

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**MAESTRÍA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO
HUMANO**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN UNA
TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO
2021**

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Autora

Jessy del Pilar Muguera Vargas

Asesor

Maestro Enrique Chávez Gurmendi

<https://orcid.org/0000-0001-8831-9048>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo sostenible y línea de gestión empresarial

SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Business intelligence (BI). E-business. Enterprise resource planning (ERP). Gestión de información contable

Gestión de MYPE y PYME. Planeamiento tributario. Econometría

Responsabilidad social empresarial (RSE). Sistemas integrados de gestión

Comunicación en la empresa. Audiencias y opinión pública

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	MG. RAUL ALBERTO FLORES CASAFRANCA	07937771
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	MG. GUILLERMO ERNESTO DUFFOO HART	06636177
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. MIGUEL ANGEL LEÓN VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Document Information

Analyzed document	TESIS.docx (D160466348)
Submitted	2023-03-08 22:07:00
Submitted by	
Submitter email	william.cruzado@upn.edu.pe
Similarity	14%
Analysis address	cruzado.william.delnor@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada del Norte / EF_Plasencia Angulo_Stefano.docx Document EF_Plasencia Angulo_Stefano.docx (D151332306) Submitted by: graciela.pastor@upn.pe Receiver: graciela.pastor.delnor@analysis.arkund.com	 3
W	URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94605/Gonzales_AE-SD.pdf?sequence=1 Fetched: 2023-02-15 16:21:13	 2
SA	Universidad Privada del Norte / Tesis Juan Liñan para URKUND.docx Document Tesis Juan Liñan para URKUND.docx (D140668308) Submitted by: juan.llaque@upn.pe Receiver: juan.llaque.delnor@analysis.arkund.com	 22
W	URL: https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/ Fetched: 2023-03-08 22:09:00	 1
SA	PROYECTO DE TESIS - KATHERIN LEON PARRA FINAL.docx Document PROYECTO DE TESIS - KATHERIN LEON PARRA FINAL.docx (D118178429)	 4
SA	Universidad Privada del Norte / EF_Tallerdetesis1_MezaEsquerreFabiola.docx Document EF_Tallerdetesis1_MezaEsquerreFabiola.docx (D110370033) Submitted by: julia.sagastegui@upn.edu.pe Receiver: julia.sagastegui.delnor@analysis.arkund.com	 49
W	URL: https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1Monta Fetched: 2023-03-08 22:09:00	 4
SA	Universidad Privada del Norte / TT2_Entregable3_Maricela Viviana Saenz Leal Karla Yupanqui Narvaez.docx Document TT2_Entregable3_Maricela Viviana Saenz Leal Karla Yupanqui Narvaez.docx (D118142873) Submitted by: Leidy.mendez@upn.pe Receiver: leidy.mendez.delnor@analysis.arkund.com	 2
W	URL: https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2912/2021_ADYMA_21-2_05_TC.pdf?s... Fetched: 2023-03-08 22:07:00	 2
SA	Universidad Privada del Norte / EF_Taller de tesis 2_ Rea Ramos Arelly.docx Document EF_Taller de tesis 2_ Rea Ramos Arelly.docx (D141715855) Submitted by: julia.sagastegui@upn.edu.pe Receiver: julia.sagastegui.delnor@analysis.arkund.com	 2
W	URL: https://www.academia.edu/86767287/Clima_laboraLy_desempe%C3%B1o_de_los_trabajadores_de_un_lab... Fetched: 2022-11-09 22:57:40	 1

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar el tipo de relación que existe entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, en 146 colaboradores, con un método cuantitativo, ex post facto y básico, no experimental, correlacional y transversal, aplicando una encuesta para medir cada una de las variables, obteniendo que se percibe un alto nivel de cultura organizacional y un nivel bueno de clima laboral, resultando que existe relación entre las variables ($p=.000$), concluyendo que al percibirse las fortalezas de la cultura en la empresa, esto facilita y promueve que los colaboradores encuentren condiciones para aumentar la satisfacción en su ambiente de trabajo.

Palabras clave: cultura organizacional, clima laboral

Abstract

The objective of the study was to determine the type of relationship that exists between organizational culture and work environment in a home improvement store in Trujillo, in 2021, in 146 employees, with a quantitative, ex post facto and basic, non-experimental method. , correlational and cross-sectional, applying a survey to measure each of the variables, obtaining that a high level of organizational culture and a good level of work environment are perceived, resulting in a relationship between the variables ($p=.000$), concluding that By perceiving the strengths of the culture in the company, this facilitates and promotes that collaborators find conditions to increase satisfaction in their work environment.

Keywords: organizational culture, work environment

Dedicatoria

A Dios, por siempre estar presente en mi vida y darme la fortaleza para continuar y crecer cada día en el ámbito profesional y personal.

A mi esposo Juan José Chávez, por ser mi ayuda idónea, mi compañero y confidente en este camino llamado vida.

A mi hijo Leonardo, que es mi motivación y mi impulso para mejorar cada día.

A mi madre Susi Vargas y mi padre Segundo Muguera, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, y ser siempre un ejemplo de fuerza, perseverancia y optimismo.

A mi hermana Tania Muguera, por darme ánimos para seguir y dar lo mejor de mí.

TABLA DE CONTENIDOS

LÍNEA Y SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	2
JURADO EVALUADOR	3
INFORME SIMILITUD	4
RESUMEN	5
ABSTRACT	6
DEDICATORIA.....	7
TABLA DE CONTENIDOS	8
ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	14
I. INTRODUCCIÓN	16
I.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	16
I.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	19
I.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
I.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
I.5. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	22
II. MARCO TEÓRICO.....	23
II.1. ANTECEDENTES.....	23
II.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	23
II.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	25
II.2. BASES TEÓRICAS	28
II.2.1. CULTURA ORGANIZACIONAL	28
II.2.2. CLIMA LABORAL	28
II.2.3. BASES TEÓRICAS	28
B) 1.2 VISIÓN ORGANIZACIONAL	33
C) 1.3 VALORES	35
CAPÍTULO II: CLIMA LABORAL SEGÚN GREAT PLACE TO WORK.....	37
2.1. CREDIBILIDAD:.....	38
2.2. RESPETO	39
2.3. IMPARCIALIDAD:	40

2.4. ORGULLO.....	41
2.5. CAMARADERÍA.....	42
II.3. MARCO CONCEPTUAL.....	42
III. HIPÓTESIS.....	43
III.1. DECLARACIÓN DE HIPÓTESIS.....	43
III.1.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	43
III.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	43
III.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	45
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	57
IV.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	57
IV.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	57
IV.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	58
IV.4. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	58
IV.5. POBLACIÓN.....	58
IV.6. MUESTRA.....	59
IV.7. UNIDAD DE ANÁLISIS.....	60
IV.8. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
IV.9. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	61
IV.10. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	62
IV.11. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	63
V. ANALISIS DE RESULTADOS.....	65
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	121
VI.1. DISCUSIÓN.....	121
VI.2. CONCLUSIONES.....	139
VI.3. RECOMENDACIONES.....	140
LISTA DE REFERENCIAS.....	142
GLOSARIO.....	146
ANEXOS.....	147
ANEXO 1. INSTRUMENTO PARA EVALUAR CULTURA ORGANIZACIONAL.....	147
ANEXO 2. TEST DE CULTURA ORGANIZACIONAL – VALIDACIÓN.....	153
ANEXO 3. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	156

ANEXO 4. CUESTIONARIO GREAR PLACE TO WORK 157

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL	65
TABLA 2 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN VALORES).....	67
TABLA 3 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN CREENCIA)	69
TABLA 4 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN CLIMA).....	71
TABLA 5 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN NORMAS).....	73
TABLA 6 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN SÍMBOLOS)	76
TABLA 7 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021, SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN FILOSOFÍAS)	78
TABLA 8 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021, SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES VALORES, CREENCIA, CLIMA, NORMAS, SÍMBOLOS Y FILOSÓFICAS.....	80
TABLA 9 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021, SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL.....	82
TABLA 10 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN CREDIBILIDAD)	84
TABLA 11 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN RESPETO)	87

TABLA 12 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN IMPARCIALIDAD)	89
TABLA 13 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN ORGULLO)	91
TABLA 14 DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN CAMARADERÍA)	93
TABLA 15 <i>DISTRIBUCIÓN DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL POR DIMENSIONES CREDIBILIDAD, RESPETO, IMPARCIALIDAD, ORGULLO Y CAMARADERÍA.</i>	95
TABLA 16 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	98
TABLA 17 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN VALORES) Y CLIMA LABORAL EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	100
TABLA 18 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN CREENCIAS) Y CLIMA LABORAL EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	102
TABLA 19 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN CLIMA) Y CLIMA LABORAL EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	104
TABLA 20 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN NORMAS) Y CLIMA LABORAL EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	106
TABLA 21 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN SÍMBOLOS) Y CLIMA LABORAL EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	108
TABLA 22 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN FILOSOFÍA) Y CLIMA LABORAL EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	110
TABLA 23 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN CREDIBILIDAD) EN UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	112
TABLA 24 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN RESPETO) EN UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	114

TABLA 25 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN IMPARCIALIDAD) EN UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	116
TABLA 26 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN ORGULLO) EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021..	118
TABLA 27 RELACIÓN ENTRE CULTURA ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN CAMARADERÍA) EN LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021	120

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA. 1 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL	66
FIGURA 2 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021, SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN VALORES)	68
FIGURA 3 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN CREENCIA).....	70
FIGURA 4 <i>PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN CLIMA)</i>	72
FIGURA 5 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL DEPARTAMENTO DE LA LIBERTAD EN EL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN NORMAS)	74
FIGURA 6 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN SÍMBOLOS).....	77
FIGURA 7 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL (DIMENSIÓN FILOSOFÍAS	79
FIGURA 8 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE UNA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO, AÑO 2021, SEGÚN NIVEL DE CULTURA ORGANIZACIONAL POR DIMENSIONES VALORES, CREENCIA, CLIMA, NORMAS, SÍMBOLOS Y FILOSÓFICAS. .	81
FIGURA 9 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL.....	83
FIGURA 10 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN CREDIBILIDAD).	85
FIGURA 11 <i>PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN RESPETO)</i>	88

FIGURA 12 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN IMPARCIALIDAD).....	90
<i>FIGURA 13 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN ORGULLO).....</i>	<i>92</i>
FIGURA 14 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL (DIMENSIÓN CAMARADERÍA).....	94
<i>FIGURA 15 PORCENTAJE DE LOS COLABORADORES DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DEL HOGAR DE TRUJILLO DEL AÑO 2021 SEGÚN NIVEL DE CLIMA LABORAL POR DIMENSIONES CREDIBILIDAD, RESPETO, IMPARCIALIDAD, ORGULLO Y CAMARADERÍA.</i>	<i>96</i>

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Para que una organización o empresa sea exitosa y se mantenga en el tiempo, es importante que desarrolle una cultura organizacional sólida y sostenible, a la vez mantenga un óptimo clima laboral. Una empresa exitosa no sólo se caracteriza por ser beneficiosa en el aspecto económico y cómo consecuencia traer ganancias y utilidades, sino también por cuidar y lograr el bienestar de sus colaboradores, a la vez, es importante reconocer cuál es su visión y valores, esto rebotará en el logro de las metas, la motivación y felicidad de sus empleados.

En la última década, las empresas han demostrado mayor interés y preocupación en capacitarse sobre cultura organizacional y mejorar el clima laboral. Por ejemplo, Ramos y Tejera (2017) hicieron una investigación sobre cuál sería la relación entre cultura, clima y fuerza de clima en Ecuador, manifestando que, el desafío frecuente de las organizaciones laborales es lograr el bienestar de sus colaboradores y garantizar la motivación y satisfacción de los mismos, sin embargo esto no siempre se logra, ya que la percepción de los colaboradores y su sentir con respecto al ambiente laboral varía entre uno y otro, lo cual genera en muchas ocasiones, malos entendidos, o discordias entre compañeros de trabajo, mermando el buen clima laboral. Esto también se evidencia en el estudio de cuántas personas son felices en el trabajo, en el que Álvarez (2019) manifiesta que el 70% de trabajadores que son de España y tienen un contrato fijo se sienten descontentos en su trabajo. Asimismo, el 80% muestra hostilidad al primer día laboral, es decir lunes, el 60% de colaboradores no se siente orgulloso de su propia empresa y prefiere no recomendarla a sus conocidos y solo un 13% de caballeros y un 24% de mujeres que mantienen un contrato estable e indefinido percibe que tienen un sueldo equitativo a pesar de que más del 70% confirma entregar todas sus capacidades por la empresa en la que trabaja.

Para lograr un buen ambiente de trabajo, es sumamente importante tener definido de forma adecuada la cultura en la organización, ya que el clima de trabajo es una manifestación o expresión de la acertada cultura en la empresa, en la investigación realizada por Agarwal, Madan y Jain (2015), precisaron que lo que define a las organizaciones es su cultura organizacional.

Según Shaw, Duffy, Schaubroeck, y Mitra (2008); Davis y Scott (2007), declararon que existen múltiples secuelas que se han estudiado, con respecto, a que un trabajador no se una a la cultura de la organización, entre ellas, se muestra la incertidumbre, injusticia, decepción y una pobre satisfacción al cliente; a la vez, los líderes que incentivan una cultura laboral inadecuada o incongruente pueden generar sensación de fracaso en los trabajadores.

Con respecto a la cultura organizacional en la realidad peruana, Jorge (2019) del diario peruano Gestión, realizó una encuesta a 355 empresarios, CEOs y principales gerentes de recursos humanos investigando determinar el contexto de la cultura laboral en el Perú.

Los resultados mostraron que, los consultados reconocen a los valores corporativos como la primordial certeza de la cultura empresarial en sus centros de trabajo, estando muy por encima de las creencias, afirmaciones y costumbres. Esta investigación denota que es muy positivo e importante para una cultura adecuada y de gran impacto que los valores corporativos sean aceptados y practicados por todos los colaboradores y que se les considere como la primordial certeza de la cultura en las empresas.

Para Jack y Suzi Welch (2012), el problema es que, instaurar una cultura organizacional fuerte y ampliamente aceptada y compartida no es sencillo. A la vez, muchos jefes y directivos perciben que los valores de una empresa se pueden tratar y resumir en una charla de 5 minutos entre el área de gestión y talento humano y el nuevo colaborador. O se imaginan que la cultura tiene que ver con preferir qué palabras grabar en una placa en el lobby. La cultura de una organización no se trata en lo absoluto de palabras. Es acerca de comportamiento—y consecuencias. Se trata de saber que, en cada revisión del desempeño, los empleados están siendo evaluados tanto por sus números como por sus valores.

Por ello, es claramente necesario que las organizaciones formen una cultura sólida y alineada a la empresa.

Instalándonos en la realidad problemática de la presente investigación, en el caso de la empresa de mejoramiento del hogar, se evidencia que tienen una cultura establecida, escrita y ampliamente difundida entre todos sus líderes y

colaboradores, en el que comparten normas, creencias, visión. y valores; en la actualidad, esto ocasiona una ruta en el que cada colaborador debe seguir para tener éxito dentro de la empresa, a la vez es necesario mencionar que la organización, a raíz de la coyuntura nacional que vivimos por la pandemia y los cambios acelerados a nivel mundial, como por ejemplo tecnológicos y digitales, la empresa se vio en la necesidad de empezar una transformación cultural, y potenciar sus valores, para estar más adaptados a los cambios que se viven en el país.

Sin embargo, existen debilidades, como, por ejemplo, en el último resultado de clima laboral, el área de almacén obtuvo un puntaje muy bajo, en comparación con el resto de las áreas, demostrando un marcado descontento de los colaboradores hacia el líder.

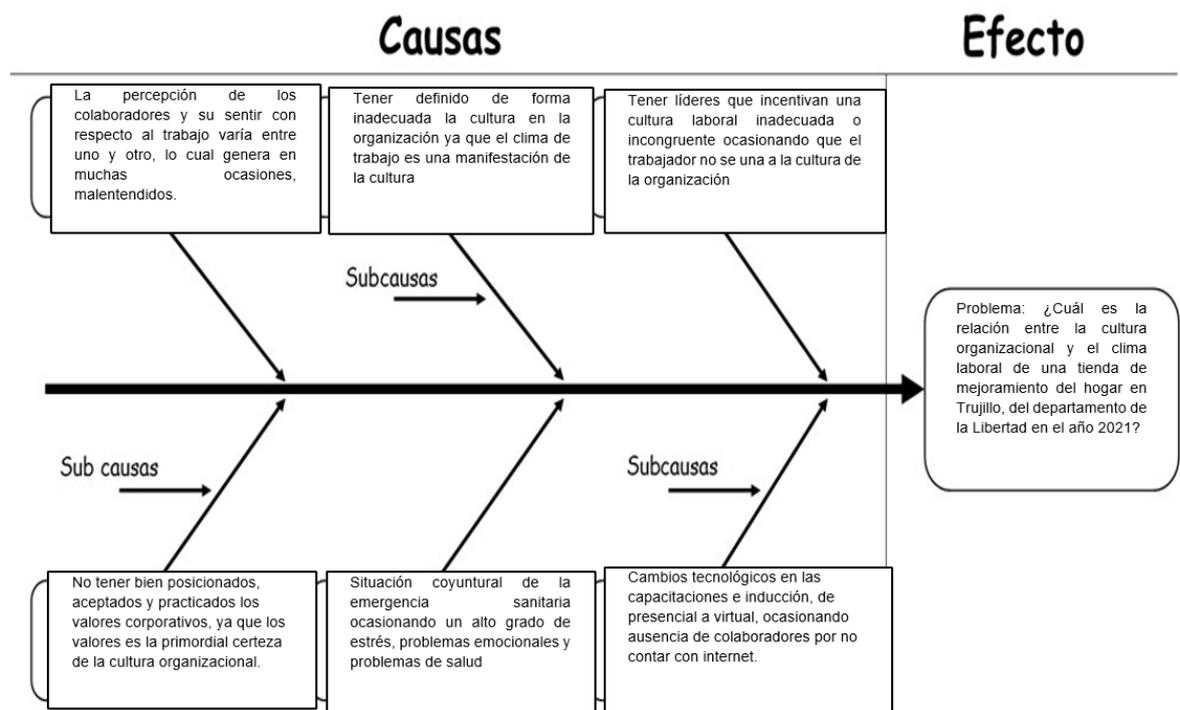
Por otro lado, existen factores externos o amenazas, que aumentaría la realidad problemática de nuestro caso de estudio, cómo, por ejemplo, la situación coyuntural que vive el Perú, por la pandemia que ocasiona un problema de salud física y emocional, derivando en un alto grado de estrés personal, familiar y laboral, otra amenaza es que no todos los colaboradores cuentan con internet en su móvil o wifi, o laptop para conectarse a las reuniones virtuales, otra amenaza es que la mayor parte de los colaboradores trabajan y estudian, ocasionando que frecuentemente se crucen sus horarios de trabajo, con sus horarios de estudios, dificultando que ingresen a las reuniones virtuales que sus líderes convocan para capacitarse o para coordinar actividades y roles del área.

La consecuencia de los hechos anteriormente mencionados, si no se tratan a tiempo, derivaría en un mal clima laboral, y una cultura organizacional que no aporte adecuadamente a la organización, lo cual conllevaría a tener colaboradores poco comprometidos, y se dificultaría el logro de objetivos y metas a alcanzar, a la vez afectaría el clima laboral y el desempeño.

No obstante, la empresa cuenta con grandes fortalezas, cómo por ejemplo, los líderes consideran en gran importancia el clima de trabajo, y la satisfacción de los colaboradores, por ello es que la empresa contrata los servicios de la corporación mundialmente reconocida GREAT PLACE TO WORK, especialista en clima laboral y cultura organizacional, para la realización de sus encuestas de clima, a la vez los líderes, cómo los subgerentes, jefes y gerentes, son aceptados,

respetados y los colaboradores demuestran confianza en ellos, producto de su buen trato, consideración y experiencia, otra fortaleza que muestra la empresa es que los colaboradores son altamente flexibles y rápidamente se adaptan a los cambios, sin poner muchas barreras, mantienen la mente receptiva y actúan en consecuencia.

Con respecto a las oportunidades que la empresa tiene, es que presenta un amplio crecimiento en el mercado, es reconocido por los clientes cómo una marca sólida y confiable, a la vez está implementando nuevas tecnologías que faciliten la experiencia de compra del cliente.



De acuerdo con esta realidad, se hace necesario formular la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

I.2. Pregunta de investigación

Pregunta general

¿Cuál es la relación entre cultura organizacional y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre la visión y la credibilidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre la visión y el respeto de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre la visión y la imparcialidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre la visión y el orgullo de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre la visión y la camaradería de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre los valores y la credibilidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre los valores y el respeto de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre los valores y la imparcialidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre los valores y el orgullo de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

¿Cuál es la relación entre los valores y la camaradería de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021?

I.3. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar el tipo de relación que existe entre cultura organizacional y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Objetivos específicos

Establecer el nivel de cultura organizacional de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Establecer el nivel de clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre cultura organizacional y credibilidad en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre cultura organizacional y respeto en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre cultura organizacional e imparcialidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre cultura organizacional y orgullo de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre cultura organizacional y camaradería de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre valores y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre creencias y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre la dimensión clima de la variable cultura organizacional y la variable clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre normas y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre símbolos y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Determinar la relación entre filosofías y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

I.4. Justificación de la investigación

La presente investigación encuentra su justificación práctica en que ayudará a una empresa del sector retail del norte del país a determinar qué tipo de relación existe entre su cultura organizacional y el clima laboral percibido por los colaboradores, posicionándola como una ventaja competitiva, así como sugerir la necesidad de adoptar estrategias y recomendaciones para fortalecer e interiorizar en los colaboradores la cultura de la organización.

I.5. Alcance de la investigación

Esta investigación tiene un alcance correlacional, y el propósito es que busca establecer si existe relación significativa entre cultura organizacional y clima laboral, tiene cómo población a los colaboradores de una tienda del mejoramiento del hogar, del sector retail de Trujillo, que en el año 2021 tuvo a 210 trabajadores, la investigación será a nivel local, y si se podrá replicar a nivel nacional, ya que la tienda de mejoramiento del hogar es una corporación que tiene una misma cultura y se aplica a todas las sucursales

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

Caal (2015), en la investigación titulada “Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública”, tuvo como objetivo, establecer la condición actual y la relación y diferencias entre las percepciones y actitudes de los empleados, en cuanto a los factores del clima organizacional y satisfacción laboral en distintas Dependencias Administrativas de una institución pública. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, y cuyo método cuantitativo prueba hipótesis con sustentación numérica y el análisis estadístico, a través de la aplicación de un cuestionario. Sus principales resultados fueron, que, se pudo establecer que ambas variables en las Direcciones Departamentales de Educación no alcanzaron a ser aceptables, no obstante, en las Direcciones de Nivel Central sí. Además, que existe una relación directamente proporcional entre variables, es decir que si una aumenta la otra también y viceversa. En este mismo tema, se estableció que la satisfacción laboral influye en el clima organizacional de la siguiente manera: en la Dependencia A en 46.8%; B en 66.80%; C en 53.75% y D en 60.23%; la diferencia se debe a otros factores. se llegó a la conclusión que El clima organizacional se encuentra débil principalmente en las Direcciones Departamentales de Educación analizadas, siendo esencialmente los factores que lo afectan la comunicación interna, el reconocimiento y las relaciones interpersonales.

Montaña y Torres (2015), en la investigación titulada “Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. caso empresa sector financiero” tuvo como objetivo Caracterizar la Cultura Organizacional de una empresa del sector financiero en Colombia mediante la aplicación de la metodología para describir cultura organizacional en Colombia (MEDECO), propuesta y desarrollada en la investigación del Doctor Carlos Eduardo Méndez Álvarez, con el fin de evaluar si ella es o no pertinente para el proceso de cambio que ha sido planeado para dicha organización. El método de investigación utilizado es de tipo inductivo deductivo.

Sus principales resultados fueron que la empresa objeto de estudio cuenta con una Cultura Alternativa Explícita conformada por las Macrotendencia de formalización y de Calidad de la interacción social evidenciando así que en la empresa no se perciben rasgos altamente arraigados en situaciones de nivel dicotómico y por el contrario, existe algún nivel de equilibrio en las percepciones que tienen las personas alrededor de las dos Macrotendencias. Asimismo, su operación se representa a través de la formalización de las normas, en donde son importantes la estructura, las políticas y los procedimientos; sin que la interacción y la gestión de los empleados dejen de ser relevantes.

Melián (2017), en la tesis doctoral titulada “La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad”, tuvo como objetivo contrastar empíricamente un modelo que analice la relación entre la cultura de mercado y el rendimiento en las unidades de trabajo, y el papel que juega en dicha relación un doble mecanismo de mediación: el clima de logro de objetivos de las unidades de trabajo, y su reflexividad. El diseño de la investigación se trata de un estudio de campo con un diseño longitudinal diferido de dos momentos temporales distanciados por un período de, aproximadamente, dos años, a través de la aplicación de cuestionarios de autoinforme. Sus principales resultados fueron Al definir las categorías de análisis, se efectuó la agrupación en tendencias para describir el comportamiento real en la empresa, discriminando en una frase la orientación de cada uno de los rasgos altamente arraigados agrupados previamente, lo cual generó como resultado tres tendencias, que son: Estructura y División del trabajo (20), Calidad de las relaciones interpersonales (15), y Políticas Corporativas (6), Prioridad en Conocimiento de la Organización y Capacitación (6), Pertenencia y Satisfacción con la Institución (5), Enfoque en Eficiencia y Productividad (4) y Recursos Adecuados (1) dentro de las principales reflexiones de la investigación que para que una organización conozca sus potencialidades y pueda decidir qué alternativa estratégica tomar basada en un análisis realista, deberá estudiar y comprender su propia cultura, lo que por supuesto no es sencillo, y requiere esfuerzos y paciencia, inclusive se pueden cometer errores como: Arribar a conclusiones incorrectas con respecto a la cultura, el realizar este tipo de análisis sin que se tenga claridad en el tema, el que no sé este convencido de la necesidad de cambio, y que no se esté preparado para conocer alguna información.

Ortega (2020), en la investigación titulada “Relación entre las orientaciones de cultura y clima organizacional en docentes de cinco colegios privados de Bogotá”, tuvo como objetivo identificar la relación entre las orientaciones de la cultura organizacional con las orientaciones del clima organizacional en un grupo de docentes de cinco colegios de la ciudad de Bogotá. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, descriptivo - correlacional y de corte cuantitativo, para establecer la relación entre las variables de investigación, a través de la aplicación de un cuestionario. Sus principales resultados muestran que en cuanto al comportamiento del tipo de cultura de adhocracia se presenta una relación positiva con los demás tipos de clima organizacional, especialmente con el tipo de clima de reglas. Se identifica lo mismo con las orientaciones de mercado y jerarquía ya que tienen una relación positiva con las orientaciones de clima organizacional, por lo tanto se concluye que se cumple en los colegios participantes una relación positiva entre las orientaciones de la cultura y el clima organizacional

II.1.2. Antecedentes nacionales

Hospinal (2014), en la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de producción de F y D inversiones S.A.C. tuvo como objetivo central determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del área de producción de F y D inversiones S.A.C. Utilizó un diseño no experimental, transversal, correlacional y cuantitativo, para establecer la relación entre las variables de investigación, a través de la aplicación de una encuesta. Sus principales resultados muestran que el clima organizacional y satisfacción laboral son positivos; se llegó a concluir que los factores críticos en el clima organizacional son: confianza, apoyo e innovación, mientras que en la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción por la forma en que realiza su trabajo y satisfacción con las oportunidades de desarrollo. Asimismo, se determinó que la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral es moderada porque el coeficiente de Spearman fue de 0.50.

