



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS  
TRABAJADORES DE UNA TIENDA POR  
DEPARTAMENTO EN LIMA, 2017.”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración y Negocios Internacionales**

**Autores:**

Deysi, Bautista Flores  
Jeff Joel, Fernández Vargas

**Asesor:**

Dr. Pedro Espino Vargas

Lima - Perú

2018



## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Pedro Espino Vargas, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del (los) estudiante(s):

- Deysi Bautista Flores
- Jeff Joel, Fernández Vargas

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: Nivel de clima organizacional en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017, para aspirar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al(los) interesado(s) para su presentación.

Dr. Pedro Espino Vargas

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) **Mg. Fernando Lucio Cieza Paredes**; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Deysi, Bautista Flores, Jeff Joel y Fernández Vargas; para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: "NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA TIENDA POR DEPARTAMENTO EN LIMA, 2017."

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado


Calificativo:  Excelente [18 – 20]

Sobresaliente [15 – 17]

Buena [13 – 14]

Desaprobado

Mag. Fernando Cieza Paredes

  
~~Fernando Cieza Paredes~~  
Director Working Adult Lima  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.



## DEDICATORIA

A Dios por ser nuestro padre y guía celestial para poder alcanzar todas nuestras metas y objetivos.

A nuestros padres por todo su esfuerzo y apoyo para lograr que seamos unos profesionales.

A nuestras parejas e hijos por ser nuestra fuerza y motivo para salir adelante.



## AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor el Dr. Pedro Espino Vargas, por el tiempo y dedicación manifestada a nuestra investigación y sus conocimientos intervenidos para el desarrollo y cumplimiento de nuestro trabajo de investigación.

A nuestra familia por su apoyo y paciencia por todo el tiempo que duró este trabajo.



**Tabla de contenido**

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>42</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalizacion de variable	17
Tabla 2: Desarrollo de fórmula	19
Tabla 3: Resultado de pregunta 1	21
Tabla 4: Resultado de pregunta 2	23
Tabla 5: Resultado de pregunta 3	24
Tabla 6: Resultado de pregunta 4	26
Tabla 7: Resultado de pregunta 5	27
Tabla 8: Resultado de pregunta 6	29
Tabla 9: Resultado de pregunta 7	30
Tabla 10: Resultado de pregunta 8	32
Tabla 11: Resultado de pregunta 9	33
Tabla 12: Resultado de pregunta 10	35



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Participación de mercado	11
Figura 2: Pregunta 1 del cuestionario	22
Figura 3: Pregunta 2 del cuestionario	23
Figura 4: Pregunta 3 del cuestionario	25
Figura 5: Pregunta 4 del cuestionario	26
Figura 6: Pregunta 5 del cuestionario	28
Figura 7: Pregunta 6 del cuestionario	29
Figura 8: Pregunta 7 del cuestionario	31
Figura 9: Pregunta 8 del cuestionario	32
Figura 10: Pregunta 9 del cuestionario	34
Figura 11: Pregunta 10 del cuestionario	35





## RESUMEN

La presente investigación estudia el clima organizacional en una de las tiendas por departamento de un grupo empresarial en la ciudad de Lima, el fin del estudio fue identificar el nivel de clima organizacional dentro de la tienda en base al nivel de liderazgo, comunicación, estructura organizacional y recompensa. La muestra estuvo conformada por 133 trabajadores de la empresa entre personal administrativo, comercial, operativo y de seguridad. El instrumento utilizado fue el cuestionario con respuestas basadas en la escala de Likert.

Lo que se obtuvo de este estudio es que identifico el clima organizacional actual dentro de la tienda y que influye mucho en la actitud del trabajador hacia sus labores dentro de la compañía.

Es necesario garantizar un buen clima organizacional para que los trabajadores se encuentren más motivados y valorados para que incrementen su compromiso con la empresa lo que puede generar excelentes resultados en beneficio de esta y los colaboradores entre sí.

Espero que este trabajo sea un gran aporte dentro del campo de los recursos humanos, en especial en el rubro del comercio minorista que emplea a una buena parte de la PEA y ayuda a generar conciencia de que es requisito indispensable en el funcionamiento de las empresas el brindar un buen clima laboral a todos los trabajadores.



UNIVERSIDAD  
PRIVADA DEL NORTENIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE UNA TIENDA  
POR DEPARTAMENTO EN LIMA, 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral, ambiente de trabajo, personal administrativo, personal de operaciones, liderazgo, comunicación.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática.

Actualmente el sector retail es uno de los sectores más dinámicos de la economía peruana. En especial el sub-sector de las tiendas por departamento, donde siempre se están diseñando nuevas estrategias de mercadotecnia para captar la atención de los nuevos consumidores.

A marzo de 2015 existen 79 tiendas a nivel nacional entre todos los participantes del mercado. Por número de tiendas, Ripley lidera el mercado con 27 tiendas seguido por Saga Falabella con 25, Oechsle con 18 y Paris con 9 tiendas. La tienda por departamento planea seguir creciendo pese a la situación económica menos favorable en comparación a años anteriores. (Equilibrium, 2015).

Si bien el consumo viene creciendo a tasas menores, las empresas del sector retail aún no experimentan un retroceso en su nivel de ingresos en tanto continúan las tasas positivas pero a un ritmo cada vez menor.

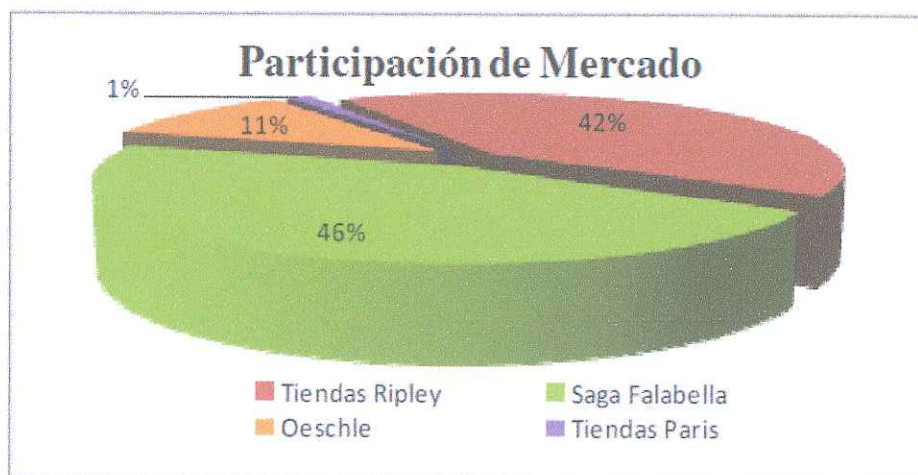


Figura 1. Participación de mercados de tiendas por departamento.

