institución para mejorar la identificación de los colaboradores, estas actividades pueden ser actividades deportivas o paseos recreacionales de integración entre las jefaturas y los colaboradores donde puedan integrarse las familias de los colaboradores.

En relación con el quinto objetivo específico, el cual se determinó la relación entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley

S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se recomienda identificar a los colaboradores con potencial innovador que propongan estrategias de mejora en el área, promover la innovación en el área cuando la opinión de todos los involucrados, premiar las ideas creativas que fomenten la innovación en el área y habilitar espacios para intercambio de ideas.

En relación con el sexto objetivo específico, el cual se determinó la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019, se recomienda, documentarse bien antes de tomar una decisión, las decisiones que se toman deben estar en función de los objetivos del área y por último antes de tomar una decisión analizar las implicancias tanto a nivel del área, de la empresa y de la sociedad.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desarrollo del talento humano: Basado en competencias*. Granica
- Álzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum y logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016* [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional Uni Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5505>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Episteme
- Arnoletto, E. (2013). *Un aporte a la gestión pública*. Pirámide.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shaloom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de investigación científica* (3ª ed.). Pearson Educación.
- Bittel, A. (2000). *Administración del personal* (2ª ed.). Serie cuadernos de catedra.
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo* [Tesis de maestría, Universidad del Centro del Perú]. Repositorio Institucional UNCP. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4251>
- Borja, K. (2017). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Cineplanet - Independencia 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9047>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración un enfoque basado en competencias*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3ª ed.). McGraw-Hill.

- Díaz, M. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Puente Piedra en el año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5835>
- Espinoza, A. (2017). *El clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa 3094 del distrito de Independencia 2015* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5967>
- Flores, M. (2008). *Organización y procesos empresariales* (8ª ed.). Management
- García, J. (2014). *Fundamentos de la administración* (10ª ed.). Trillas.
- Gómez, G. (2006). *Administración de los recursos humanos en las instituciones educativas*. Trillas.
- González A. (2014). *Administración estratégica*. Patria.
- Hermoso, A. (1992). *Innovación y toma de decisiones*. Granica.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Hersey, P., Blanchard, K. y Johnson, D. (1998). *Administración del comportamiento organizacional: Liderazgo situacional* (7ª ed.). Prentice Hall.
- James, L. y Jones, A. (1974). *El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones*. Pirámide.
- Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacifico]. Repositorio Institucional UP.

http://repositorio.upacifico.edu.ec/bitstream/40000/307/1/TNE_UPAC_17699.pdf

- Lagares, P. y Puerto, J. (2001). *Población y muestra, técnica de muestreos*. Morata.
- Likert, R. (1986). *El clima organizacional, definición, teoría y dimensiones*. Prentice Hall.
- Lorren, N. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Inproconsa S.A.C. en el primer semestre 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3558/3/2018_Lorr%C3%A9n-Caceres.pdf
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013-2014* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial]. Repositorio Institucional UTE. <http://192.188.51.77/handle/123456789/12805>
- Meza, B. y Naranjo, F. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Instituto Tecnológico Superior Libertad* [Tesis de pregrado, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/14230>
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cartagena]. Repositorio Institucional Uni Cartagena. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad

Nacional José María Arguedas]. Repositorio Institucional Unajma.

<http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>

Robbins, S. (1998). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral* (10ª ed.).

Prentice Hall.

Rodríguez, J. (2001). *Administración con un enfoque estratégico*. Trillas.

Salinas, M. (2009). *Metodología del clima organizacional*. San Marcos.

Solana, L. (2011). *La percepción del confort*. ICCE.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall Del Sur, San Juan de Miraflores – 2019

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019 Objetivos específicos Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019	Hipótesis general Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019. Hipótesis específicas Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.	Variable 1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Comunicación	- Fluidez - Directa	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo [35 – 52) Medio [52 – 91) Bueno [91 – 142)
			Conflicto	- Medicación - Negociación		
			Confort	- Comodidad - Reconocimiento		
			Identidad	- Cumplimiento de objetivos - Cumplimiento de metas		
			Innovación	- Estrategias - Orientación al cambio		