Según Kristin y Sun (2016), las empresas que están luchando por una mejor ventaja competitiva, deben nutrir y desarrollar su cultura organizacional para que esta pueda apoyar a la implementación de nuevas estrategias capaces de entregar

valor superior a los clientes, a los grupos de interés y poder aprovechar las oportunidades del entorno con el fin de que el desempeño crezca.

Castro (2016), en la investigación titulada “La cultura y clima organizacionales como elementos clave para la acreditación de la carrera de Administración” tuvo como objetivo central determinar si la cultura y clima organizacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, - periodo 2011 al 2014. Utilizó un diseño no experimental, transversal y cuantitativa, del nivel explicativo para establecer la relación entre las variables de investigación, a través de la aplicación de una encuesta. Sus principales resultados muestran que la percepción del 80.23% de encuestados de la inexistencia de una cultura organizacional basada en valores resulta significativa, teniendo en cuenta que el Plan Estratégico de la Facultad establece los valores, no obstante, lo cual parecerían no haberse implementado. A la vez muestra que el 90% estima que el ambiente laboral no es agradable, opinión que suma a la percepción de un ambiente laboral escasamente franco. Se llegó a concluir que La cultura y clima organizacionales de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos no contribuye al logro de la Acreditación de la carrera de Administración, periodo 2011 al 2014, debido a la Facultad no ha implementado un sistema al respecto, lo que se manifiesta en que la declaración de los valores organizacionales del Plan Estratégico, se limitan a su mención, pero no han sido definidos ni menos se ha establecido que se utilizarían para su logro.

Gavino (2018), en la investigación titulada “Cultura organizacional y clima organizacional en las instituciones educativas de Puerto Súngaro, Puerto Inca, Huánuco 2017” tuvo como objetivo central determinar la relación que existe entre Cultura organizacional y clima organizacional en las instituciones educativas de Puerto Súngaro, Puerto Inca, Huánuco 2017. Utilizó un diseño no experimental, transversal y cuantitativa, del nivel explicativo para establecer la relación entre las variables de investigación, a través de la aplicación de una encuesta. Sus principales resultados muestran que existe correlación fuerte entre cultura organizacional y clima organizacional en las instituciones educativas de Puerto Súngaro, Puerto Inca, Huánuco 2017. Se llegó a concluir que No existe correlación

significativa entre cultura organizacional y la dimensión autorrealización del clima organizacional en las instituciones educativas de Puerto Súngaro, Puerto Inca, Huánuco 2017.

Cordero, Injoque, Planas, Sauñe, Silva (2020) en la investigación titulada “El impacto de la cultura organizacional sobre la actitud al cambio de los colaboradores en una empresa del sector retail en Perú”, tuvo como objetivo identificar el impacto de los tipos de cultura organizacional en la actitud al cambio de los colaboradores en una empresa peruana de retail. Utilizó un diseño cuantitativo, explicativo, no experimental y de corte transversal en el que participaron 506 colaboradores de tiendas en Lima Metropolitana y provincias de una empresa de retail. Sus principales resultados muestran que el tipo de cultura organizacional involucramiento predice de manera significativa y positiva la actitud al cambio organizacional total. A mayor profundidad, se demostró también que los subdimensiones de cultura: empowerment, acuerdo, aprendizaje organizacional, y dirección e intención estratégica impactan en el subdimensión cognitivo de la actitud al cambio, y que el subdimensión de cultura metas y objetivos impacta en el subdimensión afectivo de la actitud al cambio.

Con respecto a este antecedente, se puede deducir que los colaboradores de las empresas que pertenecen al sector retail deben estar dispuestas a alinearse a este ritmo de desarrollo y enfocarse en desplegar una cultura organizacional que suscite una actitud positiva al cambio organizacional y de esta forma garantice el éxito del negocio.

Ruíz (2021), en la investigación titulada “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegui-ESSALUD, LAMBAYEQUE-PERÚ, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui de Essalud, ubicado en la región Lambayeque, Perú, en el año 2019. Utilizó un diseño no experimental, de diseño transversal, descriptivo y correlacional, a través de la aplicación de un cuestionario. Sus principales resultados muestran que existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias ($p = 0,005$). Se llegó a concluir que En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas

de la variable desempeño no existe correlación ($p = 0,097 > 0,05$); esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por la Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir) respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del Plan Operativo Institucional (POI), no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación, a la vez En base a los resultados del estudio, se ha procedido a elaborar una propuesta de mejora del Clima Laboral, desarrollando acciones que involucren fortalecer las dimensiones de relaciones sociales, estructura organizacional, políticas administrativas, y supervisión y control. No se desarrollaron acciones relacionadas a la dimensión remuneraciones, debido a que es un aspecto que maneja la institución mediante pacto colectivo con los gremios

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Cultura Organizacional

La cultura organizacional se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. En la mayoría de las organizaciones, estos valores y prácticas compartidos han evolucionado con el tiempo y determinan en gran medida cómo se hacen las cosas en la organización. Administración: - Escrito por: Stephen P. Robbin, Mary Coulter, PEARSON EDUCACIÓN, México, 2010.

II.2.2. Clima Laboral

Para Brunet (2011) el clima organizacional viene a ser la forma en que el colaborador percibe su trabajo, rendimiento o desempeño, satisfacción, productividad, ambiente de trabajo. En otros términos, la percepción de clima de trabajo por parte de un empleado consiste en una pregunta clave: ¿le gusta a usted mucho trabajar en esta organización?

Brunet, Luc El clima de trabajo en las organizaciones: definición diagnóstico y consecuencias. —México: Trillas, 1987 ' (reimp. 2011).

II.2.3. Bases Teóricas

Cultura organizacional

A lo largo de la historia ha variado considerablemente la forma de ver la cultura organizacional, según Chiavenato (2007), nos menciona las tres etapas en la historia de la organización:

	Industrialización clásica	Industrialización neoclásica	Era de la información
Periodo	1900-1950	1950-1990	1990-
Estructura organizacional predominante	Funcional, burocrática, piramidal, centralizada, rígida e inflexible. Énfasis en las áreas.	Matricial y mixta. Énfasis en la departamentalización por productos, servicios u otras unidades estratégicas de negocios.	Fluida y flexible, totalmente descentralizada. Énfasis en las redes de equipos multifuncionales.
Cultura organizacional	Teoría X. Orientada al pasado, a las tradiciones y a los valores. Énfasis en el mantenimiento del <i>statu quo</i> . Valor a la experiencia.	Transición. Orientada al presente y a lo actual. Énfasis en la adaptación al ambiente.	Teoría Y. Orientada al futuro. Énfasis en el cambio y en la innovación. Valora el conocimiento y la creatividad.
Ambiente organizacional	Estático, previsible, pocos cambios y graduales. Pocos desafíos ambientales.	Intensificación de los cambios. Los cambios se dan con mayor rapidez.	Cambiante, imprevisible, turbulento.
Modo de tratar a las personas	Personas como factores de producción inertes y estáticos, sujetos a reglas y reglamentos rígidos que los controlen.	Personas como recursos organizacionales que necesitan ser administrados.	Personas como seres humanos proactivos, dotados de inteligencia y habilidades, que deben ser motivados e impulsados.
Visión de las personas	Personas como proveedoras de mano de obra.	Personas como recursos de la organización.	Personas como proveedoras de conocimiento y competencias.
Denominación	Relaciones industriales.	Administración de recursos humanos.	Gestión del talento humano.

De acuerdo con el cuadro anterior, se observa que la cultura organizacional en las últimas décadas tuvo cambios impactantes y decisivos, dándole mayor relevancia a estar un paso delante de las necesidades de la sociedad y visionar el destino de la empresa, ya que se descubrió que las organizaciones para que tengan éxito necesitan estar en constante cambio y desarrollo y no ser organizaciones estáticas y terminadas.

Según Daniel Denison (1991) señala que “la cultura organizacional se refiere a los valores, las creencias y los principios fundamentales que constituyen los cimientos del sistema gerencial de una organización, así como también al conjunto de procedimientos y conductas gerenciales que sirven de ejemplo y refuerzan esos principios básicos”. De igual modo dicho autor “A

A la vez, Denison (2000) refirió que la cultura organizacional es como un Iceberg; pues alrededor del 10% de este es visible, mientras que el 90% restante no lo es, este 10% son los valores, creencias y supuestos que se han venido forjando a través del tiempo en el 90% no visible. Sin duda este 90% que no se ve son las decisiones que se tomaron en el pasado y que paso de generación en generación porque en su momento funcionaron de manera correcta.

Según, Chiavenato (2007) toda organización posee una cultura organizacional. Para saber cómo es cada organización hay que saber cuál es su cultura.

Según Franklin y Krieger (2001) cada organización es una cultura, y todo lo que lo compone, incluyendo principalmente el capital humano, ya que la principal característica de la cultura es la forma de interactuar entre sus miembros, y no tiene por qué diferir de la organización misma.

Desde esta perspectiva se entiende que cada organización es un sistema sociocultural, de acuerdo con ello, Felcman (2015) manifiesta que durante el último medio siglo el ejemplo organizacional que predomina destacó la relevancia de la lógica medios-a-fines. Con respecto a esto, el foco para el éxito es orientar a las empresas tomando como punto de inicio su estrategia (misión, visión y objetivos), y alinear el resto de las variables organizacionales a la misma; muy especialmente el diseño de la estructura organizacional. Muchas de estas orientaciones popularizaron los conceptos de “estrategia-estructura”. Actualmente se ha descubierto que, lamentablemente, en muchas organizaciones, la visión orienta en un sentido y la cultura apunta en sentido contrario. Esto quiere decir que en muchas empresas están en un constante “tira y afloja”, y cuándo la cultura no va en relación, ya sea con la visión, misión o valores se obstaculiza el logro de la organización.

Felcman (2015), manifiesta, que no basta con alinear a la organización y su estructura detrás de una visión compartida; en procesos de cambio, también parece central alinear la cultura a los objetivos de la organización.

El pertenecer a una organización, el hacer línea de carrera, el formar parte de sus actividades significa ser parte de su cultura, ya que la forma en que las personas sociabilizan, así como las cualidades y actitudes que predominan, los logros y objetivos, la visión, y valores, forman parte de la cultura organizacional.

Según Franklin y Krieger (2011) “la estructura organizacional es resultante de la estrategia, y no a la inversa. En otras palabras, no es la estructura la que determina la estrategia, sino ésta, junto con la cultura organizacional y las relaciones de poder, las que determinan la estructura”.

De acuerdo a esta premisa Franklin y Krieger (2011), manifiestan, que la gestión por metas y objetivos debe ser integrada con la gestión por valores. Los valores – cómo, por ejemplo, integridad, amabilidad, respeto, innovación, etc.– son tan importantes como los significados de eficacia, productividad, lógica y estrategia. Por desgracia, los directores suelen centrarse más en la racionalidad que en el sistema de valores de su empresa, a pesar de que éste constituye un elemento intangible de alto valor agregado y competitividad para la organización.

Según Franklin y Krieger (2011) la cultura también se encuentra en la interrelación de las personas con el conjunto de técnicas organizacionales, dando por resultado lo que se ha dado en llamar sistema sociotécnico. Esta relación se observa en los modos de interactuar con las personas, en sus valores compartidos y en los pensamientos preponderantes (creencias, ritos, expresiones artísticas, ética, prácticas religiosas, mitos), e incluso en la estructura: las organizaciones se han vuelto creadoras de significados, y establecen protocolos en sus actividades cotidianas.

Según Franklin y Krieger (2011) “cuanto más entrelazadas estén las interpretaciones y actividades, más profundamente arraigada será la cultura”. Pág. 384.

En el libro “Lo que realmente funciona”, escrito por Joyce, Nohria (2003), descubren que nuevos estudios han demostrado que las empresas que triunfan dominan un conjunto de habilidades que trae como consecuencia un desempeño notable. Son 4 prácticas, que las llaman “prácticas principales de la gerencia”, las cuáles son: dirección, estrategia, cultura y estructura.

Por ello, se demuestra, que trabajar en la cultura organizacional es un aspecto crucial para que una organización tenga éxito, a su vez el capital humano debe trabajar dentro de una estructura organizacional adecuada y de una cultura organizacional que le brinde impulso y apalancamiento, tomando en cuenta sus valores, objetivos, y visión, es decir, orientada al futuro.

Según Chiavenato (2007), manifiesta que la cultura organizacional, representa las reglas de la empresa, que guían la conducta de los miembros de la organización, y estas conductas ayudan en la realización de los objetivos

organizacionales. A la vez la cultura organizacional refleja la mentalidad que predomina en la organización.

Chiavenato (2007) manifiesta que, la cultura organizacional no es algo palpable o visible. No se percibe u observa en sí misma, sino por medio de sus efectos y consecuencias. La cultura organizacional se compara cómo un iceberg. En la parte de arriba, lo que sobresale, se encuentran los aspectos perceptibles y superficiales que se observan en las empresas y que son resultado de su cultura. Casi siempre son las consecuencias físicas y concretas de la cultura, como la infraestructura del lugar, las oficinas, el mobiliario, así como los métodos y procedimientos de trabajo, tecnologías utilizadas, títulos y descripciones de los puestos, políticas de administración de recursos humanos. En la parte sumergida están los aspectos menos visibles y profundos, cuya observación y percepción es más difícil. En esta parte están las consecuencias y aspectos psicológicos de la cultura. Se compara con un iceberg porque: la cultura organizacional presenta varios niveles de profundidad y arraigo. Para conocer la cultura de una organización es necesario conocerla en todos esos niveles. El primer nivel es el más fácil de cambiar pues está constituido por aspectos físicos y concretos: por subestructuras, mobiliario y cosas que pueden modificarse sin mayor problema. A medida que se profundiza en los otros estratos la dificultad para cambiar se hace mayor. En el estrato más profundo (el de las presuposiciones básicas) el cambio cultural es más difícil, y dificultoso.

Por lo que se entiende que la cultura no es sólo lo que a simple vista se ve, sino que, al evaluar la cultura, es importante tomar en cuenta las creencias, la percepción de los colaboradores, valores y su satisfacción en el trabajo.

Chiavenato (2007), menciona que “la cultura organizacional refleja la manera en que cada organización aprendió a manejar su ambiente”. A la vez Chiavenato (2007) indica que la cultura organizacional presenta seis características principales:

1. Frecuencia en las conductas observadas: los diálogos de los colaboradores denotan características parecidas, así como el lenguaje no verbal, gestos, ademanes.
2. Normas: son modelos de comportamientos que guían sobre cómo realizar las cosas.
3. Valores primordiales: son los valores que fundamentalmente defiende la organización y que espera que los colaboradores cooperen.
4. Filosofía:

políticas que incentivan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes. 5. Reglas: son lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la organización. Los nuevos miembros deben aprender esas reglas para poder ser aceptados en el grupo. 6. Clima organizacional: es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas unas a otras, cómo se atienden a los clientes, como es la relación con los proveedores, etcétera

b) 1.2 Visión organizacional

De acuerdo con Schein, el término cultura debería reservarse para el nivel más profundo de presunciones básicas y creencias que comparten los miembros de la organización, las cuales operan inconscientemente y definen –en tanto interpretaciones fundamentales– la visión que la empresa tiene de sí misma y de su entorno.

Robbin y Coulter (2010), nos habla de dónde proviene la cultura de la organización y cómo se mantiene. Ellos nos dicen que “en general, la fuente original de la cultura refleja la visión de los fundadores”, ‘pág. 67. Los directores de la organización no están específicos por clientes o enfoques del pasado, sino que pueden establecer la cultura inicial, formando una imagen de lo que quieren que sea la organización. El tamaño pequeño de la mayoría de las nuevas empresas facilita inculcar esa imagen a todos los trabajadores. Cuando la cultura está determinada, muchas prácticas organizacionales ayudan a conservarla. Por ejemplo, durante el proceso de selección de empleados, los directores por lo general califican a los candidatos no sólo por los requerimientos del puesto, sino también por qué tan bien se adecuarán a la empresa. Al mismo tiempo, los postulantes obtienen información sobre la organización y determinan si se sienten cómodos con lo que ven.

Chiavenato (2007), manifiesta que la visión organizacional, se enfoca en el futuro, y cómo se visualiza en un corto y largo plazo. A la vez, para que una visión organizacional cumpla su propósito de hacer exitosa a la organización, es necesario que esté relacionada con el negocio y los intereses de sus fundadores.

Según Chiavenato (2007), la visión debe inspirar a los miembros de la organización y motivar al logro de los objetivos, pero ese depende de ciertas características, cómo, por ejemplo: es necesario que todos los colaboradores sepan y comprendan la dirección y el rumbo del negocio, así como la dirección del negocio.

Y ya que la visión se define como el futuro anhelado de la empresa, para ello necesita que en el presente los colaboradores obtengan una representación, un plan de acción, un mapa como guía, con plazos de tiempo, con la finalidad de lograr los resultados trazados y a la vez la empresa emplee sus recursos de una forma óptima.

De acuerdo con lo que la organización necesita, la visión debe ser ambiciosa, e inspiradora. Otro punto importante para tomar en cuenta es que, para crear la visión, es necesario saber en dónde la empresa se encuentra. 2. Diseñar la situación ideal futura, que representa el máximo de su desarrollo en un plazo determinado. Esta situación futura es el objetivo al que la organización desea llegar, y para lograrlo necesita el apoyo y colaboración de todos los integrantes de la empresa. 3. Una parte esencial para que los colaboradores colaboren mutuamente y trabajen ante una misma visión es motivarlos e involucrarlos, es decir hacerlos partícipes de las acciones a realizar, de esta forma todos se sentirán responsables de los resultados ya sea positivo o negativo de la organización. Por lo general la visión organizacional implica generar cambios en pro de lograr los objetivos trazados, para ello es necesario que los colaboradores sean flexibles a los cambios, y mantengan una cultura de creatividad e innovación, para no conformarse con lo que poco o mucho que han logrado.

Chiavenato (2007) manifiesta que es la visión del negocio lo que mantiene el entusiasmo, e impulsa a afrontar las dificultades o retos que vayan a presentarse a lo largo del camino, ya que lo que les motiva es el hecho de hacerse realidad sus sueños, su visión. 4. Tener una visión, proporciona un enfoque claro, y una guía establecida para no fracasar, ya que cuando la visión no está clara, tiende a generar confusión dentro del equipo, y a su vez malos entendidos, y pobres decisiones; afectando considerablemente la cultura organizacional y el clima de trabajo.

Sin embargo, cuando existe una visión sólida, clara, fuerte, y ambiciosa, su efecto será inmensamente positivo para la organización, ya que todos los colaboradores estarán alineados con respecto al objetivo, a la forma de trabajar, a los valores, al esfuerzo y apoyo, estimulando el empoderamiento.

Chiavenato (2009) enfatiza en la importancia que los colaboradores sepan los objetivos y la visión de la organización para cooperar al futuro que ésta desea. Cuando los colaboradores saben perfectamente lo que la organización busca a corto y largo plazo le ayuda a definir sus objetivos. La contribución de los colaboradores será más eficaz en la medida en que conozcan los objetivos de la organización, más aún si participan en su formulación.

Según Chiavenato (2007), inspirar significa otorgar una promesa de valor y motivación en el que los colaboradores encuentren un camino que mejor se adapte a ellos, conociendo sus habilidades y fortalezas, y les permita de forma confiada trabajar en dirección a una situación común y a un conjunto integrado de objetivos, que les permita entregar su tiempo, energía, conocimientos hacia la realización de la visión.

Chiavenato (2007) dijo que la visión “debe mover a las personas respecto a la necesidad de un sentido de realización, de pertenencia, de compromiso y de habilidad para contribuir a alcanzar los objetivos organizacionales y personales.”

c) 1.3 Valores

Para Franklin y Krieger (2011), El término valor puede definirse como “la creencia duradera sobre lo que es apropiado y lo que no lo es”. Los valores dirigen las acciones y conductas de los miembros de una organización, instándolos a cumplir los objetivos; además, conforman una ideología que se traduce en las decisiones diarias. En muchas organizaciones exitosas los líderes corporativos, impulsados por sus valores, sirven como ejemplos de los roles a desempeñar, establecen los modelos para el desempeño, y motivan a los empleados, desarrollándose también como referentes en el entorno externo.

Según Franklin y Krieger (2011) “los valores –es decir, las creencias profundas, sostenidas consciente o inconscientemente, que especifican las

preferencias y los comportamientos generales y que definen lo que está bien y lo que está mal– son el eje central de toda cultura” pág. 194.

Franklin y Krieger (2011), manifiestan que los valores que se componen en el pensamiento o filosofía de una organización pueden servir de guía o táctica que le permita actuar ante la incertidumbre de eventos interiormente incontrolables o difíciles (gestión por valores). Si esos valores no están fundamentados en un aprendizaje cultural anterior, posiblemente sólo lleguen a ser percibidos como “valores añadidos”, capaces de predecir con estimable exactitud lo que la gente dirá en una serie de situaciones, sin embargo, tal vez no tengan nada que ver con lo que realizará en las situaciones en las que tales valores deberían estar actuando.

Según Robbin y Coulter (2010), toda organización tiene una cultura, pero no todas las culturas influyen en el comportamiento y acciones de los empleados, además las culturas organizacionales se dividen en culturas débiles y culturas fuertes, por cultura fuerte se entiende que son aquellas en las que los valores fundamentales están profundamente arraigados y son muy compartidos, y tienen mayor influencia sobre los empleados que las culturas débiles.

Robbin y Coulter (2010) manifiestan, que, cuantos más empleados aceptan los valores principales de la empresa y mayor es su compromiso con dichos valores, más fuerte es la cultura. Gran parte de las organizaciones tienen culturas moderadas a fuertes, es decir, existe una coincidencia correspondientemente alta sobre lo que es importante, lo que define un “buen” comportamiento de los empleados, lo que representa ir a la cabeza, etcétera. Cuanto más fuerte se vuelve una cultura, más domina la forma en que los gerentes proyectan, se ordenan, guían y controlan. A la pregunta, ¿Por qué es importante tener una cultura fuerte? Por la siguiente razón: en las organizaciones con culturas fuertes los empleados son más leales, más comprometidos que los de organizaciones con culturas débiles. Las exploraciones también sugieren que las culturas fuertes están asociadas con el alto desempeño laboral. Y esto porque si los valores son claros y ampliamente aceptados, los empleados saben lo que deben hacer y lo que se espera de ellos, por tanto, pueden actuar rápidamente para encarar las dificultades. No obstante, la desventaja es que una cultura fuerte también puede evitar que los empleados

busquen nuevas orientaciones e innovaciones, en especial cuando las circunstancias cambian rápidamente y se salen de la zona de confort.

Capítulo II: Clima laboral según GREAT PLACE TO WORK

Great place to work (GPTW) es una empresa fundada en 1991 por Robert Levering y Amy Lyman, en colaboración con un equipo de profesionales y de consultores gerenciales. Instituyeron como eje primordial la calificación y valoración del desempeño de aquellas empresas que gestionan un excelente clima laboral a sus colaboradores. Para compilar y examinar la información sobre los ambientes laborales en las empresas objeto de estudio, GPTW utiliza 3 fuentes de información: 1. El Great Place to Work Culture Audit: Encuesta que manifiesta la empresa, en el que indaga sobre las políticas, actividades y prácticas de la dirección en la gestión de las personas. Proporciona información cualitativa sobre cómo se puede optimizar una organización. Revelan como los colaboradores perciben y experimentan el lugar de trabajo. 2. El Great Place to Work Trust Index: Encuesta respondida por los trabajadores, que permite saber su percepción sobre el tipo y calidad de sus relaciones en su ambiente de trabajo, así como las emociones que les causan las diferentes circunstancias de la organización. Identifica los niveles de confianza, orgullo y camaradería dentro de su ambiente laboral, y 3. Los comentarios realizados por los colaboradores, que se seleccionan por medio de tres preguntas básicas: a. ¿Usted considera que existe algo especial en esta empresa que la hace un gran lugar para trabajar? b. Si lo hay, cite ejemplo específicos y c. ¿Qué haría de esta empresa un mejor lugar para trabajar?

El modelo GPTW ha creado y validado mundialmente un modelo para el entendimiento y comprensión del ambiente laboral a partir de la construcción, reconocimiento e interacción de las tres relaciones básicas en cualquier lugar de trabajo, las cuáles son:



Fuente. Great Place to Work® Institute (2008)

De las cuáles se desprenden las siguientes dimensiones:



Levering (2000), señala en su libro, que hay que trabajar en tres dimensiones fundamentales: 1. Relaciones laborales basadas en la confianza, que se desglosa en la credibilidad, el respeto, y la imparcialidad. 2. La relación que establece el empleado con su trabajo, llamada Orgullo 3. Relación con los trabajadores incluido el jefe, nombrado como Camaradería o compañerismo.

A continuación, se especifican brevemente las acciones a seguir para desarrollar de manera práctica y eficaz cada uno de estos enfoques:

2.1. Credibilidad:

Según Levering (2000), El eje de la credibilidad se basa en 3 características:

1. Tener la seguridad, de que lo que dicen los demás, especialmente los directivos, es cierto y que su accionar y su ejemplo, son congruentes con sus opiniones y

manera de pensar, y que serán honestos, actuarán con ética en sus actividades comerciales y demás experiencias de negocios. 2. Apoyo al desarrollo profesional de los colaboradores, tomar en cuenta las opiniones y el sentir de los colaboradores cuándo haya que tomar alguna decisión, y el equilibrio y consideración que se les da a los trabajadores en proporción de su vida laboral como en su vida familiar. 3. Trato imparcial y justo por parte del gerente a todos los miembros de su equipo, tomando en cuenta las proporciones de las características y el perfil de cada puesto. Ecuanimidad y justicia en pagos de compensaciones y beneficios, oportunidades de desarrollo de carrera y la objetiva y justa resolución de problemas en lo que concierne a cada cual. Para alcanzar la confianza y por ende credibilidad en la empresa, es crucial desarrollar la comunicación y retroalimentación adecuada, para que no haya sitio a malas interpretaciones. Las organizaciones que tienen un alto porcentaje de credibilidad poseen culturas abiertas, en el que las personas y sin temor, de manera sincera, transmiten sus opiniones y recomendaciones, reciben retroalimentación honradamente. Para ello es importante tener espacios que promuevan la credibilidad, cómo, por ejemplo, mantener las puertas abiertas de las oficinas, promoviendo la buena comunicación. Otra acción es mantenerse cerca de los colaboradores e informarles constantemente los planes de trabajo, para ello es necesario ir a su lugar de trabajo, caminar con ellos, tener contacto cara a cara, con esto las empresas no solo demostrarán confianza, y colaboración, sino que se sentirán integrados, y afirmarán que su labor esté alineada con un objetivo común. Una cultura fuerte y un excelente ambiente para trabajar se forma no solo por formar equipos de trabajo, sino con prácticas claras predestinadas a desarrollar el diálogo a través de las diferentes áreas de trabajo.

Bus (2018), señala que una cultura con alto nivel de confianza es un lugar de trabajo donde las relaciones fundadas en la confianza están muy apreciadas. El resultado de sus 30 años de investigaciones muestra que los colaboradores perciben niveles altos de confianza en el lugar de trabajo cuando: consideran que sus jefes son creíbles (es decir, competentes, veraces, comunicativos), creen que se les trata con respeto como personas y profesionales, y perciben que el trato en el lugar de trabajo es notablemente equitativo

2.2. Respeto

Bush (2018), manifiesta, un gran lugar de trabajo Para Todos está construido sobre relaciones basadas en la confianza con todos, y no hay nada que sea más esencial que confiar en el sentimiento real de respeto entre los líderes y los empleados, sin importar quiénes son o lo que hacen para la empresa (...) cuándo el respeto está en juego, el lugar de trabajo puede funcionar para todos.