Fuente: Equilibrium



Dentro de los operadores más importantes, al cierre del 2014 el mercado estuvo liderado por Saga Falabella con el 46%, seguido por Ripley con el 42%, Oechsle con el 11% y Paris con el 1%, como se puede apreciar en la figura 1. (Equilibrium, 2015).

La tienda por departamento a estudiar se dedica a la venta al detalle y servicios financieros. Hoy es una de las mayores empresas del sector retail de la región sudamericana y se encuentra en Chile, Argentina, Perú y Colombia. (Memoria Anual, 2015).

Su principal negocio es la venta al por menor de vestuario, accesorios y productos para uso personal y hogar a través de sus distintos formatos de tienda por departamento. Al mismo tiempo participan en negocio financiero a través del crédito directo a sus clientes por medio de su tarjeta de crédito, ofreciendo créditos de consumo y tarjetas de crédito mastercard. (Memoria Anual, 2015).

La empresa ha creado diversos canales de venta que complementan su oferta, entre los que destacan el canal de venta virtual a través de la página web que genera comercio electrónico a distancia, y el área de ventas corporativa que se preocupa de satisfacer las necesidades de empresas. (Memoria Anual, 2015).

El modelo de negocio de la compañía en Perú está enfocado en la experiencia de compra de los clientes a través de tiendas con formatos modernos, grandes superficies de venta y una oferta de productos vanguardistas. Al igual que en Chile, el otorgamiento de crédito a través de tarjeta es un motor fundamental para impulsar la venta y potenciar la oferta de valor a sus clientes. Adicionalmente, el buen ambiente macroeconómico, el dinamismo y estabilidad mostrada por la economía peruana de los últimos años han sido un factor importante para el desarrollo de la empresa y respaldan el potencial crecimiento de la compañía que puede tener en este país. (Memoria Anual, 2015).



La industria de tiendas por departamento en Perú está menos desarrollada que en Chile en términos de presencia geográfica en metros cuadrados de superficie vendida, y se encuentra en una etapa de crecimiento y penetración regional. Hasta hace pocos años las tiendas por departamentos se encontraban presentes solo en Lima. Sin embargo, dada las favorables perspectivas económicas y de crecimiento sostenido el sector retail está empezando su expansión regional es así como la empresa tiene 12 tiendas fuera de Lima, en las provincias de Trujillo, Cajamarca, Juliaca, Pucallpa, Chiclayo, Piura, Ica, Arequipa, Chimbote y Huancayo. (Memoria Anual, 2015).

En resumen, es una de las tiendas por departamento que más crece en el Perú y que está extendiendo su influencia a las principales ciudades del país incrementando sus bases de clientes y buscando el aumento del consumo en sus tiendas a través de sus promociones con su tarjeta de crédito. (Memoria Anual, 2015).

Con respecto al tema de recurso humano, es una empresa que está en constante aumento de sus colaboradores debido a la apertura de nuevas tiendas por lo que este manejo debe de ser de manera ordenada y con alta consideración hacia estos ya que son la imagen de la empresa ante sus clientes y el motivo principal para que los clientes escojan la tienda sobre la competencia.

En las últimas décadas, se ha venido dando mayor importancia al clima organizacional, dado que las empresas hoy en día se interesan mucho por mantener un buen ambiente de trabajo con la única finalidad de tener satisfechos a sus colaboradores; en tal sentido, existen diversas investigaciones que evidencian la importancia de este constructo, tomando especial atención y contribuyendo en la asertividad de planificar y ejecutar las estrategias que permiten prevenir ciertas cuestiones y ayudándole a la empresa



a obtener resultados positivos y así lograr los objetivos organizacionales. (Castillo&Ruiz, 2017).

Sim embargo se entiende por clima organizacional al conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta (Oswaldo&León, 2010). El clima organizacional y la satisfacción laboral son sumamente necesarios y esenciales, puesto que permiten en los colaboradores expresar su opinión sobre la condición y situación en la cual se encuentra la organización, (Pérez&Rivera, 2015).

En tal sentido, el presente trabajo de investigación tiene como propósito identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de tiendas por departamento Ripley S.A. Lima 2017.

La presente investigación está constituida por cuatro capítulos de manera organizada y estructurada, donde el contenido se explicara a continuación en una forma breve y precisa por cada apartado:

En el primer capítulo, se presenta la introducción explicando las razones y contexto del estudio, la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación.

En el segundo capítulo, se expone la metodología, especificar el tipo de estudio, especificar la pregunta de investigación, detallar los criterios de selección y exclusión de documentos.



En el tercer capítulo, se presentara los hallazgos a partir del análisis de datos, para lo cual se mencionara en número de artículos analizados, bibliotecas virtuales, libros, artículos, etc., los resultados se presentaran en figuras y tablas debidamente detalladas.

Finalmente en el cuarto capítulo, se exponen las discusiones y conclusiones, que se obtuvieron producto de los resultados de la investigación.

## **1.2. Formulación del problema.**

¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de liderazgo en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017
- Identificar el nivel de comunicación en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.
- Identificar el nivel de estructura en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.



#### 1.4. Justificación

Se ha decidido realizar este trabajo de investigación ya que es importante desarrollar un estudio de clima laboral dentro de uno de los sectores que emplea a más personas en el país y que ha sido sinónimo del avance de la economía en el Perú, lo que nos permitirá a identificar, conocer y mejorar los puntos débiles de la empresa, así como también conocer los puntos fuertes para que sirvan de ejemplo para las demás empresas del sector.

Para la mayoría de los colaboradores de una organización es sumamente importante sentirse valorados en su ambiente de trabajo para estar motivados. Y cuando la organización valora y recompensa sus aportes individuales y/o grupales, aumenta su rendimiento y satisfacción, lo que genera una mejor atención y servicio a los clientes lo que a la larga genera más ingresos a la empresa al tener clientes más contentos.

Por ello, el lograr un clima organizacional adecuado donde los colaboradores puedan desarrollar mejor sus tareas o actividades de manera eficaz, con total compromiso y satisfacción. (Cabrera&Trigozo, 2015)

Este trabajo dará a conocer el valor que tienen las personas dentro de las empresas y como el buen manejo y preocupación por estas genera un valor agregado y diferenciador ante la competencia.

