

FACULTAD DE NEGOCIOS
Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“CLIMA LABORAL ENTRE LOS COLABORADORES
DE UNA EMPRESA DE RETAIL, EN EL DISTRITO DE
CERCADO DE LIMA, EN EL AÑO 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autor:

Alejandra Karlagreta Cornejo Berveño

Asesor:

Mg. Lic. María Isabel Flores Bazán
<https://orcid.org/0000-0003-4767-1226>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

| | |
|---------------------------|--|
| Jurado 1 Presidente(a) | JOHN EMMANUEL MALDONADO NAVARRETE |
| | Nombre y Apellidos |

| | |
|----------|-------------------------------------|
| Jurado 2 | José Renatto Manchego Guerra |
| | Nombre y Apellidos |

| | |
|----------|----------------------------------|
| Jurado 3 | MARIA ISABEL FLORES BAZAN |
| | Nombre y Apellidos |

INFORME DE SIMILITUD

CLIMA LABORAL ENTRE LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE RETAIL, EN EL DISTRITO DE CERCAO DE LIMA, EN EL AÑO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 5% |
| 2 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 3% |
| 3 | hdl.handle.net Fuente de Internet | 2% |
| 4 | repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.greatplacetowork.com.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | Submitted to Universidad de Salamanca Trabajo del estudiante | 1% |
| 7 | revistas.unjbg.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 8 | docplayer.es Fuente de Internet | 1% |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 9 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |
| 10 | www.cyta.com.ar Fuente de Internet | 1% |

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Activo

DEDICATORIA

Primero, dedicar este trabajo a Dios, por cada una de las herramientas que me ha brindado, en cada uno de los pasos que he dado en este trayecto de vida, para el día de hoy poder llegar aquí y cumplir cada uno de los objetivos propuestos.

A mis padres, por su apoyo, y comprensión en cada dificultad u obstáculo que se presentó en el camino, y por el amor incondicional brindado. Finalmente, a mi pequeño Raphael por cada día de felicidad y aprendizaje que me brinda desde que llego a mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por brindarme la oportunidad iniciar y culminar mi carrera profesional, al igual que a mis padres que me dieron el apoyo necesario para superar cada desafío durante este camino con mucho aprendizaje y cumplir este objetivo. Finalmente agradecer a mis docentes por cada una de sus enseñanzas y oportunidades de crecimiento personal con su paciencia y conocimiento.

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| JURADO EVALUADOR..... | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD..... | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO..... | 6 |
| INDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | 9 |
| RESUMEN | 11 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 12 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 30 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS..... | 36 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES..... | 42 |
| REFERENCIAS..... | 48 |
| ANEXOS | 52 |

INDICE DE TABLAS

| | | |
|-----------------|--|----|
| Tabla 1 | Distribución de colaboradores en Empresa Retail | 31 |
| Tabla 2 | Detalles del Instrumento: Cuestionario..... | 33 |
| Tabla 3 | Datos de profesionales | 34 |
| Tabla 4 | Clasificación de Confiabilidad..... | 35 |
| Tabla 5 | Clasificación en escala Baremos..... | 36 |
| Tabla 6 | Resultados de la variable Clima Laboral | 37 |
| Tabla 7 | Resultados de la primera Dimensión: Motivación..... | 38 |
| Tabla 8 | Resultado de la segunda Dimensión: Involucramiento Laboral | 39 |
| Tabla 9 | Resultados de la tercera Dimensión: Condiciones de Trabajo..... | 40 |
| Tabla 10 | Resultados de la cuarta Dimensión: Comunicación..... | 41 |
| Tabla 11 | Ítem 1: La organización mantiene constantemente capacitados a sus colaboradores... 58 | |
| Tabla 12 | Ítem 2: El aporte del colaborador en el cumplimiento de objetivos es reconocido por la organización..... | 59 |
| Tabla 13 | Ítem 3: La organización incentiva y valora el desempeño de los colaboradores | 60 |
| Tabla 14 | Ítem 4: La organización brinda oportunidades de crecimiento laboral y/o ascensos a los colaboradores | 61 |
| Tabla 15 | Ítem 5: La organización ejecuta entrevistas, encuestas o sesiones grupales, para medir efectividad de la comunicación interna..... | 62 |
| Tabla 16 | Ítem 6: Se considera un factor clave para el éxito de la organización..... | 63 |
| Tabla 17 | Ítem 7: Se considera un factor clave para el éxito de la organización | 64 |
| Tabla 18 | Ítem 8: Se considera un factor clave para el éxito de la organización | 65 |

| | |
|--|----|
| Tabla 19 Ítem 9: La organización es una opción para lograr calidad de vida laboral | 66 |
| Tabla 20 Ítem 10: La organización promueve actividades de recreación y sosiego para mejorar la actitud y aptitud del colaborador..... | 67 |
| Tabla 21 Ítem 11: La remuneración va acorde a sus funciones y responsabilidades..... | 68 |
| Tabla 22 Ítem 12: Existe colaboración y/o compañerismo entre los colaboradores de las diversas áreas | 69 |
| Tabla 23 Ítem 13: Se reconocen las ideas innovadoras de los colaboradores..... | 70 |
| Tabla 24 Ítem 14: Cuenta con recursos y materiales adecuados para el desempeño de sus funciones | 71 |
| Tabla 25 Ítem 15: Las decisiones en la organización se toman unilateralmente | 72 |
| Tabla 26 Ítem 16: En la organización mejoran continuamente los planes de trabajo..... | 73 |
| Tabla 27 Ítem 17: Tiene acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo | 74 |
| Tabla 28 Ítem 18: El colaborador se mantiene informado con canales eficientes de comunicación | 75 |
| Tabla 29 Ítem 19: Los jefes proporcionan la información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo..... | 76 |
| Tabla 30 Ítem 20: El colaborador siente el apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades | 77 |

Índice de figuras

| | | |
|------------------|---|----|
| Figura 1 | Resultados de la variable Clima Laboral..... | 37 |
| Figura 2 | Resultados de la primera Dimensión: Motivación | 38 |
| Figura 3 | Resultados de la tercera Dimensión: Involucramiento Laboral | 39 |
| Figura 4 | Resultados de la tercera Dimensión: Condiciones de Trabajo | 40 |
| Figura 5 | Resultados de la cuarta Dimensión: Comunicación | 41 |
| Figura 6 | Representación gráfica Ítem 1 | 58 |
| Figura 7 | Representación gráfica Ítem 2..... | 59 |
| Figura 8 | Representación gráfica Ítem 3..... | 60 |
| Figura 9 | Representación gráfica Ítem 4..... | 61 |
| Figura 10 | Representación gráfica Ítem 5..... | 62 |
| Figura 11 | Representación gráfica Ítem 9..... | 63 |
| Figura 12 | Representación gráfica Ítem 7..... | 64 |
| Figura 13 | Representación gráfica Ítem 8..... | 65 |
| Figura 14 | Representación gráfica Ítem 9..... | 66 |
| Figura 15 | Representación gráfica Ítem 10..... | 67 |
| Figura 16 | Representación gráfica Ítem 11 | 68 |
| Figura 17 | Representación gráfica Ítem 12..... | 69 |
| Figura 18 | Representación gráfica Ítem 13..... | 70 |
| Figura 19 | Representación gráfica Ítem 14..... | 71 |
| Figura 20 | Representación gráfica Ítem 15..... | 72 |
| Figura 21 | Representación gráfica Ítem 16..... | 73 |

| | | |
|------------------|--------------------------------------|----|
| Figura 22 | Representación gráfica Ítem 17 | 74 |
| Figura 23 | Representación gráfica Ítem 18 | 75 |
| Figura 24 | Representación gráfica Ítem 19 | 76 |
| Figura 25 | Representación gráfica Ítem 20 | 77 |

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar el nivel de clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020, a través del estudio de 4 dimensiones: motivación, involucramiento laboral, condiciones laborales y comunicación. En cuanto a la metodología sigue un diseño cuantitativo con enfoque de tipo descriptivo, la muestra obtenida fue 86 de un total 110 colaboradores de la organización, se utilizó como instrumento la técnica de encuesta mediante un cuestionario conformado por 20 ítems dividido en 4 dimensiones de elaboración propia con una escala de Likert, correctamente validados con un nivel de confiabilidad de (0,96). Por ello los resultados obtenidos se expresaron mediante tablas y gráficos. Los resultados obtenidos determinan que el clima laboral percibido por los colaboradores se encuentra en un nivel alto con 54%, asimismo la dimensión motivación muestra un porcentaje de 46%, por otro lado, la dimensión involucramiento laboral obtuvo un porcentaje de 57%, además la dimensión condiciones de trabajo arrojaron un porcentaje de 57% como nivel medio, y por último la dimensión comunicación obtuvo un nivel alto de 61%, siendo este el factor con mayor porcentaje obtenido. Finalmente, como conclusión general podemos decir, que los colaboradores de la organización calificaron con un nivel favorable el clima laboral, a excepción de la dimensión condiciones de trabajo en la cual tuvo el mayor porcentaje en un nivel medio.

PALABRAS CLAVES: Clima Laboral, Clima Organizacional, Motivación, Comunicación.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Mandomedio, empresa gestora de capital humano en varios países de Latinoamérica, realizó un estudio para identificar los cambios del clima laboral en el teletrabajo durante la época de crisis e indica que: “El 55% de profesionales perciben un buen clima laboral en sus empresas, frente a un 23% que considera que se ha vuelto más tenso y con menor comunicación” (Mandomedio,2020).

Durante el primer semestre del 2019, las ventas del sector retail ascendieron a S/ 19,576 millones, reflejando un crecimiento de 5.3% con respecto a similar periodo del año pasado. Este resultado estuvo impulsado, principalmente, por el buen desempeño de las actividades de supermercados y tiendas por departamento, ferreterías y boticas y farmacias, según datos del Ministerio de la Producción (Perú Retail,2019).

El sector Comercio Retail ha tomado protagonismo en la economía peruana ya que actualmente es el cuarto sector más importante y representa el 10.7% del Producto Bruto Interno (PBI) al cierre del 2018. Asimismo, indicó que el sector comercio Retail representa un 25.8% de la Población Económicamente Activa (PEA) nacional (Andina Agencia, 2019).

De acuerdo con la encuesta realizada por Aptitus, el 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral, realizada a empleados de rubros de Retail, servicios generales, minería, marketing y ventas, entre otros. Asimismo, el 81% de colaboradores considera que el clima laboral es muy importante para su desempeño laboral y el 19% que este aspecto no influye en sus funciones (Gestión, 2018).