Para que las relaciones interpersonales funcionen adecuadamente y nazca la confianza, es imprescindible que parta desde el respeto mutuo, lo cual conlleva a lograr un gran ambiente de trabajo.

Bush (2018), manifiesta, que en Great Place To Work, se menciona el respeto, como una de las tres dimensiones de la confianza (las otras dos son la credibilidad y la imparcialidad), y GPTW, lo describe así: cómo piensan los empleados que les tratan los líderes, cómo personas y cómo profesionales.

Para muchas organizaciones, lograr que sus colaboradores perciban que existe respeto es todo un reto, puesto que influyen varios factores, con los que hay que tratar, por ejemplo: competencia, límites, jerarquía, y el estatus.

Según Bush (2018) tener un sentido mutuo de respeto entre empleados y líderes, requiere de cierta actitud por parte de los líderes, empezando por una creencia genuina de que todos los empleados merecen ser tratados con respeto.

Una dimensión al concepto de respeto es, que los empleados sepan que se les ve, que su trabajo importa ... que ellos importan. En estas circunstancias el colaborador se siente apreciado, valioso y reconocido.

Brush (2018) manifiesta que “ser respetado (o no) en el trabajo trata, en última instancia, de una sensación. Es la sensación que las personas tienen sobre sí mismas y su propia valía. Esta sensación tiene el poder notable de trascender el lugar de trabajo y propagarse a otros ámbitos de nuestras vidas”.

A la vez se muestra el respeto como una dimensión basada en el equilibrio. Equilibrar el trabajo con la vida personal, con la obtención de beneficios tanto personales como empresariales

2.3. Imparcialidad:

Una de las vías más importantes en la que contribuyen a un gran lugar para trabajar, es en la equidad o imparcialidad.

Según Bush (2018), este efecto de equidad empieza cuándo los líderes se comprometen genuinamente a tratar a los colaboradores de forma igualitaria e imparcial. La equidad es un concepto simple, pero no es fácil de alcanzar cuándo la empresa es muy numerosa y de procedimientos complejos. La forma de manifestarse la imparcialidad es a través de un tratamiento justo, en salarios, ascensos.

Levering (2000), señala la importancia del compromiso de los directivos (a) con la imparcialidad, ausencia de favoritismo y justicia. Esto contiene una cultura de apertura, libre comunicación, igualdad y la promoción de una vida saludable para todos y todas. Es crucial la actitud de los líderes, que debe dirigirse a influir mediante la inspiración y motivar a sus colaboradores para darle a cada cual, según corresponda, oportunidades, a creer en sus ilimitadas potencialidades y desarrollar en ellos una mentalidad de triunfadores. Cuando algo se estropee, el gerente debe ayudarles a mantenerse, levantarse y luchar. El líder debe dar a cada colaborador la oportunidad de decirle en persona cuáles son sus faltas. La información debe estar disponible para todos los trabajadores, por ejemplo, los procedimientos de los ascensos, si existen líneas de carrera, cuáles son las políticas, y en qué casos se amonesta o se felicita. Debe solicitar a las personas que participen en la toma de decisiones formal o informalmente

2.4. Orgullo

Bush (2018) señala que independientemente del tamaño o el rubro de la empresa, encontramos que cuando la gente siente confianza hacia aquellos para quienes trabaja, siente orgullo de pertenecer a la empresa y disfruta de un ambiente de camaradería, percibe que está en un excelente lugar para trabajar.

Portafolio (2007), menciona que “el orgullo, se relaciona con los sentimientos hacia las diferentes facetas de la organización, relacionadas con el trabajo, el equipo y los sentimientos que genera la empresa”.

Levering (2000) menciona que la mejora de esta dimensión tiene que ver con seis aspectos primordiales efectuados dentro de los procesos de gestión

humana de las organizaciones: a. La gente adecuada: El primer paso es reclutar a la gente adecuada para la empresa, que se adecúe a la cultura, y demuestre los valores de la compañía, mostrándoles una empresa amigable, con una sonrisa, y que todos son bienvenidos, de modo que todos los colaboradores se sientan bien con lo que realiza la organización y con lo que ellos van a realizar en pro de ella. b. Un análisis recíproco: El eficaz reclutamiento para el trabajo debe ir enfocada en dos direcciones, proporcionando tanto para la organización como para el postulante la oportunidad de tener idea de si las dos partes son un buen perfil. c. comunicación honesta desde el principio: Es primordial explicarles a los nuevos colaboradores cuáles son las políticas e ideología de la gerencia y la cultura. d. Una calurosa bienvenida, en su lugar de trabajo. e. Aprender de las nuevas expectativas: Es trascendental aprovechar la oportunidad de conocer lo que un nuevo empleado percibe de la compañía. f. Saber y reconocer los valores, visión y misión empresariales: Es importante que los hechos respalden las palabras y los valores, así como la visión y misión se vean reflejados en actividades permanentes que los soporten y busquen que todos los procesos estén dirigidos por esos parámetros

2.5. Camaradería

Portafolio (2007), menciona que la camaradería, tiene que ver con la inteligencia emocional de los colaboradores, como se comportan frente a diversas situaciones, sin perder el sentido de equipo.

Levering (2000) menciona que los colaboradores se aseguran que el concepto de “juntos” sea una realidad desarrollando celebraciones y actividades de orientación de equipo, permanentemente. Las actividades de diversión son también desarrolladas para reforzar las metas corporativas.

La camaradería no sólo tiene que ver con compartir actividades de sano esparcimiento sino también en que exista compañerismo y cuidado entre los miembros de la organización

II.3. Marco conceptual

Cultura Organizacional:

La cultura organizacional se ha descrito como los valores, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en la forma en que actúan los miembros de la organización. En la mayoría de las organizaciones, estos valores y prácticas compartidos han evolucionado con el tiempo y determinan en gran medida cómo se hacen las cosas en la organización.

Clima Laboral:

Para Brunet (2011) el clima organizacional viene a ser la forma en que el colaborador percibe su trabajo, rendimiento o desempeño, satisfacción, productividad, ambiente de trabajo. En otros términos, la percepción de clima de trabajo por parte de un empleado consiste en una pregunta clave: ¿le gusta a usted mucho trabajar en esta organización?

III. Hipótesis

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

H.0. Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

III.1.2. Hipótesis específicas

H.1.Existe relación entre cultura organizacional y credibilidad en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.2.Existe relación entre cultura organizacional y respeto en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.3.Existe relación entre cultura organizacional e imparcialidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.4.Existe relación entre cultura organizacional y orgullo de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.5.Existe relación entre cultura organizacional y camaradería de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.6.Existe relación entre valores y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.7.Existe relación entre creencias y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

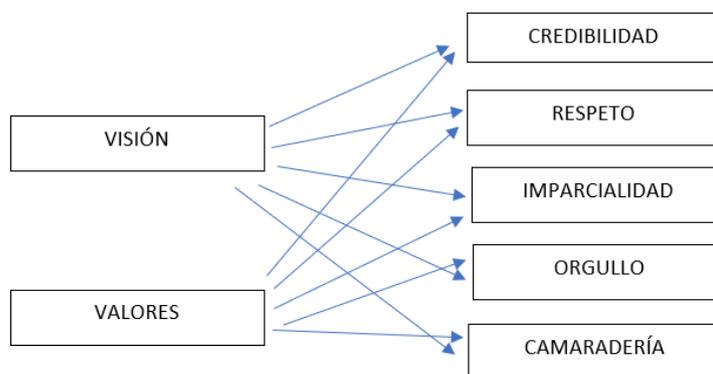
H.8.Existe relación entre la dimensión clima de la variable cultura organizacional; esta dimensión también es usada como una variable de una tienda de mejoramiento del hogar, de Trujillo, año 2021, en un sentido la variable forma parte de una dimensión no existiendo diferencia en el concepto clima.

H.9.Existe relación entre normas y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.10.Existe relación entre símbolos y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

H.11.Existe relación entre filosofías y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cuadro resumen de las hipótesis específicas



III.2. Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable	Operacionalización		Dimensiones (Sub-variables)	Definición conceptual	Indicador	Ítems	Nivel de Medición
	Según su naturaleza	Definición Conceptual	Definición Operacional					
Cultura organizacional	Cuantitativo	La cultura organizacional se describe como los valores, principios, tradiciones y filosofía de hacer las cosas que influyen en la forma que actúan los miembros de la organización	La cultura organizacional será evaluada a través de los siguientes aspectos: valores, creencias, filosofías, normas, símbolos y clima	Valores	Se define como la creencia duradera sobre lo que es apropiado y lo que no lo es. Los valores dirigen las acciones y conductas de los miembros de una organización., instándolos a cumplir los objetivos; además, conforman una ideología que se traduce en las decisiones diarias.	Innovación	¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?	del 1 al 5
						Trabajo en equipo	¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?	
						Cumplimiento de metas	¿Para la empresa donde usted trabaja lo más importante es el cumplimiento de metas?	
				Creencias	Definidas como las hipótesis o consideraciones que se tienen del modelo del negocio en la organización las cuáles pueden ser verdaderas o falsas.	Proceso de selección	¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria una recomendación o influencia interna?	
Salario	¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?							

						Seguridad en el trabajo	¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias para cumplir adecuadamente su trabajo?	
				Clima	La atmósfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar.	Capacitación	¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?	del 1 al 5
			Cooperación			¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?		
			Empoderamiento			¿Percibe tener usted autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?		
			Normas	Los estándares o reglas que envuelven la organización incluyendo la manera de cómo deben comportarse los trabajadores	Horarios	¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida de su empresa?		
					Uniforme	¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de sus empleados?		
					Sanciones	¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?		
			Símbolos	El conjunto de íconos, rituales y tradiciones	rituales	¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la		

					esenciales para la empresa como por ejemplo, las ceremonias realizadas anualmente		secretaria, navidad, entre otros?
						Incentivos	¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?
						íconos	¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?
				Filosofía	Entendida como las políticas establecidas e ideologías, que guían las acciones organizacionales	Visión	¿Su trabajo es coherente con la misión - visión de la empresa?
						Políticas internas	¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?
						Equilibrio personal	¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?
Clima Laboral	Cuantitativo	El clima organizacional viene a ser la	El clima laboral será evaluado a	Credibilidad	La credibilidad se basa en tres características:	Comunicación	La empresa me comunica asuntos de importancia

		forma en que el colaborador percibe su trabajo, rendimiento o desempeño, satisfacción, productividad, ambiente de trabajo.	través de los siguientes aspectos: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería		1. Tener la seguridad, de que lo que dicen los demás, especialmente los directivos, es cierto y que su accionar y su ejemplo, son congruentes con sus palabras. 2. Apoyo al desarrollo profesional de los colaboradores. 3. Trato imparcial y justo.		relacionados al negocio. Los jefes comunican claramente que se espera de nuestro trabajo Los jefes me mantienen informados acerca de asuntos y cambios importantes Los jefes son accesibles, es fácil hablar con ellos	
						Habilidad gerencial	Las personas que ingresan a la organización encajan bien con nuestra cultura. Las personas son responsables de cumplir con su trabajo de manera eficiente. Los(as) jefes(as) confían en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolas. Los(as) jefes(as) hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas. Los(as) jefes(as)	

							<p>saben cómo guiar a los(as) colaboradores(as) para lograr las metas de su área y de la empresa.</p> <p>Los(as) jefes(as) tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y qué hacer para lograrlo.</p>	
						Integridad	<p>Confío en mi jefe. Durante el contexto COVID-19, aquí se hizo todo lo posible antes de tener que hacer una reducción de personal. Las palabras de los(as) jefes(as) coinciden con sus acciones.</p> <p>Los(as) jefes(as) actúan de manera honesta.</p> <p>Los(as) jefes(as) conocen y cumplen las normas de la organización.</p> <p>Los(as) jefes(as) cumplen sus promesas.</p> <p>Nuestros(as) ejecutivos(as) representan plenamente los</p>	

							valores de nuestra organización.
				Respeto	El segundo pilar de la confianza, es el respeto. Es una forma de reconocimiento, de aprecio, y de valoración de los demás.	Apoyo profesional	<p>Acá se reconoce a las personas que intentan nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, independientemente del resultado. Este último año he tenido oportunidades de aprender en el trabajo.</p> <p>Los(as) jefes(as) comparten y celebran los logros y resultados del área y empresa.</p> <p>Los(as) jefes(as) se preocupan en dar una retroalimentación adecuada sobre mi desempeño.</p> <p>Los(as) jefes(as) se preocupan por el desarrollo personal y profesional de su equipo.</p> <p>Los(as) jefes(as) reconocen que pueden cometerse errores involuntarios en el trabajo.</p> <p>Me dan los recursos, herramientas y equipos necesarios</p>

							para realizar mi trabajo, ya sea de manera remota o presencial. Recibo reconocimiento por el trabajo bien hecho. Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.
						Colaboración	En el trabajo, mis opiniones son escuchadas. Los(as) jefes(as) colaboran y ayudan proactivamente con otras áreas para lograr objetivos en común. Los(as) jefes(as) involucran a las personas en decisiones relacionadas a su trabajo o a su ambiente de trabajo. Los(as) jefes(as) respaldan mi trabajo cuando corresponde.
						Interés como persona	Aquí se fomenta que las personas equilibren su vida de trabajo y su vida personal. Cuento con un lugar

							<p>físicamente seguro donde trabajar. La empresa se preocupa de que mi lugar de trabajo actual sea psicológica y emocionalmente saludable para trabajar.</p> <p>La empresa se preocupa por que la infraestructura e instalaciones de mi lugar de trabajo actual sean adecuadas para realizar mis funciones.</p> <p>Los(as) jefes(as) demuestran un interés sincero en mí como persona, no sólo como colaborador(a).</p> <p>Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, para atender asuntos personales de importancia.</p> <p>Tenemos beneficios especiales y únicos en esta organización (no sólo económicos).</p>
				Imparcialidad	Una de las vías más importantes	Equidad en recompensas	A las personas aquí se les paga

					<p>en la que contribuyen a un gran lugar para trabajar, es en la equidad o imparcialidad.</p>	<p>justamente por el trabajo que hacen. Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización. Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial. Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la organización</p>		
						<p>Ausencia favoritismo</p>	<p>Los ascensos son transparentes, objetivos y justos. Las personas evitan la manipulación, los rumores y “argollas” para conseguir sus objetivos. Los(as) jefes(as) tratan a todos(as) por igual; no hay favoritismos.</p>	
						<p>Trato justo</p>	<p>Las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad. Las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica. Las personas son</p>	

							<p>tratadas de manera justa sin importar su Identidad de género. Las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual. Si considero que se me ha tratado injustamente, sé que tendré la oportunidad de ser escuchado y que se me tratará con justicia.</p> <p>Los(as) jefes(as) buscan momentos oportunos para resolver diferencias con algún(a) miembro del equipo. Los(as) jefes(as) tratan con respeto a las personas.</p>
				Orgullo	<p>El orgullo, se relaciona con los sentimientos hacia las diferentes facetas de la organización, relacionadas con el trabajo, con el equipo, y los sentimientos que generan la empresa</p>	Trabajo individual	<p>Conozco mis objetivos y cómo mi trabajo contribuye a los resultados del negocio. En este trabajo cada día tengo la oportunidad de hacer lo que mejor hago. Siento que el trabajo que realizo es valioso. Mi trabajo tiene un significado especial</p>

							para mí: éste no es "sólo un trabajo".
						Trabajo en equipo	<p>Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso.</p> <p>Las personas aquí se adaptan rápidamente a los cambios necesarios para el éxito de nuestra organización.</p> <p>Mis compañeros de trabajo están comprometidos a realizar un trabajo excelente.</p>
						Imagen corporativa	<p>Quiero trabajar aquí por mucho tiempo. Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí.</p> <p>Cuando me despierto por la mañana, siento ganas de ir a trabajar.</p> <p>Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la comunidad.</p> <p>Nuestros(as) clientes(as) califican como excelente el servicio que les ofrecemos.</p> <p>Yo recomendaría mi</p>

						empresa como un buen lugar para trabajar.	
				Camaradería	La camaradería tiene que ver con la inteligencia emocional de los colaboradores, cómo se comportan frente a diversas situaciones, sin perder el sentido del equipo.	Familiaridad	Puedo expresarme libremente y ser yo mismo en mi lugar de trabajo. Aquí se celebran eventos especiales. Las personas aquí se preocupan por sus compañeros.
			Hospitalidad			Este es un lugar entretenido donde trabajar. Cuando ingresas a la organización se te hace sentir bienvenido. A las personas les gusta trabajar en la organización, ya sea física o remotamente. Cuando las personas cambian de función o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa.	
			Sentido de equipo			Uno puede contar con la colaboración de las personas.	
						Gestalt	Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

La presente investigación se enfocó desde la perspectiva cuantitativa, empleándose la medición y el análisis matemático estadístico para hallar los resultados que fueron igualmente expresados numéricamente. Es de tipo ex post facto y básico, porque según Concytec (2018): “La investigación básica está dirigida a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los afectos fundamentales de las fenómenos, de los hechos observables o de las relaciona que establecen los entes” (s/p); a su vez Sierra (2001) establece que la investigación básica “tiene como finalidad el mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales y es básica porque es el fundamento de otra investigación” (p.32); es así que este estudio se tipificó como estudio básico y de campo al considerar que su propósito era Determinar la relación que existe entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2023, por cuanto la información que fue requerida para el análisis se obtuvo directamente de las unidades de análisis, mediante la aplicación de instrumentos específicos.

IV.2. Nivel de investigación

De acuerdo con Hernández et. al (2014), existen hasta cuatro niveles de investigación no experimental, dentro de una de las cuales se ubica el presente trabajo; es así como el nivel de investigación de este estudio es correlacional, porque se emplea cuando se tiene el propósito de conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un momento particular.

ALGORITMO: INVESTIGACIÓN OBSERVACIONAL



Figura (N). Algoritmo: Investigación Observacional

Donde:

M: muestra

OX: Observación de la variable 1 (Cultura organizacional)

OY: Observación de la variable 2 (Clima Laboral)

r: relación entre variables

IV.3. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación bajo este diseño “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 152). Es decir, la investigación no experimental permitirá la observación de los fenómenos como se dan en su contexto natural. Así también, se presentará como una investigación sincrónica de corte transversal, porque los instrumentos de investigación se aplicarán en un periodo determinado, por ejemplo, para la aplicación de la encuesta y de la recopilación de los diversos registros documentarios.

IV.4. Método de investigación

Según Hernández, A., et. Al. (2018): “Los métodos teóricos cumplen una función epistemológica. Ellos permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables de manera directa” (p.94); estos siguen una clasificación entre los que se encuentra el método hipotético-deductivo que se ha seguido en esta investigación: “...A partir de determinados principios, teorías o leyes se derivan respuestas que explican el fenómeno y que vuelven a ser confirmadas en la práctica” (p.95). Por esta razón, en este trabajo se han planteado hipótesis que buscarán probarse.

IV.5. Población

La población está constituida por todos los colaboradores que se encuentren en planilla, que tengan ya 3 meses a más de permanencia en una tienda de mejoramiento del hogar de TRUJILLO, haciendo un total de 215.

La muestra será probabilística y se extraerá de la base de datos de la planilla de una tienda de mejoramiento del hogar, del año 2021

IV.6. Muestra

Es un subconjunto de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar, de la Ciudad de Trujillo, del departamento de la Libertad en el mes de agosto del año 2021, los encuestados trabajaban de manera presencial, en tiempos de pandemia por el COVID 2019, y se considera que, si pudo influir en los resultados de las encuestas, ya que muchas de las actividades de cultura y clima se daban de forma virtual.

Para la selección de la muestra se considerará el Muestreo Aleatorio Simple, además el tipo de variable es Cuantitativa y por lo tanto se utilizará la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N-1)D^2 + Z^2PQ} \quad f = \frac{n}{N} > 0.05$$

$$n_o = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}}$$

Si el factor de corrección mayor del 5% se aplica

Resolviendo tenemos:

$$n = \frac{215 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(215 - 1)0.046^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 146.11 = 146$$

$$n_o = \frac{146}{1 + \frac{146}{215}} = 86.95 = 87$$

Donde:

n_o = Tamaño de la muestra final siempre y cuando se exceda el 5%

n = Tamaño de la Muestra preliminar

N = Población (N=215 colaboradores)

Z : Valor Asociado a un nivel de confianza. (Z=1.96 si es 95% de Confianza)

D = Margen de error (0.046)

P = Probabilidad de ocurrencia Q = Probabilidad de no ocurrencia

Entonces teniendo un Nivel de Confianza del 95%, una Varianza de máxima (PQ=0.25) y un error de muestreo del 4.60% (D=0.046) y una Población de 215 colaboradores, se obtiene una muestra de 146 colaboradores y realizando del factor de corrección la muestra final es de 87 colaboradores.

Criterios de Inclusión.

Colaboradores que se encuentran en planilla

Colaboradores que tengan más de tres meses laborando

Colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar, ciudad de Trujillo

Criterios de Exclusión.

Colaboradores que no se encuentran en planilla

Colaboradores que no tengan más de tres meses laborando

Colaboradores que no son de la tienda de mejoramiento del hogar, ciudad de Trujillo

IV.7. Unidad de análisis

La presente unidad de análisis está conformada por los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar, de la Ciudad de Trujillo, del departamento de la Libertad en el año 2021.

IV.8. Tipo de investigación

La presente investigación se enfocó desde la perspectiva cuantitativa, empleándose la medición y el análisis matemático estadístico para hallar los resultados que fueron igualmente expresados numéricamente. Es de tipo ex post facto y básico, porque según Concytec (2018): "La investigación básica está dirigida

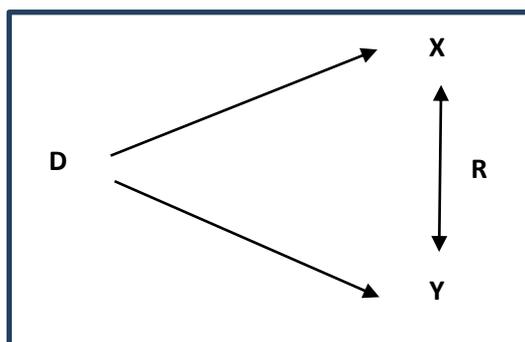
a un conocimiento más completo a través de la comprensión de los afectos fundamentales de los fenómenos, de los hechos observables o de las relaciones que establecen los entes” (s/p); a su vez Sierra (2001) establece que la investigación básica “tiene como finalidad el mejorar el conocimiento y comprensión de los fenómenos sociales y es básica porque es el fundamento de otra investigación” (p.32); es así que este estudio se tipificó como estudio básico y de campo al considerar que su propósito era: Determinar la relación que existe entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, del departamento de la Libertad, me voy a centrar en los resultados de las pruebas aplicadas del año 2021, el clima de trabajo se mide desde el año 2018, manteniéndose estable, sin embargo no se ha realizado medición de la cultura, por cuanto la información que fue requerida para el análisis se obtuvo directamente de las unidades de análisis, mediante la aplicación de instrumentos específicos.

IV.9. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una investigación bajo este diseño “podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (p. 152). Es decir, la investigación no experimental permitirá la observación de los fenómenos como se dan en su contexto natural. Así también, se presentará como una investigación sincrónica de corte transversal, porque los instrumentos de investigación se aplicarán en un periodo determinado, por ejemplo, para la aplicación de la encuesta y de la recopilación de los diversos registros documentarios.

El diseño de investigación es descriptivo correlacional. Los estudios correlacionales tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables. En este sentido, la presente investigación nos permite conocer el grado de relación que existe entre ambas variables (Cultura Organizacional y Clima Laboral).

Para recolectar la información se aplicará dos encuestas de tipo Likert una medirá el Cultura Organizacional y Clima Laboral



En donde:

X: Cultura Organizacional

Y: Clima Laboral

D= Colaboradores

R=Relación

IV.10. Técnica e instrumentos de recolección y procesamiento de datos

Para la presente investigación los instrumentos que se utilizaron fueron:

- Para medir la variable de CLIMA LABORAL: Encuesta de Clima TRUST INDEX de GREAT PLACE TO WORK.

Los datos obtenidos pertenecen a la encuesta de clima que el instituto de GREAT PLACE TO WORK aplicó a los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar para participar de las mejores empresas para trabajar del año 2021.

Se evaluó cinco dimensiones: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo, Camaradería. La evaluación que GPTW realiza se hace mediante dos técnicas a emplear una de ellas es la encuesta a los empleados denominada Trust Index (índice de confianza) y la entrevista a la gerencia Culture Audit (auditoria sobre la Cultura).

Ficha técnica de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Nombre del cuestionario: Cuestionario de Clima Laboral - Trust Index

Autor: Instituto Great Place To Work

Año: 2021

Cantidad de ítems: 73

Tipo de escala: Likert

Valoración de la escala: 1: Casi nunca es verdad 2: Pocas veces es verdad 3: A veces es verdad 4: Frecuentemente es verdad 5: Casi siempre es verdad

Duración de la aplicación: 20 minutos

Material: Celular o computadora e internet

- Para medir la variable de CULTURA ORGANIZACIONAL: Instrumento para medir Cultura Organizacional

Para el proceso del presente estudio se aplicó a los colaboradores de la empresa la encuesta de Cultura, a la vez se validó el instrumento a cargo de la experta docente de la universidad, la Dra. María Llontop, año 2021.

Ficha técnica del instrumento para medir Cultura Organizacional

Nombre del cuestionario: Instrumento para medir Cultura Organizacional

Autor: Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño

Cantidad de ítems: 18

Tipo de escala: Likert

Valoración de la escala: 1: Nunca 2: Ocasionalmente 3: Algunas veces 4: Frecuentemente 5: Siempre

Validación de expertos: Dra. María Llontop, año 2021

Duración de la aplicación: 20 minutos

Material: Celular o computadora e internet

IV.11. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

En cuanto al procesamiento de datos éste consistirá en el cálculo, selección, clasificación y ordenación de tablas o cuadros, debidamente codificados y

tabulados. La tabulación se realizará de forma electrónica y se someterá al tratamiento estadístico, para de esta manera determinar el significado de aquellas relaciones significativas y obtener como resultado la existencia de una coherencia entre Cultura Organizacional y Clima Laboral. Para analizar los datos se utilizará el Software Excel o SPSS versión 25, y se utilizará la prueba estadística Spearman para corroborar la prueba de hipótesis planteada

V. ANALISIS DE RESULTADOS

Tabla 1

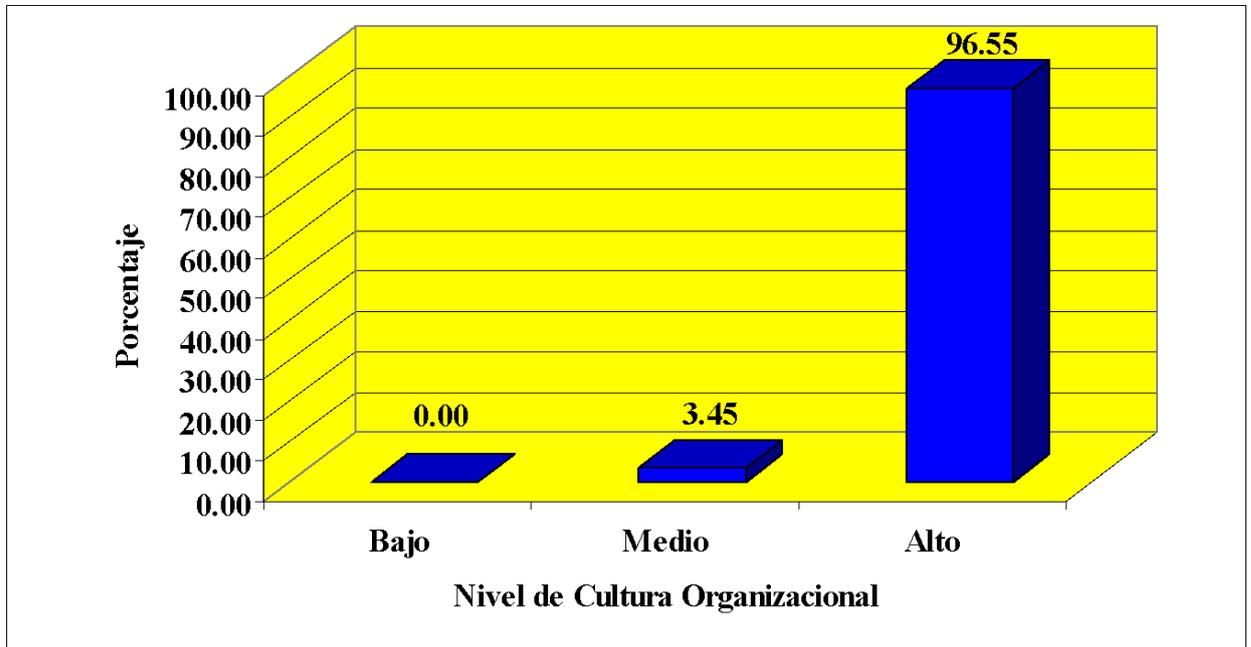
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional.