Este estudio ayudara a que los jóvenes estudiantes sepan de la importancia del recurso humano dentro de las empresas y ayuden a generar una sociedad donde la preocupación por las personas sea clave en el sector privado y estatal, ya que no sólo genera bienestar en una comunidad sino también genera mayores y mejores beneficios para la compañía y hace que su crecimiento sea sostenible en el tiempo.



## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Operacionalización de variables

#### ➤ **Clima organizacional.**

Es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que se influye en la conducta del empleado. (Cabanillas&Cabrejo, 2014)

**Tabla 1.**

*Operacionalización de la variable Clima Organizacional.*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSION ES	INDICADORES
Clima organizacion al	(Cabanillas&Cabrejo, 2014). Sustenta que es el conjunto de propiedades medibles de un lugar de trabajo, que permite crear un ambiente social favorable utilizando todas las potencialidades en recursos humanos e infraestructura tecnológica de manera racional y lógica para alcanzar los fines que persigue la entidad.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Control de grupo</li> <li>➤ Motivación</li> <li>➤ Desempeño</li> </ul>
		Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relaciones personales</li> <li>➤ Movimiento de información adecuada</li> </ul>
		Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Distribución de funciones</li> <li>➤ Alcanzar objetivos</li> </ul>



Elaboración: Propia.

## 2.2. Diseño de investigación

La investigación es no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente la variable independiente. (Kerlinger, Scribd, 1979).

Asimismo, es corte transversal ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

## 2.3. Unidad de estudio

Una tienda por departamento en la ciudad de Lima, 2017.

## 2.4. Población

El personal de una tienda por departamento en la ciudad de Lima, está conformado por tres jerarquías laborales: Personal ejecutivo, personal de ventas y personal administrativo, contando con un total de 415 trabajadores.

## 2.5. Muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

**Tabla 2.**

Desarrollado de fórmula para cálculo del tamaño de la muestra.

Descripción	Símbolo	Cantidad
Marco muestral	N	415
Error Alfa	$\alpha$	0.050
Nivel de Confianza	1- $\alpha$	0.975
Z de (1- $\alpha$ )	Z (1- $\alpha$ )	1.960
Atributo Estudio Previo. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.070
Tamaño de la muestra	n	133

Fuente: Tienda por departamento en estudio en la ciudad de lima.

Elaboración: Propia.

## 2.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La presente es una investigación observacional de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental. Se utilizara un cuestionario de 8 preguntas.

Para clasificar las respuestas de los cuestionarios se utilizara la escala de Likert, donde se emplean valores de 1 a 5 escalas los que equivalen a:

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



## **2.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

Con los datos obtenidos se podrá identificar el objetivo fijado, a fin de que nos permita discutir los resultados y hallazgos encontrados.

Los instrumentos, métodos y procedimientos a utilizar son los siguientes:

- Tablas
- Gráficos estadísticos
- Cuestionario

Una vez obtenido la información se analizará los resultados y se procederá a interpretarlos, haciendo el uso del marco teórico y antecedentes se procederá a elaborar las discusiones, conclusiones y recomendaciones respectivas.



### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### Objetivo general:

Identificar en nivel del clima organizacional de los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.

#### Tabla 3.

*El jefe muestra su apoyo cuando usted no puede con alguna tarea.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	35	26.32
Casi siempre	63	47.37
A veces	28	21.05
Casi nunca	4	3.01
Nunca	3	2.26
TOTAL	133	100

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia

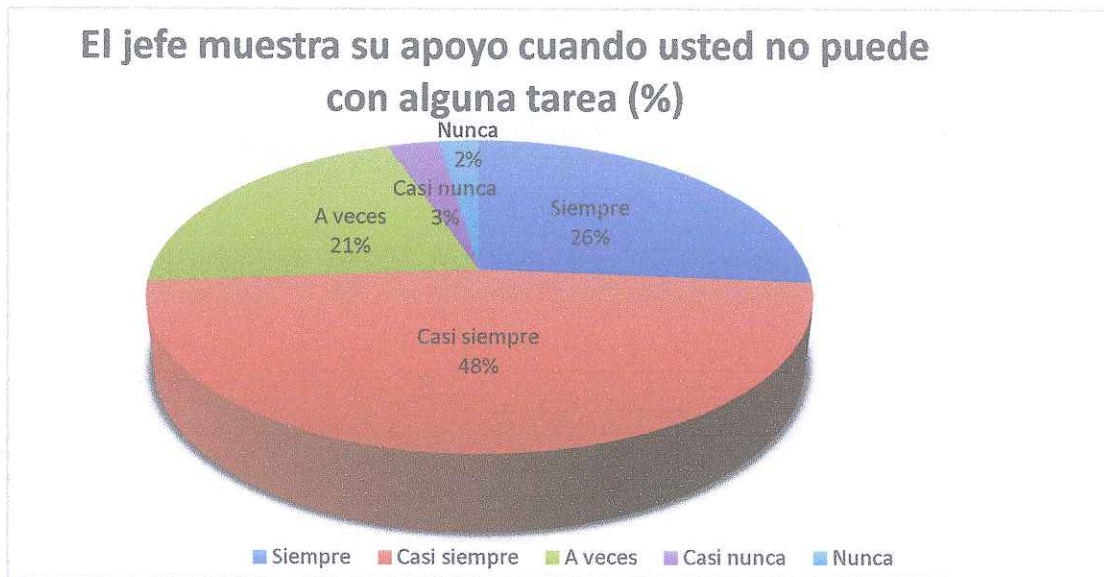


Figura 2. El jefe muestra su apoyo cuando usted no puede con alguna tarea.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia

**Interpretación:**

En la tabla 3 y figura 2 se muestra que “casi siempre” los superiores demuestran el apoyo a su personal con 48%, seguido de “siempre” con un 26% y “a veces” con un 21%. Es importante notar que lo apropiado y normal sería que los jefes “siempre” apoyen al personal.