Las empresas no se comprometen con el bienestar del trabajador porque prima en ellos la ganancia económica más que la inversión social. Lo que las empresas no saben es que mientras un trabajador esté contento en su centro de labores, se va a fidelizar y contribuye más en la productividad de esta. (Ibáñez,2017). Es por eso por lo que viendo reflejado en las pérdidas económicas la insatisfacción de los colaboradores, en su mayoría las organizaciones se han propuesto buscar nuevos métodos que orienten al cambio y lograr aumentar su inversión social. Para Ancan & Espinoza (2017) indican que: “Hoy en día, la recesión y la creciente competencia en los mercados obligan a las organizaciones y empresas a establecer estrategias que motiven, cohesionen, comprometan y promuevan un ambiente laboral libre de conflictos”.

En las organizaciones, uno de los factores que a través de los años se ha vuelto muy importante es ofrecer un buen clima laboral a sus colaboradores. Según Quispe (2018) indica que: “El reconocimiento de las personas como razón importante y pieza clave en las organizaciones, es algo que surgió en las últimas décadas, generando cambios y una revolución en las mismas”. De tal modo se demuestra que los colaboradores son los primeros clientes de la organización, de tal manera se debe ofrecer herramientas de apoyo como distintas formas de motivación, capacitaciones, reconocimientos, entre otros, que logren la satisfacción y el compromiso del colaborador con la organización.

El clima laboral es un aspecto fundamental en el desarrollo estratégico de una organización, asimismo un tema de gran importancia que busca un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. (Padilla, 2017). Así mismo se ha demostrado que la influencia de un buen clima laboral

en las organizaciones causa un impacto positivo con respecto a su crecimiento de estas, así como también el crecimiento de los que la conforman.

Los estudios organizativos han demostrado que las organizaciones complejas desarrollan climas de apoyo, climas de innovación, climas de reglas y climas de objetivos. En cada uno de estos procesos, los conflictos ajustan los objetivos y metas que, en el caso de las culturas autocráticas, inhiben la productividad. (Zallas, Molina, Coss, Valdés, López de Nava, Bucio & García, 2019). Como indican los autores, ser competentes en el mercado es un factor que todas las organizaciones buscan, a través de distintos estudios se va conociendo los errores que cometen, y las estrategias que se deben replantear, además las estrategias de liderazgo, estrategias de apoyo y estrategias de motivación de cada organización, se deben aplicar con eficiencia, ya que son parte importante de los resultados de los procesos para lograr los objetivos establecidos.

Amozorrutia (2018) indica que: “Existen muchas organizaciones que, por trabajar otros asuntos considerados de mayor importancia, no toman en cuenta al ambiente laboral dentro de sus principales prioridades”. En su mayoría las organizaciones tienden a fijarse en los procesos día a día que brindan la economía, ignorando el ambiente laboral que existe, logrando poco a poco que se haga una bola de nieve grande y termine afectando directamente los resultados de la organización.

Existen diferentes tipos de indicadores que ayudan a las organizaciones a medir el ambiente laboral que manejan, y a su vez conocer lo que se está haciendo mal, lo que se debe mejorar y lo que se está logrando de forma positiva, por el bien de la organización y de los que la conforman.

La medición del ambiente laboral, entonces, más que un gasto es una inversión. Existen investigaciones que señalan que existe una relación directa entre el ambiente laboral y resultados positivos de trabajo, debido a que el clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores y por ende en su productividad. Al final del día, esto también tiene una gran influencia en la calidad de los productos o servicios que ofrezca la organización. (Amozorrutia, 2018).

1.2. Bases Teóricas

El clima laboral o clima organizacional es un término que se encuentra relacionado con la motivación de los colaboradores de una organización, ya que, si los colaboradores se encuentran muy motivados, el clima organizacional se encuentra elevado, lo que brinda relaciones de satisfacción, buen ánimo y aumenta el interés y la colaboración entre los colaboradores. (Chiavenato, 2011).

El clima laboral es el conjunto de todas las percepciones que los trabajadores adquieren sobre el medio físico y humano en el cual se desarrollan las funciones de la organización. Además, es considerado un factor coyuntural en la vida de la organización, va relacionado a la cultura organizacional y a sus factores, historia, valores y tradiciones de la organización. (Poole, 2006)

El clima laboral es el ambiente de trabajo percibido por los miembros en la organización y está compuesto por estructura, motivación, estilo de liderazgo, recompensas y comunicación, por lo tanto, el comportamiento y desempeño de los individuos son influenciados de forma directa por estos factores. (Sandoval, 2004)

El clima laboral es un aspecto muy importante, es el medio o espacio donde el recurso humano se desenvuelve en sus funciones dentro de la organización, los empleados reflejan el trato de la organización, por ende, para los clientes, la organización es representada por cada uno de los colaboradores. Si el cliente nota que la atención por parte del colaborador es pésima, el cliente generaliza la atención de la organización y no del colaborador, por ello la organización debe lograr que sus colaboradores tengan un buen desempeño. (Clemente, 2017)

Se ha visto como diversos estímulos que provienen del medio organizacional influyen directamente sobre el comportamiento de los individuos. Así, la organización constituye en cierta forma una micro sociedad, que está caracterizada por un conjunto de dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos. El elemento importante, en este punto, es la percepción individual de los estímulos, de las obligaciones y de las posibilidades de refuerzo que dirigen el comportamiento de un individuo en el trabajo. Razón por la cual, numerosos investigadores del clima basan sus estudios en los datos de las percepciones individuales de las propiedades organizacionales. (Ramos, 2012)

(Diana Ramos, 2012) cita a Campbell (1976) quien considera que, “el clima es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento”.

➤ Motivación

Son diferentes actos que se encargan de crear un estado de ánimo positivo en cada persona, se relacionan directamente con los objetivos propuestos, afectando favorablemente a la organización.

Se refiere a un estado o condición que activa el comportamiento y desarrolla el deseo de querer hacer las cosas correctamente, orientándolo hacia los objetivos. (Pérez, 2015).

➤ Involucramiento laboral

Es un estado motivación en el que se identifica el compromiso que tiene un individuo con su organización, con los objetivos propuestos, dificultades o retos a enfrentar, entre otros. Este se ve afectado de manera positiva o negativa, reflejándose en los resultados viene determinado por el grado en que la persona se involucra emocionalmente con la organización como resultado de sentirse tratado de manera justa al percibir la satisfacción de sus necesidades y expectativas, lo que incide en el deseo de la persona de pertenecer a la organización, haciendo placentera su permanencia en la misma.

Los trabajadores con un fuerte compromiso afectivo continúan en su organización porque quieren hacerlo. (Pérez, 2015)

➤ Condiciones de trabajo

Son un conjunto de diferentes características que ofrece una organización a sus colaboradores para la realización de sus funciones. Su entorno laboral se ve relacionado a factores físicos, ambientales, tecnológicos, entre otros.

Se refiere al proceso de construcción y el ajuste de la estructura de una organización para alcanzar sus objetivos. (Pérez, 2015).

➤ Comunicación

La comunicación es una herramienta importante dentro de una organización mediante el cual se entienden todos los individuos que la conforman. Llevar una comunicación efectiva y asertiva en una organización crea relaciones positivas favorables para esta.

Se refiere a la manera en que se hará recordar a los colaboradores sobre un significado compartido o común, para llegar al entendimiento mutuo. (Pérez, 2015)

Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

1.3. Antecedentes

1.3.1. Antecedentes internacionales

Pazmay S. & Lima D. (2020), realizaron una investigación titulada "Clima laboral en empresas ecuatorianas fabricantes de carrocerías: caso Canfac", tuvo como objetivo describir el clima laboral de empresas ecuatorianas utilizando cinco dimensiones: comunicación, motivación, liderazgo, condiciones de trabajo y compensaciones, la metodología utilizada sigue un diseño descriptivo con enfoque cuantitativo y utilizo como instrumento un alfa Cronbach de 0.85, se validó a través de un análisis factorial, aplicado a 478 colaboradores de 12 organizaciones ecuatorianas.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente

El clima laboral, representa el ambiente interno de una organización en donde se relacionan de manera interna los colaboradores mediante las dimensiones mencionadas, las medias aritméticas de la motivación y el liderazgo concluyen una respuesta de alta frecuencia.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: identificar el nivel de motivación entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por estos autores, esta fuente nos será útil para mejorar las condiciones de una organización desarrollando programas que ayuden a aumentar el nivel de motivación en los colaboradores, así como beneficios por mérito y optimizar el desempeño laboral.

Pilligua C. & Arteaga F. (2019), realizaron una investigación titulada “El Clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas, estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.”, tuvo como objetivo evaluar el clima laboral como factor importante en el rendimiento productivo de la empresa Hardepex Cía. Ltda., la metodología utilizada sigue un diseño descriptivo con técnicas cualitativas, se utilizó como instrumento las encuestas a una población de personas que laboran en el área de producción de la organización.

En base a los resultados obtenidos los autores concluyen lo siguiente:

Se determinó que el clima laboral general en el área de producción es equivalente a una calificación del 58%, en categoría de mejora, ya que los factores comunicación, liderazgo, colaboración y carrera profesional demuestran un nivel bajo por mejorar de la organización, mientras que los factores satisfacción y condiciones físicas tuvieron como resultado el 67% y 85% respectivamente muestran un nivel saludable en la organización.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: analizar las condiciones de trabajo como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para ofrecer los elementos y herramientas psicosociales y económicas necesarias para el cumplimiento de las funciones, ofrecer estabilidad laboral mediante condiciones laborales atractivas a los colaboradores y se cumpla con éxito los objetivos de la organización.

Benavides A. Et al (2020), realizaron una investigación titulada “El clima laboral en la universidad del Valle de Puebla, Plantel Tehuacán. Análisis de los resultados de la medición”, tuvo como objetivo ofrecer un panorama de las características del personal administrativo y de los factores (físico, mental afectivo, profesional, tecnológico y gerencial) que influyen en su desempeño, la metodología utilizada es analítico-sintética con orientación descriptiva con enfoque cuantitativo, se utilizó como instrumento la aplicación de una encuesta de opinión para recolectar los datos entre la población participante.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente

Según los datos obtenidos, al presentarse un 88% de sub- factores calificados con un nivel promedio de respuesta la organización se desarrolla en un ambiente positivo de trabajo, revelando un nivel de satisfacción en los diferentes procesos de la organización y el sub- factor estrés presento un nivel promedio bajo.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: analizar el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores

esta fuente nos será útil para identificar los elementos importantes para lograr una comunicación clara y asertiva en la organización, ofreciendo a los clientes internos y externos la confianza de expresar molestias, incomodidades, ideas de mejora entre otros que ayuden a la organización a crecer de manera positiva como a los que la conforman.

