



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE CAJA DEL RETAIL PLAZA VEA DE PUENTE PIEDRA EN EL AÑO 2017.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Nairovi Nathali Cruz Quispe

Lizet Daise Ponte Mori

**Asesor:**

Mg. Lic. Cesar A. Smith Corrales

Lima – Perú

2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
1.1. Antecedentes .....	12
1.2. Realidad Problemática .....	13
1.3. Formulación del Problema .....	15
1.3.1. <i>Problema General</i> .....	15
1.3.2. <i>Problema Específico</i> .....	15
1.3.2.1. <i>Problema específico 01</i> .....	15
1.3.2.2. <i>Problema específico 02</i> .....	15
1.3.2.3. <i>Problema específico 03</i> .....	15
1.3.2.4. <i>Problema específico 04</i> .....	15
1.4. Justificación.....	16
1.4.1. <i>Justificación Teórica</i> .....	16
1.4.2. <i>Justificación Práctica</i> .....	16
1.4.3. <i>Justificación Cuantitativa</i> .....	16
1.4.4. <i>Justificación Académica</i> .....	16
1.5. Objetivo .....	17
1.5.1. <i>Objetivo General</i> .....	17
1.5.2. <i>Objetivo Específico</i> .....	17
1.5.2.1. <i>Objetivo Específico 1</i> .....	17
1.5.2.2. <i>Objetivo Específico 2</i> .....	17
1.5.2.3. <i>Objetivo Específico 3</i> .....	17
1.5.2.4. <i>Objetivo Específico 4</i> .....	17
<b>CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1. Antecedentes .....	18
2.2. Bases Teóricas .....	19
2.2.1. <i>Conceptos teóricos 1</i> .....	19
2.2.2. <i>Conceptos teóricos 2</i> .....	23
2.2.3. <i>Conceptos teóricos 3</i> .....	32

2.3.	Definición de términos básicos .....	38
<b>CAPÍTULO 3.</b>	<b>DESARROLLO.....</b>	<b>45</b>
3.1.	Organización .....	46
3.2.	Actividades realizadas .....	52
3.2.1.	<i>Desarrollo el Objetivo 1</i> .....	53
3.2.2.	<i>Desarrollo el Objetivo 2</i> .....	64
3.2.3.	<i>Desarrollo el Objetivo 3</i> .....	65
3.2.4.	<i>Desarrollo el Objetivo 4</i> .....	67
<b>CAPÍTULO 4.</b>	<b>RESULTADOS .....</b>	<b>70</b>
<b>CAPÍTULO 5.</b>	<b>DISCUSIÓN.....</b>	<b>77</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>.....</b>	<b>81</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>.....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>84</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Resultados GPTW- Clima Laboral 2016 .....	21
Tabla N° 02: Comparativo de Resultados de Evaluación Clima Laboral .....	70
Tabla N° 03: Comparativo Elección Mejor del Mes.....	73
Tabla N° 04: Comparativo de Resultados de Liderazgo Mandela .....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Encuesta SPSA 2016 – GPTW.....	14
Figura N° 02: Jerarquía de las necesidades de Maslow... ..	29
Figura N° 03: Ciclo Motivacional .....	30
Figura N° 04: Características fundamentales del liderazgo.....	34
Figura N° 05: Cuadro de participación de mercado de SPSA .....	45
Figura N° 06: Organigrama Horizontal de SPSA .....	47
Figura N° 07: Organigrama de Operaciones de Plaza Vea .....	47
Figura N° 08: Flujograma Venta Mercadería: Área de Caja .....	51
Figura N° 09: Comparación del Clima Laboral.....	70
Figura N° 10: Adquisición de Bonos Individuales .....	71
Figura N° 11: Comparativo de Control de Tiempo y Asistencia.....	72
Figura N° 12: Comparativo de Resultados Encuesta NPS.....	74
Figura N° 13: Resultados Liderazgo Mandela .....	76

## RESUMEN

Las organizaciones deben considerar la importancia que tiene el clima laboral y como este se incide en el desempeño de los colaboradores, cuando este es adecuado, los colaboradores se sienten más identificados con la empresa y esto se refleja en su rendimiento.

El objetivo de este estudio fue describir desde el punto de vista de los investigadores y con el apoyo de fuentes secundarias (encuestas realizadas por la organización, así como empresas externas) el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de caja del Retail Plaza Vea de Puente Piedra, en el año 2017, identificar los elementos y factores que se encuentran dentro del clima laboral, determinar el nivel de afectación de las acciones y políticas del clima laboral en el desempeño de los colaboradores, identificar el nivel de desempeño de los colaboradores del área de caja y determinar si el liderazgo incide en el desempeño de los colaboradores del área de caja.

Las variables de estudio fueron, Clima laboral, con su cinco dimensiones de acuerdo a lo establecido por Great Place to Work (Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería). El desempeño laboral, se puede denominar como un equivalente a la productividad, la eficiencia con la cual un colaborador puede lograr desarrollar al máximo las funciones encomendadas en el mínimo de tiempo, logrando trabajos de la más alta calidad garantizando el logro de los objetivos trazados.