¿Qué relación existe entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?	Determinar la relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019	Existe relación entre el conflicto y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.	Toma de decisiones	- Análisis de casos - Resolución de problemas		
Variable 2: Desempeño laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?	Determinar la relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019	Existe relación entre el confort y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.	Motivación	- Incentivos - Oportunidad de crecimiento - Logros alcanzados	Nunca (1) Casi nunca (2)	Malo [41 – 62)
¿Qué relación existe entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?	Determinar la relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019	Existe relación entre la identidad y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.	Habilidades	- Plan de tareas - Cumplimiento de objetivos - Optimización de tareas	A veces (3) Casi siempre (4)	Medio [62 – 105)
¿Qué relación existe	Determinar la relación		Adaptación	- Flexibilidad - Preocupación - Frecuencia de Cambio	Siempre (5)	Bueno [105 – 144)
			Compromiso	- Comunicación		

<p>entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019?</p>	<p>entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019</p> <p>Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019</p>	<p>Existe relación entre la innovación y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.</p> <p>Existe relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral en el área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores – 2019.</p>	<p>Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad de crecimiento - Identificación - Decisiones oportunas - Trabajo en equipo - Horario flexible 		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
<p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 25 colaboradores del área de ventas de la empresa Ripley S.A. Mall del Sur, San Juan de Miraflores.</p> <p>Muestra: No se considera muestra</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Instrumento: Cuestionario de clima organizacional</p> <p>Variable 2: desempeño laboral</p> <p>Instrumento: Cuestionario de desempeño laboral</p>		<p>Descriptiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tabla de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras <p>Inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba de normalidad - Correlación de R de Pearson 		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el clima organizacional en la empresa. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN						
1	Su jefe le informa de las actividades que se realice en el área.	1	2	3	4	5
2	Es buena la comunicación entre usted y sus compañeros.	1	2	3	4	5
3	La información que recibe de su jefe es clara y concreta.	1	2	3	4	5
4	La empresa realiza capacitaciones para mantenerlos informados acerca de los nuevos funcionamientos.	1	2	3	4	5
5	Su jefe está al pendiente de las actividades que realizas.	1	2	3	4	5
CONFLICTO						
6	Con que frecuencia surgen conflictos en la empresa	1	2	3	4	5
7	El jefe actúa de forma justa con las partes involucradas ante un conflicto	1	2	3	4	5
8	El jefe realiza llamadas de atención antes de aplicar sanciones.	1	2	3	4	5
9	Considera que su jefe realiza una negociación adecuada ante un conflicto.	1	2	3	4	5
10	Con que frecuencia se realiza la rotación de personal.	1	2	3	4	5
CONFORT						
11	El ambiente de trabajo tiene lo necesario para desarrollar sus actividades laborales.	1	2	3	4	5
12	El lugar donde desarrolla sus labores es agradable para el desarrollo de tus funciones	1	2	3	4	5
13	Las remuneraciones están acordes a las funciones que realiza.	1	2	3	4	5