Nivel de Cultura Organizacional	N	%
Bajo	0	0.00
Medio	03	3.45
Alto	84	96.55
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Datos recopilados de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar, con respecto al nivel de Cultura Organizacional

Figura. 1

Porcentaje de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional.



Fuente: Elaboración propia. Datos recopilados de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar, con respecto al nivel de Cultura Organizacional.

En la Tabla y Figura 1 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional, el 96.55% su nivel es alto (representa a 84 colaboradores), mientras que el 3.45% su nivel es Medio (representa a 03 colaboradores).

Tabla 2

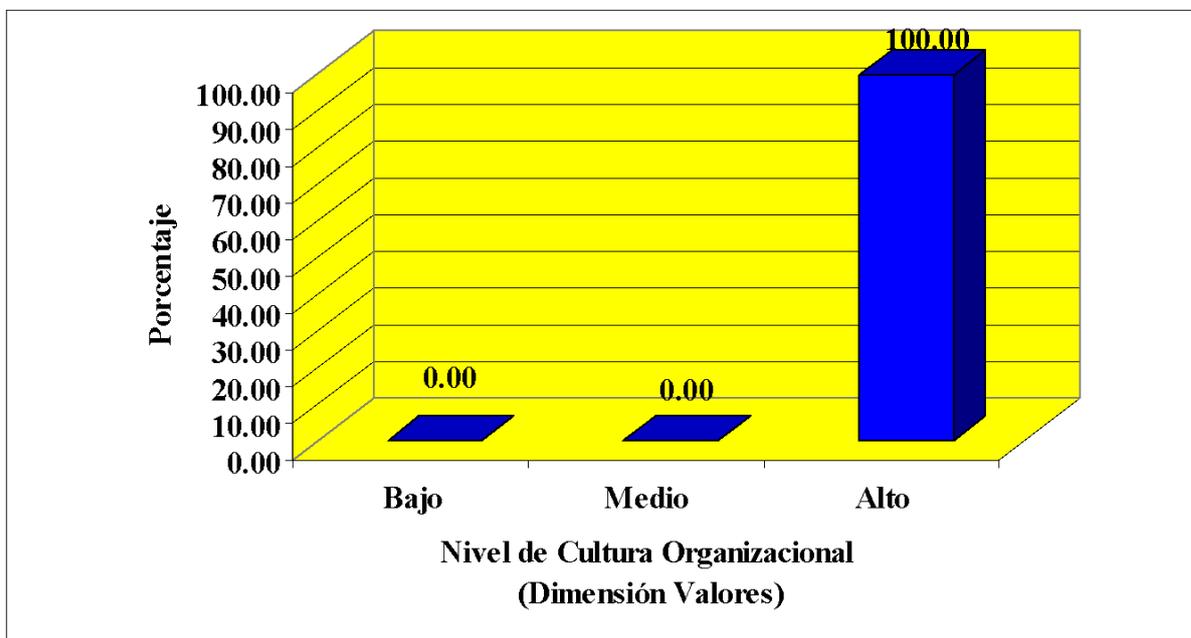
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Valores)

Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Valores)	N	%
Bajo	0	0.00
Medio	0	0.00
Alto	87	100.00
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Valores según los colaboradores una tienda de mejoramiento de hogar

Figura 2

Porcentaje de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Valores)



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Valores según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 2 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Valores), el 100.00% su nivel es alto (representa a 87 colaboradores).

Tabla 3

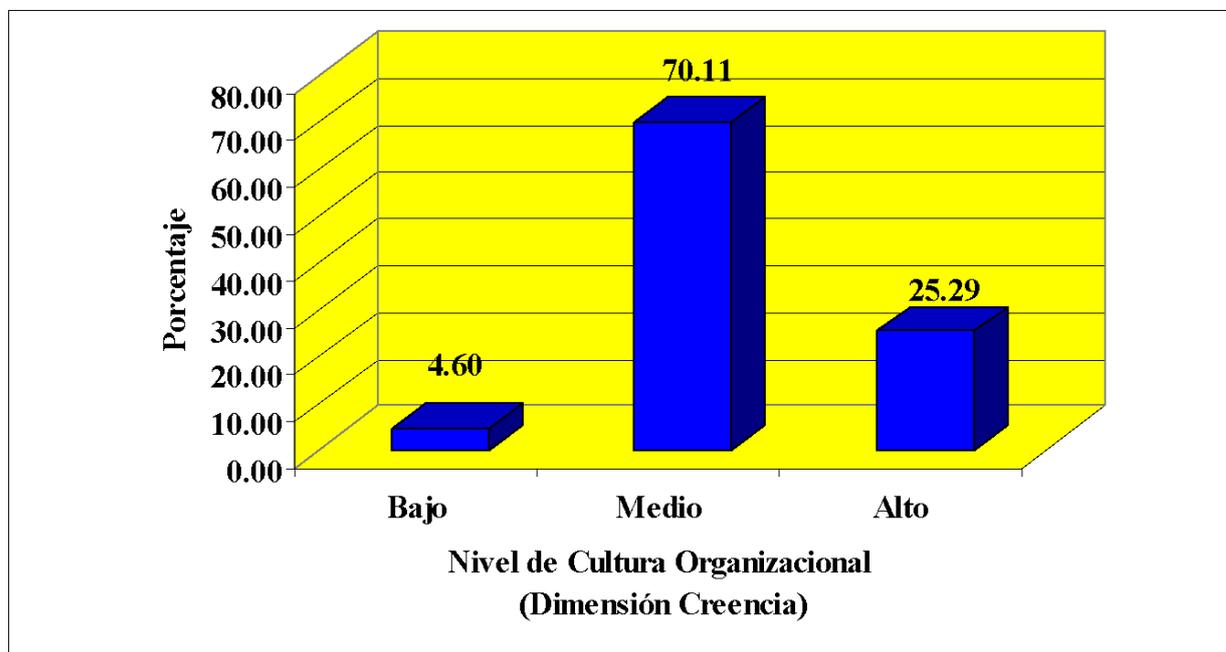
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Creencia)

Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Creencia)	N	%
Bajo	04	4.60
Medio	61	70.11
Alto	22	25.29
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Creencia según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 3

Porcentaje de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Creencia)



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Creencia según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 3 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Creencia), el 70.11% su nivel es medio (representa a 61 colaboradores), mientras que el 25.29% su nivel es Alto (representa a 22 colaboradores) y el 4.60% su nivel es Bajo (representa a 04 colaboradores)

Tabla 4

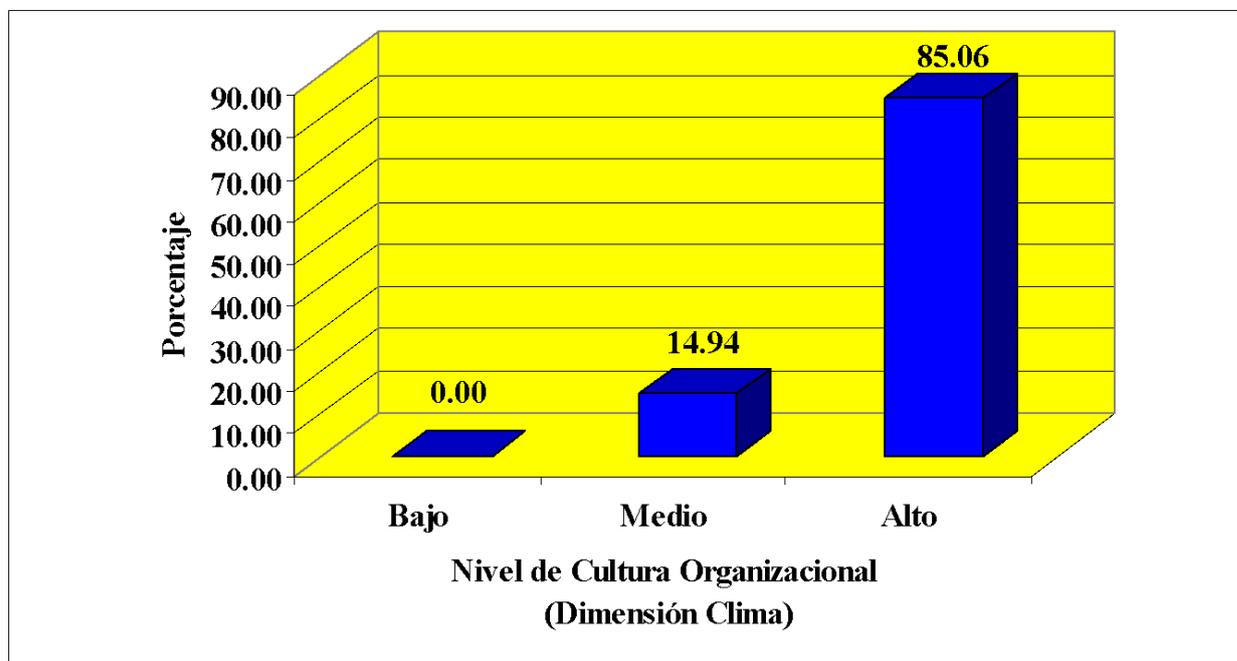
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Clima)

Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Clima)	N	%
Bajo	0	0.00
Medio	13	14.94
Alto	74	85.06
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Clima según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 4

Porcentaje de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Clima)



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Clima según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 4 se observa que los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Clima), el 85.06% su nivel es alto (representa a 74 colaboradores), mientras que el 14.94% su nivel es Medio (representa a 13 colaboradores).

Tabla 5

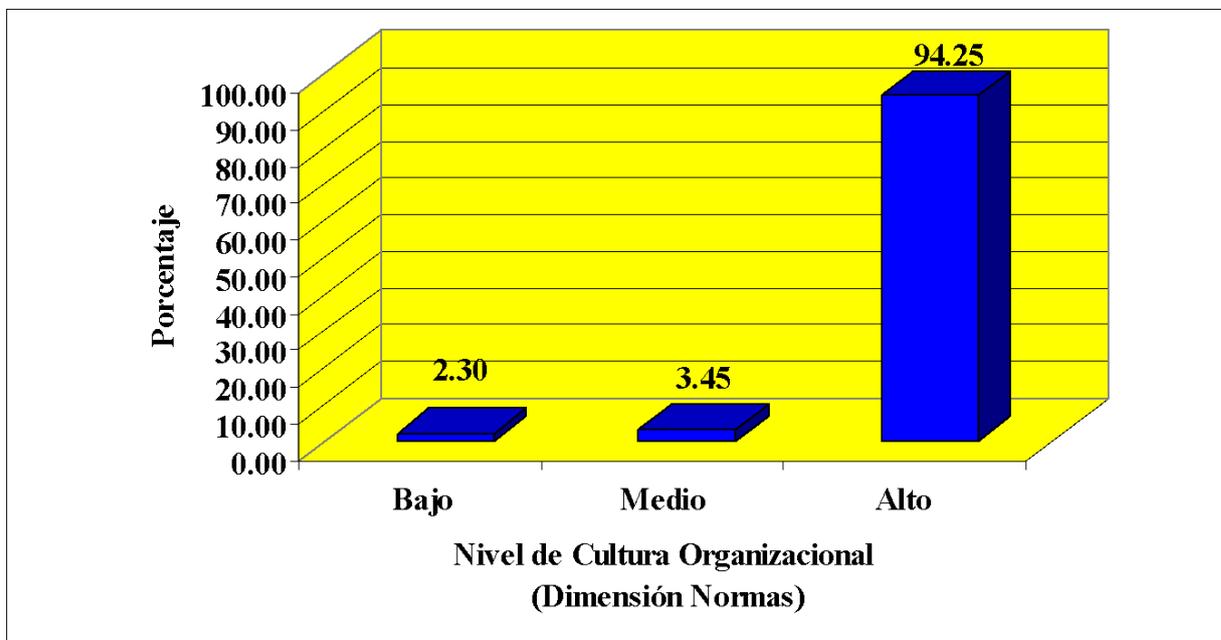
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Normas)

Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Normas)	N	%
Bajo	02	2.30
Medio	03	3.45
Alto	82	94.25
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Normas según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 5

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del Departamento de la Libertad en el año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Normas)



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Normas según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 5 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Normas), el 94.25% su nivel es alto (representa a 82 colaboradores), mientras que el 3.45% su nivel es Medio (representa a 03 colaboradores), el 2.30% su nivel es bajo (representa a 02 colaboradores)

En las tablas del 1 al 5, se puede observar que el nivel de Cultura Organizacional es Alto, lo que significa que valoran la innovación, el trabajo en equipo, creen tener lo necesario para trabajar, perciben cierto grado de autonomía, colaboración y desarrollo personal, celebran fechas especiales y tienen coherencia entre sus acciones y su misión. En la tabla 2, se muestra según el Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión de Valores, un nivel alto, es decir que tienen muy presente el conjunto de principios o cualidades consideradas por los integrantes de una organización como el servicio al cliente, la innovación, entre otros. En la tabla 3, se muestra según Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión de Creencia, un nivel medio, es decir consideran tener más o menos lo necesario para trabajar, por ser remunerados dentro del rango normal por su labor y por la ayuda relativa que puede dar una palanca para entrar a la empresa. En la tabla 4, según el Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión Clima, su nivel es alto, es decir, perciben un alto grado de autonomía, colaboración y oportunidades de desarrollo personal. En la tabla 5, según el Nivel de Cultura Organizacional de la Dimensión Normas, presentan un nivel alto, es decir tienen horarios fijos, uniforme, y definidas las faltas, y cuáles son las amonestaciones y castigos ante ellas.

Tabla 6

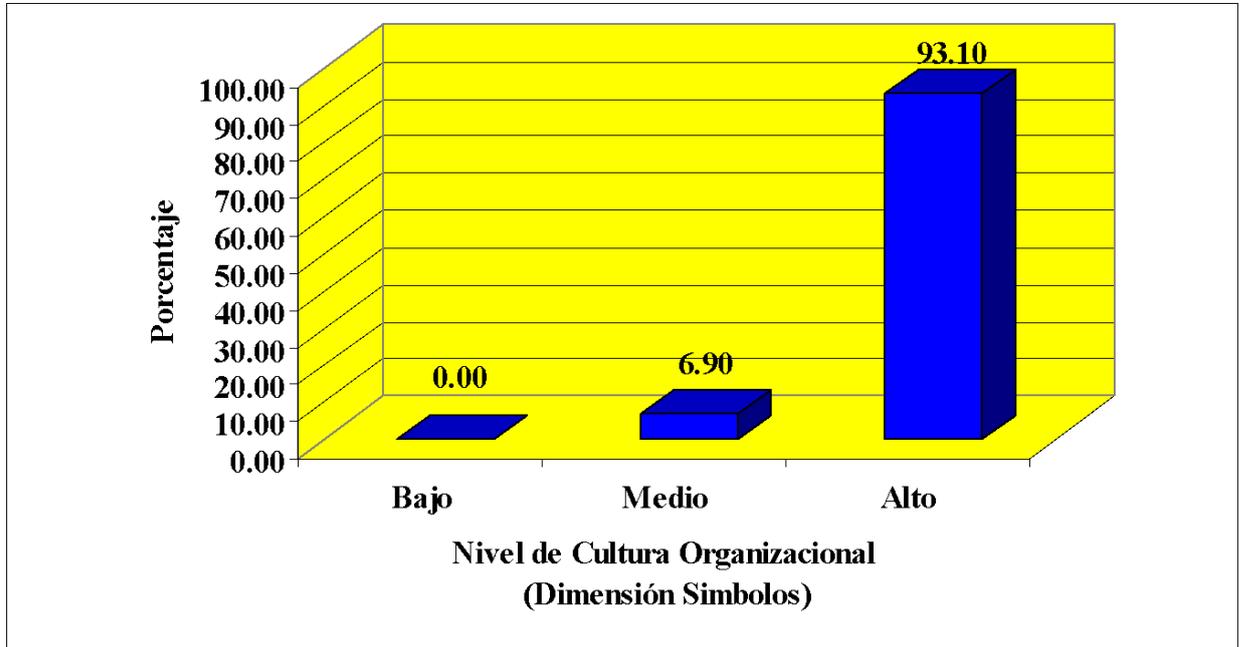
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Símbolos)

Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Símbolos)	N	%
Bajo	0	0.00
Medio	06	6.90
Alto	81	93.10
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Símbolos según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 6

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Símbolos)



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Símbolos según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 6 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Símbolos), el 93.10% su nivel es alto (representa a 81 colaboradores), mientras que el 6.90% su nivel es Medio (representa a 06 colaboradores).

Tabla 7

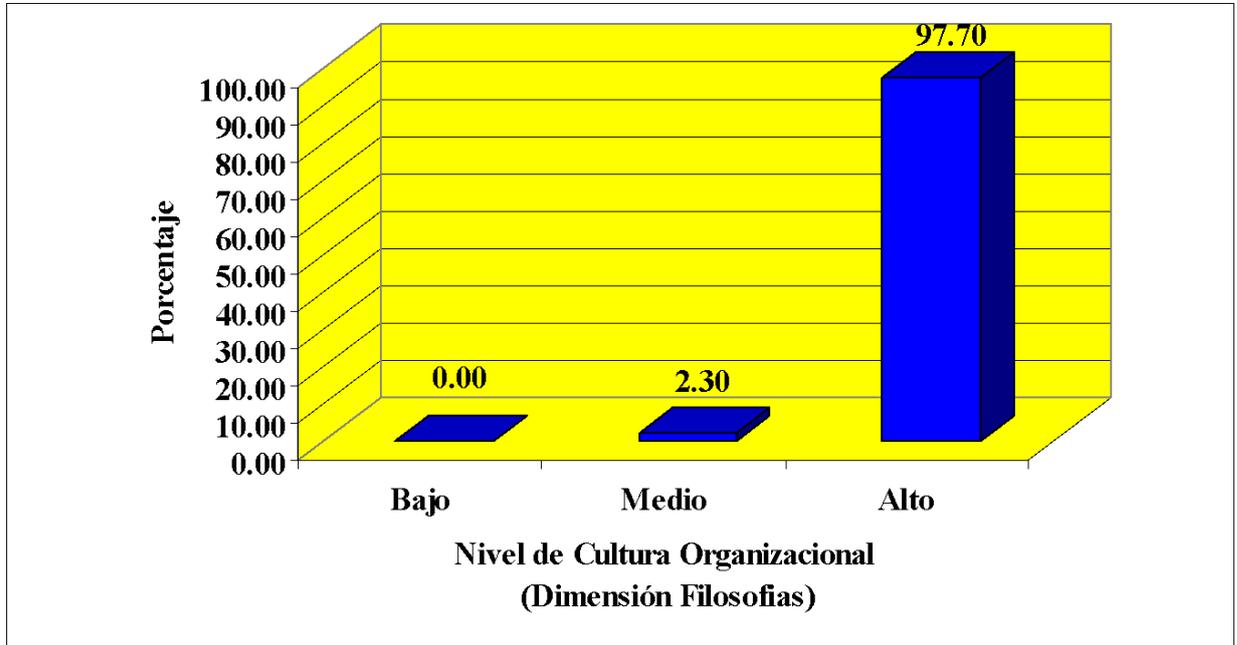
Distribución de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Filosofías)

Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Filosofías)	N	%
Bajo	0	0.00
Medio	02	2.30
Alto	85	97.70
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Filosofías según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 7

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021 según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Filosofías)



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Filosofías según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 7 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2023, según Nivel de Cultura Organizacional (Dimensión Filosofías), el 97.70% su nivel es alto (representa a 85 colaboradores), mientras que el 2.30% su nivel es Medio (representa a 02 colaboradores).

Tabla 8

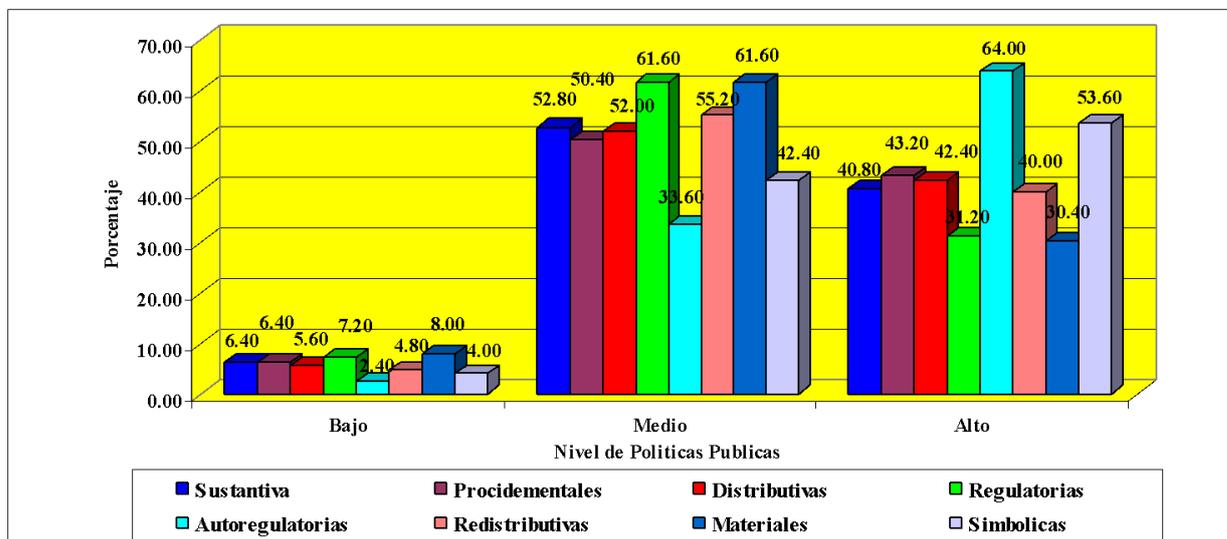
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional por dimensiones Valores, Creencia, Clima, Normas, Símbolos y Filosóficas.

Nivel de Cultura Organizacional por dimensiones Valores, Creencia, Clima, Normas, Símbolos y Filosóficas												
	Valores		Creencia		Clima		Normas		Símbolos		Filosóficas	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0	04	4.60	0	0	02	2.30	0	0	0	0
Medio	0	0	61	70.11	13	14.94	03	3.45	06	6.90	02	2.30
Alto	87	100	22	25.29	74	85.06	82	94.25	81	93.10	85	97.70
Total	87	100	87	100	87	100	87	100	87	100	87	100

Fuente: Elaboración propia. Consolidado de las dimensiones del nivel de cultura organizacional

Figura 8

Porcentaje de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Cultura Organizacional por dimensiones Valores, Creencia, Clima, Normas, Símbolos y Filosóficas.



Fuente: Elaboración propia. Consolidado de las dimensiones del nivel de cultura organizacional

En la Tabla y Figura 8 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2023, según Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión Valores el 100.00% su nivel es alto (representa a 87 colaboradores); en la Dimensión Creencia el 70.11% su nivel es medio (representa a 61 colaboradores), mientras que el 25.29% su nivel es Alto (representa a 22 colaboradores) y el 4.60% su nivel es Bajo (representa a 04 colaboradores); en la Dimensión Clima el 85.06% su nivel es alto (representa a 74 colaboradores), mientras que el 14.94% su nivel es Medio (representa a 13 colaboradores); en la Dimensión Normas el 94.25% su nivel es alto (representa a 82 colaboradores), mientras que el 3.45% su nivel es Medio (representa a 03 colaboradores), el 2.30% su nivel es bajo (representa a 02 colaboradores); en la Dimensión Símbolos el 93.10% su nivel es alto (representa a 81 colaboradores), mientras que el 6.90% su nivel es Medio (representa a 06 colaboradores); Dimensión Filosofías el 97.70% su nivel es alto (representa a 85 colaboradores), mientras que el 2.30% su nivel es Medio (representa a 02 colaboradores).

Tabla 9

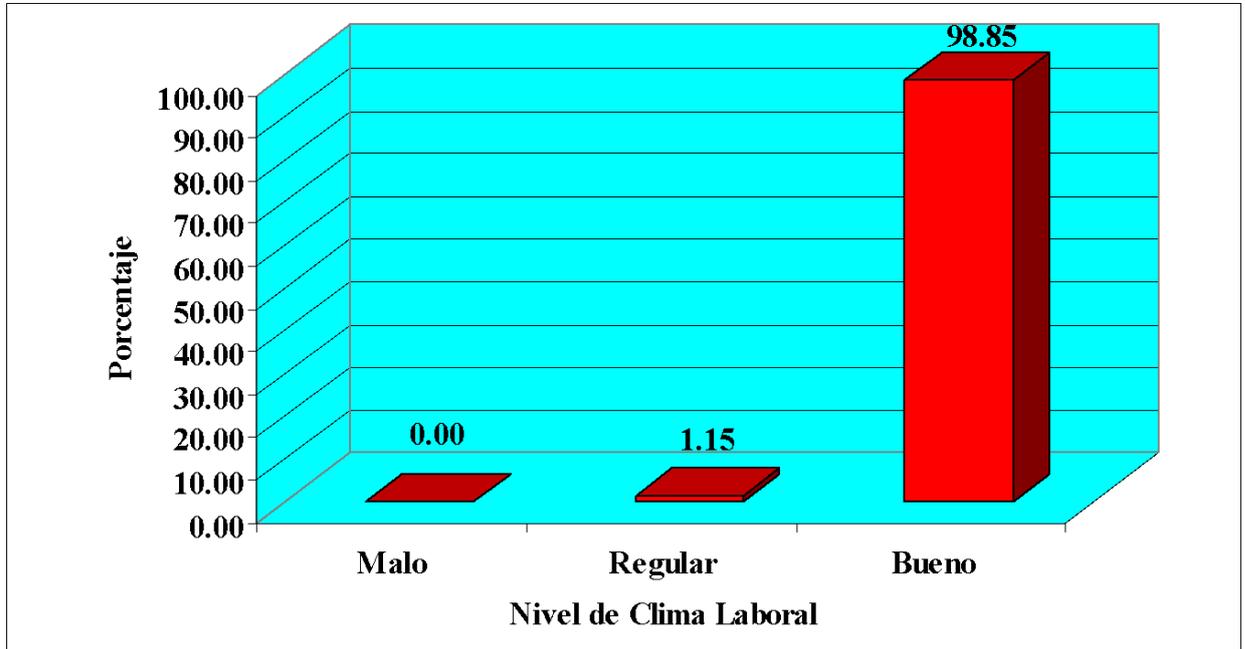
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, según Nivel de Clima Laboral.