Se concluyó según los resultados obtenidos que el clima laboral ha mejorado y por ende el desempeño de los colaboradores. Se recomienda dar continuo seguimiento al programa de mejoramiento del clima laboral, que le permita a la empresa lograr mejores resultados en sus trabajadores, ya que un buen ambiente incita a trabajar mejor. La presente investigación tiene como finalidad describir variables de la administración que se han dado en un contexto, lugar y tiempo determinado.

## ABSTRACT

Organizations must consider the importance of the work environment and how it affects the performance of employees, when it is appropriate, employees feel more identified with the company and this is reflected in their performance.

The objective of this study was to describe, from the point of view of the researchers and with the support of secondary sources (surveys carried out by the organization, as well as external companies) the work environment and its impact on the performance of the employees of the cashier area Retail Plaza See Puente Piedra, in 2017, identify the elements and factors that are within the work environment, determine the level of impact of the actions and policies of the work environment on the performance of employees, identify the level of performance of the employees of the cashier area and determine if the leadership affects the performance of the employees of the cashier area.

The study variables were, Work climate, with its five dimensions according to what was established by Great Pleace to Work (Credibility, Respect, Impartiality, Pride, and Camaraderie). Job performance can be referred to as an equivalent to productivity, the efficiency with which a collaborator can achieve maximum development of the tasks entrusted in the minimum time, achieving jobs of the highest quality ensuring the achievement of the objectives set.

It was concluded according to the results obtained that the work environment has improved and therefore the performance of the employees. It is recommended to continuously monitor the program to improve the working environment, which allows the company to achieve better results for its workers, since a good environment encourages them to work better. The purpose of this research is to describe variables of the administration that have occurred in a given context, place and time.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## REFERENCIAS

- Aldana de Vega, L. A., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M. I., González Soler, C. E., Galindo Uribe, Ó. D., & Villegas Cortés, A. (2010). *Administración por calidad* (1° ed.). Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Alles, M. A. (2008). *Dirección estratégica de Recursos Humanos Gestión por competencias* (3° ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5° ed.). Bogota, Santa Fe, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano* (1° ed.). México: McGraw-HILL.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (8a. ed.). México, D.F., Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). (J. M. Chacón, Ed.) Mexico: Mcgraw-hill/interamericana editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3° ed.). México: McGraw – Hill.
- Cordova, N. N. (2015). El Clima Organizacional y su influencia en el desempeño laboral de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La línea 1 en el 2013.
- Davenport, T. (2006). *Capital humano: Creando ventajas competitivas a través de las personas*. Barcelona, España: Deusto.
- David, F. R. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica* (11° ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos* (5° ed.). México: Pearson Educación.
- DuBrin, A. J. (2008). *Relaciones Humanas: Comportamiento humano en el trabajo* (9° ed.). México: Pearson Educación.
- EcuRed. (s.f.). *EcuRed*. Obtenido de [https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o\\_laboral](https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral)
- Flippo, E. B. (1970). *Princípios de administração de pessoal*. São Paulo: Atlas.
- Giraldo, K. (s.f.). *Mentalidad sin Límites*. Obtenido de <https://www.kathegiraldo.com/discrecion/>
- Hellriegel, D., & Slocum, J. J. (2009). *Comportamiento organizacional* (12 ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Johnson, D. (02 de Febrero de 2014). *BestLife WorldWide*. Obtenido de <http://obtengaunamejorvida.com/que-significa-tener-iniciativa/>
- Juárez, R. A. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones* (2° ed.). México: Pearson Educación.
- Levering, R. (2013). *Great Place to Work®*. Obtenido de <http://www.greatplacetowork.com.pe/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo* (4A. ed.). (I. A. Torres, Ed.) Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Louffat, E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (2 ed.). México: Pearson Educación.
- MÜNCH, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson Educación.
- Negro.pe, M. (28 de Septiembre de 2016). ¿Cuál es la definición exacta de retail y por qué es importante? *La República*.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13 ed.). México: McGraw - Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Oliva, M. À. (03 de Marzo de 2015). *Fundación para la Creativación*. Obtenido de <http://www.fundaciocreativacio.org/es/blog/el-blog-creativador/definicion-de-creatividad-por-varios-autores/>
- Press, O. U. (2007). *Oxford University Press*. Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/colaborador>
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos* (9° ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Pulido, H. G. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3° ed.). Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Pyme.net, E. (s.f.). Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-capacitacion.html>
- Quillatupa, R. M. (2017). Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el área de producción de la empresa artesanal Sumak Wanka de la ciudad de Huancayo 2016 - 2017. Huancayo, Perú.
- Quintana, D. A. (07 de Enero de 2013). *Centro de Desarrollo Gerencial*. Obtenido de <http://centrodesarrollogerencial.blogspot.pe/2013/01/definiciones-y-dimensiones-del-clima.html>
- Robbins, D. (2008). *Administración de recursos humanos* (1° ed.). México: Limusa S.A.
- Score, N. P. (2017). Obtenido de <https://www.netpromoter.com/know/>
- Stoner, J. A. (1994). *Administración* (5° ed.). México: Prentice – Hall, Hispanoamericana S.A.
- Vargas, E. Q. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas. Andahuaylas, Perú.
- Weinert, A. (1985). *“Manual de psicología de la organización”: La conducta humana en las organizaciones*. Barcelona: Herder.
- Workmeter. (26 de Septiembre de 2012). *El blog de WorkMeter*. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