**Tabla 4.**

*Las tareas que le han sido asignados por su jefe y realiza actualmente, te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	35	26.32
Casi siempre	56	42.11
A veces	24	18.05
Casi nunca	14	10.53
Nunca	4	3.01
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia

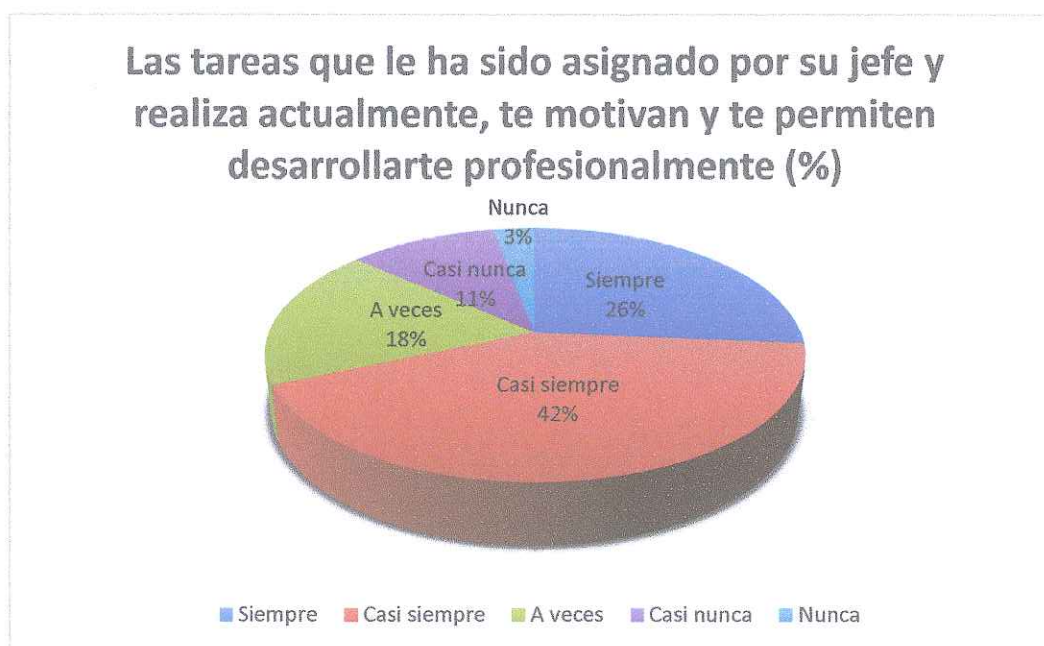




Figura 3. Las tareas que le ha sido asignado por su jefe y realiza actualmente, te motivan y te permite desarrollarte profesionalmente.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

Interpretación:

La tabla 4 y la figura 3 muestran que el 42% menciona que “casi siempre” les motivan sus tareas y solo un 26% menciona que sus tareas “siempre” les motivan. Es interesante este punto ya que esto demuestra que solo el 26% se encuentra totalmente satisfecho con su trabajo.

**Tabla 5.**

*Considera que su desempeño es reconocido por su jefe inmediato.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	36	27.07
Casi siempre	62	46.62
A veces	23	17.29
Casi nunca	9	6.77
Nunca	3	2.26
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>



Fuentes: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.



Figura 4. Considera que su desempeño va de acuerdo al apoyo que le da su jefe directo.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

**Interpretación:**

La tabla 5 y figura 4, el 47% menciona que “casi siempre” su desempeño es reconocido por su jefe inmediato, mientras que el 27% menciona que “siempre” su desempeño es reconocido. Es importante recalcar que algunos de los que mencionaron “casi siempre” indicaron que les gustaría recibir más bonos por su buen desempeño.

**Tabla 6.**

*Tiene usted buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	70	52.63
Casi siempre	40	30.08
A veces	19	14.29
Casi nunca	3	2.26
Nunca	1	0.75
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Fuentes: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

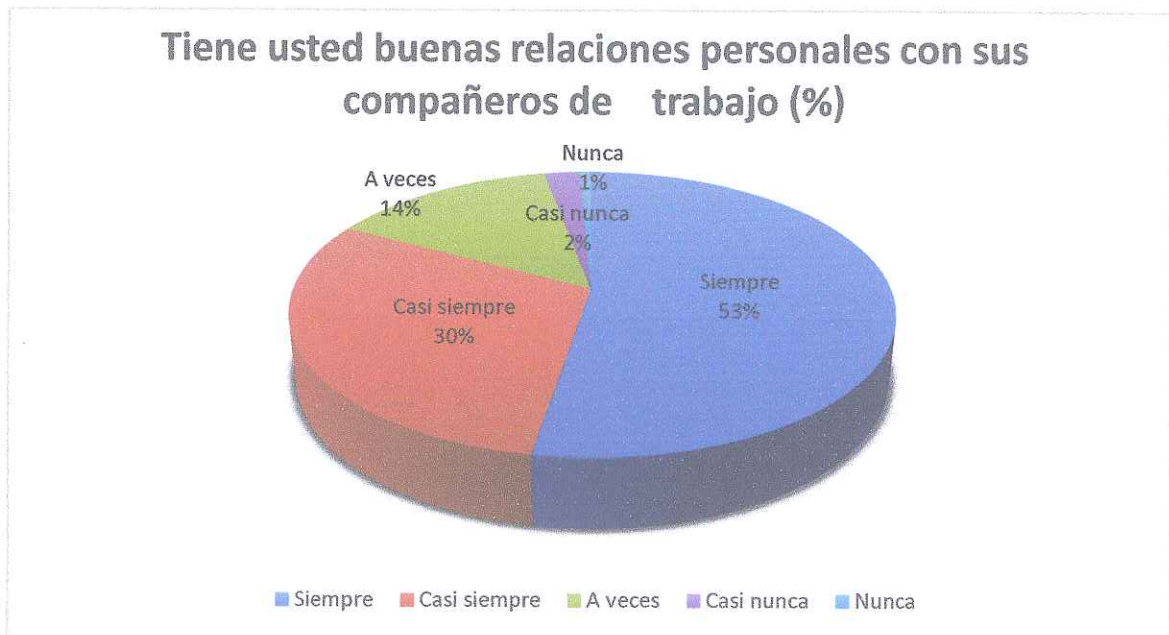


Figura 5. Tiene usted buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo.



Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda.

Elaboración: Propia.

### Interpretación:

La tabla 6 y figura 5 indican algo importante que es ver que el 53% “siempre” y el 30% casi siempre mantiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo lo que hace ver que el clima laboral entre compañeros es bueno a muy bueno.

