



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL SUPERMERCADO MASS, VILLA EL SALVADOR – 2021

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

AUTORAS

KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES

ORCID: 0000-0002-5586-8398

MARGYN EDITH GUTIÉRREZ ESTEBAN

ORCID: 0000-0001-7839-380X

ASESOR

MAG. MARIO EDGAR CHURA ALEGRE

ORCID: 0000-0002-5222-444X

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIONES Y PERSONAS

LIMA, PERÚ, NOVIEMBRE DE 2022



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

Avalos Flores, K. C., & Gutiérrez Esteban, M. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Katherine Coraima Avalos Flores
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74471266
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5586-8398
Datos del autor	
Nombres y apellidos	Margyn Edith Gutiérrez Esteban
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45410520
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-7839-380X
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Mario Edgart Chura Alegre
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	43486931
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5222-444X
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Graciela Margot Vejarano García
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	17936741
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Danny Retamozo Riojas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	03695192
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Patricia Maribel Yllescas Rodriguez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07266567

Datos de la investigación	
Título de la investigación	Clima organizacional y desempeño en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021
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
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el Jurado de Sustentación de Tesis conformado por: MAG. GRACIELA MARGOT VEJARANO GARCÍA quien lo preside y los miembros del Jurado MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS y DRA. PATRICIA MARIBEL YLLESCAS RODRIGUEZ, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL SUPERMERCADO MASS, VILLA EL SALVADOR –
2021**

Presentado por las bachilleres:

- 1) KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES
- 2) MARGYN EDITHGUTIÉRREZ ESTEBAN

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, 16 de noviembre del 2022



PRESIDENTE
MAG. VEJARANO GARCÍA,
GRACIELA MARGOT



SECRETARIO
MAG. DANNY RETAMOZO RIOJAS



VOCAL
DRA. PATRICIA MARIBEL
YLLESCAS RODRIGUEZ

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo MARIO EDGART CHURA ALEGRE 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 (a) de la tesis titulado(a)

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO MASS, VILLA EL SALVADOR – 2021"

del (de la, los) estudiante(s) KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES y MARGYN EDITH GUTIÉRREZ ESTEBAN constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin que se adjunta. (Ver reporte de Turnitin adjunto) 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, 2 de diciembre de 2022



(Firma)

MAG. MARIO EDGART CHURA ALEGRE

DNI: 43486931

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a Dios por ser mi principal guía, a mis padres y hermanos por ser el motor más importante de mi vida, sin ellos no lo hubiera logrado. A mi familia y amigos por su apoyo constante en este proceso.

Katherine Coraima Avalos Flores

A mis seres queridos, en especial a mis padres, mis hermanos, familiares y amigos, a mi madre Selma Estefa Esteban Soto por el apoyo, confianza y motivación incondicional que me brindo durante mi etapa académica.

Margyn Edith Gutiérrez Esteban

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarnos durante todo este proceso académico, por brindarnos la paciencia y el soporte necesario para continuar en este arduo camino y haber sido nuestra mejor compañía. A nuestros docentes Mag. Mario Edgar Chura Alegre y el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por su constante asesoramiento y exigencia que nos brindaron durante el desarrollo de la investigación. Finalmente, a los colaboradores y supervisores del Supermercado Mass, quienes, a pesar de las dificultades, amablemente colaboraron con la recolección de datos.

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	17
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	18
1.4 Limitaciones de la investigación	19
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	22
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	28
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	41
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	47
3.5 Métodos y técnicas de investigación	49
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	50
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	55
4.1.1 Análisis de fiabilidad	56
4.2 Resultados descriptivos de las variables	58
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	60
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	67
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	68
4.6 Procedimientos correlacionales	68
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	74

5.2	Conclusiones	77
5.3	Recomendaciones	78

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Población de colaboradores del Supermercado Mass.
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional
- Tabla 3 Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral
- Tabla 4 Resultados de validación del cuestionario de clima organizacional
- Tabla 5 Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral
- Tabla 6 Fiabilidad de fiabilidad del cuestionario de clima organizacional
- Tabla 7 Resultados de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de clima organizacional.
- Tabla 8 Fiabilidad de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral
- Tabla 9 Resultados de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de desempeño laboral.
- Tabla 10 Análisis descriptivo de la variable clima organizacional.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la dimensión autonomía individual.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión grado de estructura.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión recompensa.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión calidad en el trabajo.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión higiene laboral.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión relaciones con los colaboradores.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de los resultados entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Tabla 20 Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral.
- Tabla 21 Resultados de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.
- Tabla 22 Resultados de correlación entre la autonomía individual y el desempeño laboral.
- Tabla 23 Resultados de correlación entre el grado de estructura y el desempeño laboral.
- Tabla 24 Resultados de correlación entre la recompensa y el desempeño laboral.

Tabla 25 Resultados de correlación entre la consideración, agradecimiento y apoyo y desempeño laboral.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de la variable clima organizacional.
- Figura 2 Análisis porcentual de la variable desempeño laboral.
- Figura 3 Análisis porcentual de la dimensión autonomía individual.
- Figura 4 Análisis porcentual de la dimensión grado de estructura.
- Figura 5 Análisis porcentual de la dimensión recompensa.
- Figura 6 Análisis porcentual de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo.
- Figura 7 Análisis porcentual de la dimensión calidad en el trabajo.
- Figura 8 Análisis porcentual de la dimensión higiene laboral.
- Figura 9 Análisis porcentual de la dimensión relaciones con los colaboradores.
- Figura 10 Análisis porcentual de los resultados de la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.
- Figura 11 Diagrama de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DEL SUPERMERCADO MASS, VILLA EL SALVADOR -
2021**

**KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES
MARGYN EDITH GUTIÉRREZ ESTEBAN**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021. La investigación fue de tipo básica, diseño no experimental, nivel correlacional, corte transversal, enfoque cuantitativo y una población conformada por 50 colaboradores. Respecto a los instrumentos, la prueba de clima organizacional está conformado por 24 ítems, mientras que la prueba del desempeño laboral está conformada por 24 ítems, ambos instrumentos fueron validados por criterio de expertos en la temática desarrollada. Respecto a los resultados de confiabilidad, se obtuvieron resultados de alfa de Cronbach de 0.935 para la prueba de clima organizacional y 0.954 para la prueba de desempeño laboral. Los resultados de la de correlación de Rho de Spearman demostraron que existe una correlación positiva moderada entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($\rho=0.572$; Sig.=.000). Finalmente, se recomendó al supervisor de la empresa, implementar un plan que permita que los colaboradores tengan un mejor desarrollo de sus actividades, obteniendo así un mejor desempeño.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, productividad.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE IN THE
EMPLOYEES OF THE MASS SUPERMARKET, VILLA EL SALVADOR - 2021**

KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES

MARGYN EDITH GUTIÉRREZ ESTEBAN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the employees of the Mass Supermarket, Villa El Salvador - 2021. The research is of a basic type, non-experimental design, correlational level, cross-sectional, quantitative approach and a population made up of 50 employees. Regarding the instruments, the organizational climate test is made up of 24 items, while the job performance test is made up of 24 items, both instruments were validated by the criteria of experts in the developed subject. Regarding the reliability results, Cronbach's alpha results of 0.935 were obtained for the organizational climate test and 0.954 for the job performance test. The results of the Spearman's Rho correlation test show that there is a moderate positive correlation between organizational climate and job performance ($\rho=0.572$; $\text{Sig.}=.000$). Finally, the company's supervisor is recommended to implement a plan that allows the collaborators to have a better development of their activities, thus obtaining a better performance.

Keywords: organizational climate, job performance, productivity

INTRODUCCIÓN

En estos tiempos las empresas se han convertido en una segunda casa para los colaboradores, ya que pasan por lo menos 8 horas diarias, en la que conviven y se relacionan con sus compañeros. Asimismo, es preciso mencionar que estas organizaciones, debido a la globalización, se encuentran en constante cambio que exige a personas proactivas y con predisposición al cambio, y eso se logra con un buen clima organizacional que propicie condiciones necesarias e importantes para un buen desempeño de los colaboradores, en ese sentido, Chiavenato (2018) refiere que: “Es el análisis de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones, mostrando la relación entre los individuos y las organizaciones” (p. 58).

El análisis de la problemática permite exponer el siguiente problema general de la investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, ubicado en Villa El Salvador – 2021?

Respecto al objetivo general de la investigación consisten en determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, ubicado en Villa El Salvador – 2021.

Asimismo, la hipótesis general planteada en el estudio consiste en verificar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, ubicado en Villa El Salvador – 2021.

La investigación contribuyó en determinar los diversos problemas que afectan el clima organizacional en la empresa y que intervienen en el correcto desempeño de los colaboradores, con la finalidad de poder presentar algunas alternativas de solución a estos problemas que se presentan en la empresa y que se necesitan mejorar para que la empresa logre un mejor posicionamiento en el mercado.

Por otro lado, la información presentada en la investigación se estructuró en capítulos que permitan una comprensión más ordenada de la investigación.

El primer capítulo, se expuso la realidad problemática, que comprende un análisis del problema a nivel mundial, nacional y local, que a su vez permitieron formular los problemas de investigación, la justificación y la importancia de la investigación. Por otro lado, se desarrollaron los objetivos de la investigación y las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación.

El segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico que comprende los antecedentes nacionales e internacionales de investigación, asimismo, se desarrollaron las fundamentaciones teóricas científicas de las variables de estudio y finalmente, se evidenciaron las definiciones de la terminología empleada.

El tercer capítulo, se desarrolló el marco metodológico del estudio, que comprende la identificación del tipo, diseño, población y muestra del estudio, asimismo, se desarrollaron las hipótesis de la investigación, las variables y su operacionalización y los instrumentos de recolección de información, finalmente, se describió el proceso seguido en los procesos de análisis estadísticos.

El cuarto capítulo, se desarrolló los resultados de la investigación, que comprende las evidencias de la validación de los cuestionarios y los análisis de consistencia interna, por otro lado, se desarrollaron los resultados descriptivos de las variables y sus dimensiones, la prueba de normalidad, para culminar con las pruebas de hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo, se desarrollaron las discusiones de resultados, las conclusiones y las recomendaciones a las que se llegó en la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Realidad problemática

El clima organizacional es la percepción que tienen los colaboradores y directivos que forman parte de una organización, respecto a lo que ocurre dentro de ella, es un factor importante que influye en el desempeño laboral, ya que, al encontrarse una adecuada autonomía individual, grado de estructura, tipo de recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo permite que los colaboradores tengan mejores resultados, haya mejoras en la calidad de trabajo, la higiene laboral y se fortalezcan la relaciones con los colaboradores.

En estos últimos años la globalización ha permitido que los colaboradores pongan más énfasis en estar en una empresa en la que puedan llegar a tener una autonomía laboral ya que ello es un factor muy importante y de protección frente al estrés. La falta de autonomía individual ha desencadenado una serie de problemas, debilitándose el punto de unión entre el colaborador y la organización afectando el correcto cumplimiento de las tareas asignadas. Por tal motivo, para obtener una mejora en el clima organizacional y un adecuado desempeño de los colaboradores se debe implementar estrategias que promuevan el desarrollo de la organización y de los colaboradores.

A nivel mundial, existen estrategias que permiten el desempeño de los colaboradores para que puedan lograr el cumplimiento de las metas planteadas por la organización. De acuerdo con el estudio realizado por ESAN (2019) señala que la cifra de rotación personal a nivel mundial aumentó un 23% entre el 2013 y el 2018 debido al descuido de la calidad de las relaciones que se establecen en el espacio de trabajo, esto provoca que los colaboradores tengan pocas o nulas ganas de acudir a su centro de trabajo, pues ello le supone pasar un mal rato. De no tomarse la importancia y mejora en el clima organizacional, tendremos como resultado una

deficiencia en las relaciones interpersonales de los colaboradores en el espacio de trabajo, así también ocurrirá con su nivel de satisfacción laboral, obteniéndose bajos resultados para la organización, ya que, el recurso humano en una empresa es el recurso más importante, por lo cual debemos procurar su bienestar como una prioridad.

En América Latina, un estudio realizado por Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) señala que de los 18 países que existen en Latinoamérica, resaltan Panamá y Chile, con solo 13% y 10% de colaboradores conformes con su ambiente de trabajo y solo el 7% y 9% de colaboradores consideran que tienen un empleo ideal. Dicho informe también muestra que hay colaboradores bien posicionados, pero no tienen compromiso y esto impacta en su productividad. Además, especificó que aspectos como la baja estabilidad y cobertura en los sistemas de vínculo laboral afecta en gran medida la satisfacción de un colaborador en el puesto que ocupa. Esto indica que en Latinoamérica existe un bajo índice de satisfacción laboral que compromete el desempeño del colaborador, esto a consecuencia de un mal clima organizacional.

En el Perú, las características que presentan los desempleados son las extensas jornadas laborales, remuneraciones mal pagadas, y la carga de trabajo a la que son sometidos. En ese sentido, según Gestión (2018) un 86% de peruanos aseveró que estarían dispuestos a retirarse de su actual trabajo si tuviera un deficiente clima organizacional, si bien el asunto más significativo para aceptar un puesto de trabajo lo sigue encabezando el tema del salario con un 27%, un 23% ubica en segundo lugar de prioridades al eficiente clima dentro de las organizaciones. Por otro lado, según Araya et al. (2021) señala que, para los millennials, prevalece el equilibrio entre lo laboral y su vida personal, los horarios flexibles, el crecimiento profesional a

mediano plazo, la retroalimentación inmediata y la sensación de ser parte importante de la organización. Se puede observar que los colaboradores peruanos a la hora de elegir un trabajo entre una de sus prioridades se encuentra el clima organizacional que ofrezca la organización a la que van a pertenecer, ya que esto les permite un mejor desarrollo de las tareas asignadas.

En Villa El Salvador, Supermercados MASS está orientado vender los productos de primera necesidad a bajos precios, compitiendo con mercados y bodegas locales que responden a las necesidades de los consumidores, ofreciéndoles productos de alta calidad. No obstante, se han evidenciado diversos factores como la falta de autonomía individual, grado de estructura, recompensa, consideración, agradecimiento y apoyo.

El análisis de la problemática evidenciado en la empresa Mass se explica mediante las dimensiones o factores que se analizan en la investigación:

Respecto a la autonomía individual, se evidencia la falta de independencia de los colaboradores, no permite que estos puedan tomar decisiones por sí mismos para el mejor rendimiento de su trabajo.

Respecto al grado de estructura, la falta de comunicación del superior con los colaboradores para informar sobre los objetivos establecidos conlleva a que se cumplan algunos objetivos, pero no todos los establecidos.

Respecto a las recompensas, los colaboradores perciben que las tareas que realizan no son reconocidas justamente y son poco valoradas por su superior.

Respecto a la consideración, agradecimiento y apoyo, se observa la falta de cooperación entre el colaborador y su superior, evitando así el buen desempeño de las actividades.

De no mejorar el clima organizacional y el efecto que tiene en el desempeño

de los colaboradores, debido a la falta de autonomía individual que se presenta, generando carencia de iniciativa entre los colaboradores, disminuyendo las relaciones interpersonales entre ellos, obteniendo una disminución en la productividad que podría influenciar en el correcto cumplimiento de las tareas asignadas.

El objetivo de este estudio es enfocarse en identificar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, ya que, no sirve de nada tener un buen plan de trabajo y funciones establecidas si no se cuenta con una buena relación entre el superior y el colaborador, lo que conduce a una baja productividad y desinterés en los colaboradores. A partir de la premisa y problemática planteada, se formula el siguiente problema general del estudio.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?

¿Qué relación existe entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?

¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?

¿Qué relación existe entre la consideración, agradecimiento y el apoyo con el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

Este estudio es de relevancia debido a que, al ser evidenciado un mal clima

organizacional en la empresa MASS ubicado en Villa El Salvador, ofrece alternativas de mejora relacionadas al clima organizacional y ver su impacto en el desempeño de los colaboradores. Es decir, se brinda solución a este conflicto de tal modo que sirva como aporte para que otras empresas con problemas iguales o similares puedan lidiar con estos aspectos para la mejora de esta con el fin de optimizar el clima organizacional y desempeño laboral en las empresas.

Justificación teórica, esta investigación muestra información documentada referente al clima organizacional y el desempeño laboral como variables de estudio; se busca dar a conocer la importancia del tema abordado para que sirvan como base en la realización de nuevas investigaciones. Por otro lado, la variable clima organizacional se desarrolló considerando los aportes de Brunet (2018) y la variable de desempeño laboral se basó en las consideraciones de Chiavenato (2019).

