



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS**

INTERNACIONALES

“ESTRATEGIAS Y FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA TIENDA BEMBOS SAC UBICADA EN EL CENTRO COMERCIAL MALL PLAZA COMAS DURANTE EL AÑO 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

Autor:

Francisco Antonio Reyes Cano

Asesor:

MBA. Mayron Wilbert Ponce de León Sierra

<https://orcid.org/0000-0001-8190-960X>

Lima - Perú

2023

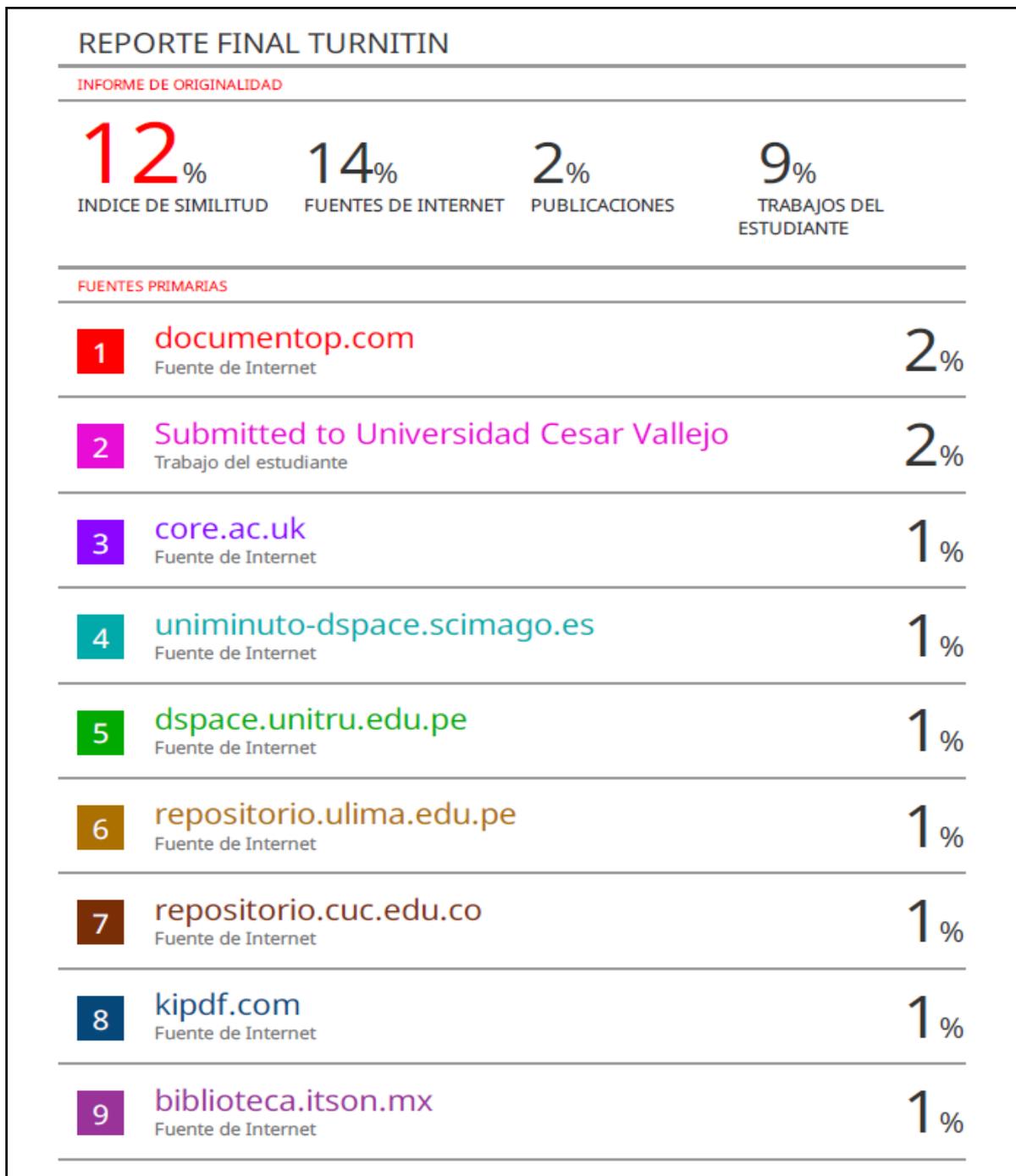
JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	VICTOR HUGO HARO HIDALGO	09862514
	Nombre y Apellidos	Nº COLEGIATURA o DNI

Jurado 2	JUAN CARLOS GANOZA ALEMAN	30835154
	Nombre y Apellidos	Nº COLEGIATURA o DNI

Jurado 3	GUSTAVO BARRANTES MORALES	40957810
	Nombre y Apellidos	Nº COLEGIATURA o DNI

INFORME DE SIMILITUD



DEDICATORIA

Con todo el cariño y agradecimiento a mis padres y hermanas por el apoyo a lo largo de mi carrera en la que me brindaron siempre palabras de aliento y superación. Un agradecimiento especial a mi compañero Joseph Canales quien fue parte de todo este proceso de tesis en bachiller y que debió seguir conmigo hasta nuestra titulación, espero que te encuentres descansando en paz siempre con ese humor característico tuyo por el cual te recordare siempre.

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestras familias por apoyarnos durante todo nuestro proceso en la universidad, por estar ahí para nosotros en los momentos de incertidumbre, siempre guiándonos y aconsejándonos a realizar y culminar nuestras metas y objetivos. En especial para poder concretar exitosamente este proyecto.

A todos los amigos y colaboradores quienes brindaron su aporte y apoyo para obtener la información requerida para elaborar la preguntas, cuestionarios y gráficos basados en sus respuestas e informes.

TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Objetivos	31
1.3. Hipótesis	32
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	33
2.1. Tipo de investigación	33
2.2. Nivel de investigación	33

2.3. Diseño de Investigación	33
2.4. Población y Muestra	34
2.5. Muestra	34
2.6. Procedimiento	37
2.7. Aspectos éticos	39
CAPÍTULO III: RESULTADOS	40
3.1. Resultados descriptivos	40
3.2. Resultados Analíticos	60
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
4.1. Discusión	65
4.2. Conclusiones	69
REFERENCIAS	72
ANEXOS	77

Índice de tablas

Tabla 1.	34
Tabla 2.	36
Tabla 3.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.....	40
Figura 2.....	40
Figura 3.....	41
Figura 4.....	42
Figura 5.....	42
Figura 6.....	43
Figura 7.....	44
Figura 8.....	44
Figura 9.....	45
Figura 10.....	46
Figura 11.....	46
Figura 12.....	47
Figura 13.....	48
Figura 14.....	48
Figura 15.....	49
Figura 16.....	50
Figura 17.....	50
Figura 18.....	51
Figura 19.....	52
Figura 20.....	52

Figura 21.....	53
Figura 22.....	54
Figura 23.....	54
Figura 24.....	55
Figura 25.....	56
Figura 26.....	56
Figura 27.....	57
Figura 28.....	58
Figura 29.....	58
Figura 30.....	59
Figura 31.....	60
Figura 32.....	61
Figura 33.....	62
Figura 34.....	63

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer las “Estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022”. Para el Marco teórico se ha tomado como referencia, algunos conceptos y teorías sobre estrategias, así como los factores del clima organizacional, para contrastar con la información recogida de los colaboradores de la tienda Bembo SAC en el distrito de Comas.

Se empleó un enfoque descriptivo correlacional no experimental, utilizando encuestas para recopilar datos. Se enfocó en los 30 empleados de la institución en cuestión. Los resultados revelaron que el 56.7% percibía la existencia de Estrategia favorables con relación a buen clima laboral, mientras que el 40% lo veía como no favorables sin embargo tienen una buena percepción sobre el clima organizacional. No obstante, la relación entre las estrategias y factores no era altamente significativa.

En última instancia, se encontró una relación positiva y significativa de la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima organizacional. El coeficiente p obtenido en la Prueba Exacta de Fisher fue de 0.030, indicando que las estrategias y factores del clima laboral está estrechamente ligado a la satisfacción.

PALABRAS CLAVES: Estrategias, Factores, Clima Organizacional, Colaboradores.

ABSTRACT

The main objective of this research was to establish the “Strategies and factors of the Organizational Climate among the collaborators of the Bambos SAC store located in the Mall Plaza Comas shopping center during the year 2022”. For the theoretical framework, some concepts and theories about strategies, as well as the factors of the organizational climate, were taken as reference to contrast with the information collected from the collaborators of the Bambos SAC store in the district of Comas.

A non-experimental descriptive correlational approach was used, using surveys to collect data. The focus was on the 30 employees of the institution in question. The results revealed that 56.7% perceived the existence of favorable strategies in relation to a good working climate, while 40% saw it as unfavorable, however, they have a good perception of the organizational climate. Nevertheless, the relationship between strategies and factors was not highly significant.

Ultimately, a positive and significant relationship was found between job satisfaction and the strategies and factors of the organizational climate. The p coefficient obtained in the Fisher’s Exact Test was 0.030, indicating that the strategies and factors of the working climate are closely linked to satisfaction.

KEY WORDS: Strategies, Factors, Organizational Climate, Collaborators.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional en las cadenas de comida rápida es un elemento fundamental que influye en el éxito y la eficiencia de estas empresas en el competitivo mercado de la alimentación rápida. Se trata de un conjunto de características y competencias que conforman el ambiente de trabajo dentro de estas organizaciones, y que desempeñan un papel crucial en la satisfacción de los empleados, la calidad del servicio al cliente y, en última instancia, en la rentabilidad del negocio.

La capacitación y el desarrollo de habilidades son otro aspecto fundamental del clima organizacional en estas cadenas. Los empleados deben estar bien preparados para cumplir con los estándares de calidad y rapidez, lo que requiere una inversión constante en su formación. Asimismo, la gestión de equipos de trabajo, la delegación de tareas y la toma de decisiones ágiles son competencias críticas para mantener la armonía y la eficacia en un entorno tan dinámico como el de la comida rápida.

El clima organizacional en cadenas de comida rápida también se caracteriza por la importancia de la motivación y la satisfacción de los empleados, ya que un personal contento tiende a brindar un servicio más amable y eficiente. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos desempeña un papel vital en la construcción de un ambiente laboral positivo.

Se pueden alcanzar estos objetivos cuando los colaboradores logran interactuar entre sí dentro de la empresa, sintiendo que es el espacio para lograr sus propias metas. Esta conexión genera un interés compartido que impulsa metas más ambiciosas, combinando esfuerzos de equipo para alcanzar el éxito. Es importante considerar que el éxito empresarial

puede evaluarse desde distintos ángulos, teniendo en cuenta los objetivos y metas específicos de la organización en cuestión (Torres, 2015).

Recientemente, el recurso humano se ha convertido en un elemento crucial en las empresas, dado que aporta beneficios significativos al desempeño laboral. A pesar de esto, varios estudios señalan que las organizaciones no le han otorgado la relevancia necesaria. El manejo inadecuado de conflictos figura como uno de los problemas más recurrentes, generando un impacto negativo en el ambiente laboral, y, por ende, en la eficacia y productividad de los empleados (Ubilluz, 2009).

Por otro lado, otro problema que afrontan las organizaciones en diversos lugares del mundo es la carencia de la comunicación efectiva, y con ello no se refiere a solo comunicar los objetivos y procesos de la organización, sino también llevarlo al nivel de comunicación formal e informal, brindando la confianza y motivación a cada uno de los colaboradores (Gutiérrez, 2014).

Muchos estudios del clima organizacional recomiendan tomar un enfoque integrado, ya que permite abarcar una mayor cantidad de información sobre la organización. Se justifica también su empleo, al considerar que las organizaciones son el producto de visiones, ideas, normas y creencias, generadas o establecidas por personas. Por esto, la calidad de vida de las organizaciones depende, fundamentalmente, de la forma en que la gerencia organiza y dirige su actividad y, en especial, en la forma cómo promueve la acción creativa de su gente (Pérez, 2006).

El clima organizacional actualmente ha adquirido una importancia vital y se considera parte fundamental de la estrategia de una organización. Conocer el clima organizacional proporciona la retroalimentación acerca de los procesos que determinan los

comportamientos organizacionales y permite introducir cambios planeados tanto en las actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional.

Algo que no se debe perder de vista es el trato que se da a los empleados, es de vital importancia en estos tiempos, no solo para incrementar el nivel de eficiencia o de productividad, también para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, así como la relación entre colaborador y gerencial, así como el servicio a los clientes y lograr que estos sean competitivos. Por lo tanto, se debe tomar en cuenta el clima organizacional que prevalece en la empresa, para generar el sentido de pertenencia del empleado, esto se puede lograr a través de los sueldos y salarios, la autonomía en el área de trabajo, la capacitación, el trabajo en equipo, la innovación, el apoyo hacia el empleado y la comunicación existente dentro de la organización (Cornejo,2020).