Nivel de Clima Laboral	N	%
Malo	0	0.00
Regular	01	1.15
Bueno	86	98.85
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Nivel de clima laboral en colaboradores de *una tienda de mejoramiento del hogar*

Figura 9

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral.



Fuente: Elaboración propia. Nivel de clima laboral en colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar

En la Tabla y Figura observa que los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral, el 95.85% su nivel es bueno (representa a 86 colaboradores), mientras que el 1.15% su nivel es regular (representa a 01 colaborador).

Tabla 10

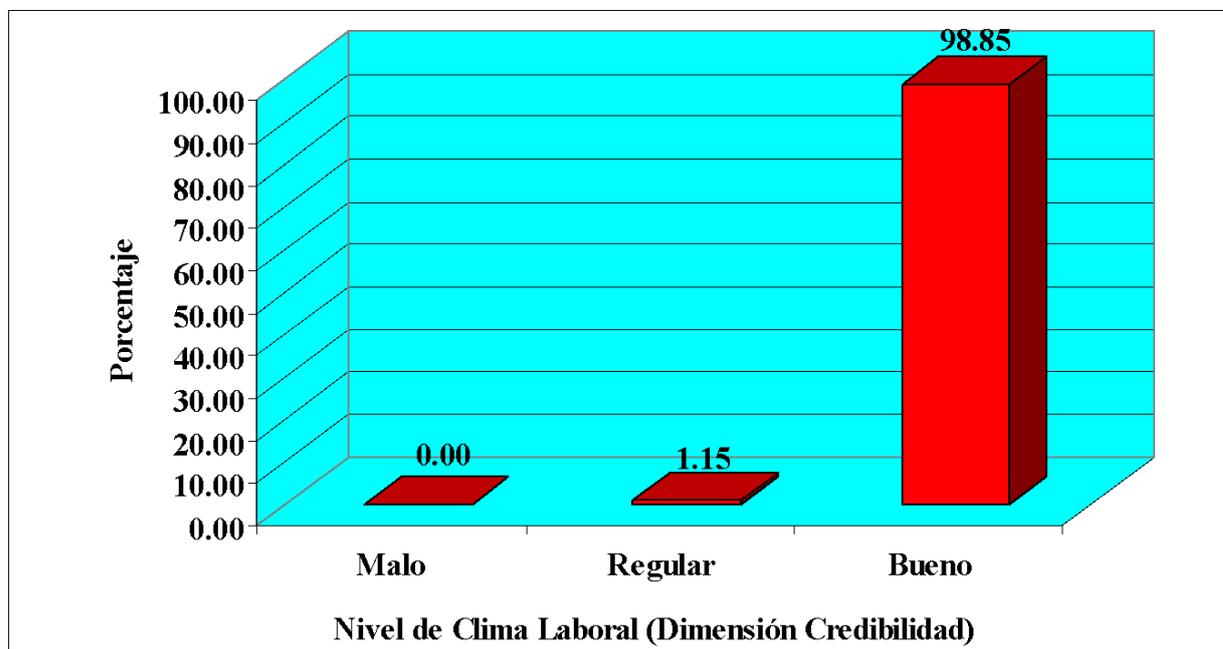
Distribución de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Credibilidad)

Nivel de Clima Laboral (Dimensión Credibilidad)	N	%
Malo	0	0.00
Regular	01	1.15
Bueno	86	98.85
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Credibilidad según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 10

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Credibilidad).



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Credibilidad según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 10 se observa que los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Credibilidad), el 98.85% su nivel es bueno (representa a 86 colaboradores), mientras que el 1.15% su nivel es regular (representa a 01 colaborador).

En la tabla del 6 al 10, se muestra que el Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión de Símbolos, es alta, lo cual significa que tienen gran variedad de rituales, y tradiciones esenciales para la empresa como, por ejemplo, las ceremonias realizadas anualmente. En la tabla 7 el Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión de Filosofías, su nivel es alto, perciben que las políticas establecidas e ideologías guían verdaderamente las acciones organizacionales. En la tabla 8 se hace un resumen de todas las dimensiones de Cultura Organizacional, en la tabla 9 se muestra que el nivel de clima laboral es bueno, lo cual significa que los colaboradores perciben y experimentan su lugar de trabajo como agradable, reconocen y aceptan las políticas, actividades y

prácticas de la dirección en la gestión de las personas, a la vez, identifican los niveles de confianza, orgullo y camaradería dentro de su ambiente laboral, y perciben el tipo y calidad de sus relaciones en su ambiente de trabajo como buenas y agradables, así como las emociones que les causan las diferentes circunstancias de la organización. En la Tabla 10, se muestra que el Nivel de Clima Laboral en la Dimensión de Credibilidad, es bueno, lo cual significa que los colaboradores tienen la seguridad de que lo que dicen los demás, especialmente los directivos, es cierto y que su accionar y su ejemplo, son congruentes con sus palabras. A la vez perciben que los apoyan en su desarrollo profesional y reciben un trato imparcial y justo.

Tabla 11

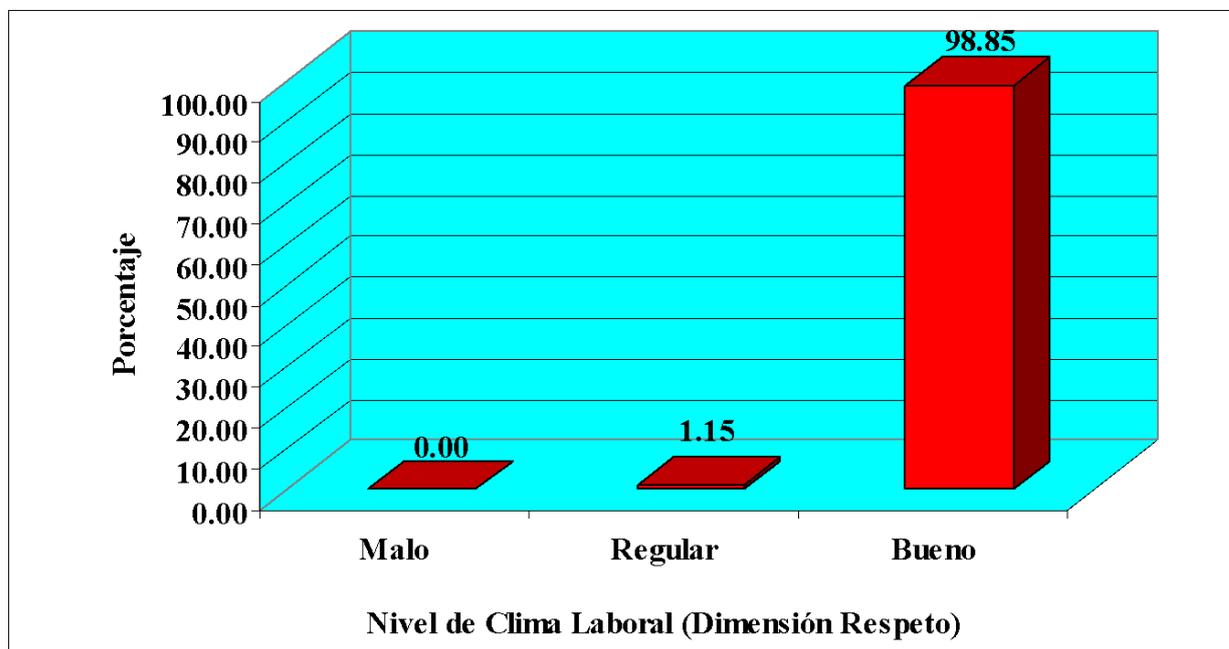
Distribución de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Respeto)

Nivel de Clima Laboral (Dimensión Respeto)	N	%
Malo	0	0.00
Regular	01	1.15
Bueno	86	98.85
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Respeto según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 11

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Respeto).



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Respeto según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 11 se observa que los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Respeto), el 95.85% su nivel es bueno (representa a 86 colaboradores), mientras que el 1.15% su nivel es regular (representa a 01 colaborador).

Tabla 12

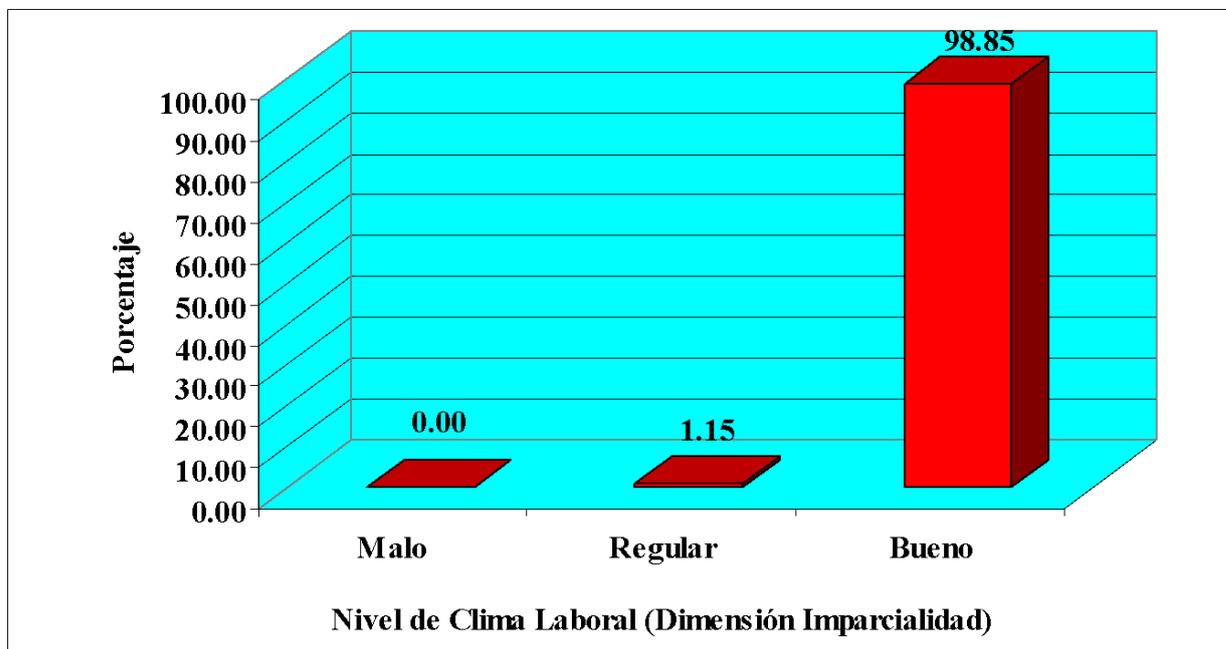
Distribución de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Imparcialidad)

Nivel de Clima Laboral (Dimensión Imparcialidad)	N	%
Malo	0	0.00
Regular	01	1.15
Bueno	86	98.85
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Imparcialidad según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 12

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Imparcialidad).



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Imparcialidad según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 12 se observa que los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Imparcialidad), el 95.85% su nivel es bueno (representa a 86 colaboradores), mientras que el 1.15% su nivel es regular (representa a 01 colaborador).

Tabla 13

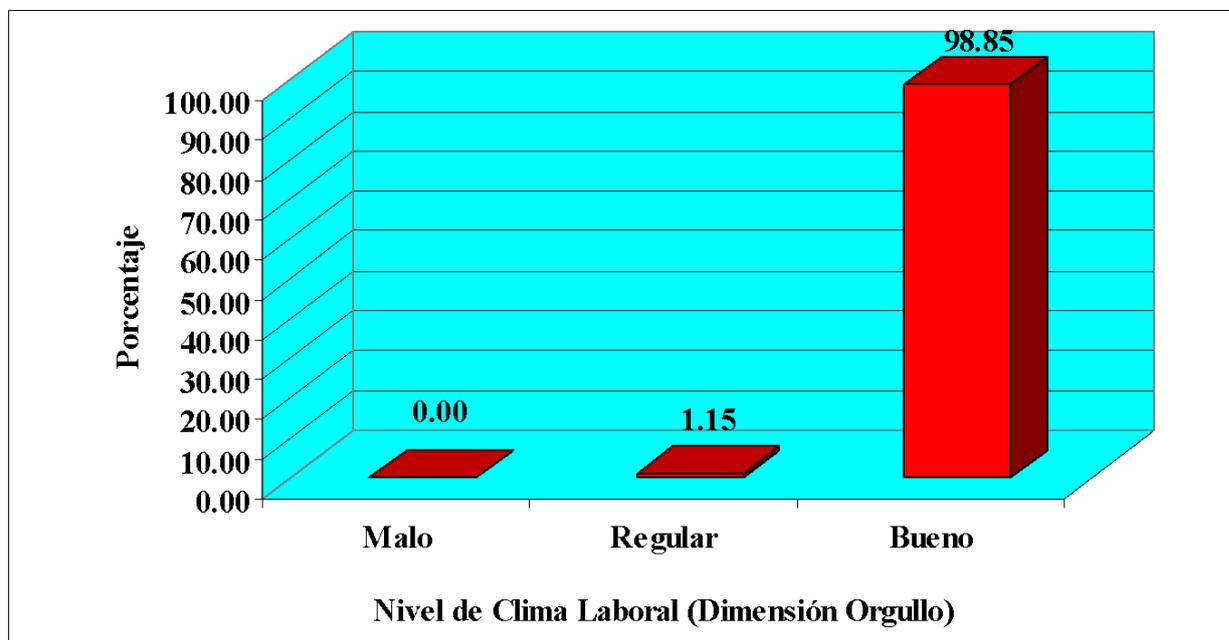
Distribución de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Orgullo)

Nivel de Clima Laboral (Dimensión Orgullo)	N	%
Malo	0	0.00
Regular	01	1.15
Bueno	86	98.85
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Orgullo según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 13

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Orgullo).



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Orgullo según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 13 se observa que los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Orgullo), el 98.85% su nivel es bueno (representa a 86 colaboradores), mientras que el 1.15% su nivel es regular (representa a 01 colaborador).

Tabla 14

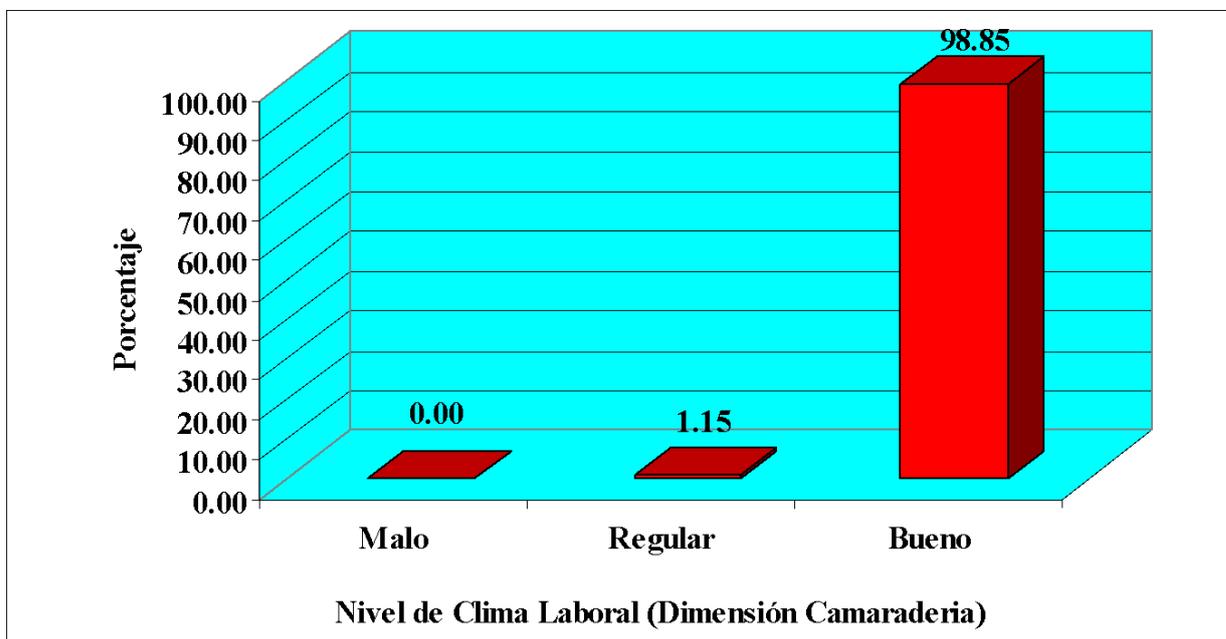
Distribución de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Camaradería)

Nivel de Clima Laboral (Dimensión Camaradería)	N	%
Malo	0	0.00
Regular	01	1.15
Bueno	86	98.85
Total	87	100.00

Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Camaradería según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

Figura 14

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Camaradería).



Fuente: Elaboración propia. Percepción de la dimensión Camaradería según los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

En la Tabla y Figura 14 se observa que los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral (Dimensión Camaradería), el 95.85% su nivel es bueno (representa a 86 colaboradores), mientras que el 1.15% su nivel es regular (representa a 01 colaborador).

Tabla 15

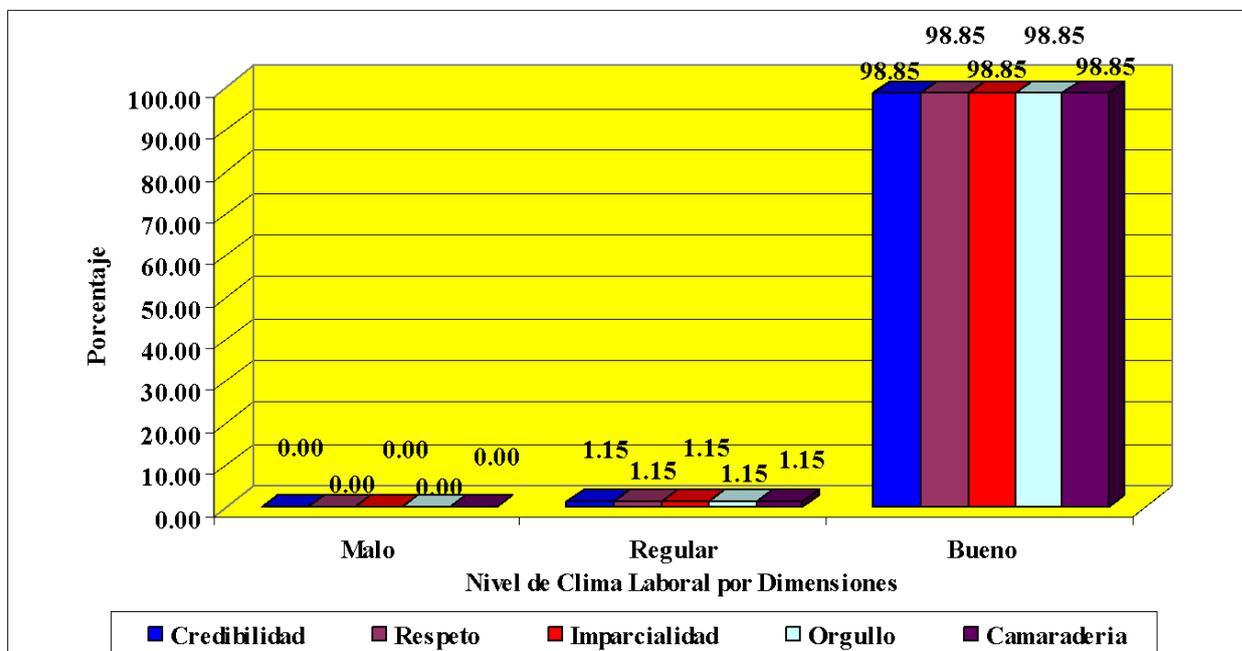
Distribución de los colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral por dimensiones Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería.

	Credibilidad		Respeto		Imparcialidad		Orgullo		Camaradería	
	Fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%	fi	hi%
	Malo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0
Regular	01	1.15	01	1.15	01	1.15	01	1.15	01	1.15
		98.8		98.8		98.8		98.8		98.8
Bueno	86	5	86	5	86	5	86	5	86	5
Total	87	100	87	100	87	100	87	100	87	100

Fuente: Elaboración propia. Consolidado de Nivel de Clima Laboral por dimensiones en colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar

Figura 15

Porcentaje de los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo del año 2021 según Nivel de Clima Laboral por dimensiones Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería.



Fuente: Elaboración propia. Consolidado de Nivel de Clima Laboral por dimensiones en colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar

En la tabla del 11 al 15, se muestra que el Nivel de Clima Laboral en la Dimensión de Respeto, es bueno, lo cual significa que los colaboradores se sienten reconocidos, apreciados, y valorados. En la tabla 12, se muestra que el Nivel de Clima Laboral en la Dimensión de Imparcialidad, es bueno, lo cual significa que los colaboradores perciben que se los trata con equidad sin favoritismo. En la tabla 13, se muestra que el Nivel de Clima Laboral en la Dimensión Orgullo, es bueno lo cual significa que los colaboradores se identifican con las diferentes facetas de la organización, relacionadas con el trabajo, con el equipo, y los sentimientos que generan la empresa. En la tabla 14, se muestra que el Nivel de Clima Laboral en la dimensión de camaradería, es bueno, lo cual significa que los colaboradores se comportan con inteligencia emocional frente a diversas situaciones, sin perder el sentido del equipo.

En la tabla 15 se hace un resumen de todos los resultados de las dimensiones de Clima Laboral.

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 01

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

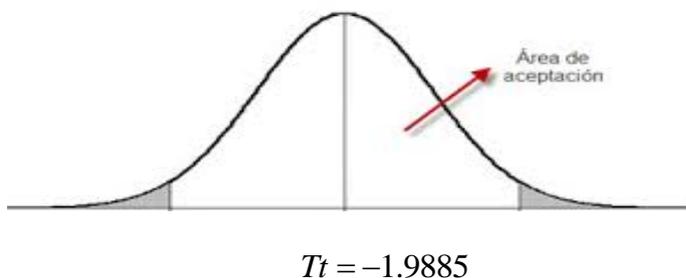
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.779}{\sqrt{\frac{(1-(0.779)^2)}{87-2}}} = 11.4541$$

Grado de Libertad $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 16

Relación entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional	Clima laboral
Rho	,779**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

**p<0.01

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONSTRASTACION DE HIPOTESIS N° 02

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Valores) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Valores) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

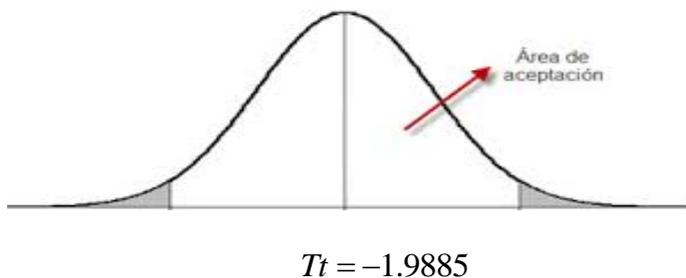
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.522}{\sqrt{\frac{1-(0.522)^2}{87-2}}} = 5.6423$$

Grado de Libertad $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ Con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Valores) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 17

Relación entre cultura organizacional (Dimensión Valores) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional (D1)	Clima laboral
Rho	,522**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 03

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Creencias) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Creencias) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

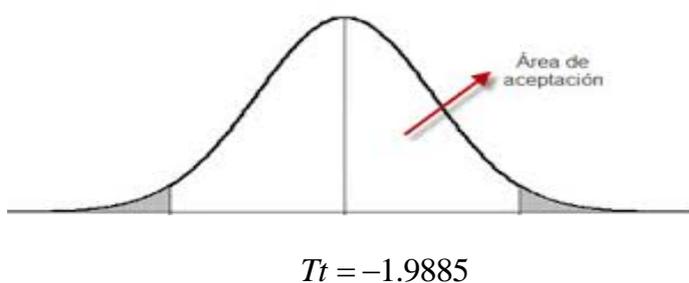
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.463}{\sqrt{\frac{(1-(0.463)^2)}{87-2}}} = 4.8159$$

Grado de Libertad $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Creencias) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 18

Relación entre cultura organizacional (Dimensión Creencias) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional (D2)	Clima laboral
Rho	,463**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPOTESIS N° 04

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Clima) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Clima) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, del año 2021.