Cota J. & Manjarrez V.(2016) realizo una investigación titulada “Evaluación del clima laboral en el área de obras de una institución de educación superior”, tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción mediante una evaluación al personal que labora en el Departamento de otras de una Institución de Educación de nivel Superior, la metodología utilizada sigue un diseño de tipo descriptiva, se utilizó como instrumento el cuestionario de Likert con 48 preguntas elaboradas para medir los índices relacionados al clima laboral.

En función a los resultados obtenidos, el autor concluye lo siguiente

Los factores evaluados como: relación con jefe inmediato, ambiente físico de trabajo, relaciones interpersonales y laborales, estrés laboral y generales cumplen con el rango establecido siendo satisfactorio para la organización, mientras que otros factores como: motivación, actitud hacia la institución, manejo de conflicto y actitud hacia el trabajo resultaron con un nivel promedio bajo a lo establecido.

El aporte de la información brindada por el autor aborda nuestro objetivo específico: identificar el nivel de motivación entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por el autor esta fuente nos será útil para que cada organización conozca la importancia de brindar incentivos a sus colaboradores,

implementar nuevos proyectos de reconocimiento, de tal forma que el nivel de motivación aumente con dirección al cumplimiento de objetivos de la organización.

Rojas C. et al (2020) realizaron una investigación titulada “Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería (Colombia), tuvo como objetivo identificar los factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Departamento de Córdoba Colombia, la metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, transeccional y de campo, utilizando método descriptivo, con muestreo aleatorio simple, se utilizó como instrumento el programa STATS, categoría Sample Size Determination; con error de estándar de 5%, nivel de confianza de 95% y probabilidad de ocurrencia del 50% con un tamaño de muestra de 238 unidades.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente

Los 8 factores evaluados en 238 personas que conforman la muestra seleccionada del total de la población evidencian que el clima laboral en la organización es percibido de forma favorable por los colaboradores que laboran en la entidad estudiada, el factor recompensa y reconocimiento es un indicador primordial obtuvo 4,19 que lo enmarca como favorable, los colaboradores consideran que su trabajo es reconocido así como la contribución aportada por ellos al desarrollo y cumplimiento de objetivos en la organización.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: identificar el nivel de motivación entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores esta fuente nos será útil para demostrar la importancia de reconocer el cumplimiento de trabajo a los mejores

colaboradores al igual que la recompensa que permitan tener un mejor desarrollo de sus capacidades, permitiéndoles cumplir sus funciones en un ambiente laboral sano, con un nivel de motivación alto para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Becerra C. & Bermudez J. (2020) realizaron una investigación titulada “El clima laboral en la biblioteca universitaria: el caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia”, tuvo como objetivo determinar el nivel del clima laboral en bibliotecas universitarias de la ciudad de Bogotá, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, se utilizó como instrumento el cuestionario de 10 preguntas a 120 empleados pertenecientes a las 6 bibliotecas.

En función a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente

Mediante las 5 categorías evaluadas se determinó que el clima laboral de la organización es estable, la categoría identidad obtuvo mejor percepción y la categoría con baja percepción fue compensación y remuneración. Por otro lado, las categorías innovación y cambio y recursos y condiciones de trabajo obtuvieron baja satisfacción.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: analizar las condiciones de trabajo como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para motivar a los colaboradores de una organización, mediante buenas condiciones laborales que garantizan a los colaboradores un buen ambiente de trabajo, además ofrecer herramientas y ambientes físicos adecuados para el cumplimiento de funciones sin dificultad que demuestran la importancia de la salud del empleado, así como el valor y compromiso por su trabajo.

1.3.2. *Antecedentes nacionales*

Mogollon F. & Ramirez D. (2019), realizaron una investigación titulada “Clima laboral de las personas con discapacidad en las organizaciones de la ciudad de Piura 2019”, tuvo como objetivo diagnosticar el clima laboral de las personas con discapacidad que laboran en diversas organizaciones de la ciudad de Piura-2019, la metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel descriptivo, se utilizó como instrumento la recolección de datos basado en la Teoría bifactorial de F. Herzberg aplicado a 54 colaboradores con discapacidad que laboran en las organizaciones.

En base a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente:

El clima laboral que se muestra en la organización es desfavorable, ya que el 90% de los encuestados consideran que es precario o inadecuado, entre los factores importantes el 70% consideran que la motivación es precaria, así como las condiciones laborales son inapropiadas considerando que se trata de personas con limitaciones físicas.

El aporte de la información brindada por el autor aborda nuestro objetivo específico: analizar las condiciones de trabajo como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para demostrar la importancia de las organizaciones por ofrecer estabilidad laboral y buenas condiciones laborales adecuadas a los colaboradores.

Del Rio J. et al (2013), realizaron una investigación titulada “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica”, tuvo como objetivo identificar la percepción del clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica, la metodología utilizada presento un

estudio descriptivo transversal, se utilizó como instrumento un cuestionario con 55 preguntas a 178 trabajadores de la organización.

En base a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente:

El clima laboral percibido por los trabajadores de la organización mediante 11 dimensiones: conflicto y cooperación, identidad, motivación, comunicación organizacional estructura, remuneración, toma de decisiones, confort, innovación y liderazgo y recompensa, obtuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar, solo el 12,9 percibió un clima saludable, el 12.4 percibió un clima no saludable y el 74.7 un clima por mejorar.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: analizar el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para lograr obtener una comunicación clara y asertiva con los colaboradores dentro de una organización, ofreciendo a los clientes la confianza de expresar molestias, incomodidades, ideas de mejora entre otros que ayuden a la organización a crecer de manera positiva como a los que la conforman.

Ordóñez P. & Gómez W. (2016) realizaron una investigación titulada “ Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima-Perú”, tuvo como objetivo identificar el clima organizacional en una universidad privada de Lima y determinara si existen diferencias significativas en la percepción del mismo, la metodología utilizada es un estudio de diseño descriptivo-comparativo, se utilizó como instrumento un cuestionario conformado por 28 ítems

divididos en 11 dimensiones: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

En base a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente:

El personal que labora en la organización demanda una mejora de clima organizacional con un 68.7%, consideran que la comunicación, cooperación, confort, estructura, innovación, liderazgo y toma de decisiones deberían mejorar también.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: analizar el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para buscar y emplear estrategias de comunicación asertiva entre colaboradores que garanticen efectividad en los objetivos de la organización.

Frisancho E. (2013) realizó una investigación titulada “Diagnostico del Clima Laboral entre administrativos nombrados y contratados de la facultad de ciencias administrativas de la Universidad Mayor de San Marcos”, tuvo como objetivo diagnosticar el clima laboral entre los administrativos de la organización mencionada, la metodología utilizó como instrumento la encuesta que fue evaluada por el software Clima Laboral CL-SPC que analiza 5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En base a los resultados obtenidos, los autores concluyen lo siguiente:

El nivel de satisfacción del clima laboral del personal administrativo es regular, los factores que favorecen el diagnostico son: desempeño de tareas, el desarrollo y las relaciones personales los que favorecen, y los que no favorecen son condiciones físicas y remuneración.

El aporte de la información brindada por los autores aborda nuestro objetivo específico: analizar el nivel de involucramiento laboral como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por los autores, esta fuente nos será útil para aprender a brindar compromisos puntuales a los colaboradores durante la jornada laboral que permitirá ejercer una buena relación con todos los miembros, de tal manera que los colaboradores aumenten el nivel de involucramiento laboral con sus funciones, responsabilidades y objetivos tanto personales como profesionales dentro de la organización.

Gamboa L. (2014), realizó una investigación titulada “Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia”, tuvo como objetivo determinar la percepción del clima laboral en la empresa Bombonería Di Perugia, la metodología utilizó un diseño descriptivo simple, se utilizó como instrumento la escala de Clima Laboral CL-SPC que analiza 5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

En base a los resultados obtenidos, el autor concluye lo siguiente:

El clima laboral se ubica en un nivel medio percibido por los trabajadores de la organización, según los puntajes obtenidos en la Escala de Clima Socio Laboral, los factores más críticos son: autorrealización, comunicación y condiciones laborales.

El aporte de la información brindada por el autor aborda nuestro objetivo específico: analizar el nivel de involucramiento laboral como factor entre los colaboradores en una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Con la información brindada por el autor, esta fuente nos será útil para comparar las estrategias que se utilizan en las diferentes

organizaciones como actividades de participación e implementar canales de comunicación directa entre áreas para lograr el compromiso y la dirección de los colaboradores con los objetivos de la organización.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿Cuál es el nivel de importancia del Clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de motivación entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?
- ¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?
- ¿Cuáles son las condiciones físicas como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?
- ¿Cuál es el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Analizar el clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de motivación entre colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.
- Analizar el nivel de involucramiento laboral como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.
- Analizar las condiciones de trabajo como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.
- Analizar el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.

1.6. Hipótesis

La presente investigación solo comprende de una variable Clima laboral por lo cual no presenta hipótesis.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

La investigación descriptiva abarca todo tipo de recolección científica de datos, con el ordenamiento, tabulación, interpretación y evaluación de estos. Esta de igual manera busca la resolución de algún problema, o alcanzar una meta del conocimiento, suele comenzar con el estudio y análisis de la situación presente. Se utiliza también para esclarecer lo que se necesita alcanzar, como metas, objetivos finales e intermedios y para alertar sobre los medios o vías en orden a alcanzar metas u objetivos. (Achaerandio, 2010)

Según Hernández et al. (2014), indican que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

Según Arias et al. (2016), indican que la población de estudio “es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

La población en la presente investigación está compuesta por 110 colaboradores de una empresa de retail ubicada en el distrito de Cercado de Lima.

Tabla 1*Distribución de colaboradores en Empresa Retail*

| Áreas | N° de Colaboradores |
|---------------------|---------------------|
| Gerente de tienda | 1 |
| Jefes de área | 8 |
| Área de display | 5 |
| Servicio al cliente | 5 |
| Recursos humanos | 2 |
| Logística | 2 |
| Cajeros | 12 |
| Reponedores | 75 |
| Total | 110 |

En la Tabla N° 1 se muestra las diferentes áreas que se encuentran dentro de la empresa de retail y la cantidad de colaboradores que conforman cada una de estas diferentes áreas, siendo un total de 110 colaboradores a nivel de empresa en este local determinado.

2.2.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014), indican que "La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población".

La presente investigación cuenta con un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos, esto fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017).

Se aplica un tipo de fórmula de población finita para determinar el tamaño de la muestra, ya que tenemos conocimiento del total de participantes de la organización.