Bembos es una empresa peruana de comida rápida, que fue fundada el 18 de junio del 1988 con más de 30 años de presencia en el mercado peruano. Desde sus inicios tuvieron como objetivo ser líderes en su segmento, y para ello se trazaron la premisa de mantener su posicionamiento en una línea de producto: el de hamburguesas, sin caer en la diversificación de productos como estrategia de lograr más participación en el mercado. Cabe mencionar que Bembos ha ocupado uno de los primeros puestos en la encuesta great place to work lo por lo que se deduce tiene un buen clima laboral. Por otro lado, su producto principal ha sido y es la hamburguesa en distintas presentaciones, además de implementar y agregar diversos productos como helados y ensaladas a lo largo de los años (Adolfo, 2019).

El enfoque en el clima laboral y la satisfacción en el trabajo se ha vuelto crucial en el entorno empresarial. Además, la aplicación de teorías relacionadas con estas variables es altamente justificable desde una perspectiva práctica. Esto permite evaluar la conexión entre

el entorno laboral y la satisfacción en establecimientos de comida rápida, como Bambos, lo que ayuda a tomar decisiones precisas y efectivas frente a la situación actual. Esta metodología no solo es adecuada, sino también altamente pertinente desde el punto de vista metodológico. Se adapta específicamente al objeto de estudio y su problemática, actuando como una guía para aquellos interesados en mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores en sus propias organizaciones.

Por lo anterior, se formula y se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?

Como respuesta a la interrogante el objetivo presente es investigar aquellos factores del clima organizacional, todo esto mediante observaciones y apreciaciones de los programas y evaluaciones que se realizan a los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Bases teóricas y conceptuales

Estrategia

Según Mintzberg (2006), la palabra "estrategia" ha sido interpretada de diversas maneras. A pesar de una definición tradicional única, reconocer la variedad de significados puede ser útil para navegar en este complejo campo. Por lo tanto, se proponen cinco definiciones de estrategia: como plan, acción planeada, patrón, posición y perspectiva, las cuales presentan ciertas conexiones entre sí.

Estrategia Corporativa

De acuerdo con Ramírez (2013), la estrategia busca abordar las principales preguntas que las empresas enfrentan, vinculadas con el mercado en el que operan y el tipo de producto que procuran para asegurar su presencia en dicho mercado. Este proceso implica comprender a fondo tanto la entidad empresarial en sí como el entorno de mercado en el que se desenvuelve.

Estrategia de negocios

Según Armas (2020), la creatividad humana radica en la capacidad de implementar ideas innovadoras mediante la colaboración entre ambas áreas del cerebro, integrando la sinergia, la perspectiva y el análisis tanto lógico

como emocional de manera creativa y fundamentada. Este enfoque se aplica en el desarrollo, producción y comercialización de productos.

Estrategia de operaciones

Según Oltra (2007), el impacto de la estrategia operativa varía entre empresas con estrategias distintas, como la defensiva, analítica o exploradora. En el caso de las empresas con estrategias analíticas o exploradoras, no se evidencia una influencia directa de la estrategia operativa en los resultados empresariales.

Estrategia de Marketing

Según Moran (2020), el plan estratégico de marketing es esencial para posicionar eficazmente a nuevas empresas en el mercado. Esto conlleva a una mejora en las ventas mediante promociones dirigidas a clientes, ofreciendo productos innovadores que satisfagan las necesidades y deseos del público objetivo. La incorporación de nuevos vendedores con metas específicas busca diferenciarse de la competencia a través de la calidad del producto y la excelencia en el servicio y atención al cliente.

Factor

Ferrer (2014), señala que un factor es un componente que ejerce influencia en algo específico. De esta forma, los factores representan diversos

elementos que intervienen, determinan o afectan la forma en que algo se presenta o se desarrolla. Además, el término factor está directamente relacionado con un aspecto que se utiliza para señalar el elemento que contribuye a la generación o consecución de un resultado, considerando que esto se establece en un contexto particular.

Factor de producción

Según Ibarra (2004), la función de producción no se consideraba como un recurso competitivo. En ese momento, muchas empresas basaban su estrategia de desarrollo y su supervivencia en el logro de metas de mercadeo y finanzas, asumiendo equivocadamente que la función de producción podía seguir adelante sin cambios importantes, siguiendo los planes establecidos por la estrategia corporativa.

Factor Organizacional

Prieto (2017), menciona que, a nivel empresarial, se hacen necesarios en el mundo cambiante donde las organizaciones se encuentran sometidas a demandas diferentes, motivo por el cual las mismas deben modificarse, adaptarse para poder responder, en otras palabras, permanecer y mejorar en el mercado, todo ello, orientado hacia un desarrollo organizacional eficaz.

Factores del clima organizacional

Según Davis y Colb (1999), las actitudes son los sentimientos supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno y a su compromiso con las acciones previstas, lo que en última instancia determina su comportamiento. Dentro de los efectos de las actitudes se puede recalcar un efecto negativo que es la inadaptación laboral, esta es concebida como como el síndrome complejo que comprende un grado máximo de insatisfacción del trabajo y la significativa disminución de la productividad.

Organización

Según Schlemenson (1988), la organización constituye un sistema socio técnico integrado, deliberadamente constituido para la realización de un proyecto concreto, tendiente a la satisfacción de necesidades de sus miembros y de una población o audiencia externa, que le otorga sentido. Está inserta en un contexto socio económico y político con el cual guarda relaciones de intercambio y de mutua determinación.

Clima laboral

Olaz (2013), menciona que se entiende como una variable que actúa entre el contexto organizativo, en su más amplio sentido, y la conducta que presentan los miembros de la comunidad laboral, intentando racionalizar qué

sensaciones experimentan los individuos en el desarrollo de sus actividades en el entorno del trabajo.

Clima Organizacional

Según Huayanay (2002), el entorno en el que alguien lleva a cabo sus labores diarias, la interacción entre un superior y sus subordinados, las dinámicas entre el personal de la empresa e incluso las relaciones con proveedores y clientes, todos estos componentes contribuyen al desarrollo del Clima Organizacional. Este factor puede actuar como un vínculo fortalecedor o como un obstáculo para el rendimiento óptimo de la organización en su totalidad o de individuos específicos, ya sean parte de ella o no, ejerciendo una influencia significativa en el comportamiento de quienes forman parte de esta dinámica.

Colaborador

Según Córdoba (2008) un colaborador es una persona que realiza un aporte personal de manera voluntaria donde no existe relación de subordinación o dependencia respecto de otra persona o sea un colaborador no se encuentra obligado a colaborar y no reconoce jefatura superior.

Trabajador

Rosa (2011) menciona que los trabajadores la posibilidad de realizar

algo que tenga sentido, de practicar y desarrollar sus competencias, de desarrollar sus juicios y su libre albedrío, de conocer la evolución de sus desempeños y de ajustarse.

Tienda

Según Pérez (2016) tienda es una noción que puede emplearse de distintas maneras. El concepto puede referirse a la estructura formada por palos y pieles o telas que se utiliza como refugio o alojamiento temporario. En este sentido, una tienda es aquello que en varios países latinoamericanos se conoce como carpa.

Centro Comercial

Según Merino (2014) centro comercial es un término que puede hacer referencia, entre otras cosas, al espacio donde se reúnen las personas con alguna finalidad. Comercial, por su parte, es un adjetivo que nombra a lo perteneciente o relativo al comercio o a los comerciantes.

Establecimiento comercial

Moliner (2008) menciona que un establecimiento comercial no se circunscribe solamente a los servicios y al trato recibido. Habitualmente se ha trabajado con la satisfacción experimentada por el consumidor con respecto al establecimiento comercial, prestando poca atención a la

satisfacción con el producto, que es el motivo principal de compra por el que un consumidor acude a un establecimiento comercial.

Antecedentes

Barrantes (2021) llevó a cabo un estudio titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en establecimientos de comida rápida en el distrito de Trujillo en 2020" con el fin de investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en los restaurantes de comida rápida en Trujillo durante el año mencionado. La metodología empleada se basó en un enfoque descriptivo-correlacional, utilizando un método cuantitativo y un diseño no experimental con un enfoque transversal. Para ello, se administró una encuesta a 152 empleados seleccionados de estos establecimientos. Los hallazgos del estudio revelaron una asociación significativa entre distintos aspectos del entorno laboral, medidos a través del clima organizacional, y el nivel de satisfacción laboral. Específicamente, se identificó una relación notable entre el ambiente laboral, el compromiso profesional, el apoyo, el reconocimiento, las condiciones laborales y el bienestar general de los empleados. En síntesis, se pudo concluir que existe una correlación significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores en los restaurantes de comida rápida en Trujillo durante el año 2021.

Conejo (2020) exploró en su tesis "El impacto del liderazgo en la mejora del clima organizacional en la tienda Paris Plaza Norte, 2019". Su propósito fue ampliar la comprensión sobre el liderazgo y su influencia en el clima organizacional. Además, buscó determinar cómo el liderazgo contribuye a mejorar dicho clima. La investigación se basó en un enfoque cualitativo descriptivo y transversal, utilizando un método de investigación no experimental debido a su naturaleza descriptiva y su independencia de otras variables. Los resultados revelaron una correlación entre el liderazgo y la mejora del clima organizacional. Se demostró que los empleados de la tienda Paris Plaza Norte en 2019 experimentaron una mayor motivación gracias a la mejora del ambiente laboral, influenciada directamente por un liderazgo efectivo.

Romero (2017) investigó en su tesis titulada "La influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal en una institución de educación superior durante 2015-2016" con el propósito de resaltar la relevancia del clima organizacional para mejorar el rendimiento laboral de los empleados, identificando elementos que inciden negativamente en su desempeño. El estudio se llevó a cabo mediante la utilización de múltiples técnicas de recolección de datos como observación, entrevistas, mapas de empatía y cuestionarios. El análisis de los datos se realizó tanto cuantitativa como cualitativamente. Se determinó que los empleados bajo estudio están motivados de manera parcial. A pesar de haber una mejora significativa en el

clima organizacional en el ámbito estudiado, los problemas en las relaciones interpersonales se han vuelto más críticos, generando insatisfacción que repercute directamente en el rendimiento laboral.

León (2020) en su tesis “Clima organizacional en la administración pública”: Una revisión de la literatura científica entre los años 2010 y 2019” su objetivo es revisar y analizar, los artículos científicos respecto al Clima Organizacional en la administración pública, reportados en diferentes estudios descriptivos a través de una revisión sistemática de literatura. Su estudio y metodología utilizada fueron la búsqueda de estudios, en las bases de datos como Redalyc, Scielo, Dspace, entre otras, para luego analizar y sintetizar la información encontrada, de acuerdo con el objetivo propuesto. Como resultado y siguiendo los criterios de inclusión se seleccionó un total de 31 estudios sobre Clima Organizacional, de los cuales se consideró excluir artículos no científicos por no corresponder a la metodología del artículo en estudio. Se concluye que el buen clima organizacional es importante para el éxito de las organizaciones y empresas de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, gestión que deberá realizarse con mayor empeño, con un proceso de cambio, con la premisa de que el éxito en el desempeño estará determinado por la calidad del clima organizacional.

Paredes (2020) investigó en su tesis titulada "Análisis sistemático del clima organizacional y desempeño laboral en empresas de comida rápida: Revisión de estudios entre 2010 y 2019" con el propósito de analizar las tendencias predominantes del clima organizacional adoptadas por empresas de comida rápida para mejorar el rendimiento laboral, a partir de la revisión de investigaciones previas. La metodología se basó en la revisión exhaustiva de 40 artículos científicos provenientes de bases de datos reconocidas como Scielo (4 artículos), Dialnet (10 artículos) y Redalyc (26 artículos). Tras aplicar criterios específicos de inclusión y exclusión, se consideraron 34 artículos provenientes de bibliotecas virtuales y repositorios universitarios. La conclusión principal destacó la correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, enfatizando que el entorno interno de una organización incide en el desempeño de los empleados, adaptándose a las condiciones contextuales en las que estos se desenvuelven.

Murga (2017) llevó a cabo una investigación en su tesis titulada "Impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral del área de ventas de Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad - 2016". El propósito general fue evaluar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en Distribuidora Perufarma S.A., ubicada en La Libertad, durante el periodo comprendido entre agosto y noviembre de 2016. La muestra de estudio estuvo conformada por 31 empleados, empleando un diseño de

investigación de tipo correlacional causal. Se utilizaron dos instrumentos validados para evaluar tanto el clima organizacional como el rendimiento laboral. Los resultados revelaron que el 64.5% de los trabajadores percibieron un clima organizacional favorable, mientras que el 35.4% describió un clima como muy favorable, sin que ninguna escala obtuviera un porcentaje del 0%. En conclusión, se determinó que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en el rendimiento laboral de los empleados del área de ventas en Distribuidora Perufarma S.A., La Libertad, durante el periodo comprendido entre agosto y noviembre de 2016.