Justificación práctica, la investigación contribuye a determinar los problemas relacionados al clima organizacional que afecta el desempeño de los colaboradores, y que en base a sus conclusiones y resultados se propone alternativas de solución viables en la aplicación de la empresa.

Justificación metodológica, la investigación presenta la estandarización de ambos instrumentos de recolección de datos que sirven para medir el clima organizacional y el desempeño laboral. Es preciso mencionar que estos cuestionarios cumplen con los parámetros exigidos para establecer la relación entre las variables de estudio.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.

Establecer la relación entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.

Establecer la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Establecer la relación entre la consideración, agradecimiento y apoyo con el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

Se carece de información sobre investigaciones de estudios que analicen las variables propuestas dentro de un supermercado. Así mismo se contó con escasa información para conseguir antecedentes de investigación internacional en los últimos 5 años. Sin embargo, se puede tomar información de organizaciones del rubro retail como referencia.

Limitaciones relacionadas a las fuentes de información

En la actualidad solo se puede obtener información de forma virtual debido a la pandemia que atravesamos, que impide acceder a la información. Pero la solución a esta limitación sería a mediano plazo ya que según la plataforma única del estado peruano señala que el 27.97% de la población está ya vacunada, por lo cual podríamos acceder de manera presencial a bibliotecas.

Limitación institucional

El aforo en el supermercado Mass se ha visto reducido debido a las medidas

dispuestas por el estado, por la coyuntura actual que estamos atravesando, esto impide que se nos brinde información directa en el establecimiento. Sin embargo, actualmente gracias al proceso de vacunación masiva dado por el gobierno peruano, las restricciones están terminando por lo cual nos será más factible recopilar información de manera directa.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Santamaría (2020) en su tesis titulada *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Datapro S.A.*, elaborada con el objetivo de analizar el nivel de incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores. Este estudio presenta un diseño no experimental, tipo cuantitativo y una muestra conformada por 106 colaboradores. En sus conclusiones se explica que las variables clima organizacional y desempeño laboral presenta una correlación positiva moderada demostrada mediante la prueba del chi cuadrado. Respecto a la comunicación ascendente y descendente, que tuvo un nivel de coeficiente de correlación positiva moderada ($\chi=0,68$), se evidencio que al no fluir adecuadamente no permitirá una retroalimentación adecuada para el cumplimiento de objetivos de trabajo. En cuanto al liderazgo autocrático, tuvo un nivel de coeficiente de correlación positiva moderada ($\chi=0,493$), se evidenció que los jefes al no escuchar la participación de los colaboradores que daban nuevas ideas para mejorar el trabajo, el colaborador se orientaba a cumplir tan solo con lo solicitado. El aporte que dejo la presente investigación es que la comunicación debe ser fluida y en cuanto al liderazgo tomar en cuenta las ideas de los colaboradores, para que exista una óptima retroalimentación y así saber qué aspectos de la empresa mejorar.

Palomino y Peña (2019) en su tesis titulada *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA.*, realizada con el objetivo de establecer el nivel de relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral. Este estudio presenta un diseño descriptivo y correlacional y una muestra conformada por 97 personas. En sus conclusiones se evidencia que la mayor parte de las dimensiones del clima

organizacional tienen una positiva e importante repercusión sobre el desempeño, es decir, todas las decisiones que se tomen desde la gerencia de la empresa tendrán repercusión en el mediano o largo plazo sobre el desempeño laboral. Respecto a la motivación, los colaboradores la catalogaron como buena y esto hacía que tengan confianza a la hora de ejecutar sus funciones. El aporte que dejó la presente investigación es que el clima organizacional de manera general resulta ser un factor significativo a la hora de explicar el desempeño de la empresa. Por ello hay que desarrollar un plan de acción para una mejora continua hacia la excelencia.

Zans (2018) en su tesis *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*, realizado con el objetivo de analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral. Este estudio presenta un diseño cualitativo, cuantitativo y no experimental y una muestra de 88 trabajadores. Los resultados obtenidos mediante una encuesta realizada, dio como resultado que el clima organizacional es identificado por sus colaboradores como medianamente favorable, ya que ejerce un liderazgo poco participativo. Respecto al desempeño laboral, es calificado como bajo ya que, aunque se realicen las tareas en el tiempo requerido, se carece de un plan de capacitación que haga que los colaboradores aprendan a tomar decisiones de manera grupal. El aporte que dejó la presente investigación es en base a los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores, a lo que 96% respondió que sí consideran que un mejoramiento en el clima organizacional incidiría de manera positiva en su desempeño laboral, en base a ello debemos ser conscientes de la importancia del clima laboral.

Contreras y Jiménez (2018) en su tesis *Liderazgo y clima organizacional en un*

colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención, realizado con el objetivo de describir el estilo de liderazgo de los directivos y las características que desarrolla en el clima organizacional. Este estudio fue desarrollado con un diseño descriptivo, cuantitativo y transversal y una muestra conformada por 130 personas. De los datos obtenidos haciendo uso de la técnica de correlación de Pearson en la cual se estudiaron las cinco dimensiones del clima organizacional, recompensa, cohesión, comodidad, control y apoyo de liderazgo; dando como resultados de Pearson de 2,43; 3.09; 3.12; 3.12 y 3.18 respectivamente, lo que indica que tiene una baja correlación que significa que estas dimensiones son independientes entre sí. Es decir, si se trabaja en un buen liderazgo este repercutirá de manera positiva en el ambiente laboral y las personas a su cargo mejoraran paulatinamente su percepción sobre ellos y la entidad, independiente de otras dimensiones. El aporte que dejó dicha investigación es que sobre la variable clima organizacional la dimensión liderazgo están relacionadas por lo tanto debemos estudiar dicha dimensión exponiendo de qué manera se desarrolla en la empresa, para poder dar una pronta intervención implementando políticas de alta dirección que redunden el mejoramiento progresivo y constante del clima organizacional.

Wandersleben (2016) en su tesis titulada *Clima organizacional en escuelas del sistema educativo adventista en la Región del Biobío, Chile*, realizada con la finalidad de estudiar el nivel del clima organizacional en las escuelas y su impacto en la motivación laboral y desarrollo profesional. Este estudio presenta un diseño cualitativo, descriptivo e interpretativo siendo considerado una muestra de 456 colaboradores. Al observar los resultados tanto cuantitativos como cualitativos observamos que la variable clima organizacional influye en la variable motivación laboral y no así en el desarrollo profesional. Los resultados obtenidos en cuanto a la

motivación laboral son favorables, los colaboradores se sienten comprometidos y orgullosos de la empresa donde trabajan, este resultado indica que la motivación presenta un grado favorable, medido con una puntuación media de 3.23. Respecto a la comunicación, en cuanto sea clara y aceptada en sus normas favorecerá a tener buenas relaciones interpersonales, generándose de esta manera la solución de conflictos de manera rápida y respetuosa, esta dimensión tiene un grado favorable, medido con una puntuación media de 3.02. El aporte de la investigación radica en que los colaboradores valoran y destacan las variables del ambiente laboral, en cuanto a sus dimensiones de motivación y comunicación los cuales definirán su comportamiento organizacional y personal.

Antecedentes nacionales

Pacheco (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de la empresa Hipermercado Tottus centro de distribución Huachipa Unidad Secos 2018*, realizada con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral. Este estudio presenta un diseño no experimental de tipo cuantitativo y una muestra de 45 colaboradores del área de almacén. Los resultados obtenidos mediante la correlación de Rho Spearman muestran que existe una correlación positiva moderada de 0.889, lo que determinó que al desarrollarse un buen clima organizacional se obtiene un mejor desempeño de los colaboradores. En cuanto al factor motivacional se evidenció que 44.44% de los colaboradores siente un mejor ambiente cuando reciben reconocimientos por parte de su jefe y se sienten autorrealizados dentro de la organización. El aporte de la investigación es que para que haya un óptimo clima organizacional los líderes de grupos, encargados y supervisores como mínimo deben tener estudios superiores y una capacitación constante para que tengan un mejor manejo de los colaboradores y

esto a su vez tengan un mejor desempeño laboral.

Cossio (2018) en su tesis titulada *Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transporte Expreso Internacional Palomino S.A.C 2018*, realizada con la finalidad de establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. este estudio presenta un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional y una muestra de 111 colaboradores. Los resultados obtenidos evidenciaron que el nivel de percepción de la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores fue de $p=0,027$, evidenciando que existe una correlación positiva alta. En cuanto a las relaciones interpersonales se percibe que un 49,5 % está en desacuerdo en cómo se da la comunicación entre los colaboradores dentro del ambiente de trabajo. El aporte de la investigación es que cuando cada colaborador desempeña labores para lo que han sido preparadas se evita que se genere conflictos por desconocimiento en el desempeño de las funciones, tuvo como objetivo analizar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

Colchado (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño de los colaboradores del área de gestión administrativa: UGEL, Casma – 2017*, realizada con el objetivo de establecer las incidencias del clima organizacional en el desempeño laboral. Este estudio presenta un diseño no experimental, tipo descriptivo correlacional y tiene una muestra conformada por 18 colaboradores del área de gestión administrativa. Los resultados obtenidos fueron que el clima organizacional tuvo un nivel de comportamiento significativo del 70%, que indica que existe un nivel de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral. En cuanto a la motivación, el 55% de los colaboradores estuvo en desacuerdo en que le brinden la adecuada motivación, esto quiere decir que está incide en el cumplimiento de las

metas logradas en el desempeño de los colaboradores. El aporte de la investigación se basa en la formulación de estrategias de motivación laboral en relación con la eficiencia y eficacia laboral, con la finalidad de mejorar el desempeño del colaborador y de esta manera alcanzar los objetivos de la organización.

Guerra (2020) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio comercial sudamericana, Huancayo 2019*, realizada con el objetivo de analizar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este estudio presenta un diseño no experimental de nivel correlacional y considera una muestra de 111 colaboradores que involucra a todas las áreas. Los resultados obtenidos mediante la correlación R de Pearson tuvieron un nivel de significancia en 0.664, lo cual indica que existe un nivel de correlación moderada así alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral. En cuanto al liderazgo el 48.65% está de acuerdo en que su supervisor reacciona adecuadamente ante situaciones conflictivas dentro de la organización, esto indica que los colaboradores sienten que su superior respeta y valora las opiniones que ellos brindan. El aporte de la investigación se basa en la fundamentación de los canales de comunicación y mejorar los medios de información para lograr el óptimo rendimiento del cumplimiento de las actividades asignadas.

Pastor (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2018*, realizada con el objetivo de analizar la forma en que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral. El estudio presenta un diseño no experimental de tipo correlacional y una muestra conformada por 162 colaboradores administrativos. Los resultados obtenidos mediante el valor Rho de Spearman es de 0,941 presentando una correlación significativa, el valor de sigma es

de 0,004, lo cual nos permite afirmar que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. En cuanto a la realización personal existe un 35.80% que considera favorable el desarrollo profesional que se brinda dentro de la organización, esto nos muestra que los colaboradores consideran que es importante brindar un crecimiento dentro del área de trabajo para que contribuya al buen desempeño laboral. El aporte se basa en el fundamento de un plan de sostenibilidad que permita el reconocimiento de los logros de los colaboradores, tanto profesionales como personales y establecer un sistema de incentivos para aumentar la motivación de los colaboradores.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del clima organizacional

El concepto de clima organizacional se dio inicio dentro del desarrollo de la administración científica y clásica, con sus autores Taylor y Fayol, respectivamente. De esta manera Taylor en 1900, brindó aportes a la teoría de clima organizacional, como:

- La exigencia de volver a la administración una disciplina científica.
- Elegir al trabajador en cuanto sus capacidades sean científicamente aptas para las labores demandadas para ejecutar las tareas necesarias.
- Ofrecer capacitaciones mediante una modalidad científica.
- Fomentar la colaboración entre empleados y trabajadores.

Cabe resaltar que, en este modelo tradicional de Taylor, la forma de realizar las tareas era hacerlas de manera repetitiva y el único incentivo que motivaba a los trabajadores era el salario que recibían.

Los aportes de Fayol para la teoría de clima organizacional dados en 1916, basándose en la administración como un conjunto de funciones, fueron:

- Áreas administrativas eficientes.
- La administración es una teoría universal.
- Etapas del proceso administrativo.

Desde 1930, el concepto de clima organizacional fue planteado orientado al trabajador. Uno de estos enfoques fue dado por Mayo (1933) el cual señala que la productividad laboral del grupo dependía del trato que recibían de sus jefes independientes de las condiciones físicas laborales en las que se encontraban. Posteriormente, en Terry y Franklin (1985) se enfocan en el comportamiento del trabajador bajo una perspectiva psicológica y el impacto que esto genere y tenga con la administración.

Desde el punto de vista de la escuela estructuralista, se destaca como principal representante a Weber (1950) cuyos aportes fueron: la estructura de autoridad, la burocracia como modelo ideal de organización y división de trabajo, definición de autoridad, reglas y normas.

Actualmente el ambiente de trabajo es entendido mediante la escuela conductista, en la cual Chiavenato (2014) explica que mediante la conducta individual se puede precisar y estudiar la motivación humana, la cual, al mejorar, mejorara también la organización.

2.2.1.1. Teóricos considerados en el clima organizacional.

2.2.1.1.1. Teórico 1. Luc Brunet.

El clima organizacional es el entorno en el que trabajan los empleados, ya sea una unidad de trabajo, un departamento o una organización. El ambiente de trabajo no está justificado, pero está ahí. Las empresas tienen su propia cultura, tradición y métodos de acción, son únicas y constituyen el clima organizacional.

Al respecto, Brunet (2018) refiere que:

El entorno organizacional juega un rol importante en las empresas en donde están incluidas las relaciones interpersonales que se forman dentro del ambiente laboral. Sin embargo, este puede ser un factor positivo o negativo en su desempeño, ya que, las características percibidas influyen de forma indirecta o directa en el rendimiento y comportamiento de las tareas asignadas a los colaboradores. (p. 39)

Hoy en día contar con un ambiente de trabajo adecuado es fundamental, ya que es la primera percepción que reciben los colaboradores dentro de una organización, desarrollando así un deficiente o eficiente desempeño según la percepción de estos. El clima organizacional presenta una serie de actitudes, procesos y actividades individuales desarrolladas por los colaboradores que optimizan el logro de los objetivos de las organizaciones.

2.2.1.1.2. Dimensiones del clima organizacional.

Las organizaciones deben brindar un buen clima organizacional, para ello deben enfocarse en principales dimensiones que permitan crear un buen clima organizacional para beneficio de los colaboradores.

Brunet (2018) explica que: “El clima organizacional consta de una serie de dimensiones que dan forma a su naturaleza y carácter. Los elementos que configuran la personalidad de un individuo permiten trazar la imagen del entorno corporativo con la mayor precisión posible” (p. 51).

El autor hace referencia a la distribución física de los departamentos de una empresa y está directamente relacionado con la gestión de recursos humanos que está enfocado en el colaborador y en su desempeño dentro de la organización. La finalidad de esto es hacer notar que el clima organizacional requiere de sus componentes humanos y físicos.

A. Dimensión 1. Autonomía individual.

Hoy en día es importante que un colaborador desarrolle una independencia al momento de realizar las actividades que le han sido encomendadas, entre más cómodo se sienta con su trabajo, tendrá un mejor rendimiento.

Brunet (2018) señala que:

Esta característica está basada en la independencia de los individuos, la responsabilidad y la rigidez de las normas de la organización. El primer aspecto de esta dimensión es la capacidad del individuo para convertirse en su propio jefe y conservar cierto poder de decisión. (p. 51)

Esta dimensión está basada en el grado de independencia que el colaborador pueda generar sobre sí mismo al momento de tener que tomar una decisión sobre una actividad a realizar y en la responsabilidad que demuestran al momento de realizar una tarea, ejerciendo dominio sobre sí mismo.

Los indicadores de la dimensión autonomía individual, considerada en la investigación son:

- Responsabilidad individual. Cuando hablamos de la responsabilidad individual nos referimos a la capacidad que cada colaborador tiene para desarrollar y cumplir con sus actividades establecidas, teniendo iniciativa y haciendo uso de sus habilidades, siendo este su propio patrón.
- Tolerancia al conflicto. La tolerancia al conflicto implica respetar, escuchar y llegar a un acuerdo al momento de confrontar un intercambio de opiniones, permitiendo así el control de nuestras emociones y fomentando el compañerismo.