Para la presente investigación, se determinó la muestra a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2(N-1) + Z \cdot p \cdot q}$$

Luego de haber aplicado la fórmula se obtiene los siguientes datos como resultado:
n = Muestra $Z^2 = 1.96$ $N = 110$ $p = 0,5$ $q = 0,5$ $e = 0,05$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(110)}{(0.05)^2(110 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

En base a la aplicación de la fórmula se obtuvo que, se requieren 86 colaboradores como muestra de estudio, sin embargo, la investigación aplica una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, por ello, la muestra que se toma para la investigación es de 28 colaboradores.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

2.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección

Para la presente investigación se aplica la técnica de encuesta. Se realiza un cuestionario con un total de 20 ítems, los cuales buscan identificar factores que comprometan el desempeño y la eficacia de los colaboradores en la organización. El análisis de la variable y dimensiones se hizo mediante la aplicación de la escala de Likert.

El instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación es el cuestionario. Chasteauneuf (2009), citado por Hernández et al. (2014), indica que “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.” Cabe resaltar que el cuestionario es uno de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos.

Tabla 2

Detalles del Instrumento: Cuestionario

| Cuestionario | | | |
|---------------------|-------------------------------|-------------------------|-------------|
| Variable | Preguntas por variable | Dimensión | Ítem |
| Clima Laboral | 20 | Motivación | 1-5 |
| | | Involucramiento laboral | 6-10 |
| | | Condiciones de trabajo | 11-15 |
| | | Comunicación | 16-20 |

En la Tabla N° 2 se muestra los detalles del cuestionario planteado en 4 partes.

2.4. Procedimiento y análisis de datos

La recolección de datos se realiza mediante una encuesta, la cual debe ser previamente validada por expertos, para luego realizar las modificaciones pertinentes. Una vez realizado los

ajustes se entrega las encuestas a los colaboradores de la empresa, con la finalidad de conocer y medir el clima laboral en el que se encuentra la organización.

Para analizar de manera correcta los datos obtenidos mediante el instrumento de recolección de datos se utiliza el programa Microsoft Excel, para medir el grado de confiabilidad de la encuesta realizada en una hoja de cálculo, y poder obtener los resultados, plantear las conclusiones y recomendaciones.

Confiabilidad y Validez

El instrumento de recolección de datos fue previamente analizado por 3 expertos, los cuales brindaron las recomendaciones pertinentes para poder obtener los 20 ítems del cuestionario, así como también las firmas de conformidad de cada uno de ellos (ver anexo 2 referido a las firmas de expertos).

Tabla 3

Datos de profesionales

| ITEM | NOMBRE | APELLIDO | GRADO ACADEMICO | INSTITUCION |
|------|--------------|----------------|-----------------|-------------------------------|
| 1 | Ana Melva | Anaya Bernardo | Magister | UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE |
| 2 | Luis Enrique | Reyes Ortiz | Magister | |
| 3 | Adrián | Colomer Winter | Magister | |

En la Tabla N°3 se muestra los datos de los 3 expertos que validaron el instrumento y mostraron conformidad.

Para medir la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se utiliza el método Alfa de Cronbach con el cual se evidenciará la confiabilidad mínima requerida.

Se realiza una prueba piloto a 15 personas y como resultado se obtuvo una confiabilidad de 0.96 (ver anexo 3 referido al cálculo), lo que indica que existe una alta consistencia en los datos y que según George y Mallery (2003) el valor obtenido sería excelente.

George y Mallery (2003, p. 231) como recomendación para evaluar los valores de los coeficientes del Alfa de Cronbach sugiere lo siguiente:

Tabla 4

Clasificación de Confiabilidad

| Valores | Niveles |
|------------------------|--------------|
| Coeficiente alfa $>.9$ | Excelente |
| Coeficiente alfa $>.8$ | Bueno |
| Coeficiente alfa $>.7$ | Aceptable |
| Coeficiente alfa $>.6$ | Cuestionable |
| Coeficiente alfa $>.5$ | Pobre |
| Coeficiente alfa $<.5$ | Inaceptable |

En la Tabla N° 4 se muestra los valores y niveles para conocer el nivel de confiabilidad del instrumento.

Aspectos éticos

La presente investigación en relación con los aspectos éticos busca en primer lugar proteger la propiedad intelectual de los autores mencionados, referente a las teorías y trabajos diversos; citando apropiadamente de acuerdo con lo estipulado por las normas APA las fuentes bibliográficas según corresponda.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

De acuerdo con el estudio realizado a los 28 colaboradores de la organización, se mostrarán los resultados mediante tablas y figuras como resultado del cuestionario aplicado, primero de forma general de la variable y luego de forma específica de cada dimensión en respuesta a los objetivos planteados.

3.1. Resultados de la variable

Para los resultados de la variable y las dimensiones se hizo una reclasificación en función a la escala baremos, aquellos que se encuentran en el intervalo de 0 a 9 muestran un nivel bajo, de 10 a 15 en nivel medio y de 15 a 20 en un nivel alto, analizados mediante la escala de Likert el cual se mostrará en los resultados de acuerdo con la respuesta del objetivo general y específico por cada una de las dimensiones.

Tabla 5

Clasificación en escala Baremos

| Nivel | Intervalo |
|--------------|------------------|
| Alto | Del 15 al 20 |
| Medio | Del 10 al 15 |
| Bajo | Del 0 al 9 |

En la tabla N° 5 se muestra la clasificación de los niveles en función a los intervalos mediante la escala Baremos.

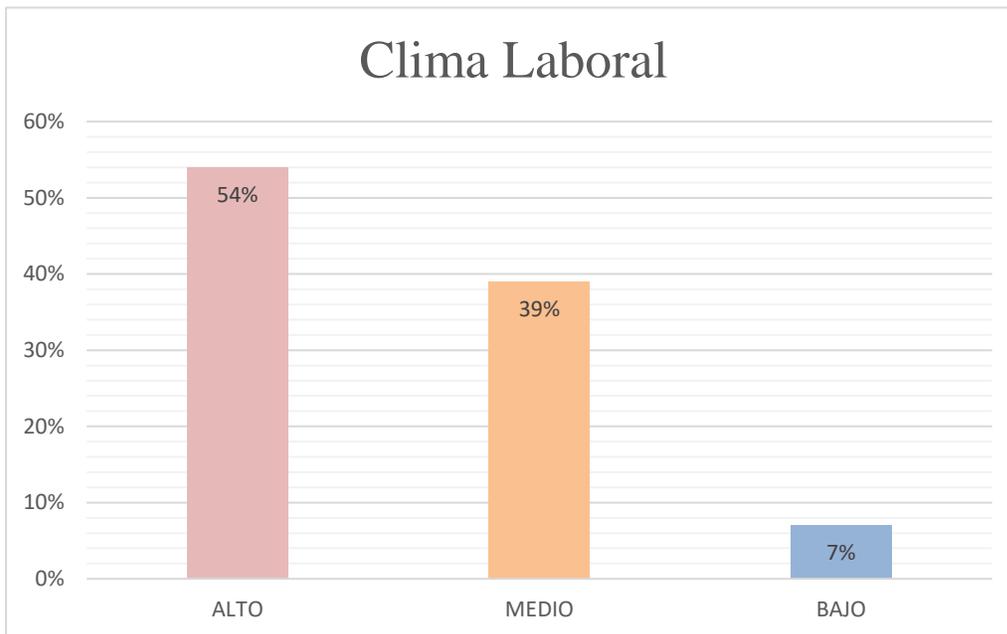
Tabla 6

Resultados de la variable Clima Laboral

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| ALTO | 15 | 54% | 54% | 54% |
| MEDIO | 11 | 39% | 39% | 93% |
| BAJO | 2 | 7% | 7% | 100% |

Figura 1

Resultados de la variable Clima Laboral



El 54% de los encuestados percibe un nivel alto de la variable clima laboral en la organización, mientras el 39% considera un nivel medio y el 7% un nivel bajo sobre la variable.

3.2. Resultado por Dimensiones

3.2.1. Dimensión 1

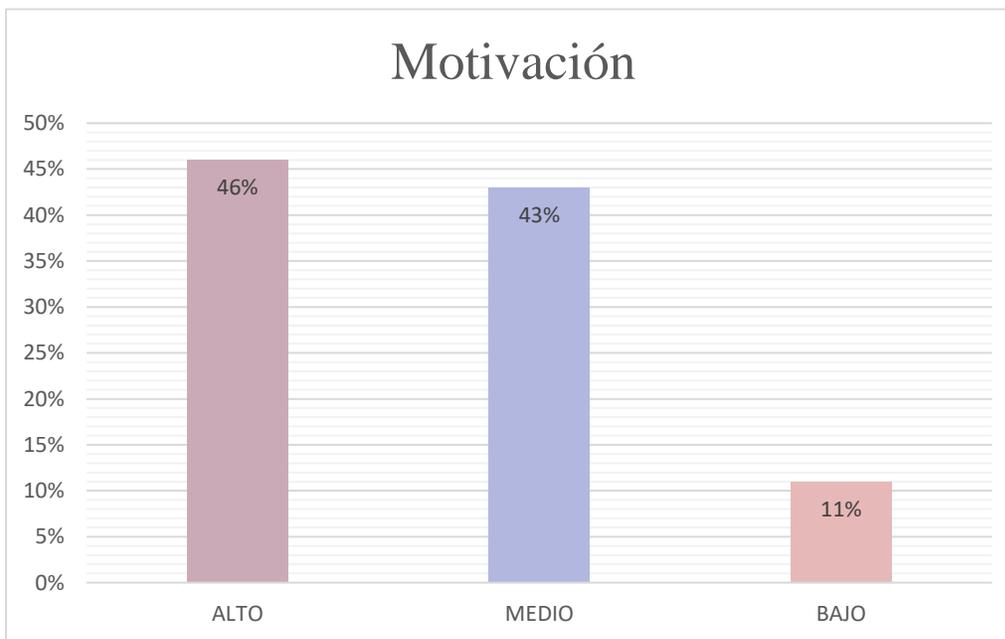
Tabla 7

Resultados de la primera Dimensión: Motivación

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ALTO | 13 | 46% | 46% | 46% |
| MEDIO | 12 | 43% | 43% | 89% |
| BAJO | 3 | 11% | 11% | 100% |

Figura 2

Resultados de la primera Dimensión: Motivación



El 46% de los encuestados percibe un nivel alto sobre la dimensión Motivación, mientras que el 43% de ellos percibe un nivel medio y el 11% un nivel bajo sobre esta dimensión.