**Tabla 7.**

*Ayudan las relaciones personales con sus compañeros a tener un buen desempeño en su trabajo.*

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	101	75.94
Casi siempre	24	18.05
A veces	6	4.51
Casi nunca	1	0.75
Nunca	1	0.75
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

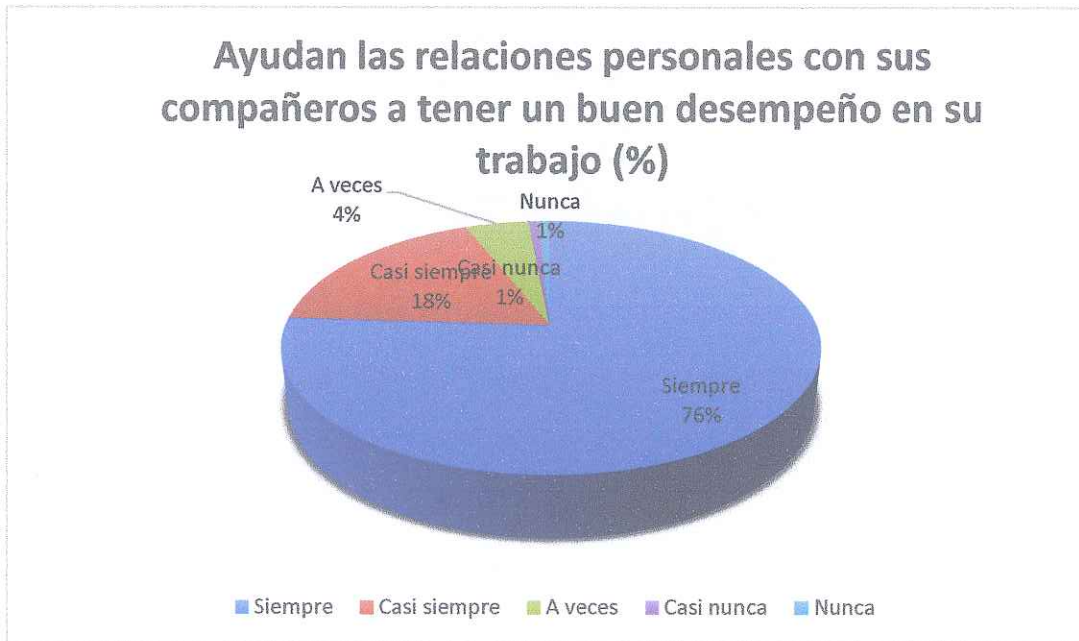


Figura 6. Ayuda las relaciones personales con sus compañeros a tener un buen desempeño en su trabajo.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

**Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 6, es interesante ver que el 76% menciona que “siempre” es bueno tener buenas amistades para tener un buen desempeño en el trabajo, lo que significa que hace el trabajo más llevadero y pueda hacer las tareas con más ánimo y disminuir el estrés.

**Tabla 8.**

*Al relacionarse usted con personas con experiencia laboral en la empresa le permite adquirir nuevos conocimientos y habilidades.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	42	31.58
Casi siempre	59	44.36
A veces	24	18.05
Casi nunca	5	3.76
Nunca	3	2.26
TOTAL	133	100

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia

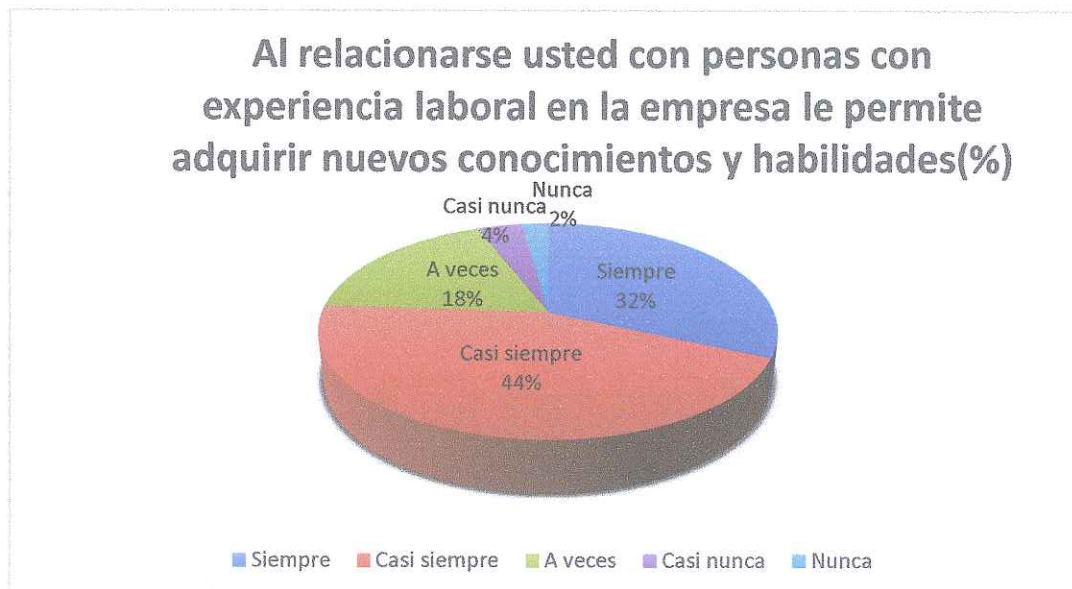


Figura 7. Al relacionarse usted con personas con experiencia laboral en la empresa le permite adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

**Interpretación:**

La tabla 8 y la figura 7, muestra que el 44% “casi siempre” y el 32% “siempre” sienten que aprenden nuevas cosas debido a las relaciones con personal con más experiencia, esto significa que hay un aprendizaje entre compañeros y superiores, lo que va en beneficio de la empresa.