B. Dimensión 2. Grado de estructura.

En las organizaciones es de vital importancia mantener una estructura que

permita establecer objetivos y metas dentro de la organización, para poder medir y conocer el nivel en el que se encuentra la organización.

Brunet (2018) señala que: “Esta dimensión mide el grado de los objetivos y las metodologías de trabajo que se instauran y se notifican a los colaboradores por parte de los dirigentes” (p.51).

Esta dimensión se refiere a los objetivos que los superiores establecen dentro de la organización e informan a sus colaboradores, los mismos que son medidos para lograr un eficiente cumplimiento de metas.

Los indicadores de la dimensión grado de estructura, considerada en la investigación son:

- Planificación. Actualmente es importante que las empresas den a conocer el plan de trabajo a sus colaboradores, así como los objetivos que tienen establecidos para que estos creen estrategias y realicen las tareas necesarias para cumplirlas.
- Políticas de la empresa. Las políticas son los criterios y principios que establece la organización y son aceptados por todos los miembros con el objetivo de obtener mejores resultados.

C. Dimensión 3. Recompensa.

Hoy en día el reconocer el eficiente trabajo que realizan los colaboradores es muy importante, esto permite tener colaboradores más comprometidos con la organización al sentirse reconocidos. Al respecto, Brunet (2018) señala que: “Esta dimensión se establece en los aspectos salariales y las formas de promoción” (p.51).

En el ámbito de las organizaciones el otorgar recompensas a los colaboradores ha logrado ser un punto esencial para estimularlos e influir en su comportamiento, permitiendo que desarrollen un buen desempeño y se sientan valorados.

Los indicadores de la dimensión recompensa, considerada en la investigación son:

- Remuneración. La remuneración es la forma en la que se paga los salarios a los colaboradores por las labores que realizan dentro de una organización.
- Reconocimiento. Se trata de los beneficios que el colaborador recibe por cumplir con su trabajo, mediante el cual la empresa manifiesta su aprecio por el cumplimiento de los objetivos.

D. Dimensión 4. Consideración, agradecimiento y apoyo.

Dentro de las organizaciones, es importante brindar siempre un respaldo a los colaboradores y fomentar el apoyo entre ellos, esto permitirá un mejor clima organizacional. Al respecto, Brunet (2018) refiere que: “Estas técnicas se refieren al estímulo y al soporte que el superior le da al colaborador” (p. 51). Se refiere al estímulo que los colaboradores reciben entre ellos y sus superiores que les permiten realizar un mejor desempeño de sus labores, compartiendo actividades y apoyándose.

Los indicadores de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo, considerada en la investigación son:

- Trabajo en equipo. Se refiere al tipo de relación de amistad que se observa dentro de la organización entre los colaboradores al momento de realizar una actividad, respetándose entre ellos y siendo amables.
- Cooperación. Este indicador tiene mucha relevancia hoy en día en las organizaciones ya que se mide el grado de apoyo mutuo que reciben los colaboradores entre ellos y sus superiores al momento de realizar sus actividades.

2.2.1.2. Teórico 2. Ángel Baguer Alcalá.

El clima organizacional es percibido por los colaboradores, considerado como

el ambiente en el que los colaboradores desarrollan sus actividades diarias, relacionado con la satisfacción que puedan sentir los colaboradores dentro de la organización.

Alcalá (2018) señala que: “Son las apreciaciones que los integrantes de la organización comparten acerca de los elementos esenciales de su organización. Dichos elementos son percepciones referentes a las practicas, procesos y políticas, organizacionales” (p. 115).

El clima organizacional es el sentir de las personas que conforman una organización respecto a las implementaciones que estas tienen en cuanto a sus políticas y reglas dentro de la misma. Esto permite crear un ambiente negativo o positivo dependiendo de cómo lo perciban los colaboradores, depende mucho de qué tan estables se sientan.

2.2.1.3. Dimensiones del clima organizacional.

Las dimensiones son peculiaridades que permiten evaluar qué tan eficiente es el clima dentro de una organización, Alcalá (2018) menciona que existen nueve dimensiones que nos ayudan a conocer el ambiente dentro de una organización.

A. Dimensión 1: Recompensas.

Uno de los mayores retos que tienen las organizaciones hoy en día es el reconocimiento laboral, este mismo que genera gran satisfacción en los colaboradores.

Según Alcalá (2018) refiere: “Pertenece a la apreciación de los miembros sobre la adecuación de la paga percibida por la labor bien realizada. Es la disposición en que la empresa utiliza más el premio que la sanción” (p. 116).

Es el incentivo ya sea económico o por medio de beneficios que recibe el colaborador, en estos tiempos esta dimensión es fundamental en cualquier

organización ya que permite un mejor desenvolvimiento por parte de estos.

Los indicadores de la dimensión recompensa, considerada en la investigación son:

- Beneficios. Es el beneficio o reconocimiento que perciben los colaboradores por haber aportado algo positivo dentro de la organización, puede ser un beneficio económico u cualquier otro.
- Remuneración. Es la contribución que se le realiza a un colaborador por su trabajo, el cual busca compensar el compromiso que este tuvo desempeñando las actividades encomendadas.

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

En la etapa inicial de la evolución de desempeño, en el siglo XIX, el concepto encasilla los acontecimientos bélicos en Estados Unidos, en cuanto a las jerarquías de los oficiales y subordinados, administración de armamentos y organización de grupos para las batallas, haciéndose uso del término de desempeño laboral denominado en ese entonces como descripción de puestos. Se sugiere que el término desempeño laboral fue como tal a inicios del siglo XX, en Estados Unidos, haciendo referencia a los vendedores que eran contratados por el gobierno.

En la segunda etapa de la evolución del concepto de desempeño laboral, en el año 2000, ya el término se utiliza para valorar el funcionamiento de los puestos en el área productiva, siendo conscientes en este entonces del nivel de eficiencia que puede llegar a tener el colaborador, se le ofrece: retroalimentación y soporte para lograr resultados.

En la actualidad las organizaciones buscan mantenerse vigentes en el mercado, es por lo que toman el desempeño laboral como una prioridad, buscando medirlo y mejorarlo. Se concluye el concepto de desempeño laboral como el conjunto

de conductas y acciones de los colaboradores, las cuales pueden ser observadas para ser medidas en cuanto a sus capacidades.

2.2.2.1. Definiciones del desempeño laboral.

El desempeño es un proceso que determina el éxito de la organización los resultados y objetivos de sus actividades. Por tanto, se concluye que, en general, a nivel organizacional, la medición del desempeño proporciona una evaluación del logro de las metas estratégicas a nivel individual.

El desempeño de los colaboradores es imprescindible dentro de una organización ya que mediante este factor se puede medir la eficacia de las tareas que realizan, también es importante para el logro de los objetivos y las metas, donde se considera al personal como factor esencial para el desarrollo de la organización.

Chiavenato (2019) afirma que el desenvolvimiento del personal es útil para lograr las metas organizacionales que dependen de un conjunto de componentes que nos permiten interactuar para lograr mejores resultados. Orienta a lograr el desarrollo de cada colaborador, a través de una serie de características tales como implementación optiman de sus habilidades, destrezas y actitudes que coinciden en el desempeño de los colaboradores.

Mino (2018) hace referencia al concepto de desempeño laboral como la calificación positiva o negativa que se hace del colaborador respecto a su actuación, actual o pasada, tomando en cuenta los lineamientos establecidos para su desempeño en la organización.

Por otro lado, Alles (2017) explica que el desempeño laboral es un concepto integrado que abarca los conocimientos y los resultados de estos que el colaborador aporta durante un tiempo determinado, estos conocimientos pueden ser adquiridos mediante estudios informales o formales, las competencias y la experiencia empírica.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.

El desempeño laboral es un elemento muy importante, en el desarrollo de las organizaciones, por lo cual:

- Ayuda a que se cumplan los objetivos de la organización.
- Está diseñado para responder las buenas prácticas.
- Permite realizar la toma de decisiones.
- Identifica la competencia que tiene cada colaborador.
- Permite el enfoque de las metas empresariales.
- Estimula las capacidades y habilidades laborales, sin dejar de lado el crecimiento personal y profesional.

Otra perspectiva de la importancia del desempeño laboral, según Chiavenato (2019) es la aplicación de la evaluación del rendimiento de los colaboradores a través de un programa, el cual debe ser planteado, coordinado y de fácil comprensión, esto repercutirá de manera positiva en tres plazos: corto, mediano y largo.

- Beneficios para el líder. Se medirá de la forma más objetiva posible, el desempeño y comportamientos de los subordinados bajo su cargo. Según los resultados conseguidos se comunicará con los colaboradores con la finalidad de elevar su estándar de desempeño.
- Beneficios para el subordinado. Ser conscientes, después de haber realizado el feedback de los resultados con su jefe inmediato, serán más conscientes de las expectativas de la organización lo que conlleva a un cambio de actitud y comportamiento al afrontar las tareas asignadas.
- Beneficios para la organización. Al realizarse la prueba de rendimiento a los colaboradores aportará un beneficio de ser constante, a mediano y largo plazo, también se definirá el aporte de los colaboradores y ante ello se podrá tomar

las medidas necesarias para reforzar y perfeccionar a los empleados en su nivel de productividad y mejora en las relaciones interpersonales en su centro laboral.

2.2.2.3. Teóricos considerados en el desempeño laboral.

A continuación, se expondrán 3 conceptos de dimensiones de la variable desempeño laboral, dada por diferentes autores, con el objetivo de tener un panorama teórico más amplio sobre cómo se puede medir de otras maneras el desempeño laboral.

El desempeño laboral es poner en marcha de manera óptima lo planeado, organizado, dirigido y controlado que propone una organización, reflejado en sus actividades, las cuales varían en complejidad.

Según Chiavenato (2019) indica que: “Es la manera en que los individuos, grupos u organizaciones llevan a cabo sus tareas y actividades, así alcanzan los objetivos establecidos alcanzando resultados notables” (p. 206). Es decir, es el conjunto de capacidades o aptitudes de una persona o un conjunto, para desarrollar objetivos que la empresa determine bajo normas o criterios que establezca.

2.2.2.3.1. Dimensiones del desempeño laboral.

Las dimensiones del desempeño laboral sirven para medir la variable con sus respectivos indicadores que evaluarán las peculiaridades, capacidades, conductas y rendimientos de los colaboradores en la organización.

A. Dimensión 1. Calidad en el trabajo

Esta dimensión da en cuenta qué tan importantes son las condiciones físicas, psicológicas y sociales en el ambiente laboral, por ello la organización tiene que medir y resolver en caso haya un bajo nivel para corregir ello en busca de satisfacer al colaborador dentro de la organización.

Chiavenato (2019) señala: “Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar un excelente ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales” (p. 284).

Consiste en valorar que tan constante se cometen errores en cuanto a la presentación, orden y esmero que tiene el colaborador al realizar sus actividades laborales.

Los indicadores de la dimensión calidad de trabajo, considerado en la investigación son:

- Exactitud en el trabajo. Se refiere cuando una persona que como virtud el poder de hacer adecuado el uso de su tiempo para lograr cumplir los estándares propuestos por la empresa.
- Esmero en el trabajo. Es la dedicación y cuidado que el colaborador emplea para llevar a cabo una tarea de manera exitosa, buscando la perfección y minimizando la posibilidad de cometer errores.
- Orden en el trabajo. Es designar un lugar determinado a los elementos o herramientas considerados necesarios para realizar las actividades laborales.

B. Dimensión 2. Higiene laboral.

Este concepto es llevado a cabo por el área de recursos humanos cuya finalidad es evaluar y prever los daños laborales, salvaguardando la salud física y mental del colaborador, brindando para ello un conjunto de normas.

Chiavenato (2019) explica: “La higiene laboral gira en torno al diagnóstico y la prevención de males ocupacionales, a partir del estudio y el control de dos variables: el ser humano y su ambiente laboral” (p. 284).

La higiene laboral tiene el objetivo de brindar salud, no solo entendido como la ausencia de enfermedades o males sino como un ambiente que le otorgue bienestar

físico, mental y social.

Estos indicadores miden la higiene laboral con el objetivo de brindar salud, no solo entendido como la ausencia de enfermedades o males sino como un ambiente que le otorgue bienestar físico, mental y social.

- Condiciones ambientales de trabajo. Este concepto engloba a las condiciones físicas que brinda la empresa para que el colaborador pueda ejercer su labor. La organización se debe encargar de que esto sea óptimo para que el colaborador desempeñe su trabajo. Los 3 factores más relevantes de este indicador son iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.
- Condiciones de tiempo. Este concepto se refiere al tiempo que el colaborador requiere para realizar sus actividades, refiriéndose exactamente a la duración de la jornada laboral, horas extras, periodos de descanso, etc.
- Satisfacción en el trabajo. Este indicador es percibido cuando el colaborador está dichoso, motivado y contento en su puesto de trabajo. Pudiendo sentir así una estabilidad laboral y probablemente tener miras a un crecimiento profesional y tener un equilibrio en su vida cotidiana y su trabajo.

C. Dimensión 3. Relaciones con los colaboradores.

Son las relaciones internas de la organización con sus colaboradores en relaciones laborales donde se haya hecho un acuerdo entre el colaborador y la empresa y tengan que coordinar, dichas actividades son: ascensos, transferencias, separaciones por jubilación y renunciaciones.

Chiavenato (2019) señala: “Se refiere a las actividades de recursos humanos asociadas al trato y los movimientos de los colaboradores en la organización” (p. 304).

Esta dimensión ayuda a identificar y solucionar problemas referentes a la relación de la organización con el colaborador en el sentido de cubrir sus expectativas,

reclamos y exigencias mediante una comunicación bidireccional.

- Comunicación. Los colaboradores deben ser informados por la organización sobre la filosofía de la empresa y ser libres de dar opiniones para mejorar temas laborales.
- Asistencia social. Son los beneficios que brinda la empresa al considerar que un colaborador tiene una necesidad justa de satisfacer.
- Disciplina. Es el control que adaptan los colaboradores sobre sí mismos para ejercer una conducta ordenada y responsable.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Ambiente laboral

Es el entorno físico que se percibe en una organización que ayuda a los colaboradores al desarrollo de las tareas asignadas, generalmente un buen clima trae resultados positivos a la organización.

Clima organizacional

Es el conjunto de impresiones y emociones que los colaboradores experimentan dentro del ambiente de trabajo que inciden en el desempeño de ellos y se ven reflejados en el desarrollo de las tareas asignadas.

Comunicación

Es el intercambio de palabras en el que transmite una información, en donde se comparte e intercambian ideas, información o mensajes que tienen un emisor y un receptor.

Cultura organizacional

La cultura organizacional son aquellas normas y valores que representan a una organización, es el ADN que los identifica y permite que los miembros interactúen entre ellos y con el exterior.

Desempeño laboral

Es el resultado que un colaborador refleja al momento de realizar las actividades o tareas que exigen su cargo, donde demuestra sus competencias y habilidades.

Tolerancia al conflicto

Es la cualidad que permite al colaborador resolver conflictos, permitiéndole ser capaz de escuchar y comunicarse con sus compañeros sin alterarse o controlando sus impulsos.

Liderazgo

El liderazgo es una habilidad que permite a los líderes influir en los miembros de su equipo y poder mediar con ellos, con la finalidad de lograr los objetivos que tienen establecidos.

Metas estratégicas

Las metas estratégicas, son las metas que definen los altos directivos para un plazo más largo, se encuentra alineado con la visión y misión de la organización, señalando los objetivos que cada área debe de lograr.

Percepción

La percepción es la manera en que los individuos forman sus impresiones, los estímulos generados por el entorno en el que conviven que permite interpretar lo que pasa alrededor.

Políticas de la empresa

La política de una empresa, son las pautas y criterios que se tienen en cuenta dentro de la organización para la realización de los objetivos que se quieren alcanzar.

Innovación

La innovación es la creatividad que tiene un colaborador al momento de

realizar una tarea, para desarrollarla de una manera más didáctica.

Trabajo en equipo

Son las actividades que realizan los trabajadores en conjunto, apoyándose mutuamente compartiendo un objetivo en común.

Reconocimiento

El reconocimiento laboral es la iniciativa que las organizaciones tienen y que son encaminadas para valorar el trabajo de los colaboradores

Asistencia social

Es aquella área de la organización que brinda ayuda a los colaboradores que requieran para solucionar un problema ya sea ajeno al área laboral.