3.2.2. Dimensión 2

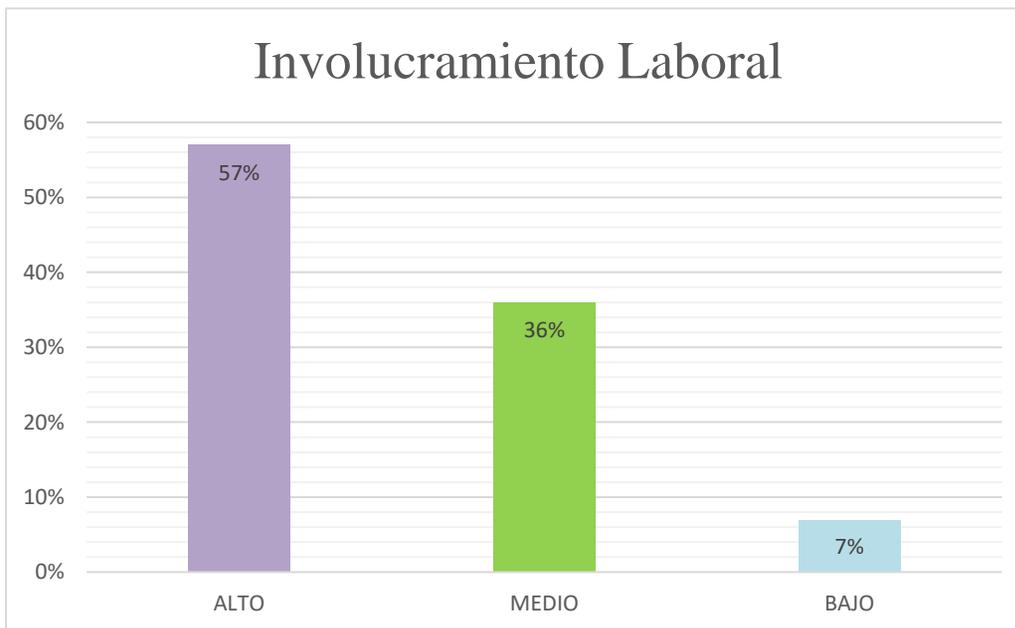
Tabla 8

Resultado de la segunda Dimensión: Involucramiento Laboral

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ALTO | 16 | 57% | 57% | 57% |
| MEDIO | 10 | 36% | 36% | 93% |
| BAJO | 2 | 7% | 7% | 100% |

Figura 3

Resultados de la tercera Dimensión: Involucramiento Laboral



El 57% de los encuestados percibe un nivel alto respecto a la dimensión Involucramiento Laboral, mientras el 36% percibe un nivel medio y el 7% un nivel bajo sobre esta dimensión.

3.2.3. Dimensión 3

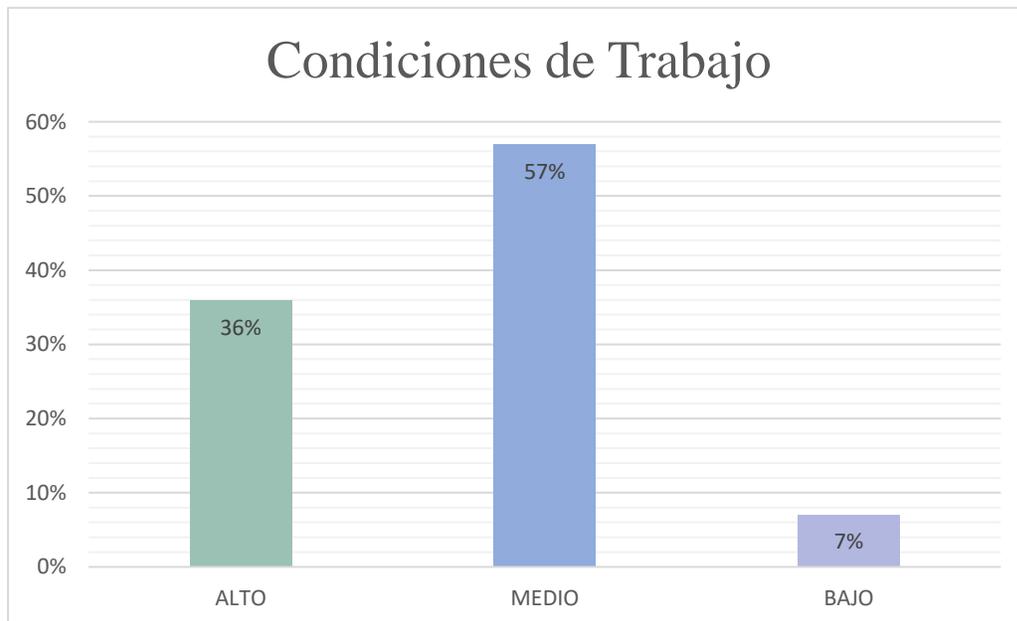
Tabla 9

Resultados de la tercera Dimensión: Condiciones de Trabajo

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ALTO | 10 | ++3 36% | 36% | 36% |
| MEDIO | 16 | 57% | 57% | 93% |
| BAJO | 2 | 7% | 7% | 100% |

Figura 4

Resultados de la tercera Dimensión: Condiciones de Trabajo



El 57% de los encuestados percibe un nivel medio respecto a la dimensión Condiciones de trabajo, mientras el 36% percibe un nivel alto y el 7% un nivel bajo sobre esta dimensión.

3.2.4. Dimensión 4

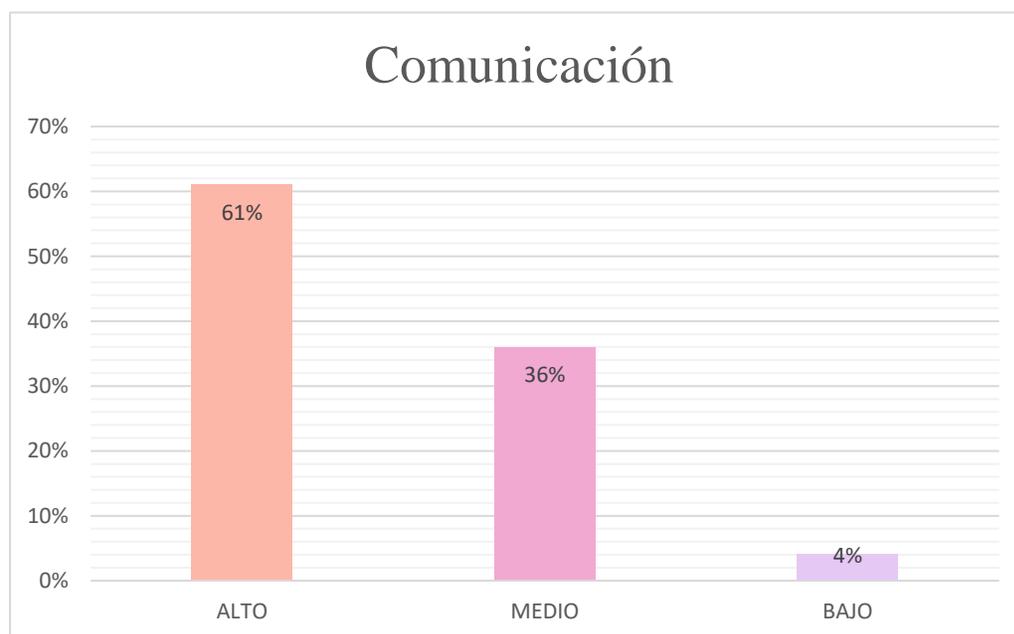
Tabla 10

Resultados de la cuarta Dimensión: Comunicación

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| ALTO | 17 | 61% | 61% | 61% |
| MEDIO | 10 | 36% | 36% | 96% |
| BAJO | 1 | 4% | 4% | 100% |

Figura 5

Resultados de la cuarta Dimensión: Comunicación



El 60% de los encuestados percibe un nivel alto respecto a la dimensión Comunicación, mientras el 36% de ellos percibe un nivel medio y el 4% un nivel bajo sobre esta dimensión.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo general de la investigación que fue analizar el clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020. Los resultados obtenidos fueron mediante una encuesta aplicada a los colaboradores de la organización.

En esta investigación se encontraron colaboradores altamente satisfechos representando un 54% del clima laboral que brinda la organización, en comparación con los resultados de los antecedentes, en la cual se contraponen con la investigación de Del Rio, Munares & Montalvo (2013), ya que indicaron que solo el 12,9% de los colaboradores de la organización perciben un clima saludable. Al igual que con el estudio realizado de Ordóñez & Gómez (2016), en la cual solo el 22,8% determinaron un clima laboral saludable en una universidad Privada de Lima- Perú, esto debido a los niveles bajos de motivación como factor importante que repercuten en el comportamiento de los colaboradores y entre otros factores están la remuneración y la recompensa. Dichos resultados reflejan los altos porcentajes de motivación y comunicación que muestran los colaboradores, así como el involucramiento laboral aspecto evaluado con el mayor porcentaje en el estudio.

Además, con respecto a la dimensión motivación se obtuvo como resultado que el 46% indican que encuentra alto la motivación, en comparación con los resultados del antecedente, en la cual se contraponen con el estudio de Mogollón & Ramírez (2020), ya que ellos indicaron que existe un nivel precario muy alto de 72,20% respecto a la dimensión motivación, esto debido a que no existen ascensos para los colaboradores con discapacidad y son escasos los reconocimientos e

incentivos por parte de las organizaciones. Dicho resultado se demuestra mediante diferentes incentivos que ofrece la organización como el “dulce domingo” actividades de reconocimiento a distintos colaboradores y a la constante capacitación que ofrece la organización a todos los colaboradores para brindarles crecimiento dentro de esta, logrando con estos actos crear un estado de ánimo positivo demostrando el resultado de la dimensión en el estudio.

Asimismo, en relación con la dimensión involucramiento laboral, los resultados obtenidos en la investigación, demostraron lo importante que es dedicar tiempo de conocer al equipo de trabajo y hacerlos partícipes de las decisiones del entorno laboral, así como de las metas y objetivos propuestos, logrando el compromiso y fidelidad de los colaboradores en las actividades diarias que cultivan un buen clima laboral y así obtener mejores resultados de rentabilidad en la organización. El puntaje obtenido fue un nivel alto de 57% percibido por los colaboradores del estudio actual, lo cual nos muestra evidencia de que la empresa se preocupa por la participación de los colaboradores en las diferentes actividades como también de su bienestar en la compañía. En la confrontación con los resultados del antecedente, se encontró similitud con el estudio de Gamboa (2014), quien a través de sus resultados obtuvo un nivel favorable de 37% en la dimensión involucramiento laboral, determinando así que los procesos de la organización en base a la dimensión se dan de forma positiva, sin embargo, se debería implementar nuevas estrategias de participación, así como programas de autorrealización en los equipos de trabajo.

Por otra parte, en la dimensión condiciones de trabajo, los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian la importancia de ofrecer una buena implementación y aplicación de horarios, además de implementos de trabajo que faciliten las labores a los colaboradores en la organización, factores que forman parte de ofrecer un buen clima laboral como

organización, el cual obtiene un porcentaje medio de 57% por lo que evidencia que existe una cierta preocupación por los colaboradores. En la confrontación de los resultados del antecedente, se encontró similitud con el estudio de Pazmay & Lima (2020), quienes a través del estudio realizado a la dimensión condiciones de trabajo, tuvieron como resultado un de 74,70%, relacionado a la comodidad de los colaboradores que consideran un nivel medio, demostrando así que el ambiente físico en factores de calefacción e iluminación, entre otros, es importante así como los implementos para lograr el cumplimiento de objetivos de la organización.