Arriola (2021) realizó una investigación en su tesis titulada "Impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral del sector de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo" con el propósito de establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en este sector particular de la entidad financiera en Trujillo. El estudio se configuró como una investigación correlacional, de tipo no experimental y con un diseño transversal. Los instrumentos utilizados comprendieron un cuestionario diseñado para evaluar la percepción del clima organizacional. Los resultados obtenidos evidenciaron una correlación significativa entre todas las dimensiones del clima organizacional y el rendimiento laboral de los empleados pertenecientes al sector de banca de negocios de la entidad financiera en Trujillo. La conclusión principal resaltó una conexión entre el clima organizacional, especialmente en lo relacionado con las condiciones

laborales, y el desempeño laboral de los trabajadores en este ámbito específico de la entidad financiera en Trujillo.

Ortiz (2021) exploró en su tesis titulada "La interacción entre el clima organizacional y la productividad en las Pymes de Los Olivos en 2020" el propósito fundamental de establecer la conexión existente entre el clima organizacional y la productividad en el contexto específico de las pequeñas y medianas empresas. La metodología adoptada consistió en un diseño de investigación transversal de naturaleza correlacional-causal, sin emplear experimentación, donde se incluyó una muestra de 283 colaboradores provenientes de diversas Pymes. Los hallazgos obtenidos demostraron una correlación significativa de 0.426 entre el clima organizacional y la productividad, lo cual señala una relación moderada positiva entre ambas variables. La conclusión principal resaltó la importancia de considerar la interrelación entre el clima organizacional y el mejoramiento de la productividad dentro del contexto de las Pymes.

Justo (2021) examinó en su estudio titulado "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los docentes en la I.E. 2081 Perú Suiza, Puente Piedra, Lima, 2021" la intención primordial de investigar si existe una asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los profesores en esta institución educativa en particular. Para llevar a cabo este análisis, optó por un enfoque descriptivo correlacional de

naturaleza cuantitativa, utilizando un diseño transversal. Partiendo del planteamiento del problema de investigación, identificó las dimensiones e indicadores para cada variable estudiada, los cuales se emplearon como base para elaborar los cuestionarios y otros instrumentos de recolección de datos. Los resultados fueron sometidos a análisis estadístico utilizando el software IBM SPSS 25. Las conclusiones obtenidas del estudio evidenciaron una conexión directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes de la I.E. 2081 Perú Suiza, ubicada en Puente Piedra, Lima, durante el año 2021.

León (2016) investigó en su tesis titulada "La relación entre el ambiente laboral y la satisfacción del personal en el Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial San Miguel, 2016" el propósito principal de establecer la conexión entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en esta institución pública ubicada en la provincia de San Miguel durante el año 2016. La metodología adoptada se enfocó en un análisis descriptivo-correlacional. Los hallazgos obtenidos evidenciaron una correlación significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.420, siendo esta correlación estadísticamente significativa al nivel 0.01. Con base en estos resultados, se plantearon recomendaciones orientadas a mejorar tanto el ambiente laboral como la satisfacción del personal en esta entidad específica.

Problema general

¿Existe una relación entre las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?

¿Qué relación existe entre el conocimiento de estrategias y los factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?

¿Qué relación existe entre la productividad con las estrategias y factores del clima organizacional de los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?

1.2. Objetivos

Objetivo general

Determinar si existen relación entre las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Objetivos específicos

Analizar la relación entre la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Establecer la relación que existe entre el conocimiento de las estrategias con los factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Evaluar la relación que existe entre la productividad con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

1.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bembos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1

Existe una relación entre satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Hipótesis Especifica 2

Existe una relación entre el conocimiento de estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembos SAC ubicada en el centro comercial Mall PlazaComas durante el año 2022.

Hipótesis Especifica 3

Existe una relación entre la productividad con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradoresde la tienda Bembos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que las investigaciones de tipo transversal se centran en observar y registrar el comportamiento de variables durante un período específico. Por esta razón, el presente estudio adopta un enfoque de corte transversal, ya que se observó el problema durante un momento determinado en el tiempo.

2.2. Nivel de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio se enmarca en un enfoque correlacional, el cual busca comprender la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto específico. Además, se trata de una investigación de nivel descriptivo correlacional, ya que se pretende establecer la relación entre las estrategias y los factores del clima organizacional en los empleados de la tienda Bembo SAC, ubicada en el distrito de Comas.

2.3. Diseño de la Investigación

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que las investigaciones no experimentales se caracterizan por no intervenir en la manipulación de variables. Bajo este concepto, el presente estudio adopta un diseño no experimental, ya que no se realizarán modificaciones en las

variables; en cambio, se describirá el fenómeno en su entorno natural para luego analizarlo.

2.4. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

Hernández, Fernández& Baptista (2014) señalan que la población es el compuesto global de aquellos sucesos que coincidan con las determinaciones que se encuentran en el tiempo y lugar, en base a lo mencionado la población de la presente investigación se encuentra conformado por el total de los colaboradores de la tienda Bembo SAC, los mismos que ascienden a un total de 30 colaboradores de la tienda Bembo SAC en el distrito de Comas, los mismos que se detallan de acuerdo con su área en la tabla 1.

Tabla 1.

Dimensión de la muestra

Población	
Áreas	Colaboradores
Gerencia	3
Producción	13
Entrenadores	4
Atención al Cliente	10
TOTAL	30

Fuente: elaboración propia.

2.5. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen este término como una porción de la población; no obstante, para fines de la investigación, se empleará un tipo de muestra censal, es decir, se utilizará la totalidad de la población como muestra debido a su accesibilidad, por lo que además es una probabilística por conveniencia.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se utilizará la técnica de la encuesta, haciendo uso de su instrumento el cuestionario. Que consta de 30 preguntas en las cuales se verán 5 dimensiones de la variable, siendo estas; Productividad, Estrategias, Clima, Satisfacción y Conocimientos. El cuestionario en cada pregunta se medirá a través del uso de la escala de Likert donde el valor 1 significa nunca, 2 significa casi nunca, 3 significa A veces, 4 significa Casi Siempre y el valor 5 significa Siempre.

Este instrumento tuvo como finalidad diagnosticar la relación que existe entre las estrategias y factores del clima organización de los colaboradores activos de la tienda Bembo SAC en el distrito de Comas. El instrumento de recolección fue diseñado y propuesto en base a un piloto previo donde se dio el levantamiento de información este fue validado por tres especialistas licenciados pertenecientes a la facultad de negocios y administración, los mismos que consideraron el instrumento confiable para su aplicación.

Los niveles considerados son: alto, medio, bajo, favorables, desfavorables, bueno,

regular y malo de acuerdo con la dimensión evaluada.

Tabla 2.

Niveles de las dimensiones

Dimensiones	índices
Productividad	Alta
	Media
	Baja
Estrategias	Favorables
	Desfavorables
Clima	Bueno
	Regular
	Malo
Satisfacción	Alta
	Regular
	Baja
Conocimiento	Alto
	Regular
	Bajo

Fuente: elaboración propia

Análisis de la confiabilidad

Aplicación del alfa de cron Bach al cuestionario procesado en el SPSS

Ver 22 para la determinación de la confiabilidad del instrumento.

Tabla 3.*Análisis de confiabilidad*

Estadísticos de Confiabilidad	
alfa de CronBach	Nro. de elementos
0, 821	30

Fuente: elaboración propia

Para la recopilación de la información con respecto a cada pregunta se hizo uso del cuestionario propuesto el mismo que mide las dimensiones Productividad, Estrategias, Clima, Satisfacción y Conocimiento se usó la escala de Likert.

2.6. Procedimiento

El estudio evalúa determinar si existen relación entre las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC, situada en el distrito de Comas. Durante la investigación, se evidenciaron comportamientos variados en cuanto a las consultas o preguntas realizadas sobre el ambiente laboral, así como una versión diferente en cuanto a la perspectiva sobre las estrategias que se emplean dentro del área de trabajo ya que esto mostraba diferentes apreciaciones sobre el rendimiento laboral. Asimismo, se identificó las diferentes motivaciones de los

colaboradores respecto a su relación entre la satisfacción y productividad laboral.

Para recopilar la información, se realizó una encuesta de 30 preguntas, las cuales fueron validadas y aprobadas por 3 expertos magister en las que se revisaron las preguntas y se determinaron que el instrumento podría ser aplicado del modo en que se presentó, además el instrumento mostro una buena consistencia interna con valor entre 0.8 y 0.9 respectivamente.

Para la aplicación de los instrumentos fue necesario obtener permiso del encargado de tienda quien es el gerente, al que le presente el nombre y objetivo del trabajo de investigación. Posteriormente se le presento el cuestionario virtual y se solicitó permiso a los colaboradores de tienda incluyendo personal medio tiempo, a tiempo completo, entrenadores y área gerencial. Dentro del cuestionario se evidenciaba el título del tema de investigación, la casilla para que coloquen sus datos como nombres y apellidos además de su documento de identidad. Todo este proceso tuvo una duración aproximada de 3 días en las que los colaboradores realizaron la encuesta.

Después de evaluar la confiabilidad de los cuestionarios, se estableció un nivel de significancia menor a 0.05, lo que indicaría que los datos presentaban una asociación significativamente alta. La información recopilada mediante los cuestionarios se organizó y tabuló según las distintas

dimensiones utilizando el programa de SPSS versión 22 permitiendo la visualización de los niveles en estas áreas mediante gráficos para facilitar la interpretación de los resultados. Para ello, se empleó la prueba estadística de Fisher y la correlación de Spearman para afirmar que existe una relación significativa entre las dos variables que se está analizando. Se usó tablas de contingencia para poder describir los resultados en cada asociación de variables.

2.7. Aspectos éticos

La investigación mantiene en reserva la información recopilada mediante los instrumentos, la cual se utiliza exclusivamente con propósitos académicos. Se informó a todos los participantes el propósito del estudio, además se hizo uso del consentimiento informado para cada uno de los colaboradores con la encuesta, con el fin que cada uno de ellos se sienta con total libertad y autonomía de expresar y emitir un criterio verídico.

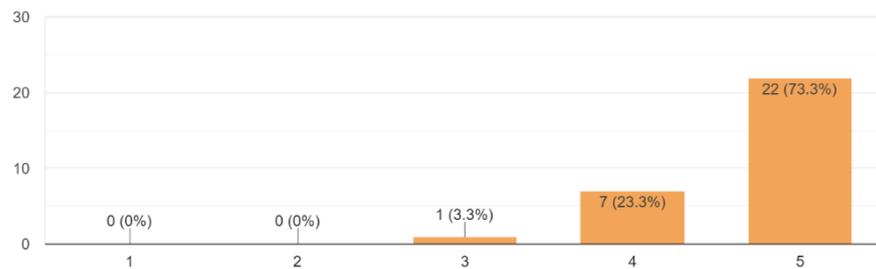
Se mantuvo los lineamientos éticos y legales respecto a la información y datos brindados de la empresa como también la privacidad, intimidad y confidencialidad de los colaboradores respecto a sus nombres, documentos de identidad y respuestas obtenidas.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Figura 1.

¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo en Bembos?

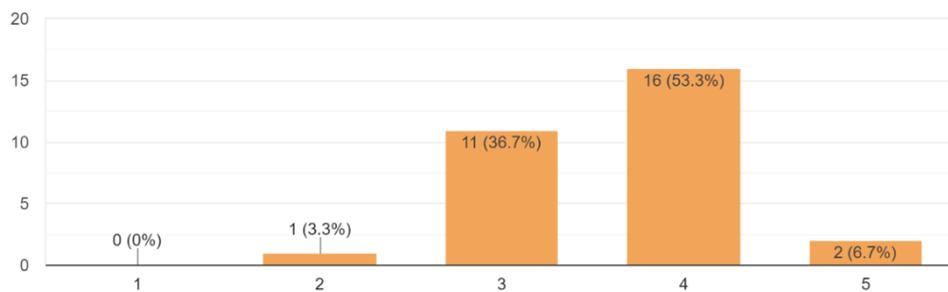


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 1 se puede concluir que existe un porcentaje del 73.3% de colaboradores satisfechos con el ambiente percibido en el trabajo, esto resulta en que hay una respuesta positiva mayor al 50%.

Figura 2.

¿En Bembos está claramente definida su Misión y Visión?