Óptimo

Que es extraordinariamente bueno, especializado en un área, por tal motivo se hace difícil hallar algo que lo supere.

Retroalimentación

Es el proceso mediante el cual se genera una respuesta a la emisión de un mensaje, con la finalidad de intercambiar información y generar un nuevo conocimiento en el emisor.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio es de tipo básica porque tiene como finalidad la búsqueda de nuevos conocimientos a partir del análisis de la teoría. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) refieren: “Las investigaciones básicas buscan el aumento de conocimientos a partir de la formulación de la investigación donde se recolectan datos dentro de un plan establecido” (p. 108).

La investigación es de nivel correlacional ya que tiene la finalidad de determinar el nivel de relación que hay entre la variable clima organizacional y desempeño laboral en el supermercado Mass del distrito de Villa El Salvador. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) refieren: “Este tipo de investigación correlacional tiene como objetivo conocer el grado de asociación que hay entre varios conceptos, variables o categorías en un contexto específico” (p.109).

Por tal motivo, se tiene un enfoque cuantitativo ya que permite recolectar y analizar la información, haciendo uso de datos estadísticos para obtener conclusiones significativas referentes a las hipótesis. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “Hace uso de la recopilación de datos para ratificar la hipótesis con basándose en las medidas numérica y el estudio estadístico, para construir modelos de comportamiento y probar teorías” (pp. 5-6).

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental ya que la investigación se realiza sin manipular las variables de la investigación, solo se limitan a observar los hallazgos en un contexto. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) indican: “Es una búsqueda realizada sin manipulación intencionada de variables; es decir, no cambia internacionalmente las variables” (p. 174).

Por otro lado, la investigación es transversal porque solo recopila y analiza datos durante un periodo de tiempo específico. Se basa en las observaciones de los empleados en su entorno real. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) refieren: “El diseño transversal captura datos instantáneamente, simultáneamente” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

Carrasco (2019) señala: “Es la recopilación de todos los elementos que pertenecen al espacio territorial del problema de investigación y tienen propiedades mucho más específicas que las del universo” (p. 238).

Tabla 1

Población de colaboradores del Supermercado Mass.

Áreas	Número de colaboradores	%
Área administrativa	05	10%
Área de reponedores	10	20%
Área de caja	10	20%
Área de supervisión	10	20%
Área de almacén	15	30%
Total	50	100%

En la tabla 1, se aprecia la población está conformada por 50 colaboradores en ella se puede observar que 5 colaboradores que conforma el 10% pertenecen al área administrativa, 10 colaboradores que conforman el 20% pertenecen al área de reponedores, 10 colaboradores que conforman el 20% pertenecen al área de caja, 10 colaboradores que conforman el 20% pertenecen al área de supervisión y 15 colaboradores que conforman el 15% pertenecen al área de almacén.

Muestra

El estudio no hace uso de una muestra ya que se está considerando a los 50 colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador, 2021. En ese sentido,

diversos autores indican que cuando una población es pequeña y el investigador tiene alcance a las unidades de análisis, es recomendable trabajar con toda la población para obtener mejores resultados.

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

relación significativa entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Existe relación significativa entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Existe relación significativa entre la consideración, agradecimiento y apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual del clima organizacional

Brunet (2018) refiere que:

El clima organizacional es la perspectiva que tiene los individuos que conforman la organización, de acuerdo con los componentes que la definen y la diferencian. Estos componentes hacen referencia a: estilo de supervisión, políticas, experiencias, relaciones humanas, soporte, recompensas, lo cuales repercuten en las actividades y conductas de los colaboradores. (pp. 12-13)

Definición operacional del clima organizacional

La variable clima organizacional se mide en función de las cuatro dimensiones que indican los autores consultados en las bases teóricas, que son: autonomía individual, grado de estructura, recompensa y consideración, agradecimiento y apoyo de 8 indicadores expresados en un instrumento de 24 ítems, que permiten medir la variable de forma independiente.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Autonomía individual	- Responsabilidad individual.	1 al 6	Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bueno [26-29]
	- Tolerancia al conflicto			Malo [11-18>
Grado de estructura	- Planificación	7 al 12		Alto [27-30]
	- Políticas de la empresa.			Medio [18-27>
Recompensas	- Remuneración	13 al 18		Bajo [7-18>
	- Reconocimientos			Alto [26-30]
Consideración, agradecimiento y apoyo.	- Trabajo en equipo	19 al 24		Medio [18-26>
	- Cooperación			Bajo [11-18>

Definición conceptual del desempeño laboral

Chiavenato (2019) señala:

El desempeño laboral se refiere a las características del comportamiento y desenvolvimientos de una persona, grupo u organización que realiza actividades específicas. La forma en que se llevan a cabo estas actividades también forma parte del concepto de desempeño en el lugar de trabajo. (p. 206)

Definición operacional del desempeño laboral

La variable desempeño laboral se mide en función de tres dimensiones que según los autores consultados son: calidad en el trabajo, higiene laboral y relaciones con los colaboradores de 9 indicadores expresados en un instrumento de 24 ítems, que permiten medir la variable de forma independiente.

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Calidad en el trabajo	- Exactitud en el trabajo	1 al 6	Escala de Likert	Alto [26-30]
	- Esmero en el trabajo			Medio [18-26>
Higiene Laboral	- Orden en el trabajo	7 al 15	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Bajo [9-18>
	- Condiciones ambientales del trabajo			Alto [37-43]
	- Condiciones de tiempo			Medio [27-37>
Relaciones con los colaboradores	- Satisfacción en el trabajo	16 al 24		Bajo [20-27>
	- Comunicación			Alto [39-45]
	- Asistencia social			Medio [27-39>
	- Disciplina			Bajo [13-27>

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método desarrollado en el estudio es el método hipotético deductivo, debido que mediante este método se establecerá la veracidad o no de las hipótesis para imponer su validez y contrastación en las conclusiones. Rodríguez (2019) señala que este método parte de las hipótesis las cuales son derivadas de leyes o principios de datos empírico, basados en la deducción, haciendo uso de predicciones si dichas

hipótesis corresponden con la realidad, se evidencia la veracidad o no de la hipótesis de partida.

Técnica

La técnica aplicada en el estudio es la encuesta con la finalidad de obtener los datos de la muestra de estudio. Baena (2017) define la encuesta como un conjunto de preguntas seleccionadas para estudiar a la muestra del universo de la población investigada.

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

La recopilación de información demandó de la aplicación de instrumentos como es el cuestionario; en ese sentido, es importante mencionar que se realizaron dos cuestionarios que tiene como finalidad medir forma independiente cada variable para luego con pruebas estadísticas se analicen su nivel de correlación Dichos cuestionarios presentan niveles adecuados de validez de contenido y confiabilidad que garantizaron su aplicación en el recojo de datos.

Respecto a la validez, Bernal (2016) señala que: “Este es el grado en el que se pueden extraer conclusiones de los resultados obtenidos” (p. 248).

Respecto a la confiabilidad, según Bernal (2016) señala que: “Es la consistencia de los puntajes de las mismas personas, cuando se prueban en diferentes ocasiones utilizando el mismo cuestionario” (p. 247).

Instrumento I. Cuestionario del clima organizacional

Nombre	: Cuestionario de clima organizacional
Autores	: Katherine Avalos Flores / Margyn Gutiérrez Esteban
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual o colectiva
Duración	: 30 minutos (aproximadamente)

Aplicación : Colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador

Materiales : Formulario Google

Descripción

El cuestionario sirve para medir las 4 dimensiones del clima organizacional que son: autonomía individual, grado de estructura, recompensa y consideración, agradecimiento y apoyo. Este cuestionario está conformado por 24 ítems que miden la percepción que tienen los colaboradores del clima organizacional en el Supermercado Mass.

Normas de aplicación

La aplicación de la prueba se realiza de forma individual o colectiva con la garantía que los resultados de la herramienta se mantendrán confidenciales. Los criterios de respuesta son los siguientes: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Normas de calificación

Los datos recogidos se suman tanto en el total de la variable como por dimensiones, y se tabulan mediante una tabla que se construye teniendo en cuenta el 75% de la desviación típica.

Instrumento II. Cuestionario de desempeño laboral

Nombre : Cuestionario de Desempeño Laboral

Autor : Katherine Avalos Flores y Margyn Gutiérrez Esteban

Procedencia : Perú

Administración : Individual o colectiva.

Duración : 30 minutos (aproximadamente)

Aplicación : Colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador

Materiales : Formulario de Google

Descripción

Este cuestionario es usado para medir las 3 dimensiones del desempeño laboral que son: evaluación del desempeño, higiene laboral y relaciones con los colaboradores. Este cuestionario está conformado por 24 ítems, que permiten medir la percepción del desempeño laboral que tienen los colaboradores del Supermercado Mass.

Normas de aplicación

La aplicación del cuestionario se realiza de forma individual o colectiva con la característica que las respuestas que brinden los colaboradores son confidenciales. Los criterios de respuesta son los siguientes: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Normas de calificación

La prueba se calcula sumando el total de la variable como por dimensiones, y se tabulan mediante una tabla de puntuaciones considerando el 75% de la desviación típica.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

El proceso de tratamiento estadístico es el siguiente:

Primero. Se realizó una base de datos en el programa estadístico SPSS IBM versión 25 así como en Microsoft Excel.

Segundo. Se realizó la prueba de consistencia interna de los cuestionarios mediante el alfa de Cronbach.

Tercero. Se desarrollaron los análisis descriptivos de las variables como de las dimensiones expresados en tablas y gráficos estadísticos, estos resultados permitieron conocer o identificar los problemas que aquejan al supermercado Mass relacionados a las variables de estudio.

Cuarto. Se realizó la prueba de normalidad de las variables que permitió indicar el estadístico de correlación que se usará en la prueba de hipótesis.

Finalmente, se desarrollaron la prueba de hipótesis que confirmaron lo planteado en las hipótesis, estos resultados obtenidos son analizados e interpretados, para orientar las discusiones, conclusiones y recomendaciones correspondientes a los temas de investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de clima organizacional

La validez del cuestionario de clima organizacional fue determinada por el criterio de los jueces internos y externos sobre el tema, tomando en cuenta a los expertos teóricos y metodológicos, quienes determinaron la validez, los criterios y estructura de la variable determinada. Su aplicación a la recolección de datos, el auditor en la siguiente tabla.

Tabla 4

Resultados de validación del cuestionario de clima organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dr. Mario Edgart Chura Alegre	Aplicable
Mg. Graciela Margot Vejarano García	Aplicable

Validez del instrumento desempeño laboral

La validez del cuestionario de desempeño laboral fue determinada por jueces internos designados por la universidad considerando jueces temáticos y metodológicos. Estos jueces realizaron observaciones al cuestionario y que luego de mejorarse dieron como resultados que la prueba es aplicable.

Tabla 5

Resultados de validación del cuestionario de desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Dr. Mario Edgart Chura Alegre	Aplicable
Mg. Graciela Margot Vejarano García	Aplicable

Los resultados permiten indicar que los dos cuestionarios miden lo que realmente pretende medir, es decir, los elementos responden a la estructura. Estos aspectos determinan que las pruebas son adecuadas para recoger los datos.

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de clima organizacional se desarrolló aplicado el estadístico alfa de Cronbach, siendo este estadígrafo el adecuado para medir la confiabilidad de pruebas cuyos reactivos presentan una escala de valoración de Likert.

Tabla 6

Fiabilidad de fiabilidad del cuestionario de clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	24

En la tabla 6, se detalla el resultado del estadístico alfa de Cronbach que asciende a 0.935 indicando que el instrumento de clima organizacional muestra una confiabilidad muy alta porque su valor se encuentra en el rango de 0.81 a 1, por lo que la herramienta es aplicable a la recopilación de datos.

Tabla 7

Resultados de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de clima organizacional

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Autonomía individual	,857	6
Grado de estructura	,892	6
Recompensa	,861	6
Consideración, agradecimiento y apoyo	,802	6

En la tabla 7, se observa los resultados del estadístico alfa de Cronbach de las dimensiones del clima organizacional, que son autonomía individual (0,856), grado de estructura (0,892), recompensa (0,861) y consideración, agradecimiento y apoyo (0,802) demostrando que las dimensiones presentan un nivel de confiabilidad fuerte porque los resultados se encuentran en el intervalo de 0.80 a 1.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

La confiabilidad del instrumento de desempeño laboral se realizó aplicando el estadístico alfa de Cronbach, puesto que este estadígrafo es el adecuado para pruebas o cuestionarios cuyos ítems presentan una escala de valoración politómica o de alternativas múltiples.

Tabla 8

Fiabilidad de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	24

En la tabla 8, se detalla el resultado del estadístico alfa de Cronbach que asciende a 0.954 indicando que el instrumento de desempeño laboral muestra una confiabilidad muy alta porque está en el rango de 0.95 a 1, por lo que la herramienta es aplicable a la recopilación de datos.

Tabla 9

Resultados de fiabilidad de las dimensiones del cuestionario de desempeño laboral

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad en el trabajo	,877	6
Higiene laboral	,806	9
Relaciones con los colaboradores	,898	9

En la tabla 9, se observa el resultado del estadístico de alfa de Cronbach de las dimensiones de la prueba de desempeño laboral, los resultados obtenidos son: calidad de trabajo (0,877), higiene laboral (0,806) y relaciones con los colaboradores (0,898) se encuentra dentro del rango de 0,8 a 1. Estos resultados demuestran que el instrumento de desempeño laboral muestra una excelente confiabilidad por lo que el instrumento es aplicable para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

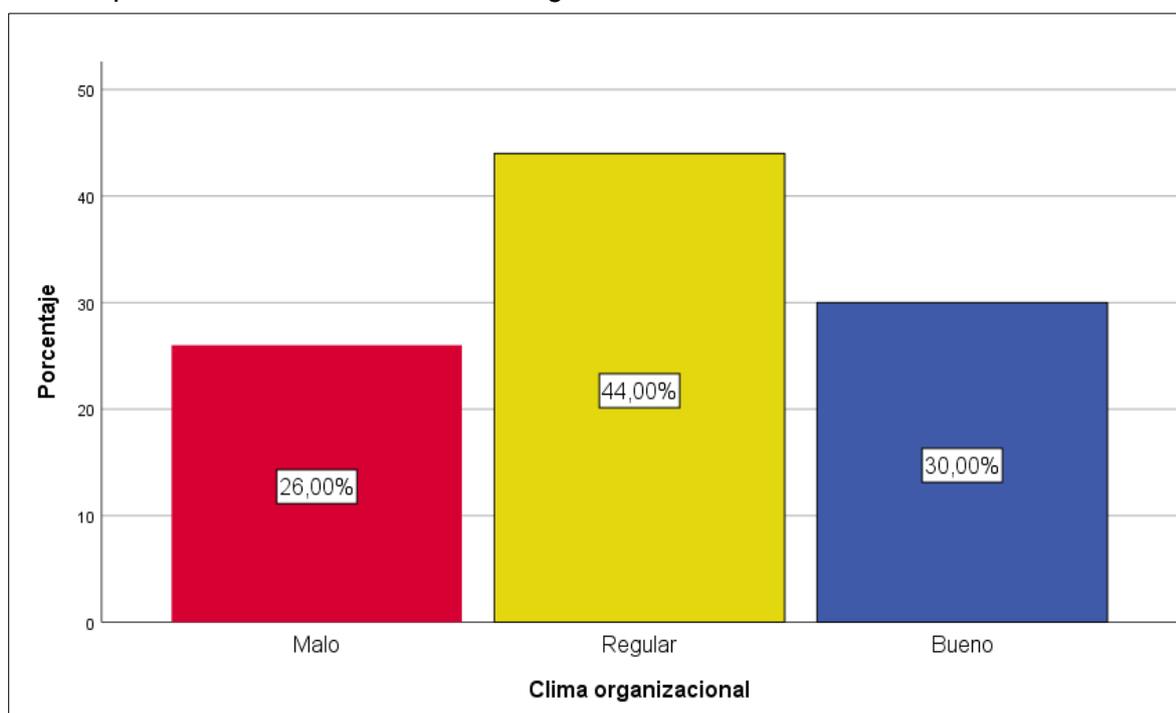
Tabla 10

Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	13	26,0
Regular	22	44,0
Bueno	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de la variable clima organizacional