Por último, en la dimensión comunicación los resultados obtenidos en el estudio actual, demostraron que existen sistemas de comunicación entre los colaboradores que cuando se dan de forma correcta y transparente los resultados por consiguiente se reflejan en los procesos y objetivos de forma positiva en la organización. La valoración obtenida fue de un nivel alto de 61%, lo cual indica que los colaboradores se encuentran satisfechos con la forma en la que la organización maneja la comunicación interna y externa a través de distintos canales como reuniones, grupos de redes sociales internos y actividades diarias entre los diferentes rangos de jerarquía, fomentando la participación y el compromiso de los colaboradores con la organización. En la confrontación de los resultados del antecedente, se encontró similitud con el estudio de Benavides, Chávez & Garduño (2020), quienes mediante el análisis de su investigación sobre el clima laboral, obtuvieron 33,61% sobre la dimensión comunicación considerado como un nivel alto, esto debido a la existencia de buenos canales informativos que permite al personal conocer las actividades y sus aspectos positivos y negativos, además existe transparencia en futuros planes de cambios, implementaciones y crecimientos en todas las áreas evitando la desinformación o alteración de datos ante emergencias.

Implicancias

- **Implicancia metodológica:** En esta investigación se hizo uso de un instrumento que busca medir el clima laboral, la cual se realizó mediante un cuestionario y nos proporcionó los resultados, por consiguiente, se sugiere la utilización de este modelo de instrumento para otras investigaciones posteriores.
- **Implicancia practica:** Los resultados obtenidos en esta investigación podrán ser analizados por diferentes tiendas por departamento y también a portar de manera positiva al sector retail, puesto que podrán determinar los factores más importantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores en las organizaciones.
- **Implicancia teórica:** Este trabajo de investigación servirá como referencia para futuras investigaciones relacionadas al clima laboral, puesto que las dimensiones mencionadas contribuyen a la actualización de la información en función a la variable clima laboral.

Limitaciones

- Una de las principales limitaciones que se tuvo en la investigación fue obtener el permiso de la organización para realizar el cuestionario a los colaboradores, debido a que solo ellos podían mandar el cuestionario para ser realizado.
- Conflicto al actualizar los antecedentes por artículos científicos con referencia a la variable y en el rango de años establecido.

Conclusiones

Respecto a los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

En relación con el objetivo general de la presente investigación, “Analizar el clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020”, se determinó que existe un nivel favorable en el clima laboral de la organización, se evidencio que los jefes de las distintas áreas muestran preocupación por fomentar y mejorar el ambiente laboral que se ofrece a los colaboradores para la realización de funciones día a día, a través de sus dimensiones motivación, involucramiento laboral, condiciones de trabajo y comunicación. Se sugiere continuar haciendo la aplicación de conocimiento sobre tipo de encuestas para conocer el clima laboral y seguir incrementando el porcentaje.

Con relación al primer objetivo específico “Identificar el nivel de motivación entre colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020” se concluyó que la motivación percibida por los colaboradores es favorable, debido a que se evidencian actividades de reconocimiento y participación, así como oportunidades de crecimiento. Se recomienda que la organización brinde capacitaciones que favorezcan el crecimiento personal y profesional de los colaboradores y continuar con las actividades de sosiego que ayuden a levantar el porcentaje obtenido

Con relación al segundo objetivo específico “Analizar el nivel de involucramiento laboral como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020, obtuvo un porcentaje alto, ya que la organización promueve actividades de participación con relación a toma de decisiones de diferentes procesos, con el objetivo de lograr el

compromiso y fidelización del colaborador. Se propone implementar ejercicios que permita conocer a los colaboradores y creación de metas y objetivos compartidos.

Con relación al tercer objetivo específico “Analizar las condiciones de trabajo como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020, obtuvo un porcentaje bajo respecto a las condiciones laborales, ya que los colaboradores indican que la organización debería contratar personal exclusivo para los horarios nocturnos en tiempos de inventario y no afectar el cambio de horario de los actuales trabajadores, a su vez debe implementar ventiladores adecuados en los espacios cerrados como almacenes para comodidad de los trabajadores en el área correspondiente y por último la implementación y uso correcto de aire acondicionado en el piso de ventas. Se sugiere realizar una reestructura del análisis del aspecto contractual de los colaboradores en función a cada uno de los perfiles e implementar un mejor ambiente físico a las áreas que requieran el aire acondicionado que brinde a los colaboradores estabilidad en las funciones a realizar y levantar el porcentaje obtenido.

Con relación al cuarto objetivo específico “Analizar el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020, se evidencio en los resultados un porcentaje alto, gracias a los canales eficientes de comunicación que fomentan una participación efectiva y mantiene a los colaboradores constantemente informados sobre cambios y funciones.

REFERENCIAS

- Achaerandio Zuaso, L. (2010). [PDF] *Metodología de la Investigación ACHAERANDIO ZUASO - Free Download—10.4MB.* https://kupdf.net/queue/metodologia-de-la-investigacion-achaerandio-zuaso_5cf5e5d2e2b6f5c43a84153e_pdf?queue_id=-1&x=1699248705&z=MzguMjUuMTguMTk2
- Amozorrutia, J. (2018). *¿Qué tan importante es el ambiente laboral? | Great Place To Work® Peru.* <https://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones/art%C3%ADculos/articulos-peru/que-tan-importante-es-el-ambiente-laboral>
- Andina, A. P. de N. (2019, septiembre 2). *El comercio retail representa el 10.7% del PBI del Perú.* <https://andina.pe/agencia/noticia-el-comercio-retail-representa-107-del-pbi-del-peru-765384.aspx>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Becerra-Márquez, C. V., & Bermudez-Aponte, J. J. (2020). El clima laboral en la biblioteca universitaria: El caso de seis bibliotecas universitarias en Colombia. *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 34(84), 59. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.84.58165>
- Benavides Camarillo, A., Chávez Aguilar, L., & Garduño Gómez, E. J. (2020). El clima laboral en la Universidad del Valle de Puebla, Plantel Tehuacán. Análisis de los resultados de la medición. *Economía & Negocios: Revista de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial*, 2(2), 32-47.
- Brunet, L. (s. f.). *El Clima de Trabajo en Las Organizaciones | PDF | Percepción | Toma de decisiones.* Recuperado 7 de noviembre de 2023, de <https://es.scribd.com/doc/244913524/El-Clima-de-Trabajo-en-Las-Organizaciones>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones.*

- Clemente Guzmán, A., Bravo Ávila, D. L., & Barnett Ávila, I. (2017, junio 16). *Factores del clima laboral*. gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/factores-del-clima-laboral/>
- Cota Luévano, J. A., & Manjarrez Luévano, V. M. (2016). Evaluación del clima laboral en el área de obras de una institución de educación superior. *Técnica administrativa*, 15(65), 1.
- Del Rio, J., Munares-Lovaton, A., & Montalvo-Valdez, H. (2019). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista Médica Panacea*, 3. <https://doi.org/10.35563/rmp.v3i1.87>
- Frisancho, E. F. (2013). DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL ENTRE ADMINISTRATIVOS NOMBRADOS y CONTRATADOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. *Gestión en el Tercer Milenio*, 16(31), Article 31. <https://doi.org/10.15381/gtm.v16i31.8665>
- Gamboa León, L. (2014). Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia. *REPOSITORIO ACADÉMICO USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1652>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 11.0 Update*. Allyn and Bacon.
- GESTIÓN, N. (2018, agosto 20). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral | ECONOMIA*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Libro: Metodología de la investigación - 6ta edición*. ICES. <https://www.uncuyo.edu.ar/ices/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion>
- Ibañez, J. (2017, julio 25). *Buen clima laboral fortalece productividad de empresas | Economía | La República*. <https://larepublica.pe/economia/1065878-buen-clima-laboral-fortalece-productividad-de-empresas>

- Mandomedio. (2020, junio 24). Clima laboral en Latinoamérica, estudio Mandomedio. *Mandomedio Perú*.
<https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>
- Mogollon Garcia, F. S. M., & Ramirez, D. A. R. (2020). CLIMA LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LAS ORGANIZACIONES DE LA CIUDAD DE PIURA 2019. *TZHOECOEN*, 12(2), Article 2. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i2.1257>
- M.S Poole (2006) *clima_laboral_cast.pdf* M.S Poole. (s. f.). Recuperado 5 de noviembre de 2023, de https://factorhuma.org/attachments_secure/article/8300/clima_laboral_cast.pdf
- Ordóñez León, P., & Gómez Gonzales, W. (2016). “Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima-Perú”. *Revista Científica Ágora*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.21679/arc.v3i1.55>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Padilla Sacha, E. (2017). El clima laboral en Indecopi - Lima 2015: Percepción de los trabajadores. *Universidad Nacional del Centro del Perú*.
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1670>
- Pazmay Ramos, S. G., & Lima Rojas, D. (2020). Clima Laboral en Empresas Ecuatorianas Fabricantes de Carrocerías: Caso CANFAC. *Podium*, 37, 15-26. <https://doi.org/10.31095/podium.2020.37.2>
- Pérez Vásquez, E. O. (2015). *UNIVERSIDAD CATÓLICA*.
- Perú Retail, P. P. (2019, julio 4). Perú: Sector retail facturó S/ 19,576 millones durante el primer semestre del 2019. *Perú Retail*. <https://www.peru-retail.com/peru-sector-retail-primer-semestre/>
- Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

- Quispe Morales, D. R. (2018). Clima laboral en una empresa textil, Lima 2018. *Universidad Privada Norbert Wiener*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2556>
- Ramos Moreno, D. C. (2012). El Clima organizacional: Definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. *reponame:Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. <http://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
- Rojas Martínez, C. P., Martínez Busto, P. S., & Niebles Nuñez, W. A. (2020). *Factores del clima laboral predominantes en organizaciones de salud privada del Municipio Montería*.
- Sandoval Caraveo, M. del C. S. (2004). CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), Article 27. <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Zallas Esquer, L. A., Molina Ruíz, H. D., Coss Guerrero, J., Valdés Ambrosio, O., López de Nava Tapia, S., Bucio Pacheco, C., & García Lirios, C. (2019). Composición factorial exploratoria del clima laboral. *Hologramática*, 30(30), 29-43.