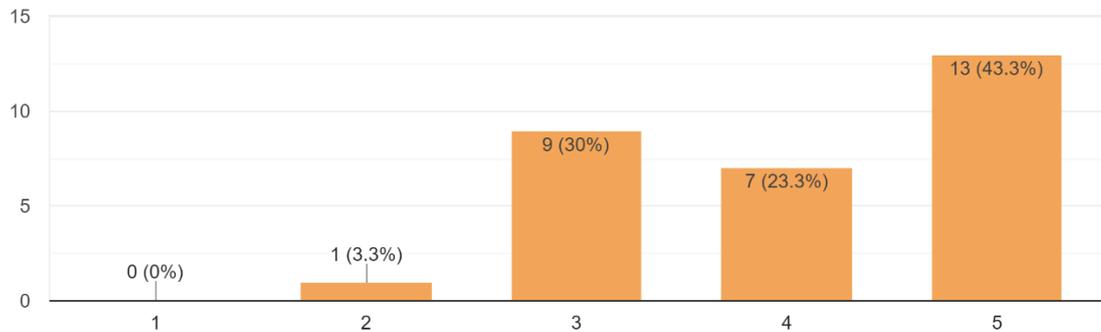


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 2 se puede evidenciar que existe un 53,3% de colaboradores que tienen totalmente definido su misión y visión, un 36.7% lo reconoce y aplica y un 10% aun se encuentra asimilando la misión y visión de la empresa.

Figura 3.

¿La dirección en BemboS manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?

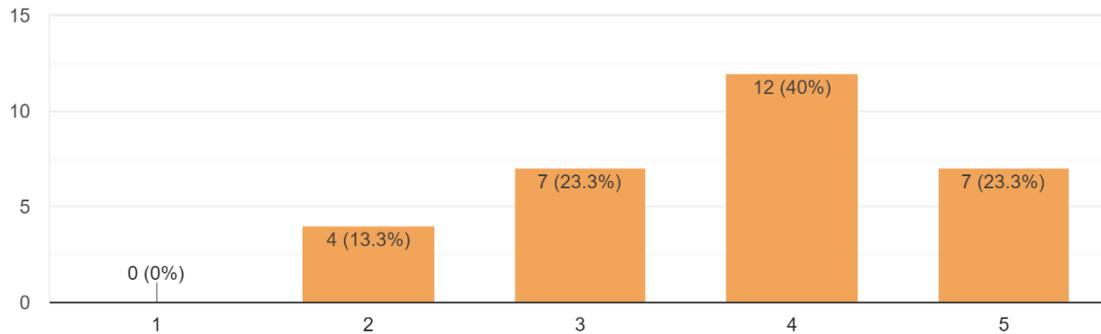


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 3 se muestra que el 3.3% opina que casi nunca se manifiesta, el 30% que solo a veces, un 23.3% expone que casi siempre se manifiesta y con un mayor porcentaje de 43.3% considera que siempre se manifiesta los objetivos de BemboS.

Figura 4.

¿En Bembo existe un plan para lograr los objetivos de la organización?

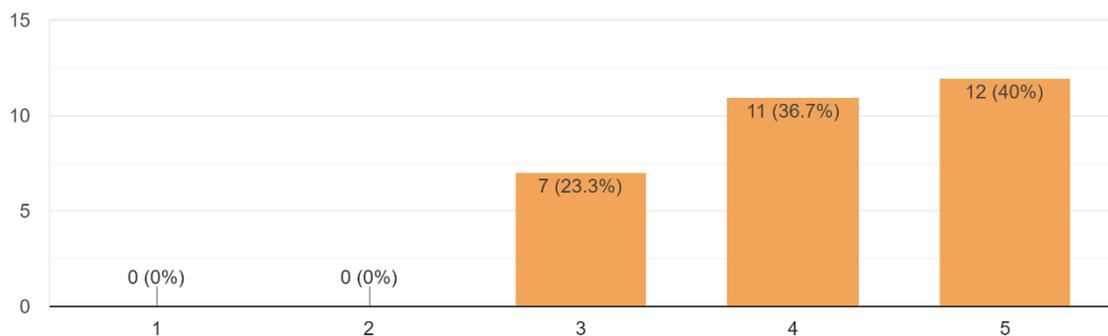


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 4 muestra que el 13.3% opina que casi nunca se logra los objetivos de la empresa, el 23.3% afirma que solo a veces se logra, el 40% considera casi siempre se hace y un 23.3% que siempre se logra los objetivos de la organización

Figura 5.

¿Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo?

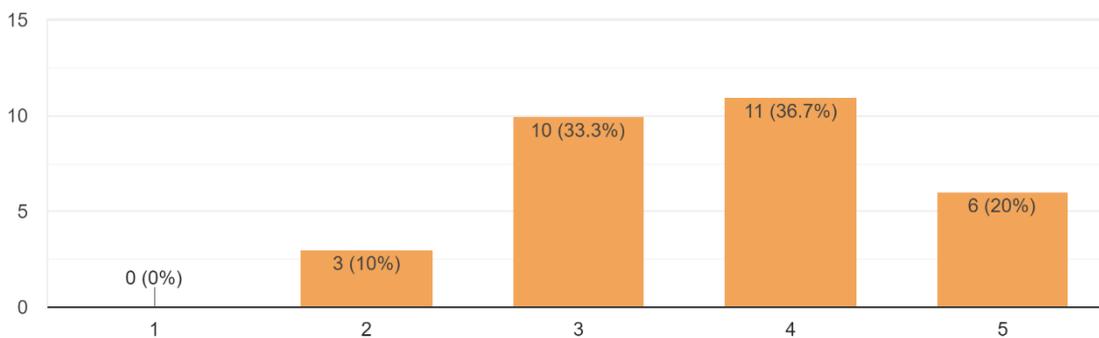


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 5 se muestra que un 23.3% valora que solo a veces aporta al proceso de planificación en su área de trabajo, el 36.7% que casi siempre aporta y el 40% siempre aporta al proceso de planificación en su área de trabajo.

Figura 6.

¿En Bembo, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción?

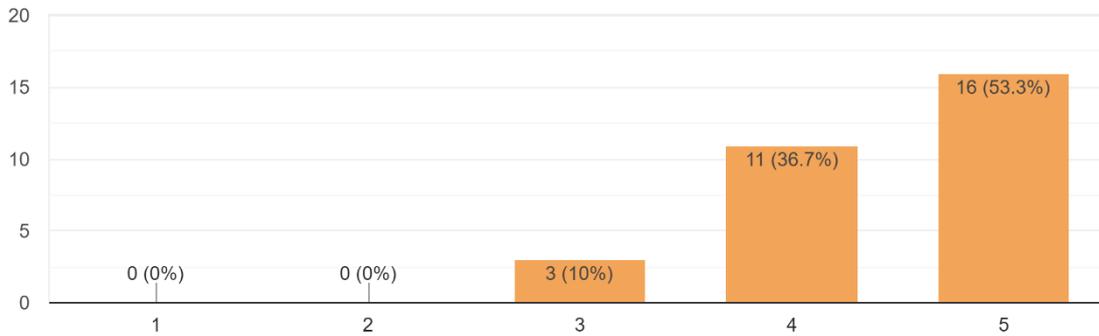


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 6 se muestra que un 10% piensa que casi nunca en la empresa la gente planifica antes de tomar una acción, el 33.3% que solo a veces, el 36.7% que casi siempre lo realiza y el 20% siempre lo ejecuta.

Figura 7.

¿Si hay un nuevo Plan Estratégico, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios?

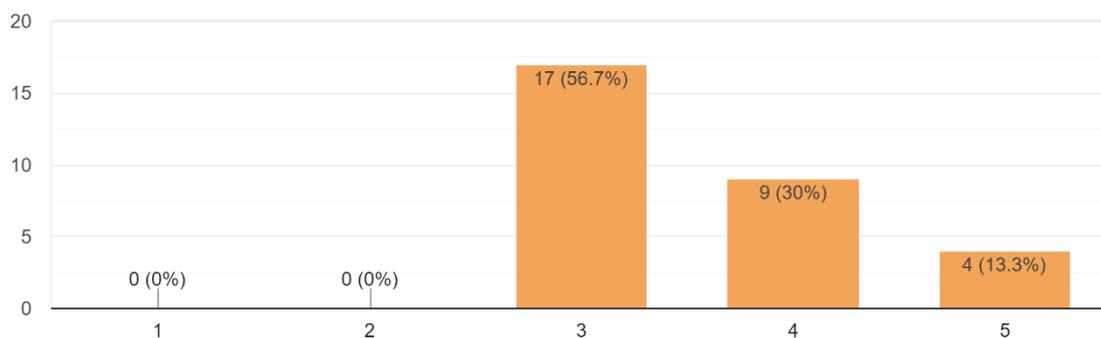


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 7 se muestra que el 10% juzga que a veces está dispuesto ser voluntario ante tales cambios, el 36.7% que casi siempre, y un 53.3% considera que siempre está preparado para ser voluntario antes los cambios que se presenten.

Figura 8.

¿Salgo de Bembo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?

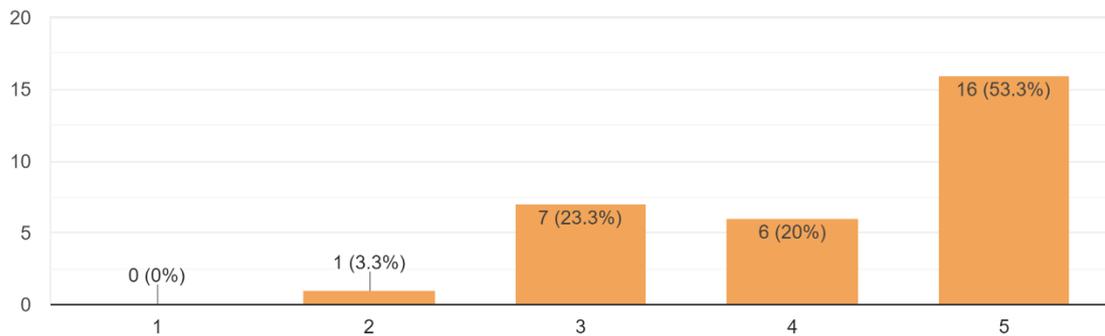


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 8 se muestra que un 56.7% valora que solo a veces al finalizar su trabajo se va satisfecho, el 30% que casi siempre y el 13.3% siempre sale de Bembo sintiéndose satisfecho de lo que ha hecho.

Figura 9.

¿En Bembo valoran mi trabajo?

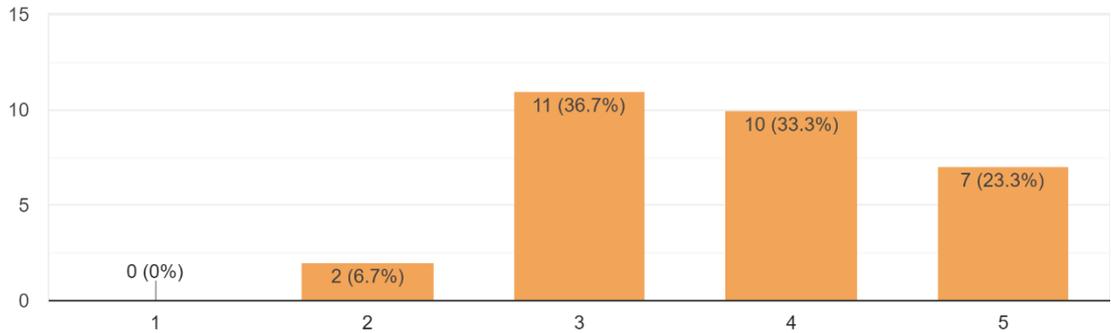


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 9 muestra que el 3.3% opina que casi nunca lo valoran en la empresa que trabaja, el 23.3% afirma que solo a veces lo valoran, el 20% considera que casi siempre se siente de esa manera y un 53.3% que siempre valoran su trabajo.

Figura 10.

¿Me siento orgulloso de trabajar para Bambos?

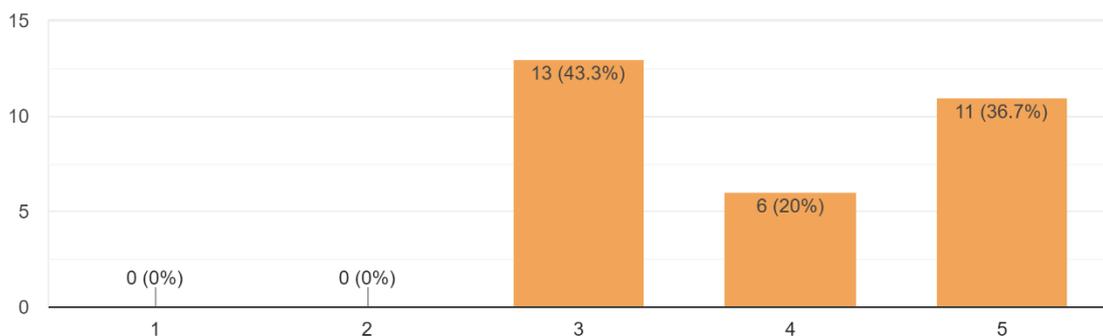


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 10 se muestra que un 6.7% piensa que casi nunca se siente orgulloso de trabajar para Bambos, el 36.7% que solo a veces, el 33.3% que casi siempre y el 23.3% siempre se siente orgulloso de trabajar ahí.