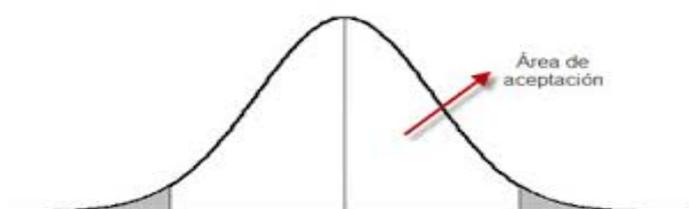
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.497}{\sqrt{\frac{(1-(0.497)^2)}{87-2}}} = 5.2804$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$Tt = -1.9885$$

$$Tt = 1.9885$$

DESICION: Ho se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Clima) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 19

Relación entre cultura organizacional (Dimensión Clima) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional (D3)	Clima laboral
Rho	,497**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONSTRASTACION DE HIPOTESIS N° 05

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Normas) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Normas) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

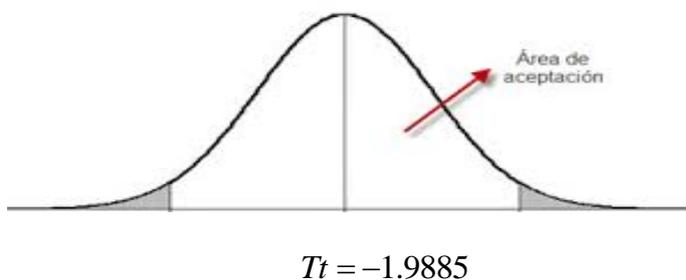
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.620}{\sqrt{\frac{1-(0.620)^2}{87-2}}} = 7.2854$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Normas) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000+$

Correlaciones

Tabla 20

Relación entre cultura organizacional (Dimensión Normas) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional (D4)	Clima laboral
Rho	,620**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 06

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Símbolos) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Símbolos) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

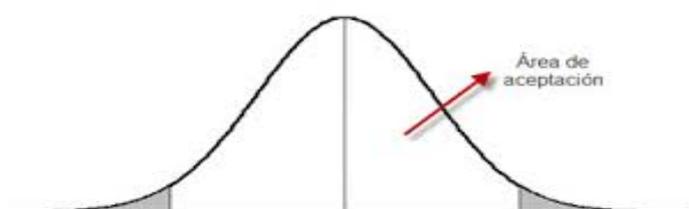
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{1-\rho^2}{n-2}}} = \frac{0.453}{\sqrt{\frac{1-(0.453)^2}{87-2}}} = 4.6847$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$Tt = -1.9885$$

$$Tt = 1.9885$$

DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Símbolos) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, del año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 21

Relación entre cultura organizacional (Dimensión Símbolos) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional (D5)	Clima laboral
Rho	,453**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 07

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Filosofía) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Filosofía) y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

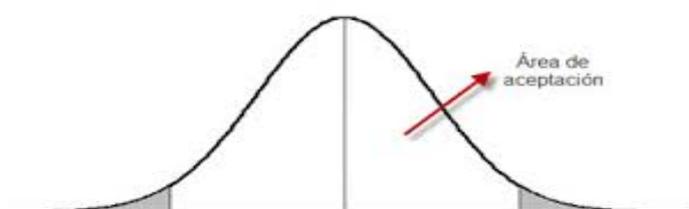
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.441}{\sqrt{\frac{(1-(0.441)^2)}{87-2}}} = 4.5301$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$Tt = -1.9885$$

$$Tt = 1.9885$$

DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto Existe relación entre cultura organizacional (Dimensión Filosofía) y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 22

Relación entre cultura organizacional (Dimensión Filosofía) y clima laboral en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional (D6)	Clima laboral
Rho	,441**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 08

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Credibilidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Credibilidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

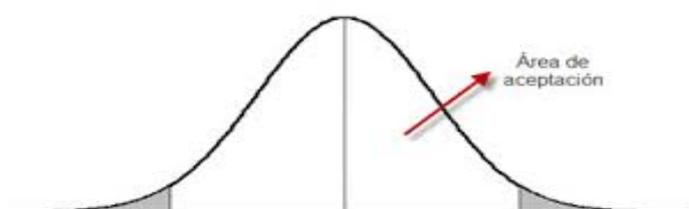
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.779}{\sqrt{\frac{(1-(0.779)^2)}{87-2}}} = 11.4541$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$Tt = -1.9885$$

$$Tt = 1.9885$$

DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Credibilidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 23

Relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Credibilidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional	Clima laboral (C1)
Rho	,779**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 09

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Respeto) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Respeto) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

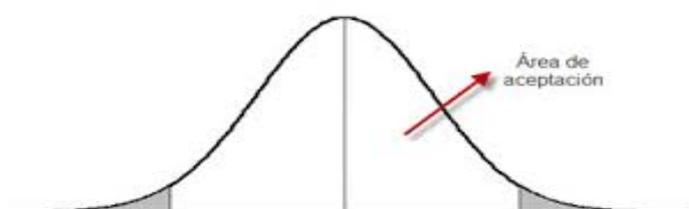
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.779}{\sqrt{\frac{(1-(0.779)^2)}{87-2}}} = 11.4541$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$Tt = -1.9885$$

$$Tt = 1.9885$$

DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Respeto) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 24

Relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Respeto) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional	Clima laboral (C2)
Rho	,779**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 10

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Imparcialidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Imparcialidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

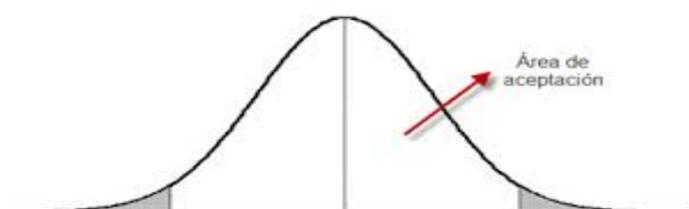
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.779}{\sqrt{\frac{(1-(0.779)^2)}{87-2}}} = 11.4541$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$Tt = -1.9885$$

$$Tt = 1.9885$$

DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Imparcialidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 25

Relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Imparcialidad) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional	Clima laboral (C3)
Rho	,779**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 11

HIPÓTESIS. -

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Orgullo) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Orgullo) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

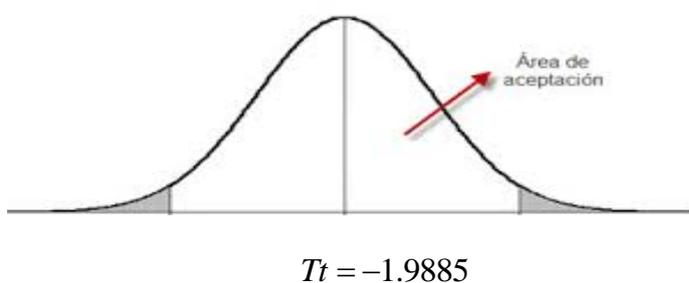
NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.779}{\sqrt{\frac{(1-(0.779)^2)}{87-2}}} = 11.4541$$

Grado de Libertadd $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



DESICIÓN: Ho se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Orgullo) en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 26

Relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Orgullo) en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional	Clima laboral (C4)
Rho	,779**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p= valor de confiabilidad

Rho= Coeficiente de correlación

CONTRASTACION DE HIPÓTESIS N° 12

HIPÓTESIS

Hipótesis Nula: No Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Camaradería) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021.

Hipótesis Alternativa: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Camaradería) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, del departamento de la Libertad en el año 2021.

NIVEL DE SIGNIFICANCIA: $\alpha = 0.05$

ESTADÍSTICA DE PRUEBA: T de student (coeficiente de Spearman)

$$T = \frac{\rho}{\sqrt{\frac{(1-\rho^2)}{n-2}}} = \frac{0.779}{\sqrt{\frac{(1-(0.779)^2)}{87-2}}} = 11.4541$$

Grado de Libertad $n-2=125-2=123$ $T_{\text{tabla}}=1.9885$ con un nivel de significancia del 5%

REGIONES



$$T_t = -1.9885$$

$$T_t = 1.9885$$

DESICIÓN: H_0 se Rechaza, por lo tanto, Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Camaradería) en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021, mediante la prueba estadística T de Student (coeficiente de Spearman) a un nivel de significancia del 5%. Con un $p=0.000$

Correlaciones

Tabla 27

Relación entre cultura organizacional y clima laboral (Dimensión Camaradería) en la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021

Cultura organizacional	Clima laboral (C5)
Rho	,779**
P valor	,000
N	87

Fuente. Elaboración propia. Datos a partir de la muestra de colaboradores de una tienda de mejoramiento del hogar.

** $p < 0.01$

p = valor de confiabilidad

Rho = Coeficiente de correlación

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

En la hipótesis general, la cual afirma si: Existe relación entre cultura organizacional y clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que si existe relación entre la cultura organizacional y el clima laboral, percibiendo los colaboradores un nivel alto con respecto a la cultura organizacional de la tienda y un nivel bueno en el clima laboral. Observándose que entre los colaboradores tienen la noción que sus acciones priman en sus relaciones laborales, teniendo en cuenta que con cada actitud suma con los valores de la tienda de mejoramiento del hogar; por ello, pueden percibir que la empresa les da una sensación de seguridad, teniendo valor las apreciaciones de sus superiores, teniendo el apoyo necesario para desarrollarse laboralmente con los demás colaboradores en equipos de trabajo, mediante un trato justo y adecuado.

Por lo tanto, la cultura organizacional se define en base a los valores, los principios que se brindan, respetando un conjunto de tradiciones y maneras en cómo se desarrollan los procesos que influyen en las conductas de los colaboradores de la empresa, teniendo como visión la evolución de estos con el tiempo (Robbin, 2010). Observándose que entre los colaboradores se promueve frecuentemente el trabajo en equipo, adoptando la idea que la empresa les influye positivamente por su modalidad o procesos de trabajo, permitiéndoles aprender y progresar como personas dentro de un ambiente de cooperación, sintiéndose libres frente a los horarios de entrada y salida en la tienda de mejoramiento del hogar. Observándose dicho resultado en colaboradores donde la cultura de su empresa tuvo una influencia positiva para el desarrollo de sus tareas (Ortega, 2020; Hospinal, 2014).

Además, para Brunet (2011) el clima laboral es la percepción del propio colaborador frente a su trabajo, o el rendimiento en sus tareas, considerando la satisfacción del colaborador, y su desenvolvimiento en el ambiente laboral, teniendo la noción de que si en verdad les gusta mucho trabajar en la empresa. De tal modo, los trabajadores expresarían su satisfacción relacionado al área donde se desarrollan sus actividades, teniendo consideración de sus compañeros de trabajo,

vinculando sus sentimientos con la tienda de mejoramiento de hogar, sin perder de vista sus objetivos y contribuciones para la empresa como para el consumidor, de tal forma que al adaptarse al entorno se sienten libres de ser ellos mismos y celebrar eventos especiales, así como también entretenerse donde trabajan porque la misma empresa les hace sentir que son bienvenidos.

Otro punto significativo, es el conocimiento de que la tienda de mejoramiento del hogar, les da la oportunidad a quienes se encuentran en constante compromiso, el poder pertenecer realizar una línea de carrera, dado que los colaboradores sienten que sus acciones en su puesto de trabajo forman parte de sí mismos, influenciando también a otras personas al socializar, al contar con buenas cualidades y actitudes, transmitiendo sus logros y cooperando para conseguir los objetivos, la visión, y valores de la tienda de mejoramiento del hogar. Por ello, se manifiesta que no basta con alinear la empresa y su visión compartida, sino también crear procesos de cambio con respecto a los objetivos de la organización (Felcman, 2015).

Según Levering (2000), el trabajar en una empresa debe basarse en los vínculos laborales cuyos cimientos sean mediante la confianza, la cual se demuestra con la credibilidad, manteniendo un respeto e imparcialidad con los compañeros de trabajo, siendo por ello muy importante la relación del colaborador con su trabajo. En los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar, tienen una buena percepción de que a todos se les paga justamente por el trabajo que hacen, sintiendo que todos tienen la misma oportunidad de recibir un reconocimiento especial por sus esfuerzos, siendo transparentes, objetivos y justos, teniendo la confianza de que sus compañeros de trabajo están también comprometidos a realizar un trabajo adecuado.

Además, perciben que la empresa si les brinda la suficiente capacitación o entrenamiento con el objetivo de promover el desarrollo de sus habilidades profesionales, brindándoles recursos, herramientas y equipos para hacer el trabajo, dado que la empresa cuenta con la infraestructura e instalaciones adecuadas para crear un buen ambiente de trabajo, de tal forma que perciben que se puede fomentar que las personas equilibren su vida laboral y su vida personal o familiar, obteniendo de ello unas respectivos beneficios especiales y únicos que no solo

abarcan lo económico. Según Robbin y Coulter (2010), toda organización tiene precisamente una cultura, pero no influyen en las actitudes de sus colaboradores, existiendo culturas fuertes donde los valores fundamentales están internalizados en sus trabajadores, siendo compartidos entre los colaboradores.

En la hipótesis específica: Existe relación entre cultura organizacional y credibilidad en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que si existe relación entre cultura organizacional y credibilidad en la tienda de mejoramiento del hogar, siendo percibido por sus colaboradores con un nivel alta en cultura organizacional y un nivel bueno en su credibilidad, observándose que los colaboradores cuentan con el respaldo de la empresa al comunicarles cualquier asunto que sea de importancia y relacionados a la empresa, siendo algunos reportes dirigidos a un área o a uno de ellos; además, los colaboradores pueden dar seguridad que las personas que ingresan a la empresa, van encajando y adaptándose muy bien con la cultura de la empresa.

La dimensión credibilidad se basa en la seguridad percibida por los colaboradores, especialmente los directivos, acerca de su manera de actuar y hacer las cosas son congruentes con sus palabras, de tal forma que se apoya al desarrollo profesional de los colaboradores, brindándoles un trato humano (Levering, 2000). De tal forma que los colaboradores cumplen responsablemente con sus actividades de manera eficiente, encontrando soluciones a las diferentes problemáticas de la empresa, en cada una de sus áreas, dialogando con los colaboradores para retroalimentar sus aprendizajes y corregir algunas carencias, evitando llegar a realizar una reducción de personal innecesariamente. Observándose resultados similares en colaboradores donde la adecuada cultura de la empresa les permite actuar con veracidad con otros compañeros del trabajo (Montaña y Torres, 2015).

También, la credibilidad brinda a los directivos y jefes de área a ser congruentes con sus opiniones y manera de pensar, siendo honestos y actuando con ética, de tal forma que entre los colaboradores se apoya sus opiniones y sentimientos cuándo se toma alguna decisión, manteniendo así el equilibrio y consideración a los colaboradores (Levering, 2000). Por ello, los trabajadores realizan adecuadamente sus actividades acordes a su área, teniendo una calidad laboral en sus tareas, de tal forma que coherentemente pueda gestionar su vida

laboral como su vida familiar, dado que justamente reciben pagos de compensaciones y beneficios, y también se les ofrece oportunidades de desarrollo de carrera, resolviendo problemas a nivel individual.

Desde esta perspectiva se entiende a la empresa como todo un sistema sociocultural que se manifiesta con el éxito mediante sus colaboradores con una misión, visión y objetivos, de tal modo que cada uno de las personas involucradas pone su esfuerzo y dedicación para sacar adelante a la empresa (Felcman, 2015). Entre los colaboradores, al tener un vínculo con la empresa, desarrollan un sentimiento de pertenencia, adaptándose su personalidad a las necesidades de la empresa, por lo tanto están comprometidos a cooperar entre distintos grupos humanos para llevar a cabo tareas coordinadas; además, cada uno pone de su parte para generar las condiciones necesarias para percibir adecuadamente el ambiente de trabajo.

Los trabajadores que se esfuerzan en sus tareas dentro de la empresa, quieren dar buen testimonio de quienes son e

n su puesto de trabajo, desean ser reconocidos y premiados adecuadamente acorde a sus metas objetivo, dado que dicha credibilidad o verificación permitirá obtener beneficios tanto para ellos como para sus familias, incluso parte de las vivencias en el trabajo son los ascensos mediante la consideración de la empresa por las habilidades de sus propios colaboradores antes que buscar personas externas para algún puesto. Según Franklin y Krieger (2011) dentro de la empresa resulta relevante la unión o la fuerza de las relaciones laborales, porque mientras más profundamente arraigada son, la cultura en la empresa se consolida.

En la hipótesis específica: Existe relación entre cultura organizacional y respeto en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Se obtuvo como resultado que si existe relación entre cultura organizacional y respeto en una tienda de mejoramiento, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en cultura organizacional y un nivel bueno en la dimensión respeto, observándose en los colaboradores que su confianza también se basa en el respeto, sabiendo que en el proceso de las actividades en la tienda de mejoramiento del hogar, es saber reconocer los logros de los compañeros, apreciando a cada uno de ellos y valorando las relaciones interpersonales.

En cuanto a la dimensión respeto, es definido como un pilar de la confianza, tomando como base el reconocimiento y valoración interpersonal, manifestando que entre todos se puede lograr un buen lugar de trabajado, siendo esencial el confiar en los líderes y los colaboradores, sin importar quiénes son o lo que hacen para la empresa, conllevando a lograr un gran ambiente laboral (Bush, 2018). Parte del respeto hacia los colaboradores de la empresa, se evidenció reflejado en el ofrecimiento de diferentes capacitaciones o en la realización de entrenamientos con el objetivo de promover el desarrollo de sus habilidades; además, en la tienda de mejoramiento del hogar se les brinda a los colaboradores ciertas facilidades como recursos y equipos necesarios para hacer un buen trabajo. Resultado similar se observaron en el estudio de Hospinal (2014), en la cual los trabajadores obtuvieron buenos resultados a partir del respeto inculcado entre ellos y los demás usuarios.

Según Bus (2018), afirma que una cultura de la empresa que demuestra un nivel adecuado de confianza, es un lugar donde las actividades laborales se basan en lazos de confianza, siendo relevante que los colaboradores perciban un buen clima cuando observan que sus jefes transmiten con el ejemplo sus competencias y comunicación, recibiendo un trato adecuado y equitativo por el hecho de ser personas y profesionales. Al mejorarse las competencias de los colaboradores, puede aumentar las oportunidades de seguir aprendiendo dentro de su área o ser promovido a un siguiente puesto de trabajo, dado que las condiciones del trabajo brindan la seguridad física, ofreciendo un ambiente psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar.

Un punto importante dentro de la empresa para sus colaboradores se puede añadir la adecuada infraestructura que tiene en todas sus tiendas e instalaciones distintas para una adecuada organización, contribuyendo a crear un clima de trabajo donde los propios colaboradores sean quienes fomenten el poder equilibrar su vida de trabajo y su vida personal, teniendo beneficios especiales y únicos en la empresa. Para muchas empresas, el lograr que sus colaboradores perciban que existe respeto es todo un reto, porque influyen factores como las competencias, límites, jerarquía, y el estatus; además, los líderes requieren de ciertas actitudes empezando por ser genuinos en el buen trato con los colaboradores (Bush, 2018).

Según Levering (2000), en una empresa con una cultura de compromiso, los directivos frente a los colaboradores se muestran imparciales, sin favoritismo y con un trato justo, mostrando apertura, una comunicación flexible y promoviendo una vida saludable para todos los integrantes de la organización. En caso de los colaboradores, se puede tomar en cuenta que los líderes de cada área realizan una gestión adecuada, que influye en los colaboradores mediante la inspiración y motivación, para darles oportunidades, desarrollar sus potencialidades y una mentalidad de triunfadores; además, cuando perciban alguna dificultad, el gerente puede ayudarles a mantener y luchar por sus metas y objetivos, tomando la oportunidad de decirle en persona cuáles son sus faltas.

En la hipótesis específica: Existe relación entre cultura organizacional e imparcialidad de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Se obtuvo como resultado que existe relación entre cultura organizacional e imparcialidad de una tienda de mejoramiento, percibiéndose un nivel alto en cultura organizacional y un nivel bueno en la dimensión imparcialidad, observándose en los colaboradores que para trabajar debe prevalecer las necesidades equitativas entre los grupos de trabajo, siendo imparciales al momento de terminar un trabajo, respetando que a cada uno de ellos se les da un pago justo por lo que hacen dentro de la empresa.

La dimensión imparcialidad, se define como una vía que contribuye al clima laboral en cuanto al sentido de equidad o imparcialidad, empezando desde los líderes y su trato a los colaboradores de forma igualitaria e imparcial (Bush, 2018). Por lo que, entre los colaboradores al laborar en una empresa muy numerosa y de varios procedimientos, expresan su imparcialidad a través de un trato justo, para poder satisfacer sus necesidades acordes a sus salarios y ascensos; además de obtener un reconocimiento mensual por las constantes buenas acciones con los clientes o consumidores o el propio reconocimiento de haber destacado en las distintas tareas dentro de su área de trabajo. Dicho resultado se pudo observar en colaboradores cuya cultura empresarial les permite realizar buenas acciones en base a la guía de sus propios líderes (Gavino, 2018).

En la tienda de mejoramiento del hogar suele hacerse mucha referencia que los colaboradores y sus jefes, tienen el mismo trato, indiferentemente del puesto

que tengan, dado que la empresa promueve en su cultura que todos los integrantes puedan percibir la misma transparencia en los procesos de trabajo, logrando todos alcanzar los mismos objetivos comunes y recibiendo un trato justo. Para alcanzar dicha confianza y por ende esa credibilidad en la imparcialidad, es crucial desarrollar la comunicación y retroalimentación adecuada, para evitar malas interpretaciones, por lo que empresas con una cultura abiertas, tendrán colaboradores que sin temor puedan ser sinceros al transmitir sus opiniones y recomendaciones (Levering, 2000).

Los colaboradores perciben buenos niveles en dichas dimensiones, ellos distinguen que no existe en algún momento situaciones donde se vean manipulados por otras personas de la misma o diferente jerarquía, tienen en cuenta que la comunicación impartida en la empresa es clara y no basada en rumores, pudiendo conseguir sus objetivos de forma honrada, tomando en cuenta que dentro de la empresa existen personas que ingresan y permanecen en el trabajo, recibiendo un trato justo sin importar su edad, su condición económica, sin discriminar por su identidad de género, inclusive sin discriminar su orientación sexual. Dentro de una empresa con apertura a sus colaboradores, si la persona considera que se le ha tratado injustamente, sabe que tendrá la oportunidad de ser escuchado y que se lo tratarán con justicia (Levering, 2000).

A nivel experiencial, se puede observar que los colaboradores se toman en cuenta en diferentes aspectos, trabajando mucho el respeto y la tolerancia, logran adaptarse y poder formar parte del grupo de trabajo, cuando se capacitan y entrenan constantemente, logran tener la oportunidad de tener un reconocimiento por sus buenos avances y logros de objetivos, y en cuanto a los ascensos en la empresa se evidencia por medio de los colaboradores en que es una empresa que trata frecuentemente de ser transparente, objetiva y justa con las remuneraciones, ascensos y otros incentivos. Según Levering (2000), la información debe estar disponible para todos los trabajadores acerca de los procedimientos para los ascensos, si existen líneas de carrera, cuáles son las políticas de la empresa, y en qué casos se amonesta o se felicita.

En la hipótesis específica: Existe relación entre cultura organizacional y orgullo de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Se obtuvo

como resultado que existe relación entre cultura organizacional y orgullo de una tienda de mejoramiento, percibiéndose por parte de los colaboradores un nivel alto en cultura organizacional y un nivel bueno en la dimensión orgullo, observándose en los colaboradores que su sentido de pertenencia les hace sentir bien de poder trabajar en las instalaciones de la tienda de mejoramiento del hogar, pudiendo conocer sus objetivos de su puesto laboral, así como también el saber cómo su trabajo contribuye a los resultados del negocio de la empresa.

La dimensión orgullo se relaciona con los sentimientos percibidos de la empresa, relacionados con la labor, con la interacción de las personas que conforman equipos, independientemente del tamaño o el rubro de la empresa (Portafolio, 2007). Pudiendo observarse que cuando los colaboradores se encuentran en confianza hacia aquellas personas para quienes trabaja en la empresa, siente un orgullo al pertenecer a la empresa y disfruta de poder compartir con otras personas en un sentido amistoso, sienten que en el trabajo cada día tienen la oportunidad de hacer lo que mejor hacen según sus habilidades, tomando consideración que el trabajo les resulta valioso y les dignifica como personas. Situación similar se observó en colaboradores cuya cultura organizacional les transmite sentimientos de orgullo al pertenecer a una empresa consolidada (Cordero, 2020).

En otra situación, cuando los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar, observan que rinde fruto sus esfuerzos y ven lo que pueden lograr, sienten también ese orgullo de pertenecer a la empresa, además de que a cada uno se les entrena e inculca el valor que tiene cada uno de ellos, pudiendo confiar en que sus compañeros de trabajo están comprometidos a realizar un trabajo excelente. Según Levering (2000), menciona que parte de la mejora en la percepción de orgullo se debe a aspectos primordiales dentro de los procesos de gestión humana como el escoger al personal adecuado, debiéndose reclutar gente adecuada para que se adecúe a la cultura de la empresa, demostrando los valores de la compañía y que es una empresa amigable.

Cuando los colaboradores pasan de la adaptación a la costumbre, después de estar laborando consecutivamente, sienten que en base a sus logros pueden trabajar en la empresa por mucho tiempo, pudiendo expresar a las demás personas

que es genuino su sentido de pertenencia y que está orgulloso de decir que trabaja en la tienda de mejoramiento del hogar, siendo un lugar acogedor donde pueden llegar a trabajar con motivación y sintiéndose bien por la manera en cómo contribuyen como organización a la comunidad. Según Levering (2000), un punto importante en este sentimiento de orgullo es transmitir una comunicación honesta desde el principio, siendo primordial explicarles a los colaboradores cuáles son las políticas e ideología de la empresa y la cultura, brindando una bienvenida acogedora, en su lugar de trabajo.

Los colaboradores perciben que en la empresa pueden aprender nuevas expectativas, dado que la empresa aprovecha la oportunidad de dar a conocer lo que un colaborador puede llegar a percibir de la empresa, enseñando los valores, la visión y misión de la tienda de mejoramiento del hogar, y que a través de los hechos respalden las palabras y los valores de cada personal jefe o supervisor, obteniendo que el propio colaborador será quien contribuya a los resultados del negocio en dicha tienda, teniendo un buen compromiso, y saben que pueden contar con sus compañeros de trabajo, teniendo cada día la oportunidad de hacer lo que mejor hacen, con la confianza de preguntar si los procesos que realizan vienen siendo los adecuados.

En la hipótesis específica: Existe relación entre cultura organizacional y camaradería de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que existe relación entre cultura organizacional y camaradería de la tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en cultura organizacional y un nivel bueno en camaradería, observándose que en los colaboradores se usa mucho su capacidad para resolver problemas o dificultades, ya sea esto a nivel individual o grupal, tomando medidas proactivas frente a situaciones diversas que puedan estar suscitándose en el puesto de trabajo.

Por lo que la dimensión camaradería se puede definir como el uso de la inteligencia emocional en los colaboradores, evaluando su manera de comportarse frente a las diversas situaciones, sin perder el enfoque de equipo (Portafolio, 2007). Por lo que los colaboradores de la empresa se aseguran de tomar acciones conjuntas para solucionar situaciones diarias en el área laboral, dado que se

fomenta mucho el apoyo entre colaboradores, se cuenta con una comunicación adecuada, desarrollando celebraciones y actividades de orientación de equipo, permanentemente; en las diversas sedes de la tienda de mejoramiento del hogar se promueve el alcance de las metas corporativas mediante herramientas lúdicas que ofrece la empresa, estructurando la camaradería en el compañerismo y cuidado de los unos con los otros. Resultado similar se pudo observar en el estudio de Melián (2017), donde la cultura de la empresa les promueve a realizar adecuados vínculos laborales.

Mediante la camaradería, los colaboradores también pueden expresar que pueden libremente decir lo que piensan en alguna situación, también de tener la oportunidad de ser ellos mismos en su puesto de trabajo; además, la empresa los premia y reconoce de diversas maneras, por ejemplo, se dan el espacio para la celebración de eventos especiales como las fechas calendario, cumpleaños de cada uno de los miembros del equipo, actividades de esparcimiento, entre otras actividades. Según Chiavenato (2007), las empresas actuales procuran mucho el cuidado de sus colaboradores, siendo ellos el motor principal de las empresas, buscando tener en ellos una visión como personas proveedoras de servicios, manejando adecuadamente los recursos y brindando conocimientos y demostrando competencias.

Según Franklin y Krieger (2011), la cultura en las empresas también se encuentra en los diferentes vínculos entre las personas, sumado a las técnicas organizacionales, observándose en los modos de interacción, en sus valores compartidos y sus pensamientos, incluso en la estructura que contenga la empresa. Entre los colaboradores se imparte mucho la libre expresión, siendo en la tienda de mejoramiento del hogar flexibles probablemente en cuanto a la aceptación de las diversas creencias, expresiones artísticas, una base ética percibida, e incluso en percepción del ambiente de trabajo a nivel estructural y cooperativo, priorizando en los integrantes la búsqueda de soluciones adecuadas frente a las dificultades.

Un punto adicional es acerca de las interacciones que tiene el personal, cuando se integra nuevo personal existe una cohesión en sus conductas, integran rápidamente al nuevo colaborador al equipo de trabajo, lo cual es beneficioso para mantener la actividad en la cadena de procesos o en el ritmo de trabajo. Según

Chiavenato (2007), la cultura organizacional refleja la manera en cómo la empresa aprendió a manejar su ambiente de trabajo, siendo relevante el registro de la frecuencia de las conductas observadas en sus trabajadores, haciendo uso de diálogos, con una comunicación asertiva, denotando entre ellos sus características parecidas, así como el lenguaje no verbal y ademanes.

En la hipótesis específica: Existe relación entre valores y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que existe relación entre valores y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en la dimensión valores y un nivel bueno en el clima laboral, observándose en los colaboradores que en su actuar diario lo realizan mediante juicios de valor y mediante acciones que consideran ello como éticas, sin perjudicar su propio trabajo como el trabajo de sus demás compañeros, trabajando todos bajo un mismo enfoque o ideología basado en la cultura de la empresa.

Por lo que la dimensión valores se define como la creencia en los colaboradores sobre lo que es apropiado y lo que no lo es, se basa en los valores con las conductas de los colaboradores de una empresa, conllevando a cumplir con los objetivos organizacionales; además, conforman un pensamiento traducido en las decisiones diarias (Franklin y Krieger, 2011). En los colaboradores se fomenta un ambiente de trabajo donde los colaboradores buscan constantemente innovar en sus tareas diarias, encontrando nuevas formas y accesos para abreviar el trabajo, de tal forma que los procesos se van haciendo más innovadores, por lo que todos los colaboradores en sus respectivas áreas de trabajo se concentran en su dialogo de equipo y decisiones conjuntas para llevar a cabo sus tareas de la mejor manera. Dicho resultado pudo observarse en colaboradores donde el buen clima de trabajo les transmite la expresión de sus valores en su puesto de trabajo y con el cliente (Caal, 2015).