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLE E INDICADORES | | | | |
|--|---|-----------|-------------------------|--|-------|---|---|
| Variable 1: Clima laboral | | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de valores | Niveles o rango |
| <p>Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de importancia del Clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, año 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de involucramiento laboral como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?</p> <p>¿Cuáles son las condiciones físicas como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Analizar el clima laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar el nivel de motivación entre colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.</p> <p>Analizar el nivel de involucramiento laboral entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.</p> <p>Analizar las condiciones de trabajo como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.</p> <p>Analizar el nivel de comunicación como factor entre los colaboradores de una empresa de retail, en el distrito de Cercado de Lima, en el año 2020.</p> | No aplica | | | | | |
| | | | Motivación | Reconocimiento por méritos. Oportunidades de desarrollo personal y laboral. Comunicación interna. | 1-05 | Bajo= 1-9 Medio=10-15 Alto= 16-20 | Nunca Pocas veces Casi siempre Siempre |
| | | | Involucramiento laboral | Compromiso con las funciones. Cumplimientos de objetivos. Manejo de estrés. Manejo de conflictos. | 06-10 | Bajo= 1-9 Medio=10-15 Alto= 16-20 | |
| | | | Condiciones de trabajo | Ambiente confortable. Salud ocupacional Remuneraciones atractivas. Recursos y materiales adecuados para el trabajo. | 11-15 | Bajo= 1-9 Medio=10-15 Alto= 16-20 | |
| | | | Comunicación | Comunicación asertiva. Habilidades de expresión y escucha activa. Orientación para la ejecución de tareas. | 16-20 | Bajo= 1-9 Medio=10-15 Alto= 16-20 | |

ANEXO N° 2 OPERALIZACION DE VARIABLES

| Variable | Definición conceptual | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala |
|---------------|---|-------------------------|---|-------|---------|
| Clima Laboral | Según Brunet (2014). El clima laboral es el comportamiento que cada individuo tiene en su ambiente y entorno laboral, el cual se ve reflejado en su desempeño y su grado emocional que sienten en su espacio en el cual labora, lo cual nos dice que el clima en las organizaciones es de mucha importancia, porque se determina los niveles de satisfacción que influye en los colaboradores para mejores desempeño y desenvolvimiento | Motivación | Reconocimiento por méritos Oportunidad de desarrollo personal y laboral Comunicación interna | 1-5 | Ordinal |
| | | Involucramiento laboral | Compromiso con las funciones Cumplimiento de objetivos Manejo de estrés Manejo de conflictos | 6-10 | |
| | | Condiciones de trabajo | Ambiente confortable Salud ocupacional Remuneraciones atractivas Recursos y materiales adecuados para el trabajo | 11-15 | |
| | | Comunicación | Comunicación asertiva Habilidades de expresión y escucha activa Orientación para la ejecución de tareas | 16-20 | |

ANEXO N° 3 CUESTIONARIO

ENCUESTA

OBJETIVOS: Conocer la importancia del clima laboral entre los colaboradores en la organización y analizar cada uno de los resultados

INSTRUCCIONES: A continuación, te presentamos un total de 20 preguntas sobre algunos aspectos que tienen relación con el clima laboral de una organización.

La encuesta aplicada es de manera anónima por lo que se garantiza total discreción de las respuestas, solo se pide que el encuestado responda con total sinceridad a cada uno de los ítems marcando con aspa (X) sobre la respuesta que más le convenga.

| 1 | 2 | 3 | 4 |
|-------|---------|--------------|---------|
| Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 |
|--|--|---|---|---|---|
| Variable independiente: Clima Laboral | | | | | |
| DIMENSIÓN 1: Motivación | | | | | |
| 1. | Cree usted que la organización mantiene constantemente capacitados a sus colaboradores. | | | | |
| 2. | El aporte del colaborador en el cumplimiento de los objetivos es reconocido por la organización. | | | | |
| 3. | La organización incentiva y valora el desempeño de los colaboradores. | | | | |
| 4. | Cree usted que la organización brinda oportunidades de crecimiento laboral y/o ascensos a los colaboradores. | | | | |
| 5. | La organización ejecuta entrevistas, encuestas o sesiones grupales, para medir efectividad de la comunicación interna. | | | | |
| DIMENSIÓN 2: Involucramiento Laboral | | | | | |
| 6. | Se considera usted un factor clave para el éxito de la organización. | | | | |
| 7. | Cumplir con las funciones y responsabilidades es una tarea estimulante para el colaborador. | | | | |

| | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|
| 8 | Cree usted que la organización promueve el trabajo en equipo entre sus colaboradores para una mejora del clima laboral. | | | | |
| 9. | La organización es una opción para lograr calidad de vida laboral. | | | | |
| 10. | La organización promueve actividades de recreación y sosiego para mejorar la actitud y aptitud del colaborador | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Condiciones de Trabajo | | | | | |
| 11. | Considera usted que su remuneración va acorde a sus funciones y responsabilidades. | | | | |
| 12. | Existe colaboración y/o compañerismo entre los colaboradores de las diversas áreas. | | | | |
| 13. | Se reconocen las ideas innovadoras de los colaboradores. | | | | |
| 14. | Cuenta con recursos y materiales adecuados para el desempeño de sus funciones | | | | |
| 15. | Las decisiones en la organización se toman unilateralmente. | | | | |
| DIMENSIÓN 4: Comunicación | | | | | |
| 16. | En la organización mejoran continuamente los planes de trabajo. | | | | |
| 17. | Tiene acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo. | | | | |
| 18. | El colaborador se mantiene informado con canales eficientes de comunicación. | | | | |
| 19. | Los jefes proporcionan la información suficiente, adecuada para realizar bien su trabajo | | | | |
| 20. | Siente usted el apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades. | | | | |

ANEXO N° 4 VALIDACION DE EXPERTOS

Coefficiente
de validez:

$$\frac{60}{80} = 0.75$$

| Intervalos | Resultado |
|-------------|-------------------|
| 0,00 - 0,49 | Validez nula |
| 0,50- 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60- 0,69 | Validez baja |
| 0,70 - 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez aceptable

Lima, 21 de Setiembre del 2020



Firma del validador

Coefficiente de
validez:

$$\frac{A+B+C}{60} = 1$$

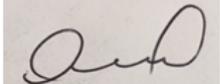
| Intervalos | Resultado |
|-------------|-------------------|
| 0,00 - 0,49 | Validez nula |
| 0,50- 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60- 0,69 | Validez baja |
| 0,70 - 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Validez muy buena

Lima, 30 de Setiembre del 2020



Firma del validador

Coefficiente de
validez:

$$\frac{A+B+C}{60} = 1$$

| Intervalos | Resultado |
|-------------|-------------------|
| 0,00 - 0,49 | Validez nula |
| 0,50- 0,59 | Validez muy baja |
| 0,60- 0,69 | Validez baja |
| 0,70 - 0,79 | Validez aceptable |
| 0,80 – 0,89 | Validez buena |
| 0,90 – 1,00 | Validez muy buena |

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

VALIDEZ MUY BUENA

Lima, 21 de Setiembre del 2020



Firma del validador

ANEXO N° 5 CALCULO ALFA DE CRONBACH

S_{Si}^2 : 12.15

S_T^2 : 136.69

K: El número de ítems

| |
|----|
| 20 |
|----|

S_{Si}^2 : Sumatoria de las Varianzas de los Items

| |
|-------|
| 12.15 |
|-------|

S_T^2 : La Varianza de la suma de los Items

| |
|--------|
| 136.69 |
|--------|

a : Coeficiente de Alfa de Cronbach

$$a = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{0.09}{1.05263} \right] = \frac{20}{19} [0.91] = \frac{38}{19} = 2$$

a = 0.96

ANEXO N° 6 Resultado del Ítem N° 1

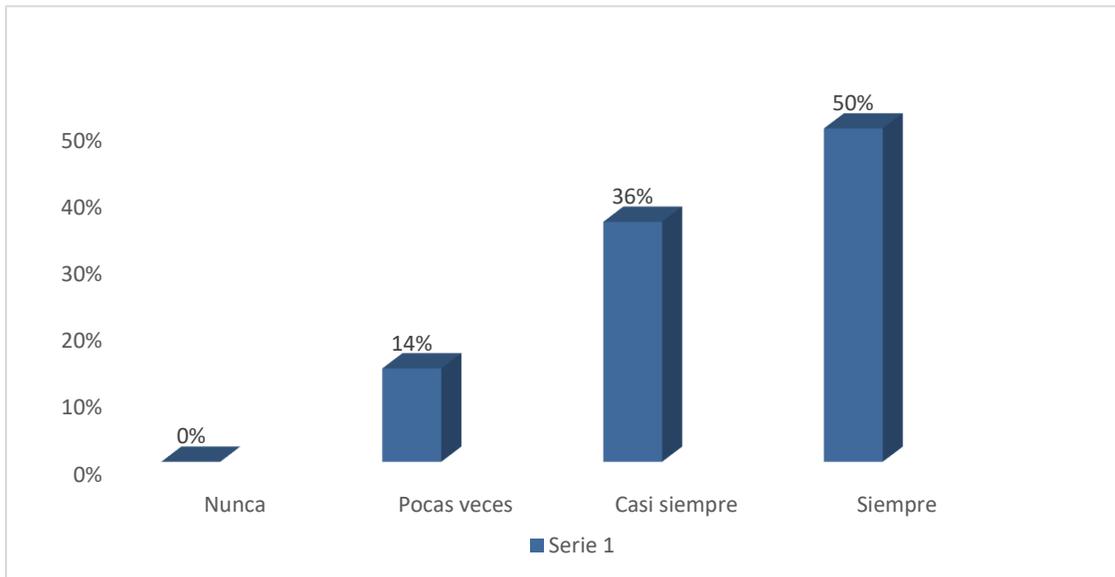
Tabla 11

Ítem 1: La organización mantiene constantemente capacitados a sus colaboradores

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 4 | 14% | 14% | 14% |
| CASI SIEMPRE | 10 | 36% | 36% | 50% |
| SIEMPRE | 14 | 50% | 50% | 100% |

Figura 6

Representación gráfica Ítem 1



El 50% de los encuestados indican que siempre, la organización mantiene constantemente capacitados a sus colaboradores, mientras que el 36% consideran que casi siempre y el 14% pocas veces.