Figura 11.

¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?

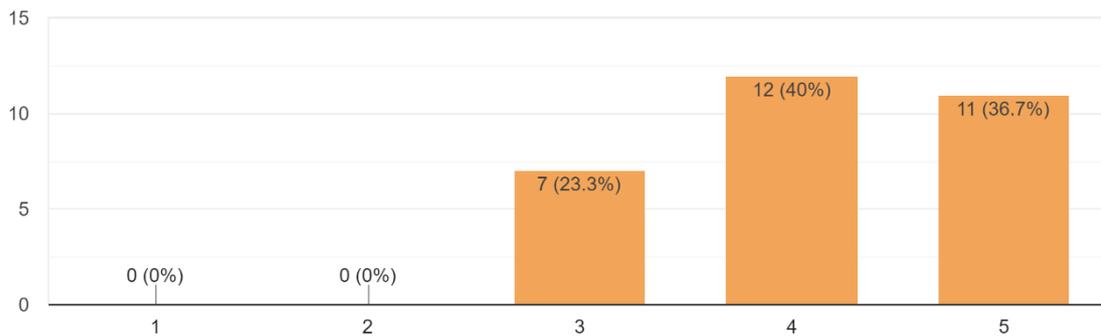


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

Según el gráfico 11, el 43.3% indica experimentar ocasionalmente satisfacción con los beneficios proporcionados por la empresa, mientras que el 20% señala que esto sucede casi siempre y el 36.7% manifiesta que siempre se siente así.

Figura 12.

¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor?

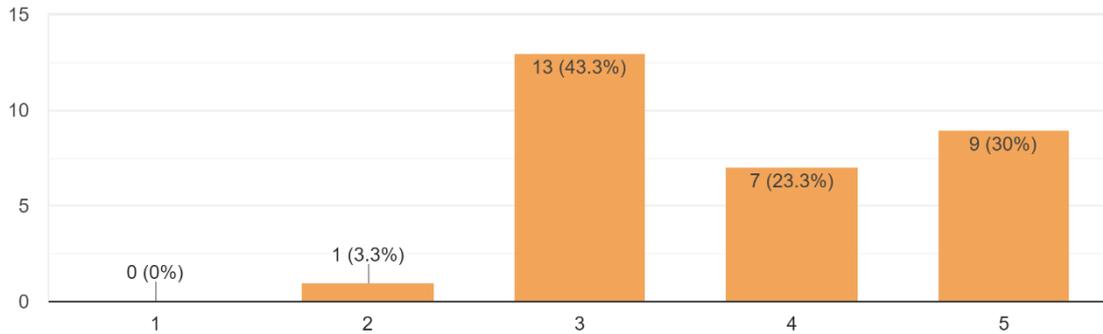


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el grafico 12 se muestra que el 23.3% juzga que a veces su encargado lo motiva a ejercer su labor, el 40% que casi siempre, y un 36.7% considera que siempre debido a que su superior a cargo lo motiva a cumplir su trabajo de la tal manera que el mismo considere mejor.

Figura 13.

¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas?

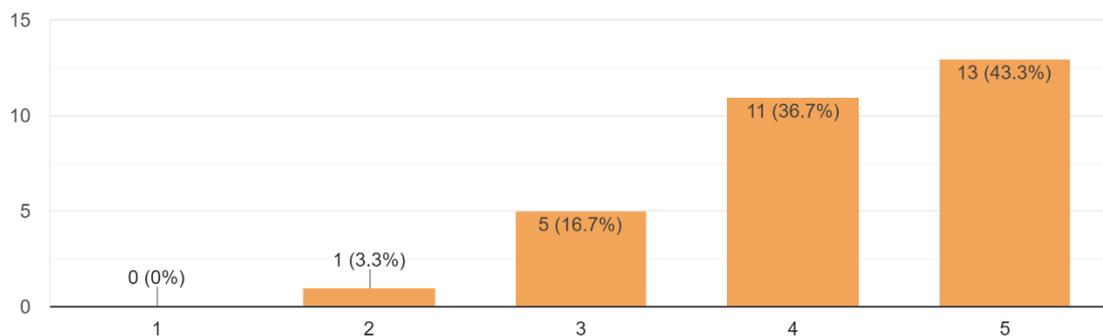


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 13 se muestra que un 3.3% valora que casi nunca se siente comprometido, el 43.3% que a veces, el 23.3% casi siempre y el 30% siempre se siente comprometida para alcanzar las metas establecidas.

Figura 14.

¿En Bambos existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”?

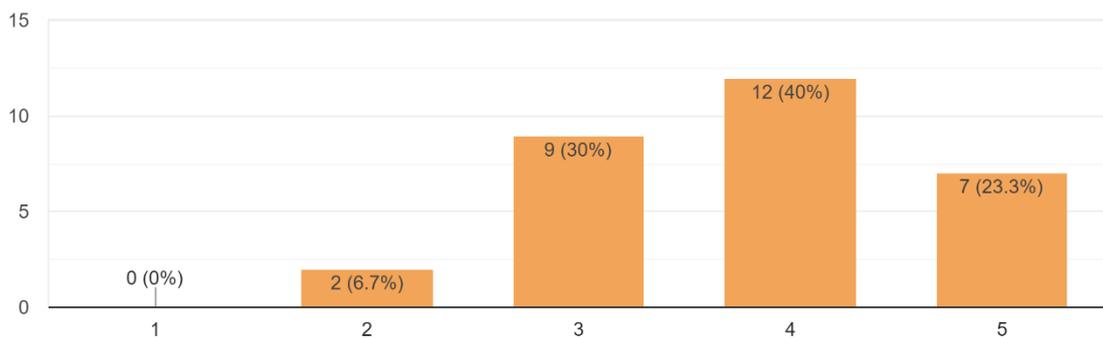


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 14 muestra que el 3.3% opina que casi nunca hay un espíritu de quipo en Bambos, el 16.7% afirma que solo a veces, el 36.7% considera que casi siempre se siente de esa manera y un 43.3% que siempre existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”.

Figura 15.

¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa?

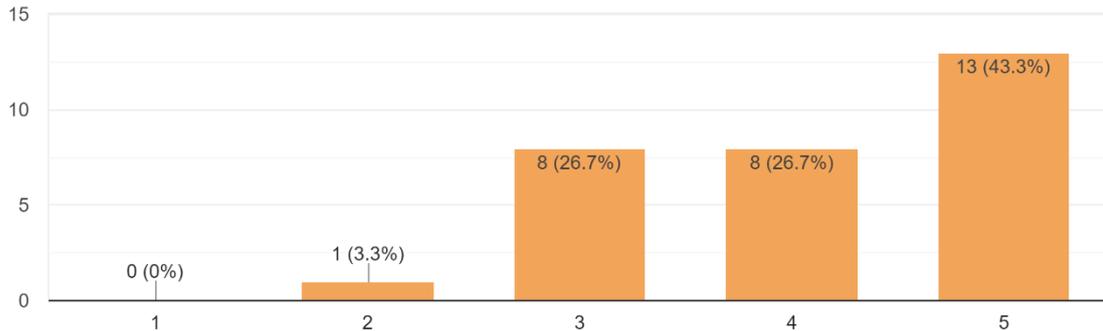


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 15 se muestra que un 6.7% piensa que casi nunca su encargado toma acciones referentes al objetivo de la organización, el 30% que solo a veces, el 40% que casi siempre y el 23.3% afirma que siempre su superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa.

Figura 16.

¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero?

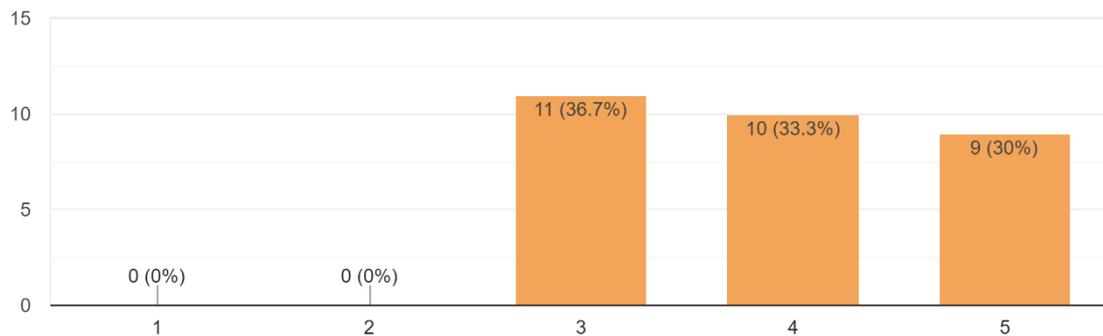


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 16 el 3.3% representa que casi nunca su encargado de área está disponible cuando lo necesitan, el 26.7% opina que a veces, el otro 26.7% con opinión dividida declara que casi siempre se siente de esa manera y el 43.3% que siempre su jefe está disponible cuando lo requieren.

Figura 17.

¿Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él?

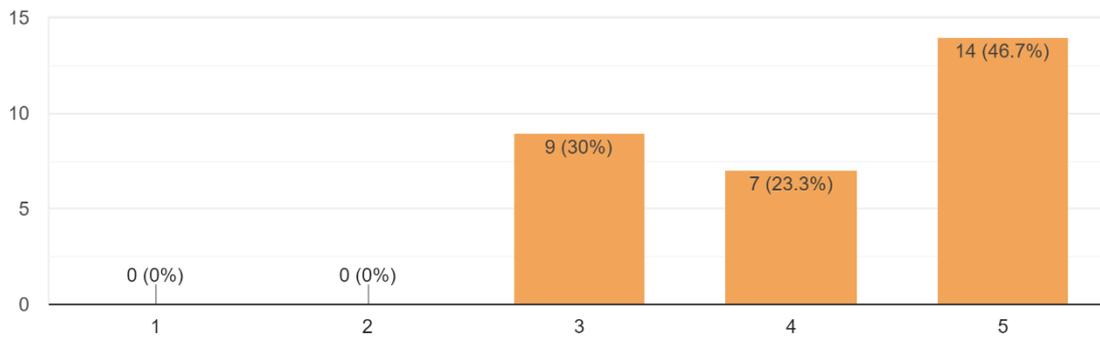


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 17 se muestra que el 36.7% juzga que solo a veces su superior respeta los temas que puede comentarle a él, el 33.3% que casi siempre, y un 30% considera que siempre su superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él.

Figura 18.

¿Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo?

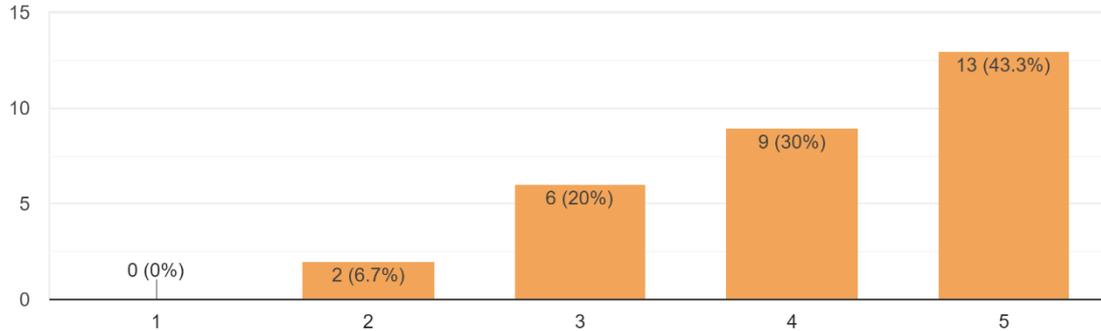


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 18 se muestra que un 30% valora que solo a veces su jefe le comenta cuando debe mejorar en su labor, el 23.3% que casi siempre, y el 46.7% que siempre su superior inmediato le dice cuando debo mejorar en su trabajo.

Figura 19.

¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad?