De acuerdo con Franklin y Krieger (2011), en una empresa se vela la gestión por el cumplimiento de las metas y los objetivos organizacionales, estando integrada con la gestión por valores; por otro lado, en las empresas suelen los directores centrarse más en la parte racional del sistema de valores. Los colaboradores de la tienda muestran como valor agregado y competitividad sus

propios valores y principios, que van consonancia con los valores de la empresa, manteniendo una actitud proactiva, manteniendo su integridad, brindando un trato de amabilidad tanto entre el propio personal como para las personas que acuden en modalidad de consumidores, denotando el respeto por su lugar de trabajo, entre otros valores que son tan importantes a nivel de eficacia, productividad y estrategia.

A nivel organizacional, toda empresa manifiesta que en su visión organizacional se debe enfocar hacia el futuro, sin perder el rumbo en el que se encuentra en el momento presente; a la vez, para que se tenga una visión organizacional exitosa, es necesario la relación auténtica con el negocio y los intereses de sus fundadores (Chiavenato, 2007). Con respecto a los valores de los colaboradores, se puede afirmar que ellos laboran con la visión de que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de cada una de sus partes, por lo que la empresa promueve el trabajo en equipo, teniendo en cuenta el cumplimiento tanto de las metas como de los objetivos, por eso los valores transmitidos de los colaboradores deben ir acorde con los de la empresa.

En la hipótesis específica: Existe relación entre creencias y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que existe relación entre creencias y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel medio en la dimensión creencias y un nivel bueno en el clima laboral, observándose que en los colaboradores tienen buenas consideraciones acerca del modelo de negocio que tiene la empresa, entre las posibles cuestiones que tendrían los colaboradores pueden ser el hecho de que para ingresar a la empresa sería necesaria una recomendación o influencia interna, por ejemplo.

Por lo que la dimensión creencia está definida por las diversas o posibles hipótesis o consideraciones que tiene el colaborador acerca del modelo de negocio en la organización, los cuáles pueden ser ciertas o falsas (Franklin y Krieger, 2011). Por ejemplo, en los colaboradores no podrían pensar si el salario que reciben por su labor en la empresa realmente sería el adecuado, dado que cada puesto de trabajo tiene sus propios requerimientos y grupo de competencias necesarias para su desenvolvimiento adecuado, por lo que los pagos que perciben van acorde al puesto previamente evaluado. Resultado similar se pudo observar en

colaboradores con un adecuado clima laboral que les brinda seguridad y credibilidad (Ruíz, 2021).

Según Franklin y Krieger (2011), la cultura en las empresas debe tomar en cuenta las interrelaciones de las personas como un conjunto de técnicas organizacionales, dando como resultado la observación de modos de interacción interpersonal, acorde a los valores compartidos y a sus pensamientos, conformando el grupo de creencias compartidas entre la empresa y el colaborador. Parte de las buenas creencias que tienen los colaboradores es acerca de los suministros que les brinda la empresa, encontrándose herramientas necesarias para el cumplimiento adecuado de su trabajo, así como también tienen la creencia de que la empresa si se responsabiliza por la seguridad e integridad de cada uno de ellos.

Otro aspecto es en cuanto a la manifestación que tienen las creencias activamente en los trabajadores, dado que al inicio dichas creencias se van respondiendo a medida que van experimentando los distintos cambios en el negocio, lo que mantiene el entusiasmo de los colaboradores al pertenecer a una empresa donde si se preocupa por su personal, impulsando el poder afrontar las dificultades o retos que se van presentando, teniendo como motivación el hecho de hacer realidad sus sueños individuales. El tener un enfoque claro establece una guía definida para evitar el fracaso, evitando así posibles confusiones dentro del equipo, y a su vez malos entendidos, y pobres decisiones; evitando también el afectar la cultura organizacional y el clima de trabajo (Chiavenato, 2007).

Los colaboradores saben perfectamente lo que la empresa busca a corto y largo plazo, dado que ayuda a definir sus objetivos, cuya contribución será más eficaz en la medida en que conozcan los objetivos de la empresa (Chiavenato, 2009). Por lo que a los colaboradores de la tienda se les brinda la información de la empresa y su puesto de trabajo, la dinámica del trabajo, cuáles son sus responsabilidades y qué tipo de metas deben alcanzar para sostener la productividad de la empresa, debiendo clarificarse desde un principio para que los colaboradores no se encuentren con rumores innecesarios acerca del funcionamiento de la empresa.

En la hipótesis específica: Existe relación entre la dimensión clima de la variable cultura organizacional y la variable clima laboral de la tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniéndose como resultado que existe relación entre la dimensión clima de la variable cultura organizacional y la variable clima laboral de la tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en la dimensión clima y un nivel bueno en su clima laboral, observándose en los colaboradores que pueden desarrollar sus actividades al percibir una atmosfera saludable para el desenvolvimiento personal, aflorando las buenas ideas y trabajo en equipo, además de los sentimientos del ambiente laboral que se hacen visibles en sus entornos de trabajo.

En la dimensión clima, se logra percibir una atmósfera determinada y acorde a los principios de la empresa, influenciando en el quehacer de los trabajadores y hasta en los sentimientos transmitidos dentro del ambiente organizacional (Chiavenato, 2007). Dando pase a los colaboradores de la tienda de mejoramiento del hogar, en percibir que la empresa les permite aprender y progresar como persona, dado que las actividades con el tiempo van innovándose y mejorando a nivel de procesos, sumándose a ello las capacitaciones y entrenamientos para el aprendizaje continuo, mucho de este aprendizaje marca significativamente al ser compartido entre las áreas de trabajo para que tengan noción de las funciones de otros compañeros de trabajo. Dicho resultado pudo observarse en colaboradores con un buen clima de trabajo, generando buenas condiciones para promover un trabajo satisfactorio (Hospinal, 2014).

Según Chiavenato (2007), el clima organizacional es el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo, afectando principalmente a los colaboradores y secuencialmente a los consumidores, encontrándose que prima en dicha relación la parte física como la emocional. En cuanto a los colaboradores, estos tienen una constante interacción fluida con los colaboradores de otras áreas, influenciando mucho su buena comunicación y trato hacia unos y otros, observándose el resultado de buenos vínculos en la correcta forma de cómo atender a los clientes, cómo es la relación con los proveedores, entre otros.

Al percibirse los colaboradores en un ambiente de cooperación dentro de la empresa, aprenden las diferentes dinámicas de trabajo, dado que no solo es

suficiente el conocer a los otros colaboradores en razón de compañerismo o camaradería, cuando se encuentran en una capacitación, se puede aprender los distintos procesos que conlleva cada área de trabajo, justificando diferentes variables entre todos, y resulta de mucha ayuda al momento que surgen dudas o preguntas de consulta por parte de los consumidores, invitando de esa manera a que se promueva una autonomía dentro del área de trabajo.

Según Chiavenato (2007), un punto importante es también el inspirar el trabajo, otorgando una promesa de valor y motivación donde los colaboradores puedan encontrar un camino que mejor se adapte a ellos. En este punto, los colaboradores van conociendo sus habilidades y fortalezas adicionales a medida que toman mayor experticia en sus tareas, permitiéndoles trabajar en una sola dirección frente a la situación, integrando un número de objetivos, que les permita entregar su tiempo, energía y conocimientos a la empresa; pueden percibir que la empresa les da esa autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo inclusive.

En la hipótesis específica: Existe relación entre normas y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que existe relación entre normas y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en la dimensión normas y un nivel bueno en el clima laboral, observándose que los colaboradores pueden seguir una serie de normas preestablecidas tanto a nivel general de la empresa, como a nivel genérico para el puesto de trabajo que ocupa, respetando los incisos que regulan su buen actuar y toma de decisiones.

La dimensión normas hace referencia a los estándares o reglas que envuelven a la organización, incluyendo la forma en cómo deben comportarse los trabajadores, siendo modelos de repertorio conductual que guían en su buen actuar sobre las cosas (Chiavenato, 2007). Denotando que los trabajadores para poder ingresar a sus respectivas áreas deben empezar desde su presentación acorde al bloque de actividades que va a desarrollar en la empresa, tomando en cuenta los implementos para resguardar su seguridad, como el uniforme respectivo brindado por la empresa, porque tienen conocimiento que la empresa a nivel de supervisión no puede darse el lujo de que ocurran probables accidentes laborales. Dicho

resultado pudo observarse en colaboradores cuyo clima en la empresa les delimita mediante normas que regulan su conducta en diferentes momentos (Gavino, 2018).

Otro aspecto a tomar consideración es la existencia en cuanto a la clarificación frente a los horarios de entrada y salida de la empresa, dado que muchas empresas, incluido la tienda de mejoramiento del hogar, establecen sus horarios a los colaboradores dentro de un rango de jornadas de seis a ocho horas laborales pero, activamente el personal se encuentra hasta esa cantidad de horas, debiendo dejar el lugar adecuadamente para las labores del día siguiente; además, en cuanto a los cambios de turno o ritmo de trabajo, los colaboradores también presentan un respaldo de la misma empresa debido a que se les brinda facilidades para los casos de jóvenes colaboradores que se encuentran estudiando o especializándose en un área específica.

Según Chiavenato (2007), manifiesta que la cultura de toda empresa cuenta con reglas que guían la conducta de los miembros, y estas conductas ayudan a cumplir o alcanzar la realización de los objetivos como empresa; a la vez, la cultura de toda empresa debe reflejar la mentalidad que predomina en su organización. Se puede afirmar que en la empresa hay normas respecto a la presentación personal de sus empleados, y dicha presentación antes mencionada es un reflejo y carta de presentación de la empresa frente a la sociedad, que les dice de forma indirecta cómo serpa el proceder del personal con la atención al cliente.

En la hipótesis específica: Existe relación entre símbolos y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, año 2021. Obteniendo como resultado que existe relación entre símbolos y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en la dimensión símbolos y un nivel bueno en el clima laboral, observándose que la empresa también promueve su cultura a través de diferentes eventos a lo largo del año para promover un clima de trabajo dinámico entre cada uno de sus colaboradores.

En la dimensión símbolos, hace referencia al conjunto de íconos, parte de los rituales que tienen de forma conmemorativa la empresa, y hasta las tradiciones esenciales que representan a la empresa y que lo realizan en ciertos meses o anualmente (Chiavenato, 2007). Los colaboradores pueden afirmar que, en el

transcurso del año, han ido experimentando la dinámica del trabajo en cuanto a las celebraciones de la empresa. teniendo consigo celebraciones especiales como el reconocimiento al personal “naranjito”, además de las fechas festivas por el día de cada profesional integrando parte de algún equipo de trabajo. Resultado similar se pudo evidenciar en una empresa cuyo clima promueve formas dinámicas para mantener colaboradores felices (Caal, 2015).

Según Chiavenato (2007), estos eventos son lineamientos establecidos y relacionados con el comportamiento dentro de la empresa, en sentido que termina influenciando tanto a los miembros experimentados como a los nuevos miembros, parte de las actividades es el poder realizar celebraciones dinámicas para mantener el buen desenvolvimiento profesional. Pudiendo suceder que la empresa posiblemente pueda recurrir al uso de incentivos como el sortear o premiar algún paquete de viaje, organizar algunas condecoraciones por parte del equipo de recursos humanos, y eventualmente el realizar premiaciones por la acción de buenas labores.

Los trabajadores con el pasar de cada día, mes a mes, toman mucha importancia a las programaciones que realiza la empresa para hacer algún reconocimiento y en especial que se entienda el significado de las ceremonias, tomando mayor representatividad el logo y los colores de la empresa, fomentando de esa manera la identidad y vínculo con la tienda de mejoramiento del hogar. Según Levering (2000), es importante tener espacios que promuevan la credibilidad de estas buenas acciones para promover una celebración, como la supervisión a puertas abiertas de las oficinas, promoviendo la buena comunicación, el mantenerse cerca de los colaboradores, estando cerca de su lugar de trabajo, caminar con ellos, demostrando no solo confianza y colaboración, sino que se sentirán integrados.

Una cultura fuerte en su forma de celebrar sus símbolos y con un excelente ambiente para trabajar, forman no solo equipos de trabajo, sino todo un conjunto de prácticas claras predestinadas a desarrollar el diálogo en los diferentes grupos de trabajo. Según Brush (2018), manifiesta que el ser tratado con respeto o no, en el trabajo trata de una sensación en la cual las personas entienden sobre sí mismas

y acerca de su propia valía, teniendo el poder notable de trascender el lugar de trabajo e influenciar en otras áreas importantes de la vida.

En la hipótesis específica: Existe relación entre filosofías y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, 2021. Obteniendo como resultado que existe relación entre filosofías y clima laboral de una tienda de mejoramiento del hogar, percibiéndose entre los colaboradores un nivel alto en la dimensión filosofías y un nivel bueno en cuanto al clima laboral, observándose que todo el personal debe estar advertido o notificado acerca de las políticas establecidas en la empresa, además de las ideologías que persigue la empresa como institución, las cuales orientan y guían a cada puesto de trabajo de manera jerárquica.

En la dimensión filosofías, puede ser entendida como las políticas establecidas e ideologías, que guían las acciones organizacionales (Chiavenato, 2007). Presentándose entre los colaboradores que el trabajo ciertamente va coherente con la misión y visión de la empresa, tomando en cuenta que al entrenar constantemente y demostrando un buen rendimiento laboral, cuando la empresa solicita una nueva vacante, la empresa toma en cuenta primero a sus trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas, lo cual le previene de posibles fugas de talento y promueve la sostenibilidad. Dicho resultado pudo observarse en una empresa cuyo clima persigue buenos ideales y ayuda a sus colaboradores a entender la visión de la empresa (Hospinal, 2014; Gavino, 2018).

Según Chiavenato (2007), la filosofía viene a conformar el grupo de políticas que incentivan las creencias sobre cómo tratar a empleados y clientes. Con respecto a los colaboradores, hacen notar que para la empresa, le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar, y como empresa que tiene una cultura fuerte y se compromete con sus empleados, los hace más leales, más comprometidos, teniendo como clave la manera en cómo se satisfacen las necesidades de sus colaboradores y clientes, tratando de entregar un servicio de calidad. Si los valores son claros y ampliamente aceptados, los colaboradores saben lo que deben hacer y lo que se espera de ellos, por tanto, pueden actuar rápidamente frente a las dificultades

Según Franklin y Krieger (2011), los valores que se componen en el pensamiento o filosofía de una empresa pueden ayudar para la guía de actuación

ante la incertidumbre de eventos incontrolables o difíciles. Por eso, la cultura debe ser lo más clara posible, advirtiendo que los valores son fundamentados para un aprendizaje de la cultura organizacional, siendo percibidos como valores que permiten predecir con exactitud lo que la gente dirá en una serie de situaciones. De tal forma que ayuda al colaborador a tener en cuenta la visión y misión de la empresa, contando con que la empresa los prefiera ellos primero a que otras personas externas sin tiempo en la empresa

VI.2. Conclusiones

En el trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que, el tipo de relación existente entre las variables ($p < 0.05$), permite a los colaboradores percibir una adecuada cultura de su centro de trabajo y que comparten un ambiente laboral idóneo que logra el desarrollo de sus actividades con un buen ambiente de satisfacción
2. El nivel de cultura organizacional percibido es alto (96.55%), denotando que los colaboradores se sienten identificados con los valores transmitidos por la empresa, además de sus normas y reglas que permiten una adaptación a sus características individuales, tanto los que se encuentran trabajando, así como una característica importante en el proceso de selección y reclutamiento.
3. El nivel de Clima Laboral percibido es bueno (95.85%), observándose que los colaboradores se desenvuelven adecuadamente al establecer vínculos laborales, generando un espacio de motivación y desempeño
4. Se determinó que existe relación la cultura organizacional y la credibilidad ($p < 0.05$), afirmando que los colaboradores creen en los procesos de la empresa, en la fuente y dirección de sus tareas dentro de la empresa.
5. Se determinó que existe relación entre la cultura organizacional y el respeto ($p < 0.05$), observándose que los colaboradores tienen un respeto por la oportunidad laboral en la que se encuentran, acatando lo que se establece a nivel laboral
6. Se determinó que existe relación entre la cultura organizacional y la imparcialidad ($p < 0.05$), afirmando que los colaboradores pueden seguir los valores y creencias de la empresa de forma neutral, procediendo a realizar sus actividades sin juzgar

7. Se determinó que existe relación entre la cultura organizacional y el orgullo ($p < 0.05$), denotando que los colaboradores sienten una estima personal al lograr méritos dentro de su espacio de trabajo, sintiéndose satisfecho

8. Se determinó que existe relación entre la cultura organizacional y la camaradería ($p < 0.05$), observándose que los colaboradores se permiten relacionar amistosamente y de forma cordial gracias a la cultura de la empresa.

9. Se determinó que existe relación entre los valores y el clima laboral ($p < 0.05$), observándose que los colaboradores adaptan sus valores a los expresados en la empresa para generar un espacio de trabajo adecuado.

10. Se determinó que existe relación entre las creencias y el clima laboral ($p < 0.05$), observando que el colaborador puede estar de acuerdo con los principios de la empresa, apoyándose de ellos para establecer buenos espacios de trabajo.

11. Se determinó que existe relación entre el clima y el clima laboral ($p < 0.05$), donde los colaboradores se apoyan del clima agradable de trabajo para generar resultados esperados

12. Se determinó que existe relación entre las normas y el clima laboral ($p < 0.05$), observándose que los colaboradores pueden regular sus conductas con el fin de mantener y establecer un lugar idóneo de trabajo

13. Se determinó que existe relación entre los símbolos y el clima laboral ($p < 0.05$), afirmando que los colaboradores le encuentran un sentido y significado a su relación con la empresa.

14. Se determinó que existe relación entre las filosofías y el clima laboral ($p < 0.05$), donde los colaboradores persiguen una postura o reflexión acerca de cómo llevar la dinámica laboral, generando espacios de trabajo adecuados

VI.3. Recomendaciones

1. Se recomienda que las actividades que se realicen con relación a fomentar el clima laboral estén en coordinación con la cultura organizacional de la empresa.

2. Se recomienda que se utilice la presente investigación como instrumentos de gestión de clima.

3. Evaluar anualmente la cultura organizacional que influye en los colaboradores para mantener los niveles adecuados percibidos
4. Es importante satisfacer todas las necesidades de los colaboradores para que se sientan a gusto en su lugar de trabajo, por lo que se recomienda realizar una evaluación del clima laboral al menos una vez al año, para conocer el nivel de satisfacción de los empleados y actuar sobre las debilidades, para que el ambiente no se vea afectado y mantenga un buen clima laboral.
5. Crear un plan estratégico para la gestión del clima laboral para la mejora continua en beneficio de los colaboradores
6. Plantear el desarrollo de talleres que permitan a los colaboradores fortalecer sus competencias a nivel de comunicación, motivación, confianza y participación, resaltándose el compromiso hacia la empresa
7. Para mejorar el Nivel de Cultura Organizacional en la Dimensión de Creencia, se recomienda contar con un sistema de compensación – remuneración, revisado y actualizado, considerando los nuevos modelos de atracción, retención y motivación del talento humano
8. Desarrollar talleres destinados a reforzar las habilidades de los colaboradores que tengan bajos niveles de clima laboral, para una adecuada coordinación y trabajo, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios de la empresa
9. Se sugiere a la empresa desarrollar actividades que procuren crear espacios dinámicos, donde los colaboradores logren confraternizar más entre ellos, de tal manera que se puedan crear equipos de trabajo y se consolide la confianza entre ellos

Lista de referencias

- Agarwal, P. (2015). The moderating effect of strength of organizational climate on the organizational outcomes. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 41(1), pp. 71–76. <https://psycnet.apa.org/record/2015-06430-008>
- Astete, J., Mendivil, P., Rodriguez, J. y Soria, W. (2021). La influencia de la cultura organizacional y el liderazgo estratégico en el desempeño organizacional mediante las capacidades dinámicas en el sector retail peruano. [Tesis de pregrado, Universidad ESAN]. Repositorio institucional. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2912/2021_ADYMA_21-2_05_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brunet, L. (2011). *El Clima De Trabajo En Las Organizaciones*. México: Trillas. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Bush, M. y Frauenheim, E. (2018). *A Great Place to Work for All: Better for Business, Better for People, Better for the World*. Editorial Berrett-Koehler Publishers. <https://www.amazon.com/Great-Place-Work-All-Business/dp/1523095083>
- Caal, B. (2015). Satisfacción laboral y clima organizacional, evaluación y análisis comparativo entre dependencias administrativas de una institución pública. [Tesis de maestría, Universidad de San Carlos de Guatemala]. Repositorio institucional. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_4983.pdf
- Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Colombia: Legis/Fondo Editorial.
- Denison, D. (2000). Denison Organizational Culture Survey. Facilitator guide. Washington: Denison Consulting, LLC
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. (9no ed.) México, México D.F.: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cordero, K., Pérez, M., Planas, C., Sauñe, M. y Santisteban, J. (2020). El impacto de la cultura organizacional sobre la actitud al cambio de los colaboradores en una empresa del sector retail en Perú. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/3130>

- Franklin, E. y Krieger, M. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V. <https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf>
- Gavino, A. (2017). *Cultura organizacional y clima organizacional en las instituciones educativas de Puerto Súngaro, Puerto Inca, Huánuco 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37805>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (sexta ed.). México, México D.F.: Editorial McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hospinal Escajadillo, S., (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa f y d inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16(2), pp. 75-78. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Levering, R. y Moskowitz, M. (1993). *The 100 Best Companies to Work for in America*. Editorial Doubleday Business. <https://www.amazon.com/100-Best-Companies-Work-America/dp/0385265484>
- Mellán, V. (2017). La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: el papel mediador del clima y la reflexividad. [Tesis de doctorado, Universidad de Valencia]. Repositorio institucional. <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1>
- Montaña, A. y Torres, G. (2015). Caracterización de la cultura organizacional y lineamientos de intervención para la implementación de procesos de cambio en las organizaciones. Caso empresa sector financiero. [Tesis de maestría, Universidad del Rosario]. Repositorio institucional. <https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/20175256-be70-4756-9886-b30268143807/content>
- Morales, O. (24 de septiembre de 2019). *Sin cambio cultural no hay transformación digital*. ESAN Business. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/sin-cambio-cultural-no-hay-transformacion-digital>
- Olmos, M. y Socha, K. (2006). *Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional*. [Tesis de pregrado, Universidad de

La Sabana]. Repositorio institucional.
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/1838>

Ortega, F. (2009). *Relación entre las orientaciones de cultura y clima organizacional en docentes de cinco colegios de la ciudad de Bogotá*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/b2109588-52da-402d-9665-875826b88967/content>

Ramos, V., & Tejera, E. (2017). Estudio de relaciones entre cultura, clima y fuerza de clima laboral en Ecuador. *Acción Psicológica*, 14(2), pp. 225-239.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=344054646015>

Registro Nacional Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica (s.f.). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. Renacyt.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Ruiz, N. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital luis heysen inchaustegi-essalud, Lambayeque Perú, 2019. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>

Sánchez, S., Trillo, M., Mora, C. y Ayuso, M. (2006). La cultura organizacional como núcleo central en la medición del capital intelectual. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 22(2), pp. 179-202.
<https://journals.copmadrid.org/jwop/files/101846.pdf>

Schaubroeck, J., Shaw, J. D., Duffy, M. K., & Mitra, A. (2008). An under-met and over-met expectations model of employee reactions to merit raises. *Journal of Applied Psychology*, 93(2), 424–434. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.2.424>

Serrate-Alfonso, Annia, Portuondo-Velez, Angel Luis, Sanchez-Puigbert, Nidia, & Suarez-Ojeda, Roberto. (2014). Evaluation of organizational culture and its impact on the group effectiveness. *Ingeniería Industrial*, 35(1), 2-12.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362014000100002&lng=es&tlng=en.

Sierra, R. (1994). *Técnicas de investigación social. Teoría y ejercicios*. (novena ed.). España: Editorial Paraninfo S.A. <https://abcproyecto.files.wordpress.com/2018/11/sierra-bravo-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>

Talent Street (28 de noviembre de 2019). *El 70% de los empleados españoles con contrato fijo no se siente felices en su trabajo.* Talent Street. <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2019/11/28/el-70-de-los-empleados-espanyoles-con-contrato-fijo-no-se-siente-felices-en-su-trabajo/3795/>

Velaochaga, J. y Rake, D. (19 de mayo de 2019). *La cultura organizacional en el Perú.* Diario Gestión. <https://gestion.pe/opinion/cultura-organizacional-peru-267307-noticia/>

GLOSARIO

- Coeficiente de Spearman: es una medida no paramétrica de la correlación de rango (dependencia estadística del ranking entre dos variables). Se utiliza principalmente para el análisis de datos.

- Hipótesis: Suposición hecha a partir de unos datos que sirve de base para iniciar una investigación o una argumentación.

- Hipótesis Nula: Es una suposición que se utiliza para negar o afirmar un suceso con relación a algún o algunos parámetros de una población o muestra.

- Hipótesis Alternativa: Es la suposición alternativa a la hipótesis nula formulada en un experimento y/o investigación. Esta surge como resultado de una determinada investigación realizada sobre una población o muestra

- Nivel de significación: El nivel de significación es el límite para juzgar un resultado como estadísticamente significativo. Si el valor de significación es menor que el nivel de significación, se considera que el resultado es estadísticamente significativo. El nivel de significación también se conoce como el nivel alfa.

- Ex post facto: Es la investigación en la cual el investigador parte de acontecimientos ya realizados; por lo tanto, sus datos tienen fundamento en hechos cumplidos y de ahí su nombre

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento para evaluar cultura organizacional

instrumento

1. Ficha Técnica

Nombre	Instrumento para Medir Cultura Organizacional
Autor	Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño
Administración	Individual o colectiva
Duración	15 – 25 minutos
Aplicación	Trabajadores de una empresa
Material	Cuadernillo de preguntas

2. Variables

El instrumento de cultura organizacional, evalúa los siguientes factores:

Valores: Entendidos como el conjunto de principios o cualidades consideradas por los integrantes de una organización como el servicio al cliente, la innovación, entre otros.

Creencias: Definidas como las hipótesis o consideraciones que se tienen del modelo del negocio en la organización las cuales pueden ser verdaderas o falsas.

Clima: Entendido como la atmósfera o los sentimientos dentro del ambiente organizacional que se hace visible en la parte física del lugar, como trabajan los empleado entre otras.

Normas: Conocidas como los estándares o reglas que envuelven la organización incluyendo la manera de cómo deben comportarse los trabajadores.

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?seq>

Símbolos: Definido como el conjunto de iconos, rituales y tradiciones esenciales para la empresa como por ejemplo, las ceremonias realizadas anualmente.

Filosofía: Entendida como las políticas establecidas e ideologías que guían las acciones organizacionales.

3. Normas de aplicación

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

El espacio físico en el cual se va aplicar el instrumento debe reunir condiciones suficientes de amplitud, temperatura, iluminación y ventilación.

Es conveniente aplicar la prueba cuando los sujetos no estén cansados (preferiblemente en las horas de la mañana). La aplicación se debe hacer en una sola sesión.