En la tabla 10 y figura 1, se observa que 13 colaboradores que representan el 26%, manifiestan que el clima organizacional se desarrolla en un nivel malo, mientras que 22 colaboradores que constituyen el 44% consideran que el clima organizacional es regular y finalmente 15 colaboradores que representan el 30% consideran que el clima organizacional es bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización no se desarrolla un clima organizacional de manera

eficiente que permita mantener una relación entre los colaboradores, en la cual se sientan identificados con la empresa.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

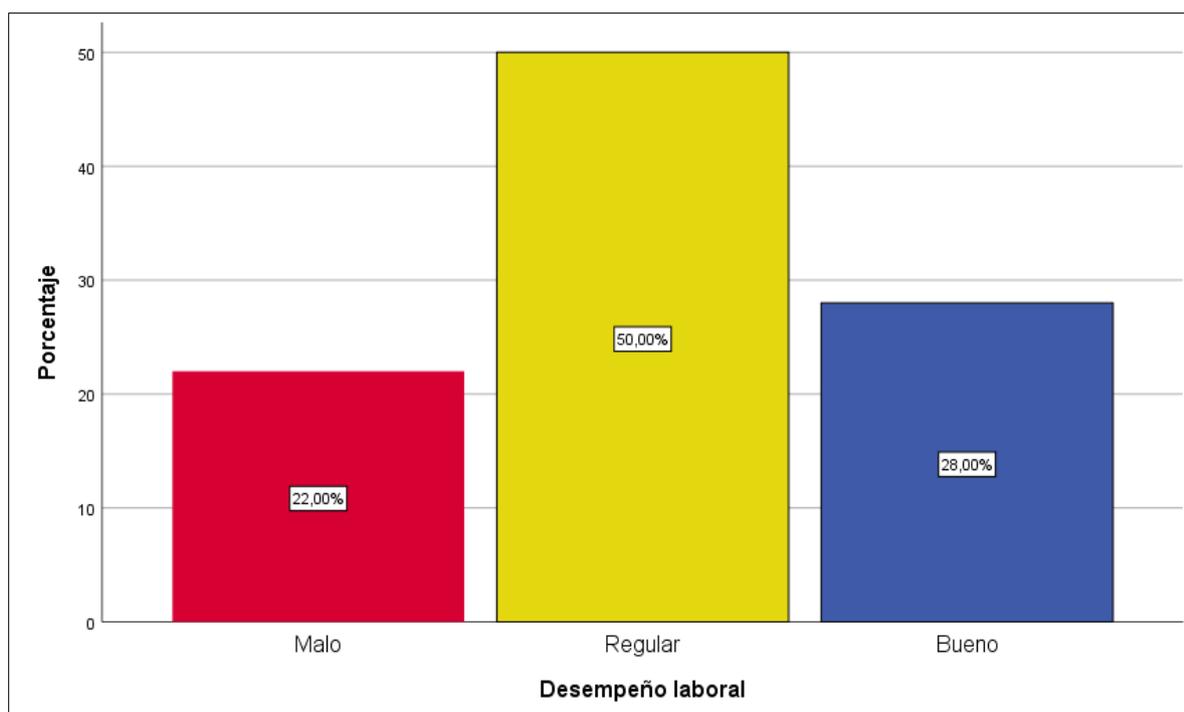
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	22,0
Regular	25	50,0
Bueno	14	28,0
Total	50	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de la variable desempeño laboral



En la tabla 11 y figura 2, se observa que 11 colaboradores que representan el 22%, manifiestan que el desempeño laboral se desarrolla en un nivel malo, mientras que 25 colaboradores que constituyen el 50% consideran que el desempeño laboral es regular y finalmente 14 colaboradores que constituyen el 28% consideran que el desempeño laboral es bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a

que dentro de la organización no se desarrolla un desempeño laboral de manera eficiente que permita a los colaboradores desarrollar su potencial al momento de realizar las actividades encomendadas.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones.

Resultados descriptivos de las dimensiones de clima organizacional

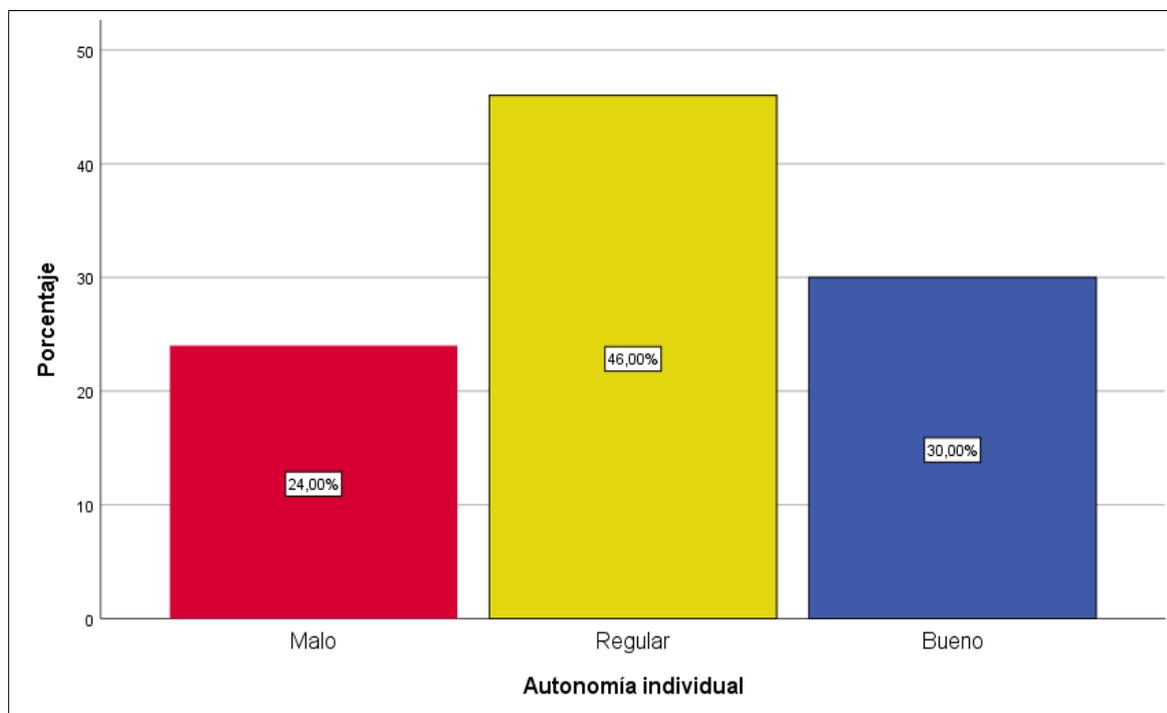
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión autonomía individual

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	13	26,0
Regular	22	44,0
Bueno	15	30,0
Total	50	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de la dimensión autonomía individual



En la tabla 12 y figura 3, se observa que 13 colaboradores que representan el 26%, manifiestan que la autonomía individual se desarrolla en un nivel malo, mientras que 22 colaboradores que constituyen el 44%, consideran que la autonomía individual

es regular y finalmente 15 colaboradores que representan el 30%, consideran que la autonomía individual es buena. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización no se desarrolla una autonomía individual de manera eficiente, ya que los colaboradores deben seguir las instrucciones de sus superiores para realizar las actividades encomendadas.

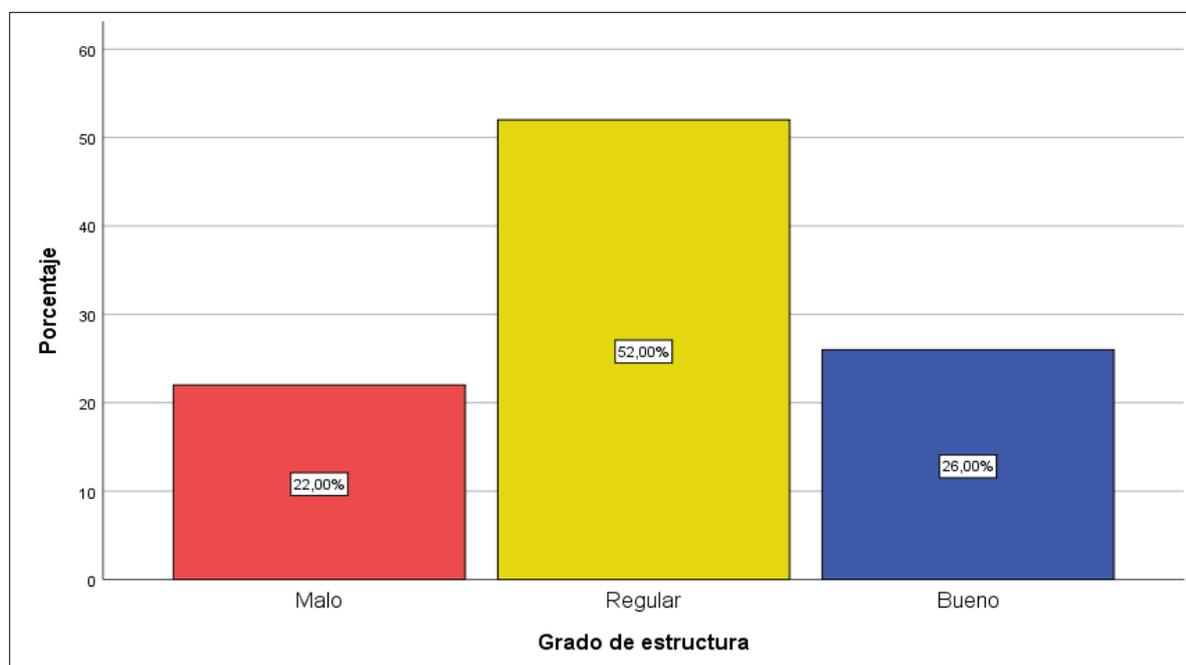
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión grado de estructura

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	22,0
Regular	26	52,0
Bueno	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de la dimensión grado de estructura



En la tabla 13 y figura 4, se observa que 11 colaboradores que representan el 22%, manifiestan que el grado de estructura se desarrolla en un nivel malo, mientras que 29 colaboradores que constituyen el 52%, consideran que el grado de estructura es regular y finalmente 13 colaboradores que representan el 26%, consideran que el

grado de estructura es bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización no se desarrolla un grado de estructura de manera eficiente, ya que muchas veces los objetivos planificados no se cumplen.

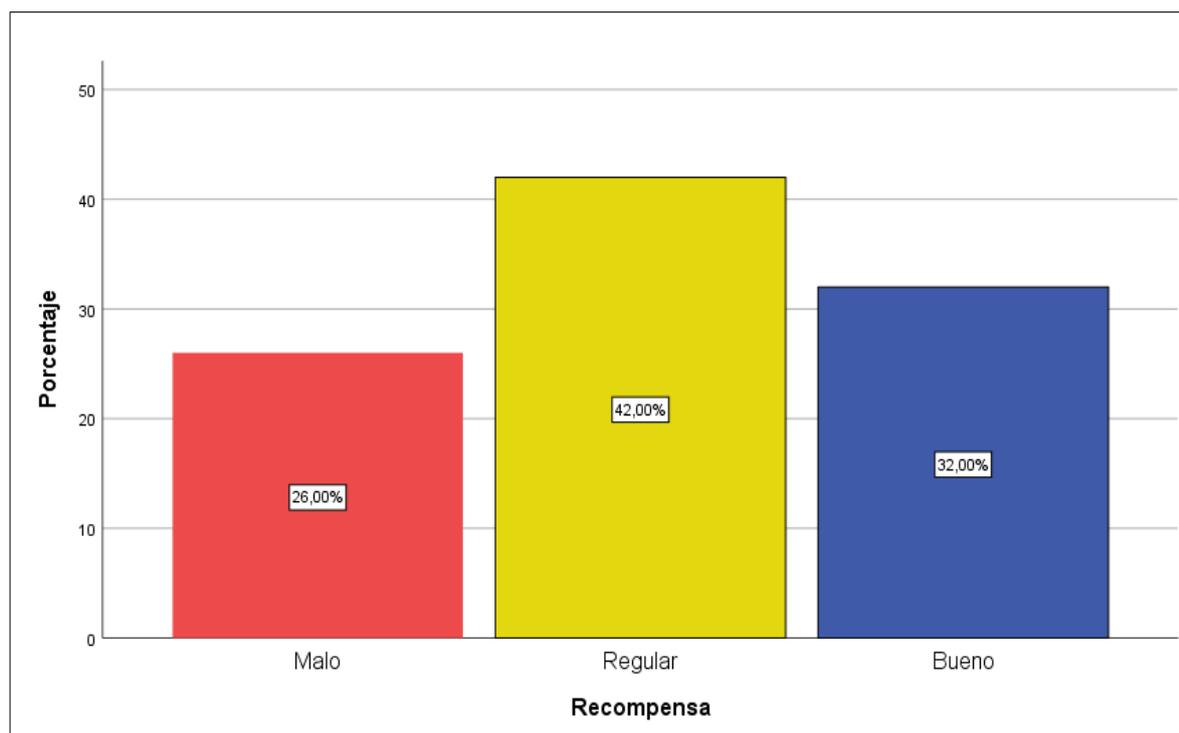
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión recompensa

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	13	26,0
Regular	21	42,0
Bueno	16	32,0
Total	50	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de la dimensión recompensa



En la tabla 14 y figura 5, se observa que 13 colaboradores que representan el 26%, manifiestan que la recompensa se desarrolla en un nivel malo, mientras que 21 colaboradores que constituyen el 42%, consideran que la recompensa es regular y finalmente 16 colaboradores que representan el 32%, consideran que la recompensa es buena. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la

organización no se desarrolla la recompensa de manera eficiente, ya que algunas veces no se dan a conocer los logros de los colaboradores.

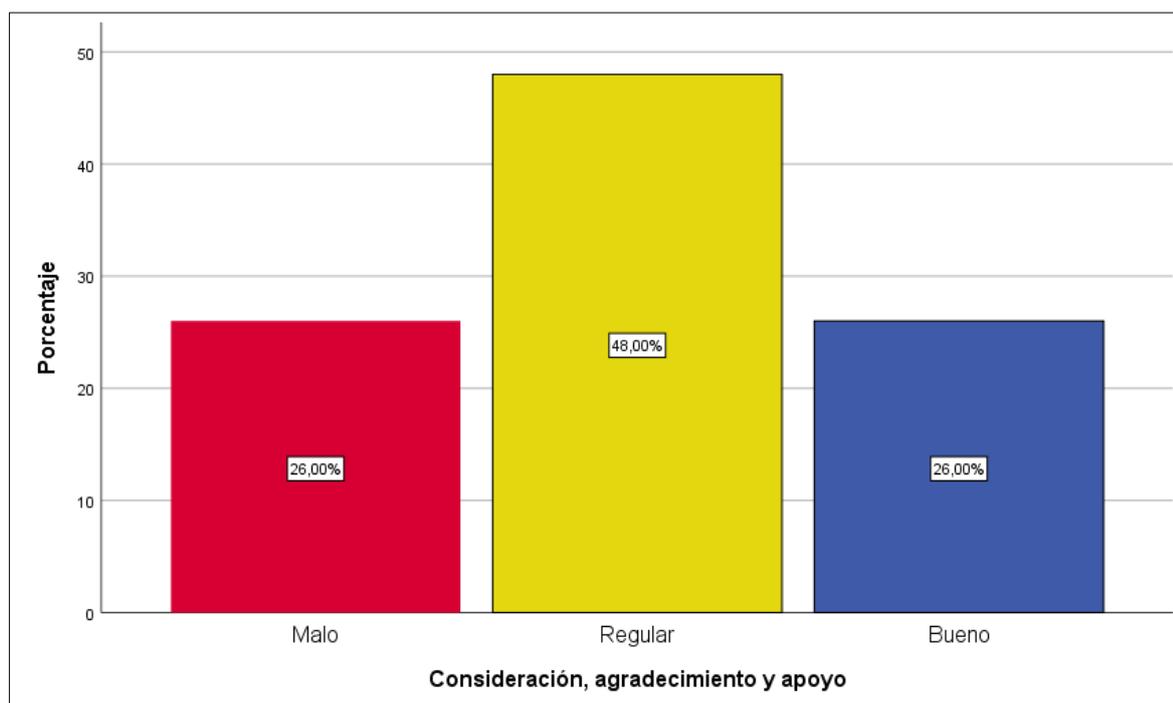
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	13	26,0
Regular	24	48,0
Bueno	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo



En la tabla 15 y figura 6, se observa que 13 colaboradores que representan el 26%, manifiestan que la consideración, agradecimiento y apoyo se desarrolla en un nivel malo, mientras que 24 colaboradores que constituyen el 48%, la consideran en un nivel regular y finalmente 13 colaboradores que representan el 26% la consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización no se desarrolla la consideración, agradecimiento y apoyo de

manera eficiente, ya que algunos colaboradores prefieren realizar sus actividades sin brindar apoyo a sus compañeros.