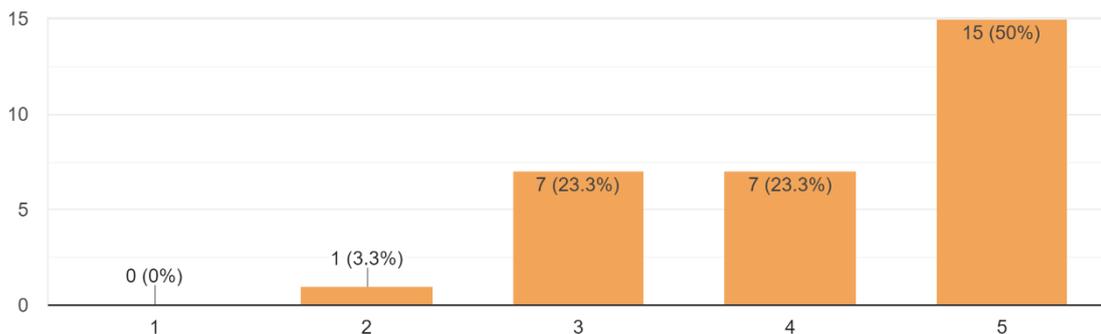


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 19 muestra que el 6.7% opina que casi nunca están fijados lo canales de comunicación en Bembos, el 20% afirma que solo a veces, el 30% considera que casi siempre se siente de esa manera y un 43.3% que siempre existe los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad.

Figura 20.

¿Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato?

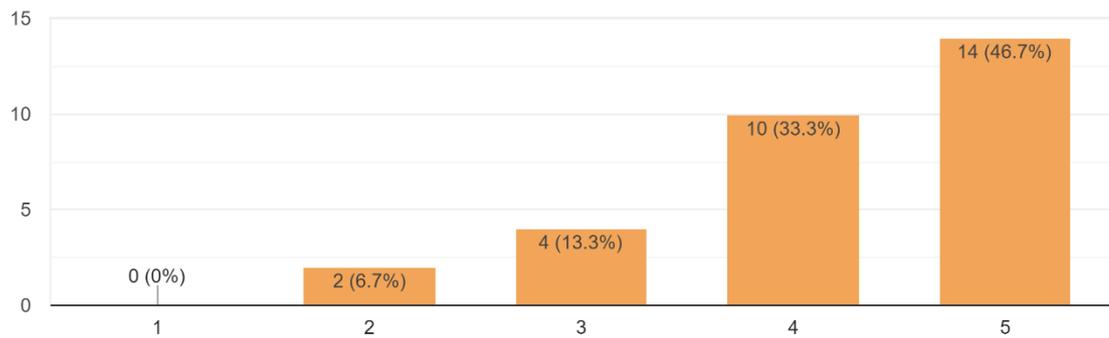


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 20 el 3.3% representa que casi nunca hay una buena relación con su superior inmediato, el 23.3% opina que solo a veces, el 23.3% declara que casi siempre se siente de esa manera y el 50% que siempre existe muy buena comunicación con su superior inmediato.

Figura 21.

¿Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo?

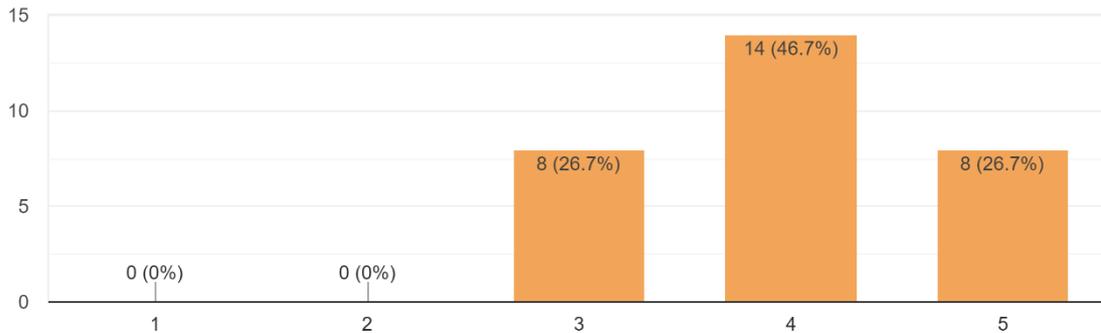


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 21 se muestra que un 6.7% valora que casi nunca hay una buena comunicación entre los colegas en su área de trabajo, el 13.3% que solo a veces, el 33.3% casi siempre y el 46.7% que siempre existe muy buena comunicación entre los compañeros de trabajo.

Figura 22.

¿Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación?

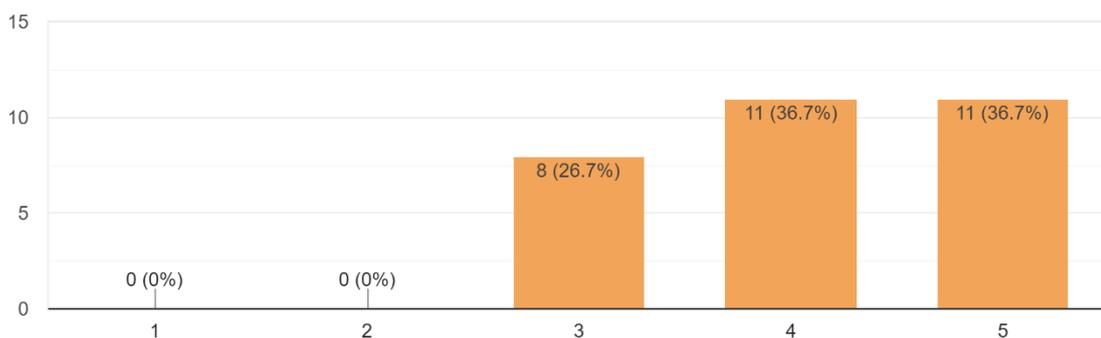


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 22 muestra que el 26.7% opina que solo a veces se define las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación, el 46.7% afirma que casi siempre, y un 26.7% que siempre están presentes.

Figura 23.

¿Bembos es un lugar relajado para trabajar?

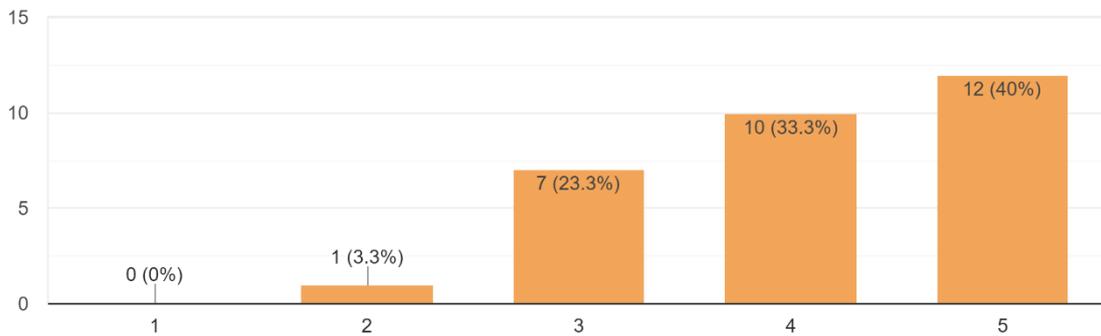


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 23 muestra que el 26.7% opina que solo a veces al llegar a laborar sienten que es un lugar relajado para trabajar, el 36.7% afirma que casi siempre y el 36.7% considera que Bambos es un lugar relajado para trabajar.

Figura 24.

¿A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente?

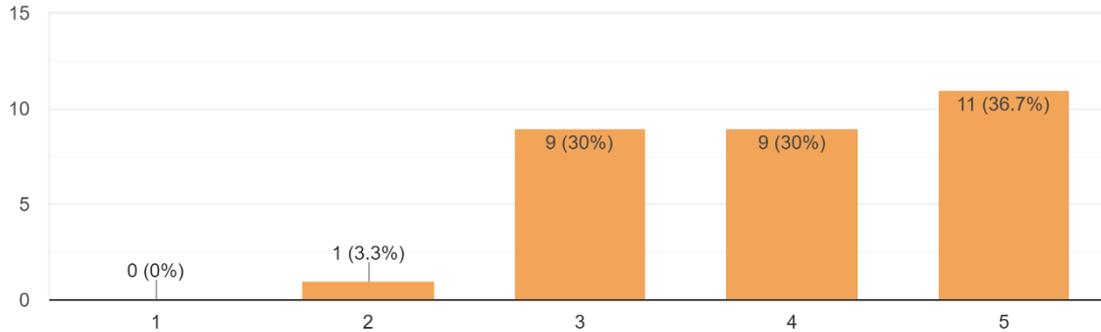


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 24 el 3.3% representa que casi nunca su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente, el 23.3% opina que solo a veces, el 33.3% declara que casi siempre se siente de esa manera y el 40% que siempre su jefe le interesa que se desarrolle profesionalmente.

Figura 25.

¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito?

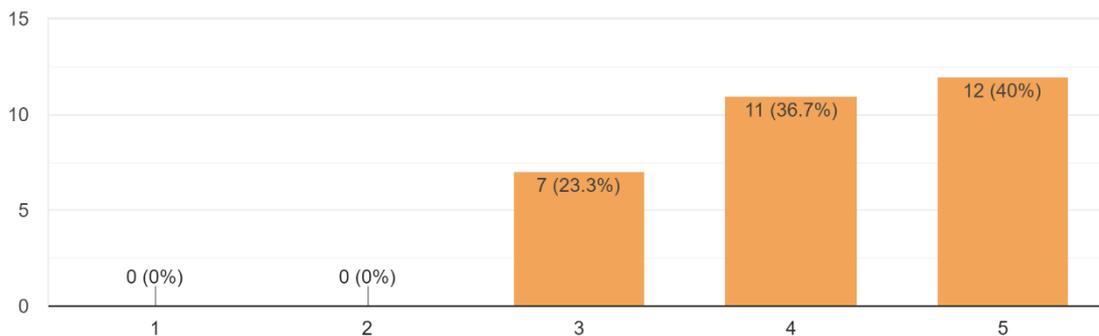


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 25 se muestra que un 3.3% valora que casi nunca cuenta con la ayuda de su superior, el 30% que solo a veces, el 30% casi siempre y el 36.7% que siempre puede contar con la ayuda de mi jefe cuando la requiere.

Figura 26.

¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?

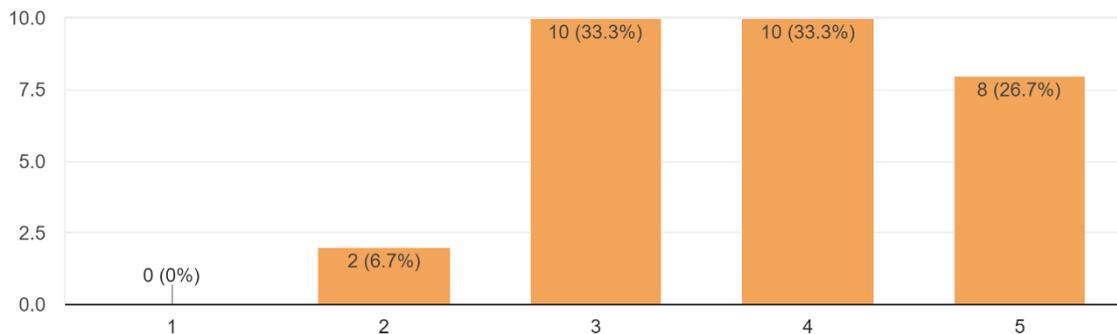


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 26 muestra que el 23.3% opina que solo a veces creen que su jefe es flexible y justo ante las peticiones que requieren, el 36.7% afirma que casi siempre, y un 40% que siempre es así.

Figura 27.

¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?

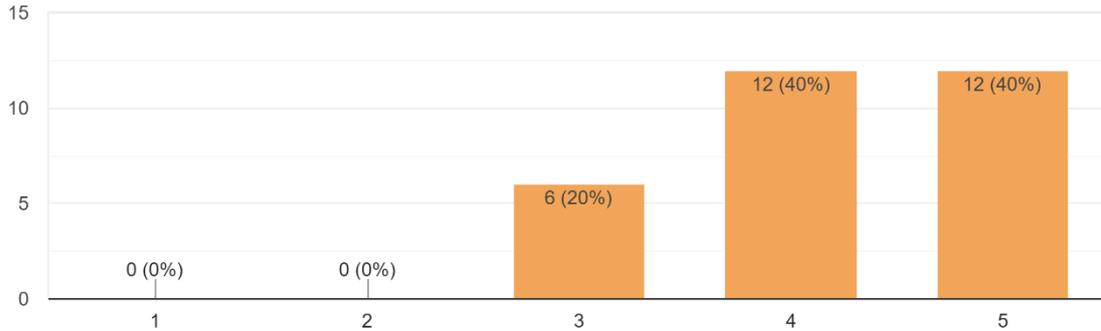


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 27 muestra que el 6.7% opina que casi nunca es fácil hablar con su encargado sobre problemas relacionados con el trabajo., el 33.3% afirma que solo a veces, el otro 33.3% que casi siempre y el 26.7% considera que en Bembo es fácil hablar con el jefe sobre problemas relacionados con al trabajo.

Figura 28.

¿Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo?