**Tabla 9.**

*Se distribuye adecuadamente la información que brinda la empresa.*

<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
Siempre	83	62.41
Casi siempre	36	27.07
A veces	11	8.27
Casi nunca	2	1.50
Nunca	1	0.75
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

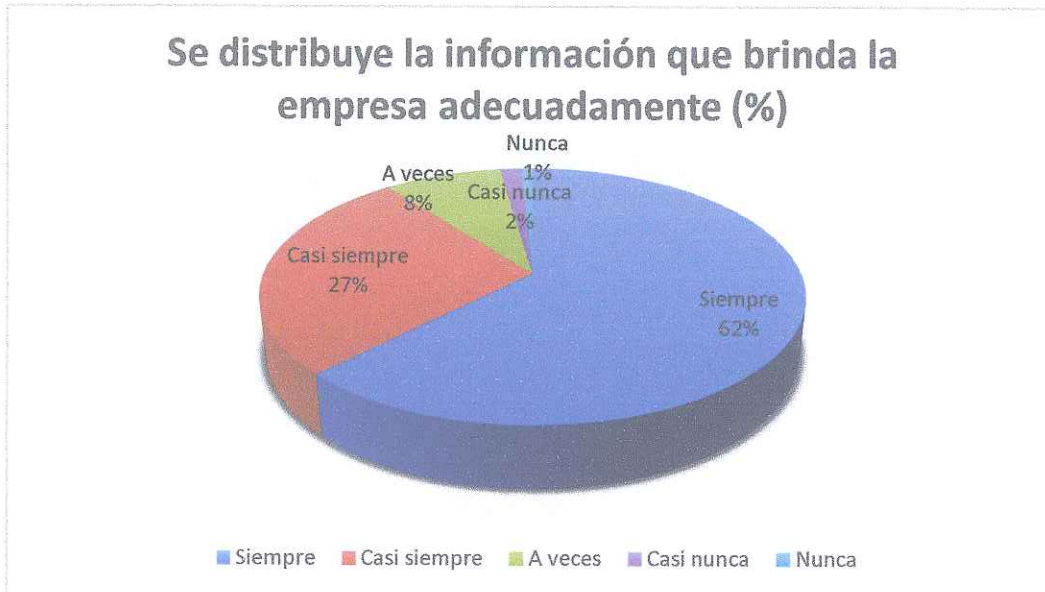


Figura 8. Se distribuye la información que brinda la empresa adecuadamente.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

**Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 8, es importante notar que el 62% expresa que la información que distribuye la empresa se hace “siempre” de manera adecuada y solo un 27% indica que “casi siempre”. Esto nos indica que la comunicación entre la compañía y los colaboradores es buena haciendo que se puedan cumplir los objetivos con mayor facilidad a través de mensajes y concisos.

**Tabla 10.**

*Todas las actividades se encuentran bien organizadas y distribuidas en la empresa.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	27	20.30
Casi siempre	73	54.89
A veces	31	23.31
Casi nunca	1	0.75
Nunca	1	0.75
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

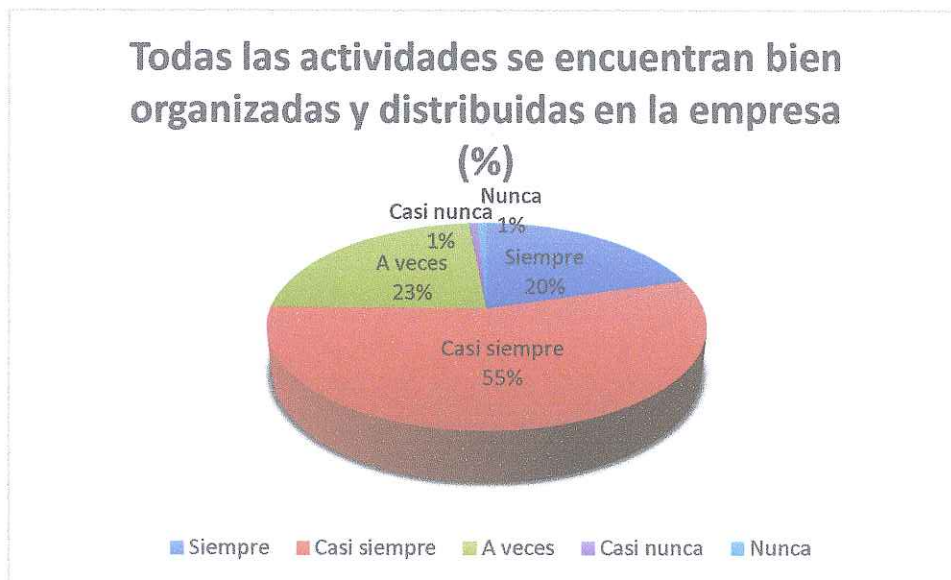


Figura 9. Todas las actividades se encuentran bien organizadas y distribuidas en la empresa.





Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

### Interpretación:

En la tabla 10 y figura 9, se ve otro punto interesante a resaltar, el 55% “casi siempre” y el 23% “a veces” de los encuestados menciona que las actividades en la empresa se encuentran bien organizadas y distribuidas, esto denota que los empleados aprecian que el trabajo no se encuentra ordenado lo que se debe, debido a que algunos encuestados mencionaron, a que hay duplicidad de funciones y cuando sucede algún problema no se quieren hacer responsables, asimismo alno estar bien distribuidas las funciones genera insatisfacción y desmotivación en los colaboradores.

**Tabla 11.**

*En general, considera bueno el clima laboral en su empresa.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	28	21.05
Casi siempre	77	57.89
A veces	22	16.54
Casi nunca	4	3.01
Nunca	2	1.50
TOTAL	133	100

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

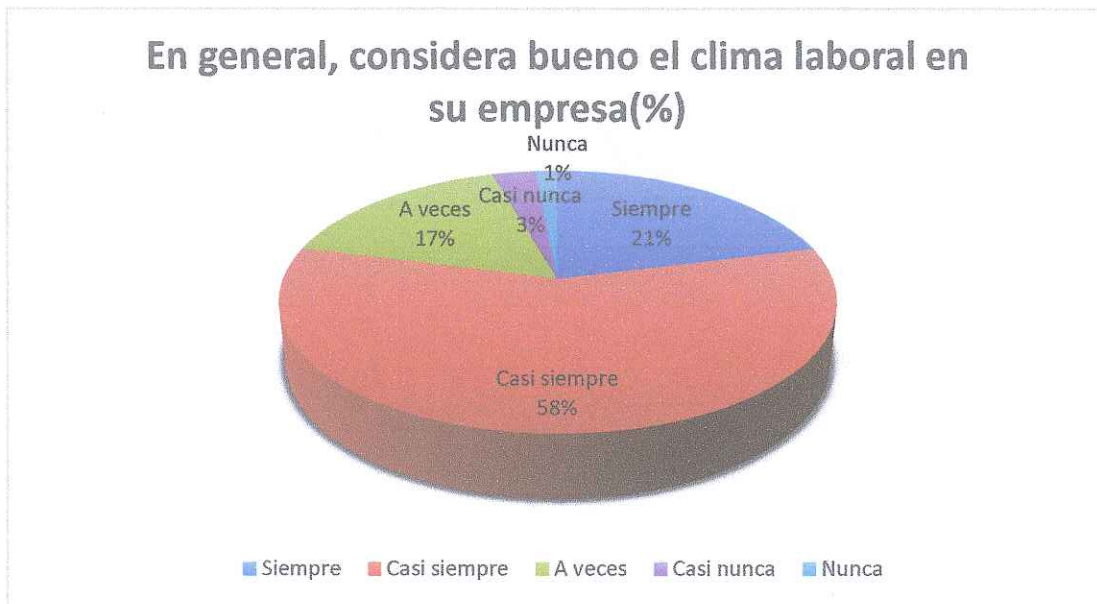


Figura 10. En general, considera bueno el clima laboral en su empresa.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