Resultados descriptivos de las dimensiones de desempeño laboral

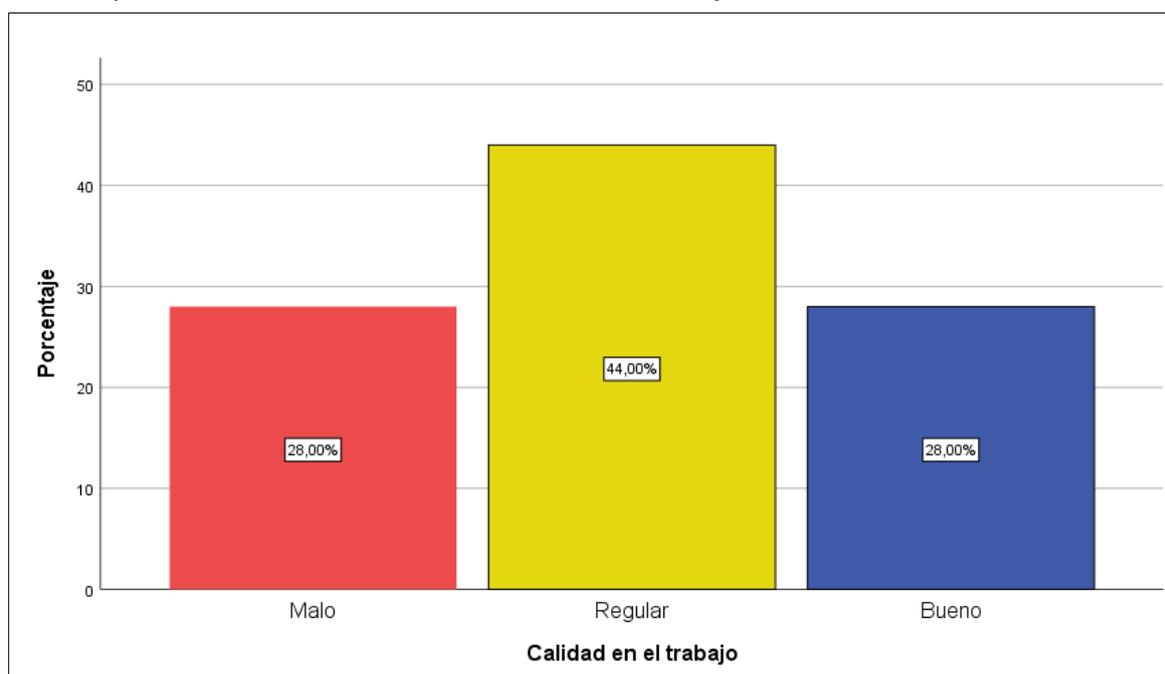
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión calidad en el trabajo

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	22,0
Regular	26	52,0
Bueno	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de la dimensión calidad en el trabajo



En la tabla 16 y figura 7, se observa que 11 colaboradores que representan el 22%, manifiestan que la calidad en el trabajo se desarrolla en un nivel malo, mientras que 26 colaboradores que representan el 52%, piensan que la calidad en el trabajo es regular y finalmente 13 colaboradores que constituyen el 26%, que la calidad en el trabajo es buena. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización no se desarrolla una calidad de trabajo de manera eficiente, debido

a que el colaborador siempre hace uso adecuado del tiempo establecido para las tareas encomendadas.

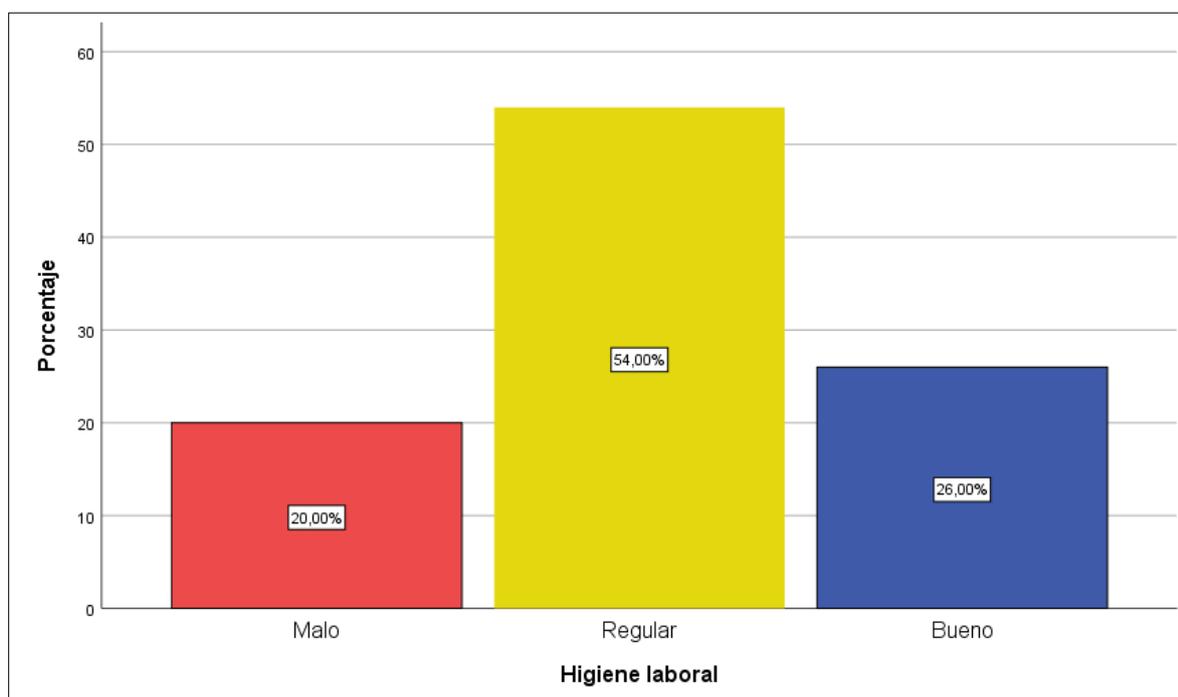
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión higiene laboral

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	10	20,0
Regular	27	54,0
Bueno	13	26,0
Total	50	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de la dimensión higiene laboral



En la tabla 17 y figura 8, se observa que 10 colaboradores que representan el 20%, manifiestan que la higiene laboral se desarrolla en un nivel malo, mientras que 27 colaboradores que representan el 54%, consideran que la higiene laboral es regular y finalmente 13 colaboradores que constituyen el 26%, piensan que la higiene laboral es buena. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización no se desarrolla una higiene laboral de manera eficiente, debido a

que los colaboradores no sienten que la empresa prevenga males ocupacionales que se desarrollen en el cumplimiento de sus actividades laborales.

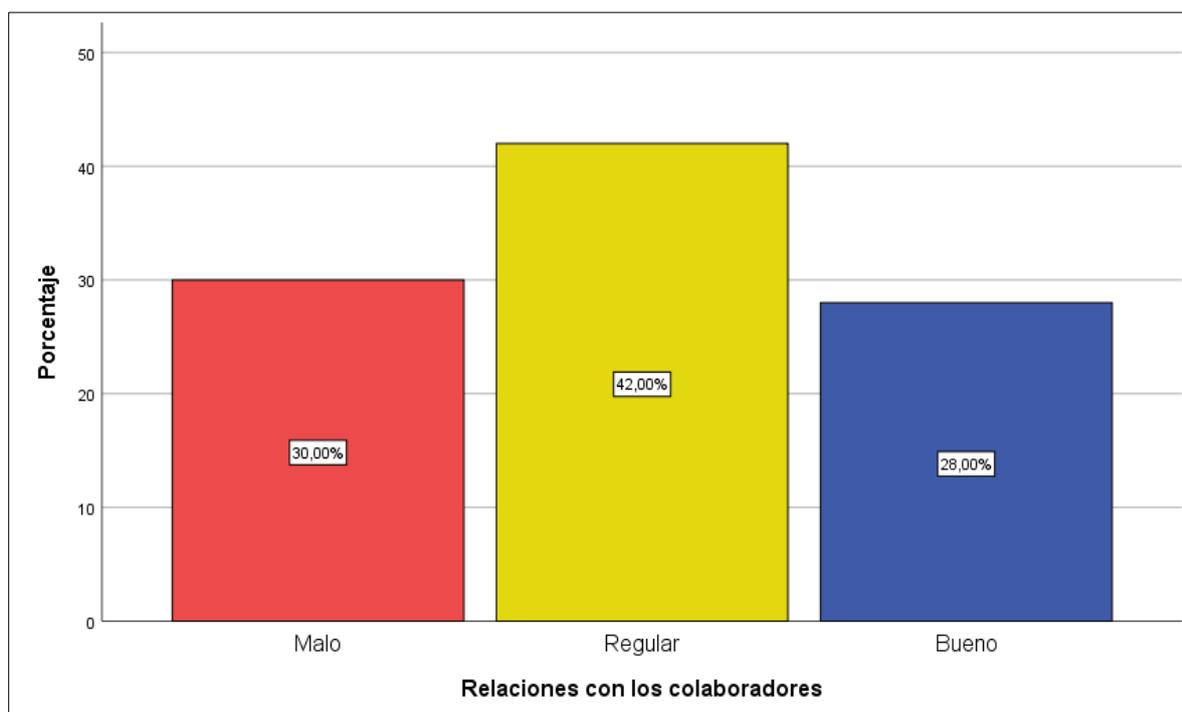
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión relaciones con los colaboradores

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	15	30,0
Regular	21	42,0
Bueno	14	28,0
Total	50	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de la dimensión relaciones con los colaboradores



En la tabla 18 y figura 9, se observa que 15 colaboradores que representan el 30%, manifiestan que las relaciones con los colaboradores se desarrollan en un nivel malo, mientras que 21 colaboradores que representan el 42%, consideran que las relaciones con los colaboradores es regular y finalmente 14 colaboradores que constituyen el 28%, piensan que las relaciones con los colaboradores son buenas. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que dentro de la organización

no se desarrolla las relaciones con los colaboradores de manera eficiente, debido a que los colaboradores no consideran el cumplimiento de sus expectativas al momento de solucionar un problema.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

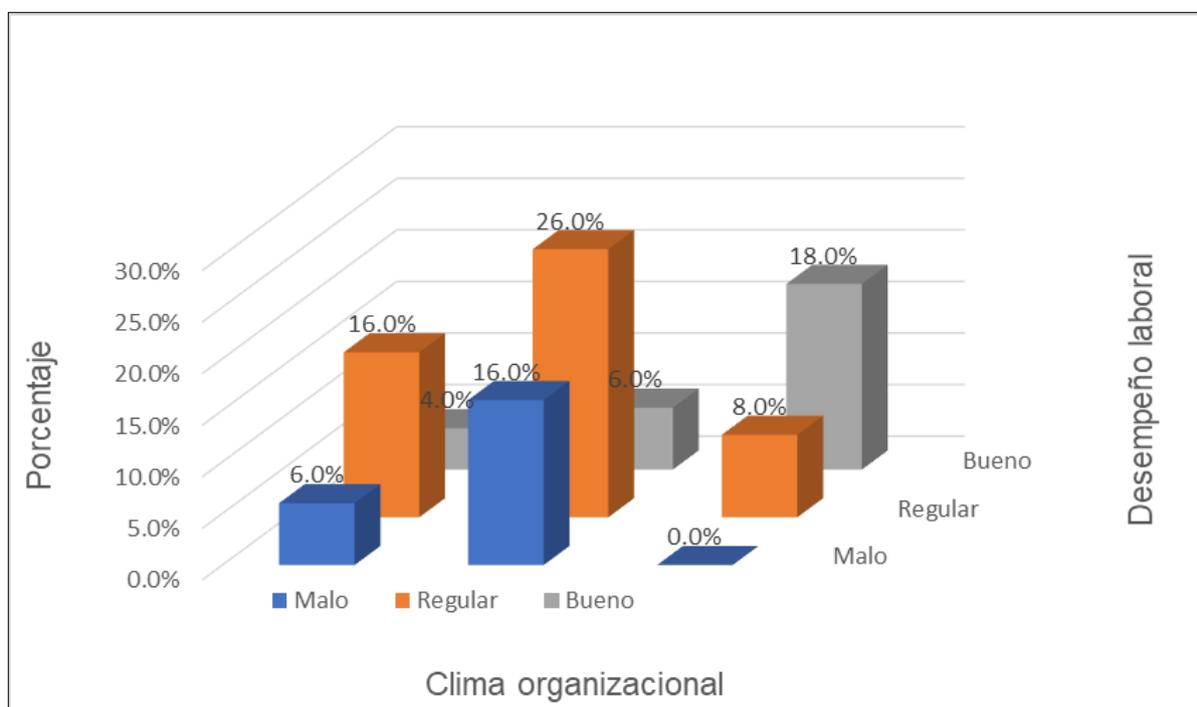
Tabla 19

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

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		Fi	%
	Fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	3	6.0%	8	16.0%	2	4.0%	13	26.0%
Regular	8	16.0%	13	26.0%	1	6.0%	22	44.0%
Bueno	0	0.0%	4	8.0%	11	18.0%	15	30.0%
Total	11	22.0%	25	50.0%	14	28.0%	50	100.0%

Figura 10

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



La tabla 19 figura 10, representa la explicación referente a la relación del puntaje de las variables comportamiento organizacional y desempeño laboral. Se

evidencia que el 6% de los colaboradores consideran la relación entre las variables en un nivel malo, el 26% de los colaboradores consideran que dicha relación es regular, mientras que 18 % de los clientes consideran que la relación es buena; esto muestra que hay una relación positiva y directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, estos análisis se validan con la respectiva prueba de hipótesis.

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 difiere de una distribución normal.

Tabla 20

Resultado de la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,951	50	,039

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 20 señala los resultados de la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk, en ella se indica que la distribución de los puntajes de la variable desempeño laboral no se aproxima a una distribución normal, puesto que el valor de significancia es de 0,039, dicho resultado permite aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, la distribución de la variable desempeño laboral no presenta una distribución normal, en ese sentido, en la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021

H_a: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0.05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 21

Resultados de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral

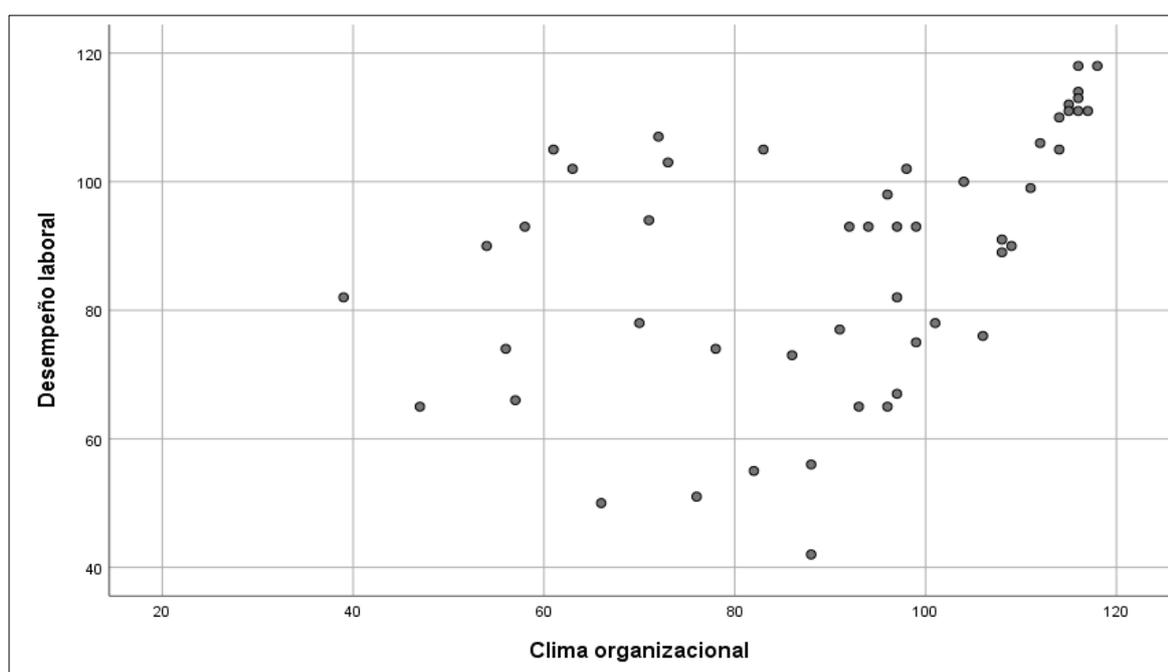
		Desempeño laboral	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	0,572**
Spearman.	organizacional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

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

La tabla 21 muestra los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en estos resultados se observa un valor de significancia de 0.000, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, se establece que existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.572$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Figura 11

Diagrama de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral



En la figura 11 se observa los resultados del gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en estos resultados se observa que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio. Es decir, cuanto mayor sean los puntajes en la variable de clima organizacional mayores serán los puntajes en la variable de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Supermercado Mass.