14	Le reconocen las horas extras que realizas en su trabajo	1	2	3	4	5
15	El clima en el trabajo es la adecuada para desarrollar sus funciones	1	2	3	4	5
IDENTIDAD						
16	Asumes los objetivos de la empresa como tus propios objetivos.	1	2	3	4	5
17	Te preocupas por cumplir los objetivos de la empresa	1	2	3	4	5
18	Te sientas identificado con la organización.	1	2	3	4	5
19	Consideras que los objetivos de la empresa son alcanzables.	1	2	3	4	5
20	Usted analiza la meta a alcanzar antes de realizar alguna actividad.	1	2	3	4	5
INNOVACION						
21	Su jefe crea estrategias para mejorar el desempeño de ustedes.	1	2	3	4	5
22	La empresa siempre busca actualizar sus materiales para que sea más fácil la realización de sus actividades.	1	2	3	4	5
23	Tus compañeros buscan innovar en sus estrategias para que sea más agradable su ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
24	La innovación que realiza la empresa le permite captar la atención de los clientes.	1	2	3	4	5
25	Su jefe te motiva a innovar constantemente.	1	2	3	4	5
TOMA DE DECISIONES						
26	Las decisiones que se toman consideran la opinión de los colaboradores.	1	2	3	4	5
27	Tu jefe realiza reuniones para analizar los aspectos deficientes en la empresa.	1	2	3	4	5
28	Los encargados del área suelen analizar los problemas antes de resolverlos	1	2	3	4	5
29	Las decisiones que se toman favorecen el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
30	Las decisiones que se toman buscan orientar la realización de las tareas de los colaboradores.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cómo percibes el desempeño laboral en el área de ventas. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada una de las proposiciones que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Con respecto a cada ítem le rogamos que valore y marque con una **X**, según la siguiente escala de valoración:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
MOTIVACIÓN						
1	Su jefe proporciona incentivos cuando todos cumplen con las actividades establecidas.	1	2	3	4	5
2	Existen talleres de motivación en su área de ventas.	1	2	3	4	5
3	Se siente motivado en su ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
4	Su jefe motiva al personal para desarrollar mejor sus labores.	1	2	3	4	5
5	Las oportunidades de crecimiento lo motivan a seguir en la empresa	1	2	3	4	5
6	Motiva usted a sus compañeros a buscar una solución ante un problema	1	2	3	4	5
HABILIDADES						
7	Se definen posibles consecuencias en el desarrollo de actividades.	1	2	3	4	5
8	Se desarrollan planes de acción oportunamente	1	2	3	4	5
9	Se tienen los objetivos claros para el desarrollo de tus funciones.	1	2	3	4	5
10	Aplican técnicas para mejorar las ventas en la tienda	1	2	3	4	5
11	Aplican las medidas de prevención al desarrollar tus funciones.	1	2	3	4	5
12	Recibes capacitación permanente que busquen mejorar tu trabajo					
ADAPTACIÓN						
13	Usted se adapta fácilmente a los cambios realizados en la empresa.	1	2	3	4	5
14	Me adapto a cambios que se realizan en el puesto de trabajo	1	2	3	4	5
15	Me siento cómodo con mi lugar de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Con que frecuencia el jefe de área realiza cambios en el puesto	1	2	3	4	5

17	El jefe de área recibe de buena manera las opiniones de los colaboradores.	1	2	3	4	5
18	Usted se encuentra preparado para los cambios que se realizan en el área.	1	2	3	4	5
COMPROMISO						
19	Te sientes feliz trabajando en el área de ventas	1	2	3	4	5
20	Usted ha recomendado a alguna persona trabajar en el área de ventas	1	2	3	4	5
21	La comunicación en el área de ventas de fluida	1	2	3	4	5
22	Usted conoce la misión y la visión de a empresa	1	2	3	4	5
23	Siente que su jefe se preocupa por tu desarrollo personal y laboral	1	2	3	4	5
24	La empresa te brinda oportunidades de aprender y crecer en el trabajo	1	2	3	4	5
SATISFACCIÓN						
25	Se siente satisfecho trabajando en su empresa.	1	2	3	4	5
26	Las decisiones que toma su jefe de área son las adecuadas	1	2	3	4	5
27	Se trabaja en equipo y con armonía en el área de ventas.	1	2	3	4	5
28	Considera que la remuneración es la adecuada	1	2	3	4	5
29	El horario de trabajo le permite realizar otras actividades	1	2	3	4	5
30	Se siente satisfecho con su puesto de trabajo actual.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Clima organizacional		
<small>Con las participaciones competidas por los miembros de una organización, responde el número de artículos que en su vida de la organización han sido...</small>		
Validación del instrumento <u>clima organizacional</u>		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Existe suficiencia</u>		
Opinión de aplicabilidad:		
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: <u>Wilber Hugo Flores Vilela</u>		
DNI: <u>01324100</u>		
Especialidad del validador: Temático <input type="checkbox"/> Metodológico <input type="checkbox"/> Estadístico <input checked="" type="checkbox"/>		
<small>¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</small>		
<small>Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión</small>		
		 Firma del Experto Informante.
Validación del instrumento <u>Desempeño laboral</u>		
Observaciones (precisar si hay suficiencia): <u>Existe suficiencia</u>		
Opinión de aplicabilidad:		
Aplicable <input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable después de corregir <input type="checkbox"/>	No aplicable <input type="checkbox"/>
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:		
DNI: <u>01324100</u>		
Especialidad del validador: Temático <input type="checkbox"/> Metodológico <input type="checkbox"/> Estadístico <input checked="" type="checkbox"/>		
<small>¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo</small>		
<small>Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión</small>		
		 Firma del Experto Informante.