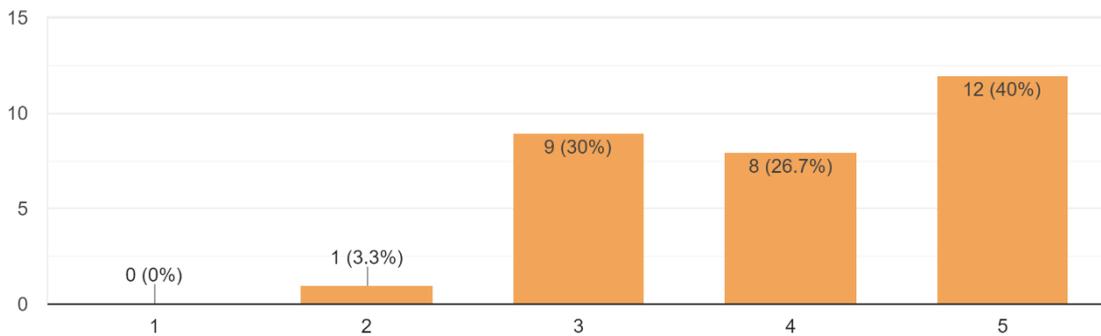


Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 28 el 20% representa que solo a veces se encuentran nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo, el 40% opina que casi siempre y el otro 40% que siempre se les induce a encontrar nuevas y mejores maneras laborar.

Figura 29.

¿Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas?



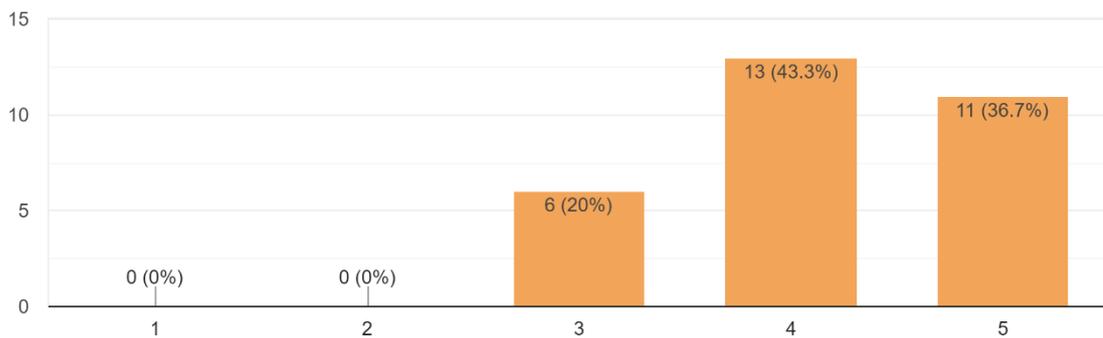
Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 29 muestra que el 3.3% representa que solo a veces los superiores reaccionan de e manera positiva ante alguna idea o sugerencia, el 30% y el

26.7% comentan que casi siempre se toman en cuenta sus propuestas y el 40% opina que siempre se consideran sus aportes.

Figura 30.

¿Cuándo algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder?



Nota. Datos recopilados de los cuestionarios.

En el gráfico 30 muestra que el 20% representa que casi nunca se llega a resolver un problema para evitar que vuelva a ocurrir, mientras que un 36.7% asegura que casi siempre estos problemas se resuelven y se evitan a largo plazo, finalmente un 43.3% afirma que siempre se realiza la debida corrección evitando así que una acción similar se presente otra vez.

3.2 Resultados analíticos:

Se interpreta los resultados de acuerdo con las dimensiones que nos proporciona la encuesta utilizada.

Figura 31.

Relación entre estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Prueba Exacta de Fisher, p:1

			Clima Organizacional	
			buen	regular
estrategias	muy favorables	Recuento	17	1
		% del total	56.7%	3.3%
	no favorables	Recuento	12	0
		% del total	40.0%	0.0%

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la figura 31 existe un 56.7% de estrategias favorables y un 40% de estrategias que no son tan favorables lo que supone que existe un mayor porcentaje de empleados que confirman la existencia de un buen clima laboral. Sin embargo, según la prueba exacta de Fisher no se encontró evidencia de una relación significativa entre las dos variables.

Figura 32.

Relación entre la productividad con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda BemboS SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

			Estrategias y factores del clima		
			Favorables	No Favorables	Total
Productividad	Alta	Recuento	15	1	16
		% del total	50.0%	3.3%	53.3%
	regular	Recuento	12	2	14
		% del total	40.0%	6.7%	46.7%
Total		Recuento	27	3	30
		% del total	90.0%	10.0%	100.0%

Prueba Exacta de Fisher, p: 0.4

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la figura 32 existe un 50% de colaboradores que presentan una alta productividad mientras que un 40% presenta una productividad regular en relación con las estrategias favorable y un 10% de colaboradores afirma que existen estrategias no favorables en relación con el clima organizacional. Según la prueba exacta de Fisher no se encontró suficiente evidencia para afirmar que existe una asociación significativa entre las dos variables analizadas.

Figura 33.

Relación entre el conocimiento de estrategias con los factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.

Relación entre el conocimiento de las estrategias con los factores del clima organizacional

		Clima Organizacional			
		Bueno	regular	Total	
Conocimiento de estrategias	alto	Recuento	23	0	23
		% del total	76.7%	0.0%	76.7%
	regular	Recuento	6	1	7
		% del total	20.0%	3.3%	23.3%
Total	Recuento	29	1	30	
	% del total	96.7%	3.3%	100.0%	

Prueba de Correlación de Spearman: 0.3 p: 0.069

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la figura 33 existe un 76.7% de colaboradores que presentan un alto conocimiento del clima laboral mientras que un 20% presenta un conocimiento regular con relación al clima laboral, lo que nos lleva a concluir que existe un 96.7% de colaboradores conscientes de la relación existente e importante entre el conocimiento y el clima organizacional. Según los resultados de la correlación de Spearman, se encontró una correlación débil entre las variables. Sin embargo, el valor p de 0.069 sugiere que esta correlación no es estadísticamente significativa.

Figura 34. *Relación entre la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda BemboSAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.*

Relación entre la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima organizacional

		Estrategias y factores del clima organizacional		Total	
		Favorables	No Favorables		
Satisfacción Laboral	alta	Recuento	20	0	20
		% del total	66.7%	0.0%	66.7%
	regular	Recuento	7	3	10
		% del total	23.3%	10.0%	33.3%
Total	Recuento	27	3	30	
	% del total	90.0%	10.0%	100.0%	

Prueba Exacta de Fisher, p:0.030

Fuente: *elaboración propia.*

De acuerdo con la figura 34 existe un 66.7% de colaboradores que presentan una alta satisfacción laboral mientras que un 23.3% presenta una satisfacción regular con relación a la existencia de estrategias y factores favorables dentro del clima organizacional, lo que nos lleva a concluir que existe un 90% de colaboradores que es la mayoría tiene una percepción alta y regular con la relación a las estrategias factores del clima organizacional. Según los resultados de la prueba exacta de Fisher en el estudio, si existe una asociación altamente significativa entre las dos variables que se está analizando.

Los resultados obtenidos proporcionan a BemboSAC en el Centro Comercial Mall Plaza Comas brinda una base sólida para seguir innovando y mejorando su ambiente laboral, lo

que a su vez impacta positivamente en la satisfacción y la calidad del servicio ofrecido. Cabe mencionar la instancia, la atención y el cuidado por el bienestar de los colaboradores se vislumbran como elementos fundamentales para mantener un clima organizacional saludable y sostenible a lo largo del tiempo. Además, se evidencia algunas relaciones directas entre las dimensiones mencionadas y plasmadas en la investigación por lo que en su mayoría de respuestas y gráficos se evidencia y afirma que las estrategias y factores mencionadas si actúan e impactan dentro del clima organizacional en la tienda Bembo SAC ubicada en el Mall Plaza Comas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Aunque no se haya determinado una relación directa entre las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bembo SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022. Estos hallazgos sugieren que, aunque las estrategias favorables pueden contribuir a un buen clima laboral y a la satisfacción laboral, no necesariamente se traducen en una mayor productividad. Además, el conocimiento sobre el clima laboral no parece estar fuertemente correlacionado con la percepción de un buen clima laboral. Estos resultados podrían indicar la necesidad de implementar estrategias más efectivas para mejorar la productividad y el clima laboral, así como mejorar la comunicación y la educación sobre el clima laboral en la organización.

Los resultados del estudio sugieren que, aunque existen estrategias favorables que contribuyen a un buen clima laboral, evidenciado por un 56.7% de los empleados, estas no necesariamente se traducen en una mayor productividad, ya que solo un 50% de los colaboradores presentan una alta productividad. Esto podría indicar que, aunque los empleados perciben un ambiente de trabajo positivo, esto no se refleja directamente en su rendimiento laboral.

Además, se observa que el conocimiento sobre el clima laboral, que es regular en la mayoría de los empleados, no parece estar fuertemente correlacionado con la percepción de un buen clima laboral. Esto podría sugerir que, aunque los empleados estén conscientes de

las políticas y prácticas laborales, esto no necesariamente influye en cómo perciben su ambiente de trabajo.

Por otro lado, la satisfacción laboral, presente en un 66.7% del personal estudiado, muestra una asociación altamente significativa con las estrategias y factores favorables dentro del clima organizacional.

Es posible que se requieran enfoques más personalizados o específicos para abordar estos desafíos y mejorar tanto la percepción del clima laboral como la productividad de los empleados. A través de las encuestas se ha evidenciado que existe conocimiento de las estrategias por parte de los colaboradores y esto se relaciona directamente con el buen clima organizacional que existe en la empresa.

En comparación al estudio realizado por Barrantes (2021), titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en establecimientos de comida rápida en el distrito de Trujillo en 2020”, también encontró una relación notable entre el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados. Sin embargo, este estudio no exploró la relación entre el clima laboral y la productividad de los empleados.

De manera similar, el estudio de Conejo (2020) también encontró una relación notable entre el ambiente laboral y la satisfacción de los empleados. Por otro lado, el estudio de Conejo (2020) se centra en el impacto del liderazgo en la mejora del clima organizacional, lo cual no es un aspecto explorado en el estudio actual.

Este estudio junto a la investigación realizada por Romero (2017) se centran en el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Las similitudes incluyen el uso de la prueba exacta de Fisher para determinar la significancia estadística. Sin embargo,

existen diferencias notables. En mi investigación, no se encontró una asociación significativa entre las percepciones de los empleados y su nivel de productividad en la mayoría de los casos. En contraste, el estudio de Romero (2017) encontró una mejora significativa en el clima organizacional, aunque los problemas en las relaciones interpersonales se volvieron más críticos.

Estas diferencias sugieren que, aunque la mayoría de los empleados perciben un clima laboral favorable y tienen un alto conocimiento de este, no siempre se encuentra una asociación significativa entre estas percepciones y su nivel de productividad o satisfacción laboral. Esto podría indicar que otros factores, no considerados en estos análisis, podrían estar influyendo en la productividad y satisfacción de los empleados.

En relación con el estudio de Justo (2021) se centran en el clima organizacional y su impacto en los empleados. Las similitudes se enfocan en la percepción de los empleados sobre el clima laboral y su impacto en el desempeño laboral, así como el uso de la prueba exacta de Fisher para determinar la significancia estadística. Al igual que el estudio de Justo (2021) se encontró una conexión directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

En resumen, los estudios subrayan la importancia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Sin embargo, en este estudio añade una dimensión adicional al explorar la relación entre el clima laboral y la productividad de los empleados. Estos hallazgos podrían tener implicaciones importantes para la gestión de recursos humanos en las organizaciones, ya que sugieren que mejorar el clima laboral podría aumentar la satisfacción de los empleados, pero se necesitan estrategias adicionales para mejorar la productividad.

Se identificaron varias limitaciones potenciales. Los resultados se basan en las percepciones de un grupo específico de empleados, lo que puede limitar la generalización de los hallazgos. Además, las variables de “estrategias favorables” y “estrategias no favorables” pueden ser subjetivas y depender de la interpretación individual de cada empleado, lo que puede introducir sesgos en los resultados. En varios casos, no se encontró una asociación significativa entre las variables analizadas, lo que sugiere que pueden existir otros factores no considerados en el estudio que pueden estar influyendo en la productividad y satisfacción laboral. Aunque se encontró una correlación entre el conocimiento del clima laboral y la percepción de la relación existente e importante entre el conocimiento y el clima organizacional, esta correlación fue débil y no estadísticamente significativa. Estas limitaciones deben tenerse en cuenta al interpretar los resultados del estudio y al planificar investigaciones futuras.

4.2. Conclusiones

La investigación sobre las estrategias y factores del Clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el Centro Comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022 no se determinó una relación altamente significativa entre las estrategias y factores del clima organizacional.