Contrastación de hipótesis 1

H₀. No existe relación significativa entre la autonomía individual y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021

H₁. Existe relación significativa entre la autonomía individual y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021

Tabla 22

Resultados de correlación entre la autonomía individual y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de Spearman.	Autonomía individual	Coefficiente de correlación	0,544**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

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

La tabla 22 muestra los resultados de la relación entre la autonomía individual y el desempeño laboral, en estos resultados se observa un valor de significancia de 0.000, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, se establece que existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.544$) entre la autonomía individual y el desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre el grado de estructura y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

H₂. Existe relación significativa entre el grado de estructura y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Tabla 23

Resultados de correlación entre el grado de estructura y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de	Grado de	Coefficiente de correlación	0,471**
Spearman.	estructura	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

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

La tabla 23 muestra los resultados de la relación entre el grado de estructura y el desempeño laboral, en estos resultados se observa un valor de significancia de 0.000, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, se establece que existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.471$) entre el grado de estructura y el desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

H₃. Existe relación significativa entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Tabla 24

Resultados de correlación entre la recompensa y el desempeño laboral

		Desempeño laboral	
Rho de	La	Coefficiente de correlación	0,550**
Spearman.	recompensa	Sig. (bilateral)	0,000
		N	50

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

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la recompensa y el desempeño laboral, en estos resultados se observa un valor de significancia de 0.000,

razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, se establece que existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.550$) entre la recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Contrastación de hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre la consideración, agradecimiento y apoyo con el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

H₄. Existe relación significativa la consideración, agradecimiento y apoyo con el desempeño laboral en los colaboradores del supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

Tabla 25

Resultados de correlación entre la consideración, agradecimiento y apoyo y desempeño laboral

		Desempeño laboral
Rho de Spearman.	Consideración, agradecimiento y apoyo	0,592**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0,000
	N	50

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

La tabla 25 muestra los resultados de la relación entre la consideración, agradecimiento y apoyo con el desempeño laboral, en estos resultados se observa un valor de significancia de 0.000, razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; por otro lado, se establece que existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.592$) entre la consideración, agradecimiento y apoyo y el desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En el estudio se propuso investigar los aspectos negativos que conlleva no tener un buen desempeño laboral en la empresa, siendo estas deficiencias como consecuencia de un bajo índice de seguimiento dentro del clima organizacional aplicado en el Supermercado Mass.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron expuestos a criterios de validez y confiabilidad, alcanzando un alto nivel de confiabilidad, en relación con el instrumento del clima organizacional, se alcanzó un valor alfa de Cronbach de 0.935 mientras que el instrumento de desempeño laboral logró un valor alfa de Cronbach de 0.954, estos resultados permiten confirmar que los dos instrumentos son altamente confiables, siendo adecuados para el recojo de información.

Los resultados de la hipótesis general permiten mencionar que el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación moderada ($\rho=0.572$; Sig.=,000), según la percepción de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa el Salvador – 2021. Estos resultados se contrastan con los resultados planteado por Pacheco (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de la empresa Hipermercado Tottus centro de distribución Huachipa Unidad Secos, 2018*, donde se halló que el clima organizacional y el desempeño laboral tienden a relacionarse de manera positiva moderada ($\rho=0.889$, Sig.<0.05). Respecto a la investigación se confirma un mínimo margen de error, la falta de seguimiento a los colaboradores en cuanto a la percepción del ambiente de trabajo en el que se encuentran. Estas tienen como resultado un bajo nivel de productividad y rendimiento en los colaboradores ya que desconocen muchas veces las habilidades con las que

cuentan y las herramientas con las que pueden lograr abarcar un mayor desempeño laboral.

Los resultados de la hipótesis específica 1 permiten menciona que la autonomía individual y el desempeño laboral presenta una correlación moderada ($\rho=0.544$; Sig.=,000), según la percepción de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa el Salvador – 2021. Estos resultados se contrastan con lo planteado por Laura y Condori (2020) en su tesis titulada *Clima laboral y su relación con el desempeño en los colaboradores de la empresa inversiones turísticas AQP S.A.C. de la ciudad de Arequipa – 2019*, en donde se obtiene una correlación positiva baja entre la autonomía individual y el desempeño laboral. Dicho resulta confirma que los trabajadores que no se sienten totalmente valorados además de no tener la libertad de poder tomar decisiones para realizar sus actividades, ya que deben limitarse a seguir las reglas establecidas trayendo como consecuencia un bajo rendimiento y productividad laboral. Por otro lado, se concuerda con Vilema (2018) en su tesis titulada *Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores*, donde se demuestra que los colaboradores presentan cierto grado de libertad y confianza para tomar decisiones que les permitan desarrollar sus actividades de una manera más práctica.

Los resultados de la hipótesis específica 2 permiten menciona que el grado de estructura y el desempeño laboral presenta una correlación moderada ($\rho=0.471$; Sig.=,000), según la percepción de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa el Salvador – 2021. Estos resultados se contrastan con los de Barriga y Retamozo (2019) en su tesis titulada *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los Hostels Backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019*, donde se concluye que existe un nivel de correlación positiva muy

baja, ya que se evidenció la falta de comunicación con los colaboradores para dar a conocer los objetivos planteados de forma clara y directa, al igual que la planificación para llegar a estos.

Los resultados de la hipótesis específica 3 permiten mencionar que la recompensa y el desempeño laboral presenta una correlación moderada ($\rho=0.550$; $\text{Sig.}=,000$), según la percepción de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa el Salvador – 2021. Estos resultados se contrastan con lo planteado por Rivera (2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016*, en donde se concluye que existe una correlación baja entre la recompensa y el desempeño laboral. Dicho resultado indica que no existe relación entre la recompensa y el desempeño en el personal de muestra.

Los resultados de la hipótesis específica 4 permiten mencionar que la consideración, agradecimiento y apoyo y el desempeño laboral presentan una correlación moderada ($\rho=0.550$; $\text{Sig.}=,000$), según la percepción de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa el Salvador – 2021. Estos resultados se asemejan con los resultados planteados por Solano (2017) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017*, donde se observa una correlación moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral. Dicho desempeño se observa en los colaboradores para dar a conocer que no existe una buena comunicación entre los compañeros de la institución y la falta de colaboración entre ellos demostrando la falta de interés de algunos colaboradores por realizar sus actividades de manera eficiente, lo cual afecta considerablemente el desempeño laboral.

5.2. Conclusiones

Primero. Respecto al cumplimiento del objetivo general de la investigación se establece la existencia de una correlación positiva moderada ($\rho=0.572$, $\text{Sig.}=0,000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021. Este resultado permite concluir que la relación entre las variables es moderada, es decir, las condiciones favorables de un clima positivo permiten a los colaboradores ser más eficientes en el desempeño de sus funciones.

Segundo. Referente a los resultados obtenidos en el objetivo específico 1 de la investigación existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.544$, $\text{Sig.}=0,000$) entre la autonomía individual y el desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021. Este resultado permite concluir que ha sido beneficioso para los colaboradores contar con autonomía individual dentro de la organización, esto se observa por el poco seguimiento que se le brinda a los colaboradores para que puedan tomar decisiones que les permitan desarrollar su trabajo de manera más óptima ocasionando insatisfacción en ellos, distanciándolo de lograr un buen desempeño laboral.

Tercero. Respecto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 2 de la investigación existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.471$, $\text{Sig.}=0,000$) entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021. Este resultado permite concluir que la relación es moderada debido que la organización no se está enfocando en comunicarles de tiempo y de manera clara los objetivos establecidos, así como la planificación planteada afectando el desarrollo de sus actividades y su desempeño laboral.

Cuarto. Respecto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 3 de la investigación existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.550$, $\text{Sig.}=0,000$) entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021. Este resultado permite concluir que en la organización los colaboradores no se sienten reconocidos cuando realizan su trabajo de manera eficiente, tienen iniciativa o dan más de sí, en el ámbito laboral, a la empresa.

Quinto. Respecto a los resultados obtenidos en el objetivo específico 4 de la investigación existe una correlación positiva moderada ($\rho=0.592$, $\text{Sig.}=0,000$) entre la consideración, agradecimiento y apoyo con el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021. Este resultado permite concluir que la relación es moderada debido que los colaboradores no trabajan de manera colaborativa con sus compañeros.

5.3. Recomendaciones

En relación con el objetivo general de la investigación que establece la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores, se recomienda a la gerencia del Supermercado Mass, fomentar la transparencia, esto permite que los colaboradores tengan la información que necesiten a la mano, involucrándonos en la toma de decisiones que permitan desarrollar sus actividades de manera más eficiente. Al menos una vez a la semana consultarles las inquietudes que tienen y poder orientarlos. Asimismo, crear mensajes de agradecimiento, para enviarlos cada cierre de mes, felicitándolos por el trabajo realizado y los objetivos alcanzados, reconociéndolos por lo logrado y haciéndolos sentir parte fundamental dentro de la organización y finalmente, lograr el compromiso de la dirección y la participación de los trabajadores respecto a la prevención de riesgos para la salud en

tiempos de pandemia, mediante charlas médicas, debido al incremento de variantes, que les permita mantenerse informados y prevenir los contagios.

Respecto al cumplimiento del objetivo específico 1 de la investigación que establece la relación entre la dimensión autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores, se recomienda a la gerencia del Supermercado Mass, incentivar la iniciativa entre los colaboradores para realizar las actividades propuestas, desarrollando la creatividad de ellos y su innovación para realizar las tareas de forma más sencilla y eficiente, construir la confianza entre el colaborador y su superior, para que este pueda dar aportes sin temor a críticas o rechazo por parte del superior, ayudando así a crear un mejor ambiente de trabajo y fomentar la tolerancia al conflicto que les permita escuchar las opiniones de todos y aceptarlas así no se comparta la misma opinión.

Respecto al objetivo específico 2 de la investigación que establece la relación entre la dimensión grado de estructura y la variable desempeño laboral de los colaboradores, se recomienda a la gerencia del Supermercado Mass, convocar a reuniones quincenales para conocer cómo se va desarrollando el logro de los objetivos e impulsar el cumplimiento de estos, crear una planificación que permita la participación de los colaboradores, para que compartan sus ideas para impulsar el crecimiento de la tienda y dar a conocer de manera creativa las políticas de la empresa, cada mes escoger una, para promoverla entre los colaboradores ya sean afiches, mediante correos o WhatsApp.

Respecto al objetivo específico 3 de la investigación que establece la relación entre la dimensión remuneración y la variable desempeño laboral de los colaboradores, se recomienda a la gerencia del Supermercado Mass, elaborar un programa de participación de utilidades, en el cual los colaboradores participen

activamente en el cumplimiento de una meta de dinero que tienen que llegar, esto planteado por el Supermercado Mass, y cuando se logre el objetivo poder así sortear un porcentaje de la ganancia a cada uno de los colaboradores.

Respecto al objetivo específico 4 de la investigación que establece la relación entre la dimensión consideración, agradecimiento y apoyo con la variable desempeño laboral de los colaboradores, se recomienda a la gerencia del Supermercado Mass, hacer un reconocimiento de los logros que puedan tener, el supervisor debe ser consciente de las debilidades y fortalezas de cada colaborador, y hacer mención de halagos en reuniones de grupo de cómo mejora sin entrar en detalles, este gesto sencillo es muy satisfactorio para los colaboradores, ya que sienten su importancia para la empresa.

REFERENCIAS

- Alcalá, E. (2018). *El clima organizacional en una institución pública de educación superior*. Morata.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano*. Granica.
- Araya, S. Rojas, L. y Varas, C. (2021). ¿Qué hace feliz a los millennials en el trabajo? *Revista academia y negocios*, 7(1), 65-80.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560865631004/html/>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Patria.
- Barriga, C. y Retamozo, S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño del personal del área de recepción de los Hostels Backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019* [Tesis de universidad, Universidad San Agustín]. Repositorio institucional UNSA. <https://goo.su/JNu>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Brunet, L. (2018). *El clima del trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Colchado, M. (2018). *Clima organizacional y desempeño de los colaboradores del área de gestión administrativa: UGEL, Casma – 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP.
<http://www.repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10890>
- Contreras, D. y Jiménez, L. (2018). *Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención* [Tesis de pregrado, Universidad del Rosario]. Repositorio Institucional UR.
<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/11983>

- Cossío, F. (2018). *Desempeño laboral y clima organizacional de los trabajadores en la empresa de transporte Expreso Internacional Palomino S.A.C 2018* [Tesis de maestría, Universidad Peruana de Las Américas]. Repositorio Institucional ULA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/466>
- ESAN (2019, setiembre). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>
- Gestión (2018, 10 de agosto). 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Guerra, J. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio comercial sudamericana, Huancayo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7173>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Laura, S. y Condori, S. (2020). *El clima organizacional y su relación con el desempeño en los colaboradores de la empresa Inversiones Turísticas AQP S.A.C. de la ciudad de Arequipa – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín] Repositorio institucional UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12397>
- Mayo, E. (1933). *Los problemas humanos de la civilización industrial*. Arbor Vite.
- Mino, L. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional*. Cimed.

- Organización Internacional del Trabajo (2021, enero). *Panorama laboral 2021: América Latina y el Caribe*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_836196.pdf
- Pacheco, E. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa Hipermercado TOTTUS Centro de Distribución Huachipa Unidad Secos 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40163>
- Palomino, M. y Peña, R. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast LTDA*. [Tesis de maestría, Universidad de cartagena]. Repositorio Institucional UNIC. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional USIL. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Rivera, R. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de toma de muestra en laboratorio clínico del Hospital Nacional Dos de Mayo, en el distrito de Lima, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22718>
- Rodríguez, A. (2019). *Niveles de desempeño laboral*. Morata.
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Unidad

Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>

Terry, G. y Franklin, S. (1985). *Principios de administración*. Continental.

Vilema, M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de la empresa Codiempaques del Ecuador [Tesis de maestría, Unidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio institucional UASB.
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6212>

Wandersleben, Y. (2016). *Clima organizacional en escuelas del sistema educativo adventista en la Región del Biobío, Chile 2016* [Tesis doctoral, Universidad de Alcalá]. Repositorio institucional UDA.
<https://ebuah.uah.es/dspace/handle/10017/41994>

Weber, M. (1950). *Conceptos sociológicos fundamentales*. Alianza.

Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre la autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la autonomía individual y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado</p>	Variable 1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Autonomía individual	- Responsabilidad individual - Tolerancia al conflicto	Escala de Likert	Bueno [26-29] Regular [18-26> Malo [11-18>
			Grado de estructura	- Planificación - Políticas de la empresa	1: Nunca 2: Casi nunca	Alto [27-30] Medio [18-27> Bajo [7-18>
			Recompensa	- Remuneración - Reconocimiento	3: A veces 4: Casi siempre	Alto [26-30] Medio [18-26> Bajo [9-18>
			Consideración, agradecimiento y apoyo.	- Trabajo en equipo - Cooperación	5: Siempre	Alto [26-30] Medio [18-26> Bajo [11-18>
			Variable 2: Desempeño Laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos

<p>¿Qué relación existe entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.</p>	<p>Mass, Villa El Salvador – 2021. relación significativa entre el grado de estructura y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado</p>	<p>Calidad en el trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Exactitud en el trabajo - Esmero en el trabajo - Orden en el trabajo 	<p>Escala de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>	<p>Alto [26-30] Medio [18-26> Bajo [9-18></p>
<p>¿Qué relación existe entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.</p>	<p>Mass, Villa El Salvador – 2021. Existe relación significativa entre la recompensa y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado</p>	<p>Higiene laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones ambientales del trabajo - Condiciones de tiempo - Satisfacción en el trabajo 		<p>Alto [37-43] Medio [27-37> Bajo [20-27></p>
<p>¿Qué relación existe entre la consideración, agradecimiento y el apoyo con el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?</p>	<p>Establecer la relación entre la consideración, agradecimiento y apoyo con el desempeño laboral de los colaboradores en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021.</p>	<p>Mass, Villa El Salvador – 2021. Existe relación significativa entre la consideración, agradecimiento y</p>	<p>Relaciones con los colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Asistencia social - Disciplina 		<p>Alto [39-45] Medio [27-39> Bajo [13-27></p>

en el Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021?	Salvador – 2021.	apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador – 2021.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Básico Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: 50 colaboradores del Supermercado Mass de Villa El Salvador .	Variable 1: Clima organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional. Variable 2: Desempeño Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral.		Estadísticos descriptivos – Tablas estadísticas. – Gráficos estadísticos. Estadísticos inferenciales – Rho de Spearman.		

Anexo 2. Cuestionario de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Instrucciones. Este cuestionario contiene oraciones relativamente cortas que ayudan a describir cómo se percibe el entorno del clima organizacional en la empresa. Para hacer esto, debe responder de la manera más honesta posible a cada uno de los elementos que se muestran a continuación, dependiendo de cómo piense o actué. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
AUTONOMÍA INDIVIDUAL						
1	Quiero dar lo mejor de mí en el trabajo constantemente.	1	2	3	4	5
2	Cumplo las actividades de mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
3	Realizo mi trabajo dentro del rango establecido.	1	2	3	4	5
4	Reacciono de buena manera cuando algo salió mal.	1	2	3	4	5
5	Los desacuerdos entre el equipo se discuten adecuadamente.	1	2	3	4	5
6	Expreso abiertamente lo que pienso dentro de la organización.	1	2	3	4	5
GRADO DE ESTRUCTURA						
7	Se organizan de forma adecuada las actividades.	1	2	3	4	5
8	Conozco las estrategias para cumplir los objetivos establecidos	1	2	3	4	5
9	Recibo retroalimentación cuando se implementa un nuevo procedimiento.	1	2	3	4	5
10	Conozco las políticas de la empresa.	1	2	3	4	5
11	Las políticas de la empresa me benefician.	1	2	3	4	5
12	Cumplo con las políticas establecidas.	1	2	3	4	5
RECOMPENSAS						
13	Su trabajo está bien remunerado.	1	2	3	4	5
14	El salario que percibe cubre sus necesidades inmediatas.	1	2	3	4	5
15	Su salario va de acorde a las actividades que realiza.	1	2	3	4	5
16	Considera que realiza un trabajo útil para la empresa.	1	2	3	4	5
17	Su trabajo es suficientemente valorado.	1	2	3	4	5

18	Recibo algún incentivo cuando cumple las metas establecidas.	1	2	3	4	5
CONSIDERACIÓN, AGRADECIMIENTO Y APOYO						
19	Los miembros de mi equipo tienen clara su responsabilidad.	1	2	3	4	5
20	Mi equipo de trabajo me inspira a ser mejor.	1	2	3	4	5
21	Me siento parte de mi equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Tengo iniciativa de hacer las cosas sin que me lo pidan.	1	2	3	4	5
23	Mis compañeros de trabajo son colaboradores cuando hay que realizar una tarea.	1	2	3	4	5
24	Comparto información con mis compañeros de trabajo para obtener mejores resultados.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones. Este cuestionario contiene oraciones relativamente cortas que ayudan a describir cómo es su nivel de desempeño. Para hacer esto, debe responder de la manera más honesta posible a cada uno de los elementos que se muestran a continuación, dependiendo de cómo piense o actué. Su cooperación será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida profesional.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
CALIDAD EN EL TRABAJO						
1	Cumple con las tareas encomendadas en el día.	1	2	3	4	5
2	Le falta tiempo para terminar sus actividades.	1	2	3	4	5
3	Cuenta con las habilidades requeridas para realizar el trabajo.	1	2	3	4	5
4	Realiza un esfuerzo extra al momento de realizar una tarea.	1	2	3	4	5
5	El área de trabajo permanece ordenada.	1	2	3	4	5
6	Respeto el espacio de trabajo de su compañero.	1	2	3	4	5
HIGIENE LABORAL						
7	Las medidas tomadas ante la pandemia han sido eficientes.	1	2	3	4	5
8	Cuento con los implementos necesarios para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
9	Cuento con un ambiente físico de trabajo adecuado.	1	2	3	4	5
10	Respetan mis horarios de descanso.	1	2	3	4	5
11	Me obligan a quedarme luego de haber tenido mi jornada laboral.	1	2	3	4	5
12	Mi horario de trabajo me permite realizar otras actividades personales que considero importantes.	1	2	3	4	5
13	Me encuentro en un puesto en el cual se desarrollan mis habilidades.	1	2	3	4	5
14	Me encuentro en un puesto laboral de mi interés.	1	2	3	4	5
15	Siempre realizo las mismas tareas.	1	2	3	4	5
RELACIONES CON LOS COLABORADORES						
16	Me informan de las metas de empresa.	1	2	3	4	5
17	Consideran mi opinión sobre asuntos de trabajo.	1	2	3	4	5

18	Me brindan la confianza para expresar mis ideas.	1	2	3	4	5
19	La empresa se preocupa por mi bienestar emocional.	1	2	3	4	5
20	Se implementan programas para el bienestar emocional de los trabajadores.	1	2	3	4	5
21	La empresa resuelve asertivamente problemas que puedan afectar mi bienestar emocional.	1	2	3	4	5
22	Me parecen justas las normas disciplinarias para el logro de objetivos.	1	2	3	4	5
23	He recibido amonestaciones por incumplir las normas disciplinarias.	1	2	3	4	5
24	Se cumplen las normas disciplinarias.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

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.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

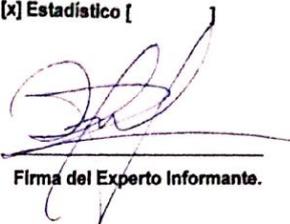
Especialidad del validador: Temático [] Metodológico Estadístico []

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.: Mario Edgart Chura Alegre

DNI: 43486931

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 [x] 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 [x] 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 [x] 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 [x] 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): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mag. Vejarano García Graciela Margot

DNI:17936741

Especialidad del validador: Temático [X] 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): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Mag. Vejarano García Graciela Margot

DNI:17936741

Especialidad del validador: Temático [X] 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 coincidencia

The screenshot displays the Feedback Studio interface. The main document area shows the title "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO MASS, VILLA EL SALVADOR – 2021" and the objective "PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS". The authors listed are Katherine Coraima Avalos Flores and Margyn Edith Gutiérrez Esteban, with their respective ORCID IDs. The advisor is Mag. Mario Edgar Chura Alegre. The document is part of a research line titled "LÍNEA DE INVESTIGACIÓN".

The sidebar on the right, titled "Resumen de coincidencias", shows a total coincidence index of 15%. Below this, a list of items is shown with their respective coincidence percentages:

Item	Percentage
1 Montoya Meza, Daniel ... Publicación	2 %
2 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4 Ana María Canales-Far... Publicación	1 %
5 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
7 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates "Página: 1 de 107", "Número de palabras: 21127", and "Versión solo texto del informe". The system tray shows the date and time as 11:30 on 30/11/2022.

Anexo 5. Declaración jurada que acredita la realización de la investigación en
la empresa Mass, Villa El Salvador

GISELLA PATRICIA JARA BRICEÑO
NOTARIA DE LIMA
Av. José Daza 600 - 66% Chorrillos
2515381 / 251-6746
notajara@notariajara.com.pe

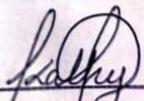
DECLARACION JURADA

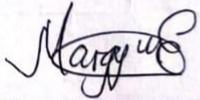
Yo, **KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES**, identificada con **DNI 74471266** y con domicilio en Fundo San Jerónimo Mz. B, Lt. 5 Santiago de Surco y Yo, **MARGYN EDITH GUTIÉRREZ ESTEBAN**, identificada con **DNI 45410520** y con domicilio en Sector 6, Grupo 9, Mz. I, Lt.01 Villa El Salvador.

Declaramos bajo juramento:

1. La tesis que lleva por título "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL SUPERMERCADO MASS, VILLA EL SALVADOR – 2021**", es de nuestra autoría.
2. Haber realizado la encuesta a los colaboradores de la empresa privada Supermercado Mass de Villa El Salvador.
3. Los datos presentados son resultados reales no han sido falsificados, duplicados ni copiados.

Lima 13 de diciembre de 2021


Katherine Coraima Avalos Flores
DNI: 74471266


Margyn Edith Gutiérrez Esteban
DNI: 45410520

CERTIFICO, QUE LA(S) FIRMAS(S) QUE ANTECEDE
CORRESPONDE(N) A: KATHERINE CORAIMA AVALOS FLORES Y MARGYN EDITH GUTIÉRREZ ESTEBAN
IDENTIFICADO(A)(S) CON: DNI N.º 74471266 Y DNI N.º 45410520

EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO. Art. N.º 108.D.Leg.N.º1049
LIMA, 13 DIC. 2021


GISELLA PATRICIA JARA BRICEÑO
NOTARIA DE LIMA





F	
B	53294

NÚMERO DE CONSULTA:
0075807359/0075807296
FECHA TRANSACCIÓN:
13 DIC. 2021
AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA:
RENIEC

Este documento no ha sido redactado en esta notaría

Anexo 6. Base de datos

N°	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL																							
	Autonomía Individual						Grado De Estructura						Recompensa						Consideración, agradecimiento y apoyo					
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
01	5	3	5	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5	1	3	3	5	5	3	5	5	5	4	1
02	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
03	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5
04	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4
05	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2
06	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	5	5	4	4	3	4	4	3	4	1
07	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2
08	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	3	4	4	3	1	3
09	1	2	1	4	4	1	1	5	5	1	1	1	1	5	4	2	1	1	3	1	1	3	2	5
10	2	3	2	4	1	2	2	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	3	3	4
11	3	4	3	4	2	3	3	4	1	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2
12	2	1	2	1	3	2	2	5	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	1
13	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	5	5	1
14	5	4	5	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
15	3	5	3	2	5	3	3	4	1	3	3	3	3	5	2	5	3	3	5	3	3	3	5	5
16	5	3	5	2	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	4	1	4

17	1	4	1	5	5	1	1	3	4	1	1	1	1	2	5	4	1	1	4	1	1	5	3	2
18	3	5	3	3	1	3	3	4	5	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	1
19	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	5	3	3	3	4	3	3	3	3	2
20	3	1	3	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3
21	4	2	4	3	3	4	4	2	5	4	4	4	4	5	3	2	4	4	3	4	4	3	2	5
22	2	3	2	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4
23	2	4	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	1	2
24	1	3	1	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	1	3	1	1	2	3	1
25	3	5	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	5	3	4
26	3	1	3	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	1
27	4	3	4	1	3	4	4	4	1	5	4	4	4	2	1	3	4	4	3	4	4	1	5	2
28	5	3	5	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	2	5	3
29	5	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5
30	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
31	4	2	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5
32	4	2	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5
33	4	1	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4
34	5	3	5	4	4	5	5	1	5	4	5	5	5	2	4	4	5	5	2	5	5	5	4	4
35	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4
36	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4
37	5	4	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4
38	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4

39	5	4	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	3
40	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
41	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
43	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
46	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
47	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
49	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
50	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4

N°	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																							
	Calidad en el trabajo						Higiene laboral									Relación de los colaboradores								
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
01	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3
02	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5
03	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
04	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
06	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	5	1	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4
07	5	3	1	1	1	1	1	5	1	5	1	2	3	3	1	1	1	1	4	5	3	5	1	1
08	4	1	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	1	1	2	2	2	2	1	4	1	4	2	2
09	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	5	2	2	3	3	3	3	2	4	2	4	3	3
10	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
12	1	1	4	4	4	4	4	1	4	1	3	1	1	1	4	4	4	4	4	1	1	1	4	4
13	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3
14	3	4	5	5	5	5	5	3	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	3	5	5
15	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4

19	4	3	1	1	1	1	1	4	1	4	1	2	3	3	1	1	1	1	4	4	3	4	1	1
20	3	1	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	2
21	4	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	2	4	3	3
22	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5
23	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4
24	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	1	5	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4
25	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5
26	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3
27	1	3	4	4	4	4	4	1	4	1	3	2	3	3	5	4	4	4	3	1	3	1	4	4
28	2	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	5	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
30	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	5	3	3	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2
31	5	5	2	2	2	2	2	5	2	5	3	1	5	4	3	2	2	2	2	5	5	5	2	2
32	4	4	2	2	2	2	2	4	2	4	3	3	4	4	1	2	2	2	2	4	4	4	2	2
33	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	2	1	1	1	2	1	4	1	1	1
34	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	3	3	4	4	3	2	2	4	1	4	4	4	4	2
35	4	5	1	4	4	4	1	4	1	4	3	3	5	4	4	1	1	4	2	4	5	4	4	1
36	5	5	3	4	4	4	3	5	3	5	2	3	5	5	1	3	3	4	1	5	5	5	4	3
37	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
38	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4
39	5	4	5	2	2	2	5	5	5	5	1	1	4	2	4	5	5	2	4	5	4	5	2	5

40	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
41	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
42	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
43	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
44	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
45	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
49	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5
50	5	5	3	4	4	4	3	5	3	5	4	4	5	3	5	3	3	4	5	5	5	5	4	3

Anexo 7. Plan de acción

Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico Especifico	Acciones	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable	Recursos	
Enfocarse en mejorar el ambiente de trabajo y potenciar las destrezas de los colaboradores del Supermercado Mass, Villa El Salvador - 2021. Indicador: 30% Meta: 60%	Promover la iniciativa entre los colaboradores para realizar las actividades establecidas. Meta: Pactar 3 reuniones al año.	Revisar los manuales de procedimiento y permitirles aportar mejoras.	x						x					x	Área de Recursos Humanos.	Manuel de procedimiento, cinta adhesiva.	
		Desarrollar actividades dinámicas que permitan desenvolverse sin temor entre ellos.		x												Área de Recursos Humanos	Hojas bond, globos, papelógrafos, plumones.
		Crear junto a ellos las ofertas de campañas.		x					x					x		Área de marketing	Hojas bond, catálogo de ofertas.
	Dar a conocer las políticas de la empresa para incentivar el sentido de pertenencia. Meta:	Convocar a reuniones cada cierto tiempo, para conocer las expectativas que tienen los colaboradores dentro de la empresa.			x						x					Área de Recursos Humanos	Frugos y galletas, plumones, cinta adhesiva

Fortalecer la relación con los colaboradores.	Cada mes dar a conocer una política de la empresa y promoverla entre los colaboradores, mediante correos y afiches.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Área de Recursos Humanos	Listado de las políticas de la empresa.
Programa de participación de utilidades, donde se ponga un objetivo de acuerdo grupal y la premiación también lo sea Meta: 4 veces al año	Realizar una reunión donde se den ideas de cuál podría ser la meta y se establecerá la meta.	x			x			x					x		Área de Recursos Humanos	Sillas, hojas bond, cinta adhesiva y alcohol en gel Lapiceros
	Reunión para motivarse a lograr el objetivo.		x			x				x				x		Sillas, hojas bond, cinta adhesiva y alcohol en gel Lapiceros
Reconocimiento de logros Meta: 4 veces al año	Reunión con dinámicas de grupo para interrelacionarse, y así conocerse. En la cual el supervisor observara las debilidades y fortalezas de los colaboradores.	x				x								x		Sillas, hojas bond, cinta adhesiva y alcohol en gel Lapiceros

		<p>Reunión para comunicar de manera asertiva en grupo las debilidades y fortalezas de cada colaborador, brindándoles asesoría para mejorar.</p>		x															Área de Recursos Humanos	<p>Sillas, hojas bond, cinta adhesiva y alcohol en gel Lapiceros</p>
		<p>Reunión en la cual se reconocerá grupalmente la mejora en su desempeño.</p>			x					x										<p>Sillas, hojas bond, cinta adhesiva y alcohol en gel Lapiceros</p>