#### **Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 10, es quizás la pregunta más importante del cuestionario, y como se puede ver el 58% considera que “casi siempre” el clima laboral es bueno y solo un 21% considera que siempre es bueno el clima laboral. Esta respuesta nos da a entender que más de la mitad de los empleados no están totalmente conformes con el clima organizacional de la empresa.

Este punto tiene mucha relevancia, ya que con un buen clima laboral percibido por la mayoría de los trabajadores genera menor rotación de personal, menores costos de reclutamiento de nuevo personal, más eficiencia y productividad en las tareas que realizan los colaboradores y una mejor imagen ante los clientes.

**Tabla 12.**

*Considera que la empresa trata equitativamente a todos sus empleados sin hacer discriminación de raza, religión, opción sexual, y nivel socioeconómico.*

Respuesta	Cantidad	Porcentaje (%)
Siempre	80	60.15
Casi siempre	31	23.31
A veces	13	9.77
Casi nunca	7	5.26
Nunca	2	1.50
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>100</b>

Fuente: cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

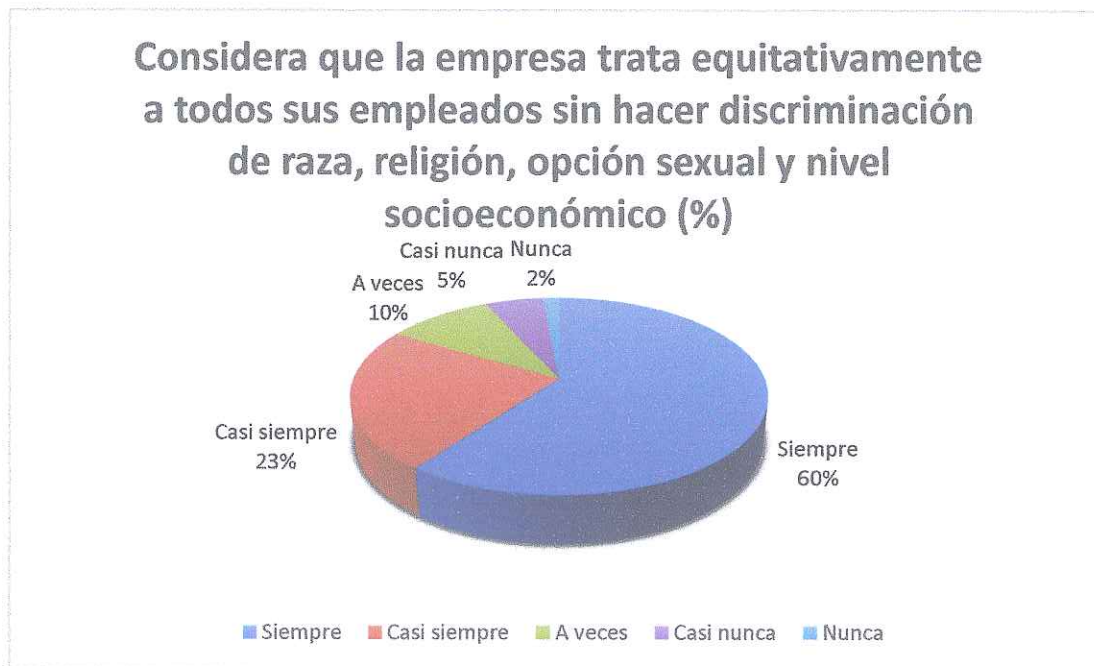




Figura 11. Considera que la empresa trata equitativamente a todos sus empleados sin hacer discriminación de raza, religión, opción sexual y nivel socioeconómico.

Fuente: Cuestionario realizado a los trabajadores de la tienda en estudio.

Elaboración: Propia.

### **Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 8, se muestra que la empresa trata con respeto a todos sus empleados sin importar las diversas condiciones sexuales, de religión, raza, y nivel socioeconómico ya que un 60% menciona que “siempre” lo hace y un 23% que “casi siempre” lo hace. Este punto es importante ya que genera una buena imagen corporativa en la empresa tanto internamente como externamente.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

Elaborado las investigaciones correspondientes avaladas en los cuestionarios realizados a los trabajadores de la tienda, podemos comprobar que el buen clima laboral da como resultado la satisfacción laboral de los trabajadores, como también se sienten más valorados y se sienten más conformes con su avance profesional. Donde lo que influye más es el comportamiento de sus jefes o superiores como también la relación con sus compañeros de trabajo, haciendo el trabajo con mayor entusiasmo y de manera más eficiente. Si se compara estos resultados vemos que otros trabajos también llegan casi a los mismos resultados: En el artículo “El efecto modulador del clima organizacional en la influencia con la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto del rol” (Díaz, 2016) concluye que la principal aportación práctica radica en el papel relevante que ocupa el clima organizacional entre los comportamientos de los líderes de la organización y la prevención, así como en la reducción del conflicto del rol de los trabajadores. También destacan el cuidado que debe haber de las conductas y comportamientos de los líderes organizacionales, ya que del impacto que las mismas producen en los trabajadores dependerá en buena medida la mejora de eficiencia organizacional.