Clima organizacional

Validación del instrumento clima organizacional

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

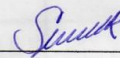
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento Desempeño Laboral

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

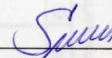
Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: UASQUEZ RUIZ SEGUNDO 2016

DNI: 7858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: DR. LUIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

MARIA DEL CARMEN NIMA ALACHE TESIS PARA REPOSITORIO _ MARIA NIMA ALACHE.docx [Detalles de la entrega](#) [Ayuda](#)

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A. MALL DEL SUR, SAN JUAN DE MIRAFLORES - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
MARIA DEL CARMEN NIMA ALACHE
ORCID: 0009-0007-1754-1398

ASESOR
DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

Compartir

Página 1 de 104

Resumen de fuentes

162 Similarity Exclusiones

12%
SIMILITUD GENERAL

0
Marcas de alerta

12%
Similitud general

1 repositorio.autonoma... 9%
INTERNET

2 Universidad Cesar V... <1%
TRABAJO ENTREGADOS

3 Universidad Autono... <1%
TRABAJO ENTREGADOS

4 Universidad San Ign... <1%
TRABAJO ENTREGADOS

5 Universidad Alas Per... <1%
TRABAJO ENTREGADOS

6 Moreno Quintana Di... <1%
PUBLICACIÓN

Detalles del documento

--

AI

Anexo 5. Declaración jurada simple de autoría y autenticidad



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE AUTORIA Y AUTENTICIDAD

Mediante el presente documento, yo **María del Carmen Nima Alache** identificada con **DNI 74701651**, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú y autora de la tesis titulada **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA RIPLEY S.A MALL DEL SUR SAN JUAN DE MIRAFLORES – 2019”**

Declaramos bajo juramento que:

1. El presente trabajo de investigación presentada para la obtención del título de licenciada en Administración de Empresas, es de mi completa autoría, siendo resultado de mi trabajo de investigación.
2. Haber respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, así también las ilustraciones han sido mencionadas de forma clara y exacta de su autor. Por lo que la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. Asimismo, el trabajo de investigación que ponemos en consideración para ser evaluado no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico.
4. Los datos recopilados y presentados han sido obtenidos a través de instrumentos de investigación que se realizó a los colaboradores pertenecientes a la empresa Ripley S.A, ubicado en el distrito de san juan de Miraflores. Por lo tanto, los resultados indicados en la tesis constituyen la realidad investigada.

De este modo nos hacemos responsables ante la universidad o terceros de cualquier irregularidad o daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado, sometiéndonos a la normativa vigente de la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 01 de setiembre del 2020

María del Carmen Nima Alache
DNI 74701651



Anexo 6. Base de datos

Variable 1. Clima organizacional

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
2	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
2	1	1	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	2
1	3	3	2	1	2	2	3	2	2	4	2	1	2	4	5	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	2	4
2	2	2	1	1	1	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	1	1	1
2	3	3	1	2	2	3	2	1	2	4	1	1	2	2	1	4	2	3	2	4	3	4	4	2	4	3	1	2	2
1	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	3	1	4	3	4	2	4	4	3	4	1	1	1
4	4	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3
5	4	5	3	2	1	4	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	2	2	2	3	4	2	3	2	3	4	2	2	4
5	4	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5
4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4
4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	2	5	3	4	2	3	5	3	4	2	4	3
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3
4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4
3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4

Variable 2. Desempeño laboral

v1	v2	v3	v4	v5	v6	v7	v8	v9	v10	v11	v12	v13	v14	v15	v16	v17	v18	v19	v20	v21	v22	v23	v24	v25	v26	v27	v28	v29	v30
3	4	3	3	2	4	1	2	1	1	1	3	4	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	3	1	3	3	1	2
4	4	4	4	2	4	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	2	2	2	3
4	5	3	3	4	2	1	5	2	3	5	1	5	2	1	3	1	1	1	1	4	2	3	1	1	1	4	4	2	3
4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	4	1	4	1	3	2	4	1	4	4	1	3
3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2
3	5	3	3	4	1	2	5	2	3	5	2	5	2	2	3	4	5	3	2	5	1	3	2	3	2	5	5	1	3
3	4	4	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	5	3	3	4	3	2	4	2	3	5	4	5	4	2	3	4	5	4	5	2	2	2	4	4	5	2	2	2	2
4	4	4	3	3	3	4	5	2	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
4	5	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	5	3	4	5	1	5	5	3	4	4	1	5	5	5	3	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3
4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	2	5	4	5	4	4	5	2
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4
5	4	4	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4