El profesional que aplique la prueba tendrá que preparar todo el material antes de comenzar la aplicación

Se debe mencionar a los examinados el objetivo de la aplicación del instrumento y la inexistencia de preguntas buenas o malas.

Durante el desarrollo de la misma, el examinador debe estar presente para solucionar posibles dudas que pudieran surgir, aunque no es conveniente proporcionar información adicional sobre los ítems con el fin de no variar la homogeneidad de la presentación de los mismos.

Si surgiera alguna duda una vez comenzada la prueba, es conveniente resolverla individualmente con el fin de no distraer al resto de examinados

Es importante tener en cuenta evitar la presencia de factores que cohiban las respuestas de los examinados como los directivos de la empresa, supervisores, entre otros.

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>

Calificación e interpretación

El procedimiento de calificación manual es simple y relativamente rápido. En primer lugar, es necesario revisar las hojas de respuesta para comprobar que el sujeto haya respondido todas las preguntas y sólo una vez; en caso de que no hubiera ocurrido así, convendría decirle que corrigiera sus fallos.

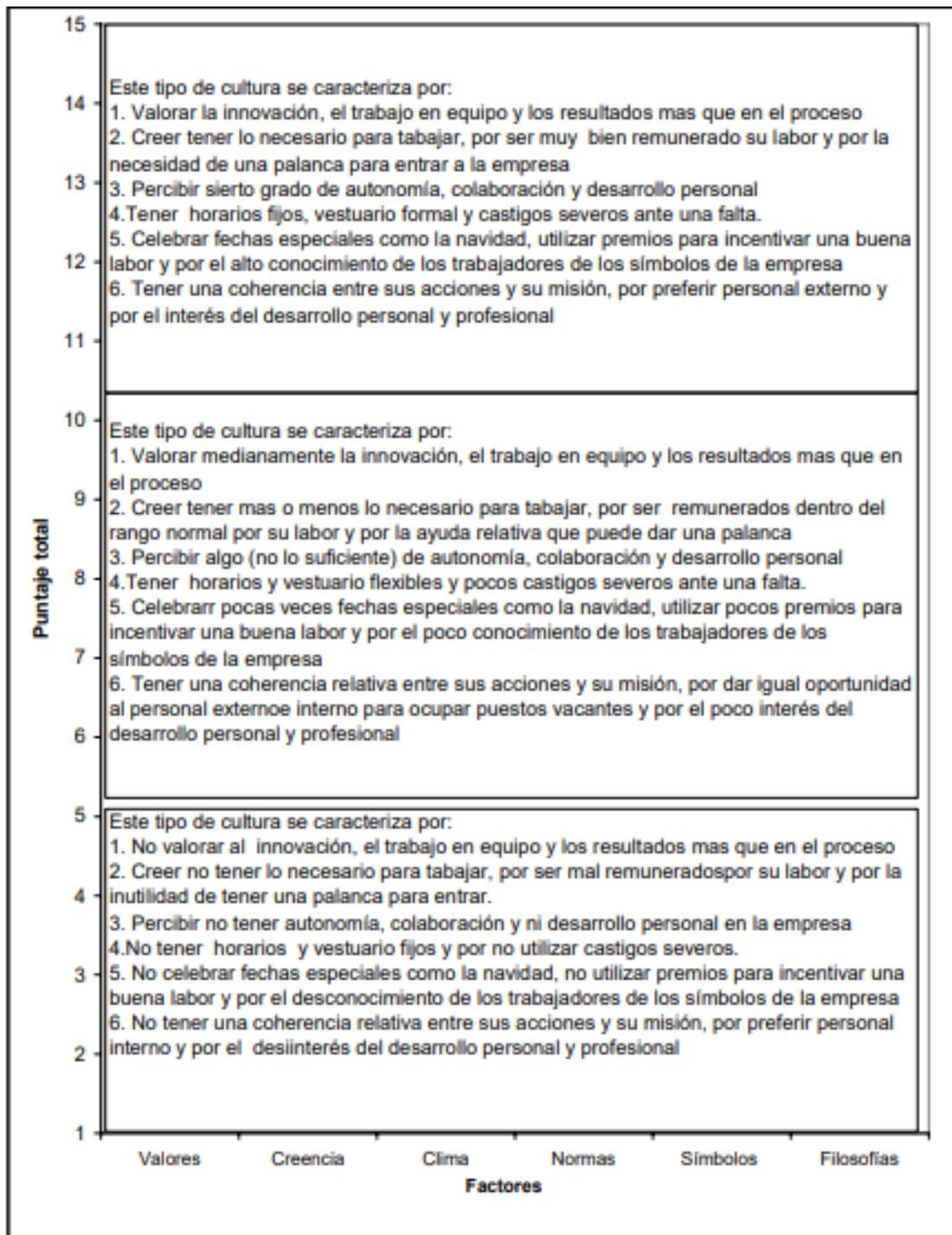
A continuación se realiza la puntuación, la cual resulta de la suma que le asignó el sujeto a las preguntas que conforman cada factor, y su valor debe anotarse al final de la hoja de respuesta, en la casilla correspondiente. Ejemplo:

$$\text{Valores} = \text{item 1} + \text{item 2} + \text{item 3} = \boxed{9}$$

Luego de haber obtenido todos los resultados totales de cada factor y posteriormente anotados en la casilla correspondiente, se pasa a la hoja 2 para formar el perfil de resultados. En dicha hoja se presenta un diagrama de puntos en el cual en la parte inferior encontramos los factores evaluados (valores, creencias, símbolos, etc) y en el lado izquierdo encontramos una escala de valor de 1 a 15. Teniendo en cuenta lo anterior, se trasladan los valores totales de cada factor al perfil; así, se señala el factor y el valor obtenido en el punto de intersección.

Para la interpretación de los resultados es necesario tener a la mano la hoja del perfil, allí se evidencia tres rangos que corresponden a tres tipos de cultura diferentes. Para el análisis basta con promediar a simple vista el área donde quedaron las puntuaciones de los factores y remitirse a la sección de interpretación del manual del instrumento, donde se encuentra las características más sobresalientes de cada una de las culturas.

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>



Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>

Instrumento para Evaluar Cultura Organizacional

A continuación encontrará una serie de frases. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste de acuerdo a la siguiente escala:

(Escoja UNA)

- Ⓐ=Nunca 0%
- Ⓑ=Ocasionalmente 25%
- Ⓒ=Algunas Veces 50%
- Ⓓ=Frecuentemente 75%
- Ⓔ=Siempre 100%

Responda todas las preguntas, teniendo en cuenta que no es una prueba, no hay respuestas correctas ni incorrectas y todas las respuestas serán estrictamente confidenciales.

	1	2	3	4	5
1. ¿En la empresa donde usted labora se fomenta la innovación?					
2. ¿En la empresa donde usted labora se promueve el trabajo en equipo?					
3. ¿Para la empresa donde usted trabaja lo mas importante es el cumplimiento de metas?					
4. ¿Cree usted que para ingresar a la empresa es necesaria un recomendación o influencia interna?					
5. ¿Cree usted que el salario que recibe por su labor en la empresa es el adecuado?					
6. ¿Cree usted que se le suministran las herramientas necesarias cumplir adecuadamente con su trabajo?					
7. ¿Percibe usted que la empresa le permite aprender y progresar como persona?					

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?se>
q

8. ¿Percibe usted un ambiente de cooperación dentro de la empresa?					
9. ¿Percibe tener autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo?					
10. ¿Existe claridad frente a los horarios de entrada y salida en su empresa?					
11. ¿En la empresa hay normas respecto de la presentación personal de los empleados?					
12. ¿La empresa utiliza sanciones ante una falta?					
13. ¿La empresa celebra fechas especiales como el día de la secretaria, navidad, entre otros?					
14. ¿La empresa recurre a utilizar incentivos como viajes, condecoraciones, entre otros, para premiar las buenas labores?					
15. ¿Los trabajadores reconocen y entienden el significado de las ceremonias, el logo y los colores representativos de la empresa?					
16. ¿Su trabajo es coherente con la misión – visión de la empresa?					
17. ¿Al haber una vacante, la empresa toma en cuenta primero a los trabajadores internos para dicho cargo antes que personas externas?					
18. ¿A la empresa le interesa tanto su desarrollo profesional como familiar?					

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional.

q

A continuación sume las frases de la siguiente manera:

$$(V) = \text{frase 1} + \text{frase 2} + \text{frase 3} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(C) = \text{frase 4} + \text{frase 5} + \text{frase 6} = \underline{\hspace{2cm}}$$

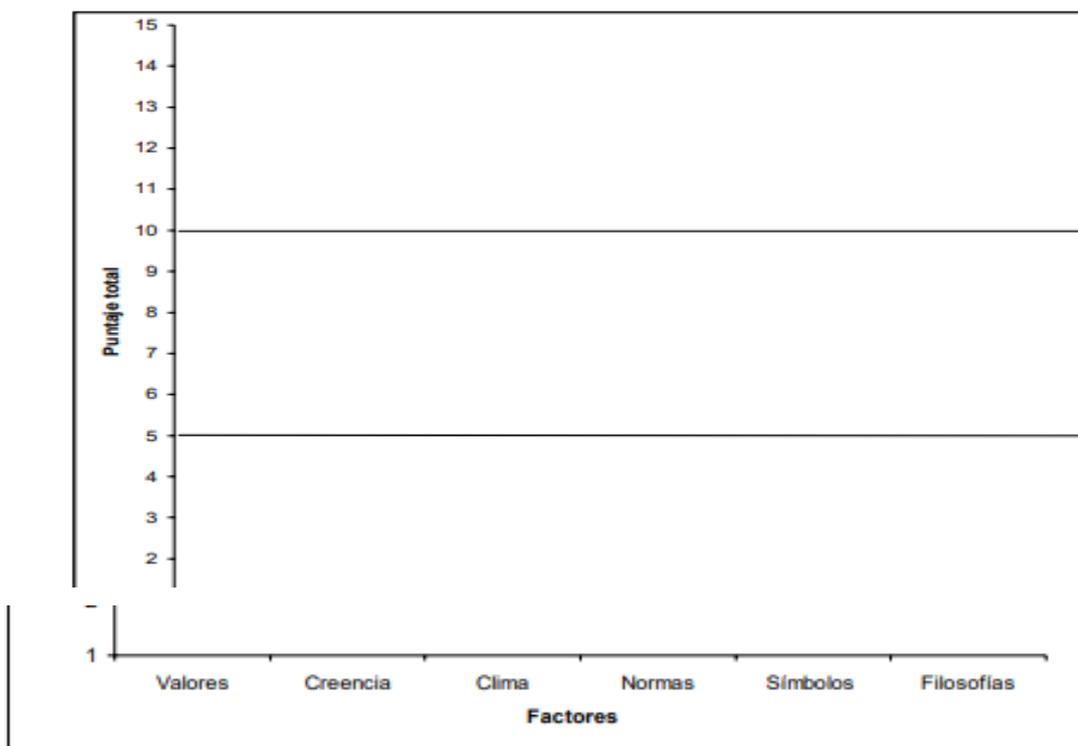
$$(Cl) = \text{frase 7} + \text{frase 8} + \text{frase 9} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(N) = \text{frase 10} + \text{frase 11} + \text{frase 12} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(S) = \text{frase 13} + \text{frase 14} + \text{frase 15} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$(F) = \text{frase 16} + \text{frase 17} + \text{frase 18} = \underline{\hspace{2cm}}$$

Perfil de las Respuestas



Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?se>

q

Anexo 2. Test de cultura organizacional – validación

La validación realizada en este trabajo se llevó a cabo mediante seis jueces expertos, entre los que se encuentran: Docentes del Área de Desarrollo Humano en las Organizaciones, Decana de la Facultad de Psicología de la Universidad Piloto de Colombia, Jefes de Departamento de Gestión Humana, Psicólogos Investigadores con experiencia en psicometría. A cada uno de ellos, se les dio el Instrumento, la interpretación y los respectivos formatos para que evaluaran la coherencia, la pertinencia y la redacción de las preguntas que forman el Instrumento y de este modo llegar al primer paso de la validación del mismo.

La experiencia que se tuvo al realizar este primer paso de diseño y validación del instrumento, fue enriquecedora para nuestros conocimientos acerca de esta temática, sin embargo encontramos diferentes dificultades como: lograr un consenso respecto a la retroalimentación realizada por los jueces; a pesar de haber sido muy colaboradores y teniendo presente que no se les dio ningún tipo de remuneración, fue difícil abrir un espacio debido a sus múltiples ocupaciones, donde tanto ellos como nosotros pudiéramos utilizar el tiempo necesario para dialogar acerca de los puntos en común y diferencias del instrumento; de igual manera, algunos de los jurados sugirieron disminuir el número de factores a evaluar para aumentar de esta manera el número de preguntas de los factores restantes o hacer el instrumento con mayor número de preguntas en total.

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>

Dentro de los aspectos positivos al realizar éste trabajo se encuentra: un enriquecimiento teórico acerca del tema; visualización de cómo las diferentes instituciones, donde trabajan los jurados expertos, perciben, manejan y valoran el tema de cultura dentro de su respectiva organización; pero sobre todo nos dio la oportunidad de darnos a conocer como futuras psicólogas en el campo organizacional.

Es importante tener en cuenta, que para terminar la validación de este Instrumento, es conveniente realizarla mediante la aplicación a sujetos que se encuentren inmersos en una organización. Trabajo que se piensa continuar el próximo semestre en nuestras organizaciones como parte de nuestro proceso de formación, ya que esperamos que ésta iniciativa tenga una mayor trascendencia.

Luego de tener el Instrumento validado mediante jueces expertos y aplicación a sujetos, la prueba será parte de un programa de medición de cultura que se podrá ofrecer a las empresas por un valor de \$2'000.000 mcte, este valor incluye la aplicación, calificación, interpretación de la prueba, entrevistas no estructuradas a los miembros de la empresa, para la profundización de los resultados (si se requiere), retroalimentación y finalmente una propuesta de intervención para optimizar la cultura de dicha organización.

De esta manera, y como se mencionó anteriormente, la organización que resuelva adquirir este programa de evaluación de cultura, lo llevará a conocer mas acerca de ella. Así, se trabajará sobre las deficiencias y fortalezas de la cultura identificada, que a mediano plazo se verá reflejada en el desempeño de los trabajadores y en general en la productividad de la empresa.

Olmos, M. y Socha, K. (2006). Diseño y validación mediante jueces expertos del instrumento para evaluar cultura organizacional. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana]. Repositorio institucional. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/1838/131358.pdf?sequence=1>



UNIVERSIDAD
PRIVADA DEL NORTE

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL CLIMA LABORAL DE LA TIENDA DE MEJORAMIENTO DE HOGAR
PROMART TRUJILLO, 2021.**

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: LLONTOP CASTILLO María del Carmen.
- 1.2 Grado académico: Doctora
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Metodología de la Investigación Científica
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Centro de Investigación de UCAL
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Instrumento para medir cultura organizacional.
- 1.6 Autor del Instrumento: Carolina Olmos Torres y Katerine Socha Fandiño

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Buena 41- 60 %	Muy buena 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. CLARIDAD	Esta formulada con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					x
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					x
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones					x
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

.....La estructura del instrumento está bien elaborada y el contenido responde a los indicadores planteado en la matriz de operacionalización. Por lo tanto, es un instrumento válido para aplicar.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100/20

Lima, 5 agosto de 2021



Dra. María del Carmen Llontop C.

Anexo 4. Cuestionario Great Place To Work

Fuente: instituto great place to work, 2021

Cuestionario great place to work

nota: para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 donde:

- (1) casi nunca es verdad,
- (2) pocas veces es verdad,
- (3) a veces es verdad/a veces no
- (4) frecuentemente es verdad
- (5) casi siempre es verdad



Items / indicadores	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
La empresa me comunica asuntos de importancia relacionados al negocio.					
Los(as) jefes(as) comunican claramente qué se espera de nuestro trabajo.					
Los(as) jefes(as) me mantienen informado(a) acerca de asuntos y cambios importantes.					
Los(as) jefes(as) son accesibles, es fácil hablar con ellos(as).					
Las personas que ingresan a la organización encajan bien con nuestra cultura.					
Las personas son responsables de cumplir con su trabajo de manera eficiente.					
Los(as) jefes(as) confían en que las personas harán un buen trabajo sin tener que estar supervisándolas.					
Los(as) jefes(as) hacen un buen trabajo en la asignación de labores y coordinación de las personas.					

Los(as) jefes(as) saben cómo guiar a los(as) colaboradores(as) para lograr las metas de su área y de la empresa.					
Los(as) jefes(as) tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y qué hacer para lograrlo.					
Confío en mi jefe.					
Durante el contexto covid-19, aquí se hizo todo lo posible antes de tener que hacer una reducción de personal					
Las palabras de los(as) jefes(as) coinciden con sus acciones.					
Los(as) jefes(as) actúan de manera honesta.					
Los(as) jefes(as) conocen y cumplen las normas de la organización.					
Los(as) jefes(as) cumplen sus promesas.					
Nuestros(as) ejecutivos(as) representan plenamente los valores de nuestra organización.					
Acá se reconoce a las personas que intentan nuevas y mejores maneras de hacer las cosas, independientemente del resultado.					
Este último año he tenido oportunidades de aprender en el trabajo.					
Los(as) jefes(as) comparten y celebran los logros y resultados del área y empresa.					
Los(as) jefes(as) se preocupan en dar una retroalimentación adecuada sobre mi desempeño.					
Los(as) jefes(as) se preocupan por el desarrollo personal y profesional de su equipo.					
Los(as) jefes(as) reconocen que pueden cometerse errores involuntarios en el trabajo.					
Me dan los recursos, herramientas y equipos necesarios para realizar mi					

trabajo, ya sea de manera remota o presencial.					
Recibo reconocimiento por el trabajo bien hecho.					
Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional.					
En el trabajo, mis opiniones son escuchadas.					
Los(as) jefes(as) colaboran y ayudan proactivamente con otras áreas para lograr objetivos en común.					
Los(as) jefes(as) involucran a las personas en decisiones relacionadas a su trabajo o a su ambiente de trabajo.					
Los(as) jefes(as) respaldan mi trabajo cuando corresponde.					
Aquí se fomenta que las personas equilibren su vida de trabajo y su vida personal.					
Cuento con un lugar físicamente seguro donde trabajar.					
La empresa se preocupa de que mi lugar de trabajo actual sea psicológica y emocionalmente saludable para trabajar.					
La empresa se preocupa por que la infraestructura e instalaciones de mi lugar de trabajo actual sean adecuadas para realizar mis funciones.					
Los(as) jefes(as) demuestran un interés sincero en mí como persona, no sólo como colaborador(a).					
Puedo tomar tiempo libre, de forma coordinada, para atender asuntos personales de importancia.					
Tenemos beneficios especiales y únicos en esta organización (no solo económicos).					

a las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen.					
Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización.					
Todos(as) tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial.					
Recibo un buen trato, independiente de mi posición en la organización.					
Los ascensos son transparentes, objetivos y justos.					
Las personas evitan la manipulación, los rumores y "argollas" para conseguir sus objetivos.					
Los(as) jefes(as) tratan a todos(as) por igual; no hay favoritismos.					
Las personas son tratadas de manera justa sin importar su condición socioeconómica.					
Las personas son tratadas de manera justa sin importar su edad.					
Las personas son tratadas de manera justa sin importar su identidad de género.					
Las personas son tratadas de manera justa sin importar su orientación sexual.					
Si considero que se me ha tratado injustamente, sé que tendré la oportunidad de ser escuchado(a) y que se me tratará con justicia.					
Los(as) jefes(as) buscan momentos oportunos para resolver diferencias con algún(a) miembro del equipo.					
Los(as) jefes(as) tratan con respeto a las personas.					
Conozco mis objetivos y cómo mi trabajo contribuye a los resultados del negocio.					
En este trabajo cada día tengo la oportunidad de hacer lo que mejor hago.					
Siento que el trabajo que realizo es valioso.					

Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es “sólo un trabajo”.					
Cuando veo lo que logramos, me siento orgulloso(a).					
Las personas aquí se adaptan rápidamente a los cambios necesarios para el éxito de nuestra organización.					
Mis compañeros(as) de trabajo están comprometidos(as) a realizar un trabajo excelente.					
Quiero trabajar aquí por mucho tiempo.					
Estoy orgulloso(a) de decir a otros(as) que trabajo aquí.					
Cuando me despierto por la mañana siento ganas de ir a trabajar.					
Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la comunidad.					
Nuestros(as) clientes(as) califican como excelente el servicio que les ofrecemos.					
Yo recomendaría mi empresa como un buen lugar para trabajar.					
Puedo expresarme libremente y ser yo mismo(a) en mi lugar de trabajo.					
Aquí se celebran eventos especiales ya sea de manera remota o presencial.					
Las personas aquí se preocupan por sus compañeros(as).					
Este es un lugar entretenido donde trabajar.					
Cuando ingresas a la organización se te hace sentir bienvenido(a).					
A las personas les gusta trabajar en la organización, ya sea física o remotamente.					
Cuando las personas cambian de función o de área de trabajo, se les hace sentir como en casa.					

Uno(a) puede contar con la colaboración de las personas.					
Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar.					

Instituto great place to work:

Un legado de veinticinco años. Great place to work ® empezó con un descubrimiento inesperado. En 1981, un editor de nueva york le pidió a robert levering y a milton moskowitz, dos periodistas comerciales, que escribieran un libro titulado the 100 best companies to work for in america (las 100 mejores empresas para trabajar en estados unidos). (gptw, 2017) “aceptaron, a pesar de ser escépticos de encontrar 100 compañías que reunieran los requisitos para aparecer en el libro” (gptw, 2017). “empezaron una travesía que los llevaría a más de 25 años de investigación, de reconocimiento y de construcción de excelentes lugares de trabajo, que continúa hasta hoy” (gptw, 2017). Cada año encuestan a unos cuatro millones de empleados en más de 6.000 empresas de todo el mundo, exactamente 58 países en 6 continentes, y de acuerdo a proyecciones de los expertos en materia de talento humano, se estima que este crecimiento se acentúe en los próximos años, las que colectivamente dan empleo a aproximadamente diez millones de personas. Lo que descubrieron los sorprendió: la clave para crear un excelente lugar de trabajo no es un conjunto de beneficios, programas o prácticas que se deben dar a los colaboradores, sino la construcción de relaciones de calidad caracterizadas por la confianza, el orgullo y el compañerismo. (gptw, 2017) “estas ideas condujeron a la creación de great place to work®. Los líderes de muchas empresas del mundo adoptaron el modelo y la metodología del instituto como una valiosa forma para medir y crear excelentes lugares de trabajo” (gptw, 2017). En 1997, fortune (estados unidos) y exame (brasil) se asociaron con great place to work® por su capacidad de investigación, esto con el objetivo de producir la primera lista de las mejores empresas para trabajar; basados en el great place to work trust index© como herramienta principal para conocer la percepción de los colaboradores. (gptw, 2017) “desde entonces, la lista ha sido un éxito y una publicación muy esperada cada año” (gptw, 2017).

El instituto great place to work es un centro de investigación y consultoría, fundado en 1992 en estados unidos, especializado en la valoración y transformación del ambiente laboral y la cultura organizacional en las compañías, su métodos y estadísticas ayudan a cambiar el estilo administrativo del talento humano en las empresas más importantes del mundo. El instituto great place to work está convencido que cualquier empresa puede ser un excelente lugar de trabajo, si aplica regularmente modelos de medición de clima organizacional bajo la dirección de los mejores expertos en el tema a través de aplicaciones periódicas y regulares. El instituto tiene una misión única enfocada completamente a la sociedad, mientras otras firmas se conforman con hacer cambios marginales en el clima organizacional esta empresa se preocupa en buscar ayudar a las organizaciones a transformar su cultura organizacional, con esto mejoran el clima y productividad de la empresa. Los excelentes lugares de trabajo se destacan por el impacto que tiene la confianza en las relaciones laborales. (great place to work, 2017) la búsqueda de mejor calidad de vida de los colaboradores alrededor del mundo es una de las misiones del instituto gptw a través de impulsar a los dueños, accionistas y administradores de empresas a transformar sus negocios en excelentes lugares para trabajar.

Para realizar el diagnóstico del clima laboral de la empresa, great place to work realiza encuestas y cuestionarios a todos los colaboradores de la empresa para formar las fuentes de información, fortalezas y oportunidades de mejora.

Las herramientas utilizadas son:

Trust index, encuesta “índice de confianza”, respondida por colaboradores que permite conocer su percepción sobre el tipo y calidad de relaciones en su lugar de trabajo, así como los sentimientos que les producen las diferentes facetas de la empresa

Culture audit, cuestionario “auditoria cultural”, que responde la empresa, en el que se indaga sobre las políticas y prácticas de gestión de las personas y se evidencia con pruebas fotográficas.

Comentarios de los colaboradores, efectuados cuando estos responden las preguntas que acompañan a la encuesta como, por ejemplo, ¿usted considera que

existe algo especial en esta institución que la hace un gran lugar para trabajar? Si lo hay cite ejemplos específicos y ¿que haría de esta institución un mejor lugar para trabajar?

Visitas inopinadas: para validar los datos obtenidos, luego de la encuesta, personal de gptw se acerca a las tiendas y realiza visitas inopinadas y cuestiona respecto a la encuesta, si fue voluntaria u obligada por la empresa

Anexo 5. Formato de consentimiento informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a los colaboradores de una tienda del mejoramiento del hogar de Trujillo, del departamento de La Libertad año 2021.

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudio es: Determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y el clima laboral en una tienda de mejoramiento del hogar de Trujillo, del departamento de la Libertad en el año 2021.
- El procedimiento consiste en responder a un cuestionario denominado Test de cultura organizacional
- El tiempo de duración de mi participación es de 15 min.
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a participar en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello me perjudique.
- No se identificará mi identidad y se reservará la información que yo proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para mi persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Mi participación se realizará a través de una plataforma virtual, es decir de manera no presencial.
- Puedo contactarme con la autora de la investigación Jessy Mugerza Vargas, mediante correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** ser participante de la investigación.

Trujillo, 7 de Agosto de 2021.

...(Nombre y Apellidos)...

DNI N°:

...(Nombre y Apellidos)...

DNI N°:

FORMATO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento manifiesto que se me ha brindado información para la participación en la investigación científica que se aplicará a(población, por ejemplo: los estudiantes de 5to año de secundaria)

Se me ha explicado que:

- El objetivo del estudios es(objetivo general de la investigación).....
- El procedimiento consiste en responder a a uno/dos cuestionarios denominados y
- El tiempo de duración de la participación de mi menor hijo(a)/tutoriado(a) es de(tiempo en horas o minutos).....
- Puedo recibir respuesta a cualquier pregunta o aclaración.
- Soy libre de rehusarme a que mi menor hijo(a))/tutoriado(a) participe en cualquier momento y dejar de participar en la investigación, sin que ello lo(a) perjudique.
- No se identificará la identidad de mi menor hijo(a))/tutoriado(a) y se reservará la información que proporcione. Sólo será revelada la información que proporcione cuando haya riesgo o peligro para su persona o para los demás o en caso de mandato judicial.
- Puedo contactarme con las autoras de la investigación(nombres y apellidos de autoras)..... mediante correo electrónico para presentar mis preguntas y recibir respuestas.

Finalmente, bajo estas condiciones **ACEPTO** que mi menor hijo(a)/tutoriado(a) participe de la investigación.

DNI del Padre/tutor del estudiante: _____

Trujillo, dede 2021.

...(Nombre y Apellidos)...

DNI N°:

...(Nombre y Apellidos)...

DNI N°:

En caso de alguna duda o inquietud sobre la participación en el estudio puedo escribir a los correos electrónicos