En primer lugar, este estudio proporcionó una comprensión detallada de cómo las estrategias implementadas y los factores presentes en el entorno laboral pueden influir en el Clima Organizacional. Dentro de estas estrategias mencionadas se considera muy importante resaltar las capacitaciones que Bambos brinda a sus colaboradores de todas sus áreas lo que genera no solo mantener un nivel de conocimiento efectivo en sus trabajadores, dado que también esto crea un vínculo entre el trabajador y la marca.

Esto adquiere importancia al reconocer que un ambiente laboral favorable puede impactar a la satisfacción de los empleados, sino que también influye en su productividad, compromiso y bienestar general. Por lo anteriormente mencionado se recalca que en Bambos se incentiva a los trabajadores a crecer dentro de la empresa realizando una línea de carrera que los favorezca y pueda brindar un bienestar económico a largo plazo, no obstante, estos beneficios no garantizan que las estrategias aplicadas en este establecimiento comercial influyan al clima organizacional. Podrían existir otros factores que impacten al clima organizacional.

Además, los resultados obtenidos servirán como una guía valiosa para la gestión de recursos humanos, ofreciendo ideas reveladoras para mejorar las estrategias de trabajo y promover un ambiente más positivo y productivo. Tomando en cuenta estas ideas para

buscar nuevos incentivos como seguridad, bienestar económico y sobre todo la posibilidad de asimilar la cultura de organizacional de Bembos con el fin de tener mejores oportunidades laborales.

Dentro de los resultados obtenidos en el cuestionario se logra evidenciar que a pesar que un grupo perciba estrategias no favorables consideren que hay un ambiente grato dentro del establecimiento lo que nos lleve a comprender que hay otros factores que no se están considerando que obtienen una gran cantidad de respuestas y resultado positivos provenientes de los colaboradores, que en efecto afirman la existencia de un buen clima organizacional y laboral. Y esto se respalda ya que una de las estrategias que bembos emplea para mantener un clima organizacional favorable es el hecho de implementar reuniones mensuales con todo el personal en el que no solo se dialoga sobre resultados económicos mensuales, también se prioriza la integración del personal, escuchando sus propuestas, recomendaciones, problemas laborales, teniendo así una retroalimentación que permite tomar acciones frente a estos problemas.

Asimismo, esta investigación fue relevante por estar enfocada en un contexto específico, el cual puede presentar particularidades únicas, como conocer a profundidad la cultura organizacional de Bembos conociendo las herramientas que emplea con sus trabajadores y que estrategias emplea para llevar una productividad efectiva en relación con la satisfacción que siente el trabajador en el establecimiento.

Comprender los factores y estrategias en una tienda dentro de un centro comercial brinda información valiosa sobre cómo el entorno físico y las dinámicas propias del lugar pueden influir en el Clima Organizacional.

El principal aporte de esta investigación radicó en la existencia de un alto grado de satisfacción con respecto al Clima Organizacional de los colaboradores de la tienda Bembo SAC, situada en el Centro Comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022. Al explorar y analizar detalladamente estas variables, el estudio proporcionó una comprensión profunda de cómo estas estrategias y factores pertenecientes a la empresa Bembo SAC funcionan y logran cumplir en la mayoría de los casos con su propósito el cual es mantener un clima laboral armonioso y la satisfacción de los empleados. Este aporte resulta especialmente relevante debido a su potencial para informar y mejorar las prácticas de gestión administrativa y recursos humanos. La investigación no solo identificó los elementos que se relacionaban con el Clima Organizacional, sino que también ofreció una base sólida para implementar cambios concretos y estratégicos que podrán mejorar la calidad del ambiente laboral.

Principalmente este trabajo de investigación estaría dirigido sobre todo al área administrativa y de recursos humanos de las empresas relacionadas al rubro de comida rápida, con la finalidad de tener una visión más detallada sobre el clima organizacional, sobre la importancia del proceso y los valores a respetar de la empresa y por último dirigida a los colaboradores que podrán identificar las oportunidades que les ofrece laborar en una cadena de comida rápida como Bembo S.A.C.

Referencias

- Banda, L., Reyes, D. (2019). "El empoderamiento y su relación con el clima laboral en los colaboradores del colegio médico del Perú, Trujillo 2018" [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo].
- Ferrer, J. (25 de noviembre de 2021). *Definición de factores. Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.mx/factores/>
- Pérez, I., Maldonado, M., Uzcategui, S. (2006). "Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional". Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1316-00872006000200009&script=sci_arttext
- Cornejo, L. (2020). *El liderazgo y la mejora del clima organizacional en la tienda Paris plaza norte, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26429/Trabajo%20de%20investigaci%C3%B3n.%20pdf?sequence=1>
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Noriega, C. (2019). "Estudio de mejora de la línea de producción y comercialización del delivery de bembos s.a.". Obtenido de
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Schlemenson, A. (1998). *Análisis organizacional y empresa unipersonal. Dimensiones relevantes para el análisis organizacional*. Obtenido de <https://inssanbernardo-cha.infed.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2019/05/schlemenson-cap-2.pdf>
- SOFTWARE DELSOL (2022). *Definición y alcance del término*. Obtenido de <https://www.sdelso.com/glosario/colaborador/>
- Pérez, J. Gardey, A. (11 de setiembre de 2021). Definición de factores. *Definición MX*. Obtenido de <https://definicion.de/tienda/>
- Pérez, J. Maria, A. (11 de setiembre de 2021). Definición de centro comercial. Definición MX. Obtenido de <https://definicion.de/centro-comercial/>
- Barrantes, M. (2021). “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en los fast food del distrito de Trujillo en el año 2020*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- Romero. J. Tobaru, A. (2017). “*El clima organizacional como factor clave para mejorar el rendimiento laboral del capital humano de una institución de educación superior 2015-2016*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- Herrera, J. Palomino, H. (2019). “*Clima organizacional en la administración pública: una revisión de la literatura científica entre los años 2010 y 2019*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- Paredes, K. (2020). “*Clima organizacional y desempeño laboral de empresas de comida rápida*”. una revisión sistemática entre los años 2010 – 2019” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo].

- Murga, L. Mostacero, E. (2017). “*Clima organizacional y desempeño laboral en el área de ventas de distribuidora perufarma s.a., la libertad - 2016*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- Arriola, M. (2021). “*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una entidad financiera en Trujillo.*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Trujillo].
- Miranda, M. (2021). “*El clima organizacional y la productividad, en las pymes, los Olivos 2020*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- Justo, J. Llauce, K. (2021). “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la i.e. 2081 Perú Suiza, Puente Piedra, Lima, 2021*” [tesis pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- León, L. (2016). “*El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la municipalidad provincial San Miguel, 2016.*” [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte, Lima].
- Barrientos X. *Clima laboral y productividad en los trabajadores de la empresa Tritón Trading S.A Lima.* [tesis licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Autónoma; 2017. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/864/1/Soto>
- Mujica M y Pérez I. *Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la Universidad. Revista de Educación Laurus* [revista en Internet] 2007 [acceso 14 de junio de 2022]; 13(24): 290-304. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>

- Koys y Decottis, (1991). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-762008000200004&script=sci_arttext
- MIC. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-eimportancia-de.html>
- Feris, T. y Castro, M. (2006). *La importancia de la satisfacción laboral y el clima organizacional para un buen desempeño en la organización*. Universidad Santo Tomás. Revista Facultad de Psicología, Colombia. 295 páginas
- Ramírez, C. (2023). *La importancia de la estrategia corporativa en el desarrollo del producto: una propuesta*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64629832008.pdf>
- Acurio Armas, J. A., Álvarez Gómez, L. K., Bustillos Mena, S. F., & Benavides León, E. J. (2020). *Estrategias de negocio para la empresa Limpifresh productora y comercializadora de desinfectantes en el cantón Quevedo*. Revista Universidad y Sociedad, 12(5), 36-44
- Mestre, O. Flor, J y Ma, L. (2023). *El efecto de la estrategia de operaciones en los resultados empresariales y su moderación por la estrategia de negocio*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/807/80703108.pdf>
- Olas, A. (2023). *el clima laboral en cuestión. revisión bibliográfico-descriptiva y aproximación a un modelo explicativo multivariable*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf>

Pulido, P., Estrada López, R., Palacios, H., Marcano, P., Pulido, R. P., Estrada López, H.,
Palacios, A., & Marcano, A. P. (2023). *Factores del cambio organizacional. Claves
de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero*. Redalyc.org. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/journal/280/28059578007/28059578007.pdf>

Anexos

ANEXO 1.

Matriz de consistencia.

Título: Estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022		
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Existe una relación entre las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?	Determinar si existen relación entre las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.	Existe relación entre las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Qué relación existe entre la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?	Analizar la relación entre la satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.	Existe una relación entre satisfacción laboral con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza

<p>¿Qué relación existe entre el conocimiento de estrategias y los factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la productividad con las estrategias y factores del clima organizacional de los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022?</p>	<p>Establecer la relación que existe con el conocimiento de estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la productividad con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.</p>	<p>Comas durante el año 2022.</p> <p>Existe una relación entre el conocimiento de estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.</p> <p>Existe una relación entre la productividad con las estrategias y factores del clima Organizacional en los colaboradores de la tienda Bambos SAC ubicada en el centro comercial Mall Plaza Comas durante el año 2022.</p>
Tipo de Investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p>Enfoque: cualitativo</p> <p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: no experimental</p> <p>Tipo: transversal</p>	<p>Población: está compuesta por los empleados de la empresa Bambos SAC que laboran en la sede ubicada en el tercer nivel del Mall Plaza Comas.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>Muestra censal: está conformada por 30 empleados de la sede Comas; entre gerentes, entrenadores, colaboradores a tiempo completo, colaboradores medio tiempo y personal de caja en atención al cliente que laboran en la empresa Bembo SAC ubicada en el tercer nivel del Mall Plaza Comas.</p>	
--	--	--

ANEXO 2.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para determinar estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bembos SAC.

El presente tiene por finalidad determinar estrategias y factores del clima organizacional en los colaboradores de la tienda Bembos SAC. Es importante precisar que los resultados serán utilizados con fines académicos. La encuesta es anónima y se requiere la veracidad del caso a su respuesta.

1. ¿Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo en Bembos?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - a. A veces
 - b. Casi siempre
 - c. Siempre

2. ¿En Bembos está claramente definida su Misión y Visión?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

3. ¿La dirección en Bembos manifiesta sus objetivos de tal forma que se crea un sentido común de misión e identidad entre sus miembros?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

4. ¿En Bambos existe un plan para lograr los objetivos de la organización?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

5. ¿Yo apporto al proceso de planificación en mi área de trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

6. ¿En Bambos, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

7. ¿Si hay un nuevo Plan Estratégico, estoy dispuesto a servir de voluntario para iniciar los cambios?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

8. ¿Salgo de Bambos sintiéndome satisfecho de lo que he hecho?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre

9. ¿En Bambos valoran mi trabajo?
 - a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces

- d. Casi siempre
- e. Siempre

10. ¿Me siento orgulloso de trabajar para Bembos?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

11. ¿Estoy satisfecho con los beneficios que recibo?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

12. ¿Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo del a manera que yo considere mejor?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

13. ¿Me siento comprometido para alcanzar las metas establecidas?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

14. ¿En Bembos existe un espíritu o mística de que “estamos todos juntos en esto”?

- a. Nunca
- b. Casi Nunca
- c. A veces
- d. Casi siempre
- e. Siempre

15. ¿Mi superior inmediato toma acciones que refuerzan el objetivo común de la empresa?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
16. ¿Mi superior inmediato está disponible cuando lo requiero?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
17. ¿Mi superior inmediato respeta la confidencialidad de los temas que comparto con él?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
18. ¿Mi superior inmediato me dice cuando debo mejorar mi trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
19. ¿Están establecidos los canales de comunicación entre las diferentes áreas de la entidad?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
20. ¿Existe muy Buena comunicación con mi superior inmediato?

- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
21. ¿Existe muy Buena comunicación entre los compañeros de trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
22. ¿Están definidas las características de la información esperada en términos de calidad, cantidad, oportunidad y forma de presentación?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
23. ¿Bembos es un lugar relajado para trabajar?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
24. ¿A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
25. ¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
26. ¿Considero que mi jefe es flexible y justo ante las peticiones que solicito?

- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
27. ¿Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
28. ¿Se me exhorta a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer el trabajo?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
29. ¿Los directivos / superiores inmediatos reaccionan de manera positiva ante nuestras nuevas ideas?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre
30. ¿Cuándo algo sale mal, nosotros corregimos el motivo del error de manera que el problema no vuelva a suceder?
- a. Nunca
 - b. Casi Nunca
 - c. A veces
 - d. Casi siempre
 - e. Siempre