## CONCLUSIONES:

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones:

- Se logró el objetivo general de la investigación que era identificar el clima laboral en una de las tiendas por departamento en Lima, ya que permitió identificar el nivel de liderazgo, de comunicación y estructura dentro de esta.
- Se pudo ver que el clima laboral en la empresa no es totalmente bueno, ya que solo el 21% considero que “siempre” el clima laboral es bueno, mientras que el 58% considero que “casi siempre” y el 17% que “a veces” el clima laboral es bueno, por lo que la empresa debe tomar medidas correctivas para modificar esta percepción. En parte apoyada por las buenas relaciones entre los compañeros de trabajo, ya que el 52% de encuestado siente que “siempre” tiene buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y el 75% opina que las relaciones personales ayudan a tener un buen desempeño en las labores. Asimismo también ayuda el trato equitativo (sin discriminación) que la empresa a los trabajadores con un 80% que opina que “siempre” lo hace la compañía.
- En el nivel de liderazgo está en un nivel regular, ya que los empleados perciben que su jefe los ayuda “casi siempre” cuando tienen algún problema con un 47%, lo que hace que su motivación baje y se sientan poco valorados. Asimismo, en la actual distribución de funciones y que el empleado realiza actualmente, solo al 26% le motiva “siempre” a realizarse profesionalmente, mientras que al 42% “casi siempre” los motiva en su



desarrollo profesional. También hay que tener en cuenta que solo el 27% siente que “siempre” su desempeño es reconocido por su jefe.

- En cuanto a la estructura de las funciones, el 55% “casi siempre” de los encuestados mencionan que las actividades en la empresa de encuentran bien organizadas y distribuidas.
- Se puede concluir que la empresa tiene una buena comunicación con sus empleados y todo lo que pide de sus empleados es claramente recibido por estos. Los puntos a mejorar para que el clima laboral sea el mejor sería el nivel de liderazgo, el apoyo de los jefes, este tema tiene que ver bastante las jefaturas y el área de Recursos Humanos ya que ellos seleccionan al personal de acuerdo a los perfiles de puesto que tienen.



### RECOMENDACIONES:

1. Mantener un buen clima organizacional dentro de las empresas en las laboran, ya que esto genera que los empleados se encuentren más motivados, creativos, mejor valorados, lo que a la larga redituará en mayores ingresos para la empresa y mejorara su imagen ante los stakeholders.
2. Es importante capacitar a los jefes de cada área, ya que estos son los lideres encargados de cuidar el buen clima dentro de sus respectivos departamentos. Asimismo, tomar las medidas correctivas en el momento adecuado para evitar que un problema se expanda y genere desmotivación en todo el personal.
3. Revisar y medir de manera periódica (mínimo una vez al año) el nivel de clima organizacional, ya que este puede variar por periodos de tiempo.
4. Difundir ampliamente entre todos los colaboradores los valores organizacionales, misión y visión de la empresa, así como dar a conocer a todos los trabajadores los planes futuros para que estos se sientan más motivados y se sientan parte de los nuevos objetivos.





## REFERENCIAS:

- Cabanillas&Cabrejo. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera G*. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe>
- Cabrera&Trigozo. (2015). Clima organizacional en los trabajadores de una universidad estatal.
- Cardozo, P. T. (2015). Relación del clima laboral y satisfacción laboral, en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos, Utcubamba SAC. Bagua Grande, Amazonas.
- Castillo&Ruiz. (Marzo de 2017). Relación del clima laboral y satisfacción laboral, en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos, Utcubamba SAC. Bagua Grande, Amazonas. Moarles, Perú.
- Díaz. (2016). El efecto modulador del clima organizacional en la influencia con la comunicación de funciones directivas sobre el conflicto del rol.
- Equilibrium. (2015). *Informe sectorial, Equilibrium clasificador de riesgo S.A*. Obtenido de <http://www.equilibrium.com.pe/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Kerlinger. (1979). *Scribd*. Obtenido de Scribd.
- Kerlinger. (1979). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/218674786/Estudio-Transversal-o-Transeccional-PDF>
- (2015). *Memoria Anual*. Lima: Corporación Chilena.
- Oswaldo&León. (2010). Relación del clima organizacional y satisfacción laboral, en los trabajadores de una empresa municipal.
- Pérez&Rivera. (2015). Relación del clima laboral y satisfacción laboral, en los trabajadores de un Hospital de Essalud.



**ANEXOS:**

- Cuestionario de preguntas
- Matriz de consistencia

## ANEXOS

### 1. Anexo N° 1: Cuestionario de Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información para un trabajo de investigación "Nivel de clima organizacional en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017".

Estimado Colaborador (a): Le pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que realizaremos con la finalidad de identificar el nivel del del clima organizacional en su empresa para el presente trabajo de investigación. Por nuestra parte, le garantizamos absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

N°	Pregunta	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	El jefe muestra su apoyo cuando usted no puede con alguna tarea.					
2	Las tareas que le ha sido asignado por su jefe y realiza actualmente, te motivan y te permiten desarrollarte profesionalmente.					
3	Considera que su desempeño es reconocido por su jefe inmediato.					
4	Tiene usted buenas relaciones personales con sus compañeros de trabajo.					
5	Ayudan las relaciones personales con sus compañeros a tener un buen desempeño en su trabajo.					
6	Al relacionarse usted con personas con experiencia laboral en la empresa le permite adquirir nuevos conocimientos y habilidades.					
7	Se distribuye adecuadamente la información que brinda la empresa.					
8	Todas las actividades se encuentran bien organizadas y distribuidas en la empresa.					

9	En general, considera bueno el clima laboral en su empresa.					
10	Considera que la empresa trata equitativamente a todos sus empleados sin hacer discriminación de raza, religión, opción sexual y nivel socioeconómico.					



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Nivel de clima organizacional en los trabajadores de una tiendas por departamento en Lima, 2017.

Problema	Objetivos	VARIABLES	DISEÑO	POBLACION	INSTRUMENTOS	ESTADISTICAS
<b>Problema General:</b> ¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los trabajadores de una tienda por departamento Lima, departamento en 2017?	<b>Objetivo general</b> Identificar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.	Variable de estudio $X = \text{Clima organizacional}$	Tipo de investigación: Investigación no experimental. Transversal.	El personal de una tienda por departamento en Lima, está conformado por tres jerarquías laborales: Personal ejecutivo, personal de ventas y personal administrativo, contando con un total aproximado de 415 trabajadores.	Las técnicas e instrumentos que se utilizará para la recolección de información en esta investigación será: - Tablas estadísticas - Cuestionario	Media Aritmética Desviación Estándar.
<b>Objetivos Específicos</b>	Determinar el nivel de liderazgo en los trabajadores de una tienda por			<b>Muestra</b> Se tomó la población muestral de 133 trabajadores.		



	departamento en Lima, 2017.				
	Identificar el nivel de comunicación en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.				
	Identificar el nivel de estructura en los trabajadores de una tienda por departamento en Lima, 2017.				