ANEXO N° 7 Resultado del Ítem N° 2

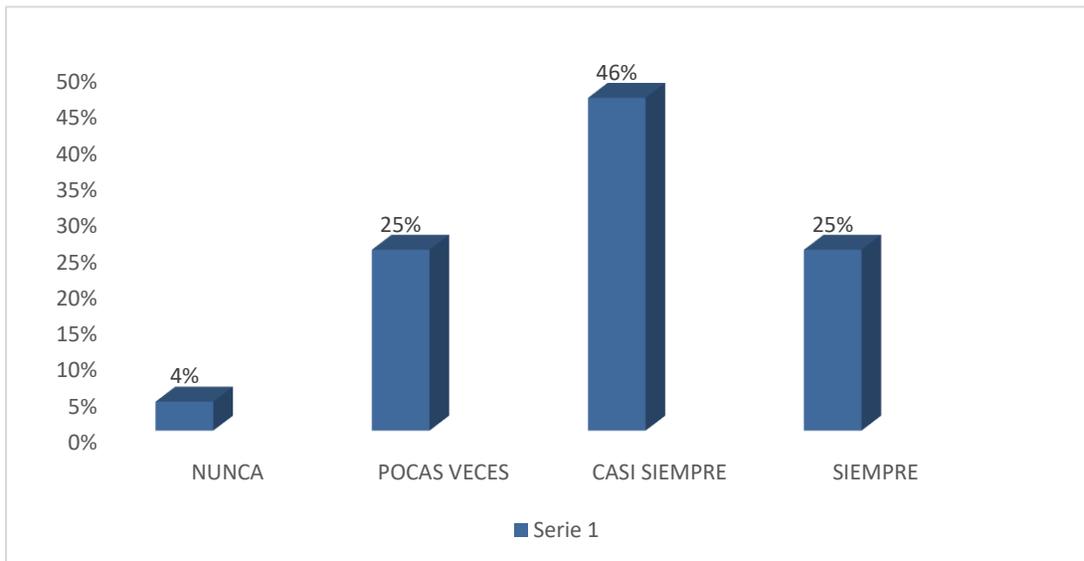
Tabla 12

Ítem 2: El aporte del colaborador en el cumplimiento de objetivos es reconocido por la organización

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 7 | 25% | 25% | 29% |
| CASI SIEMPRE | 13 | 46% | 46% | 75% |
| SIEMPRE | 7 | 25% | 25% | 100% |

Figura 7

Representación gráfica Ítem 2



El 46% de los encuestados consideran que casi siempre, el aporte del colaborador en el cumplimiento de objetivos es reconocido por la organización, mientras que el 25% indica que esto se da siempre, el otro 25% pocas veces y el 4% nunca.

ANEXO N° 8 Resultado del Ítem N° 3

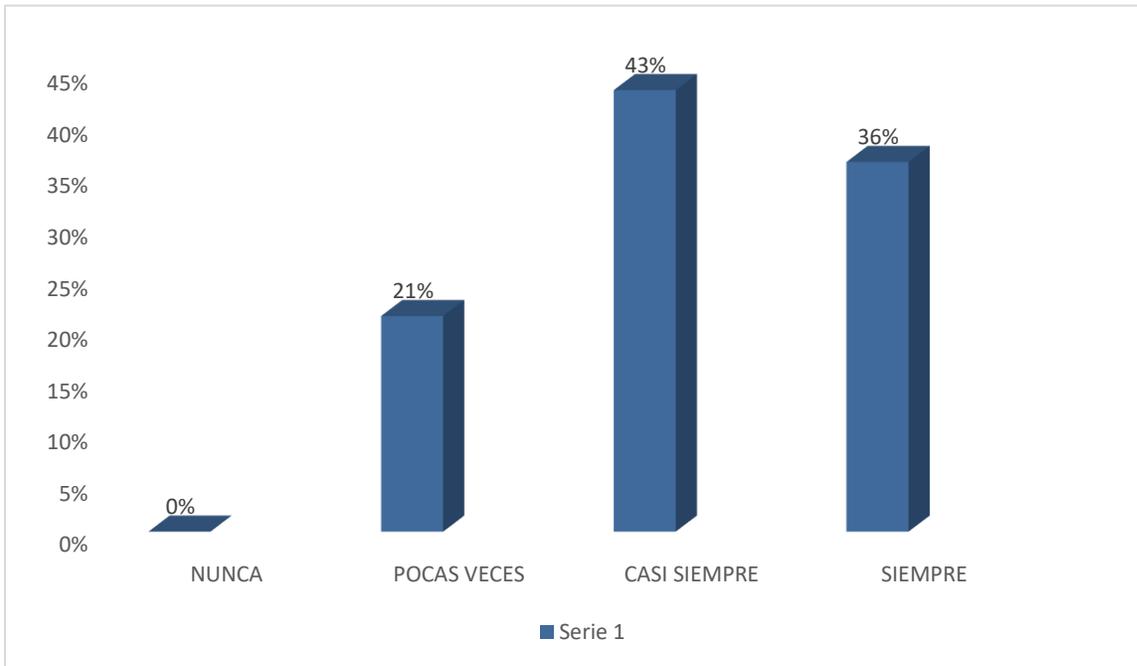
Tabla 13

Ítem 3: La organización incentiva y valora el desempeño de los colaboradores

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 6 | 21% | 21% | 21% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 43% | 43% | 64% |
| SIEMPRE | 10 | 36% | 36% | 100% |

Figura 8

Representación gráfica Ítem 3



El 43% de los encuestados indican que casi siempre, la organización incentiva y valora el desempeño de los colaboradores, mientras el 36% considera que esto se da siempre y el 21% pocas veces.

ANEXO N° 9 Resultado del Ítem N° 4

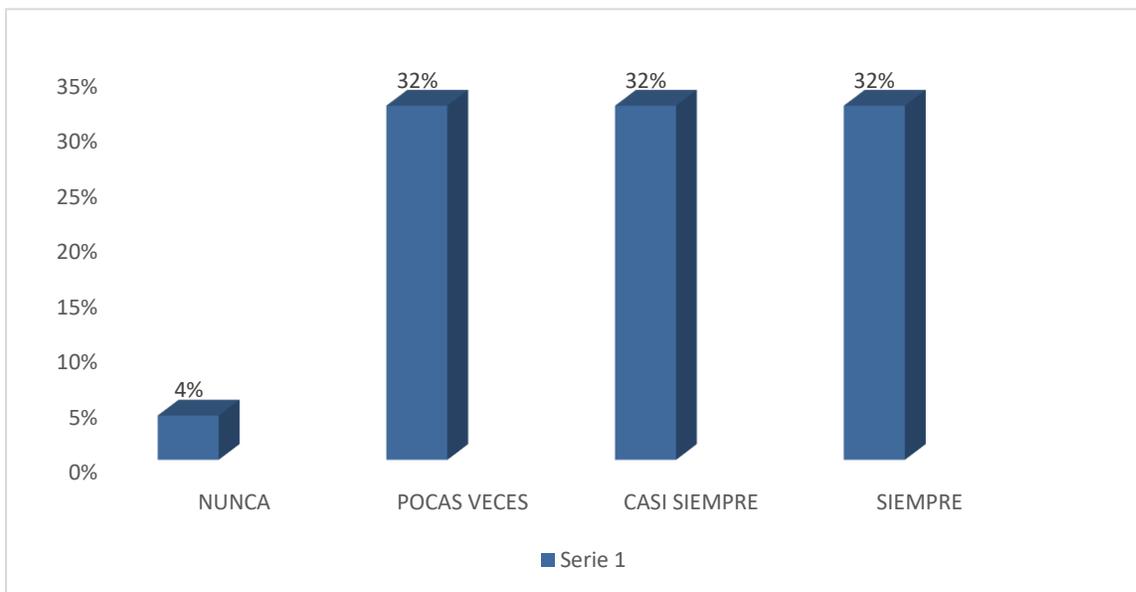
Tabla 14

Ítem 4: La organización brinda oportunidades de crecimiento laboral y/o ascensos a los colaboradores

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 9 | 32% | 32% | 36% |
| CASI SIEMPRE | 9 | 32% | 32% | 68% |
| SIEMPRE | 9 | 32% | 32% | 100% |

Figura 9

Representación gráfica Ítem 4



El 32% de los encuestados indican que siempre, la organización brinda oportunidades de crecimiento laboral y/o ascensos a los colaboradores, el 32% consideran que esto se da casi siempre, por otro lado, el 32% considera que esto se da pocas veces y el 4% nunca.

ANEXO N° 10 Resultado del Ítem N° 5

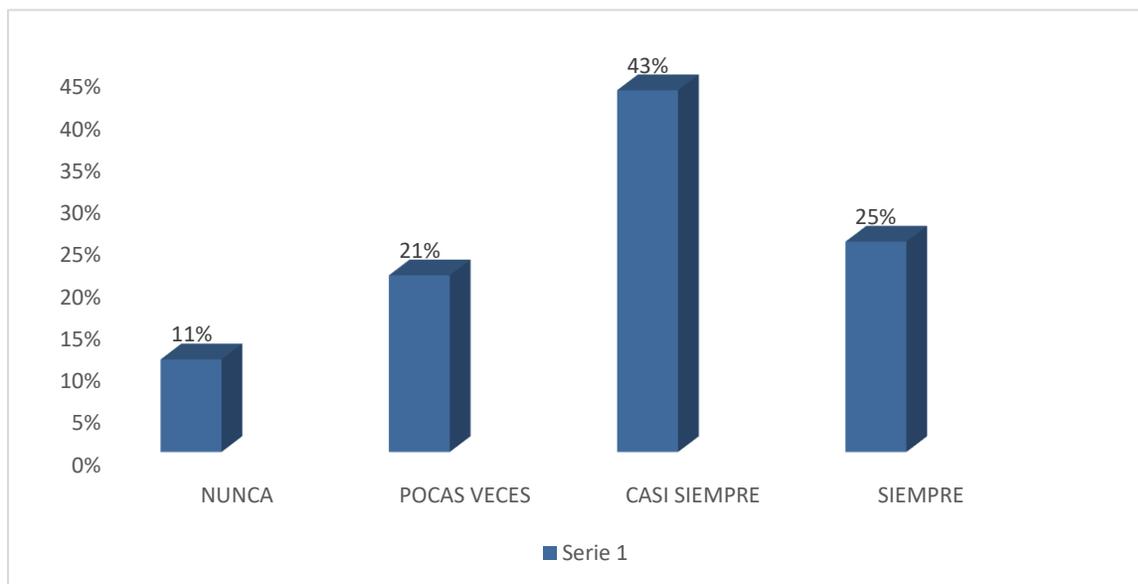
Tabla 15

Ítem 5: La organización ejecuta entrevistas, encuestas o sesiones grupales, para medir efectividad de la comunicación interna

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 3 | 11% | 11% | 11% |
| POCAS VECES | 6 | 21% | 21% | 32% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 43% | 43% | 75% |
| SIEMPRE | 7 | 25% | 25% | 100% |

Figura 10

Representación gráfica Ítem 5



El 43% de los encuestados indican que casi siempre, la organización ejecuta entrevistas, encuestas o sesiones grupales, para medir la efectividad de la comunicación interna, el 25% consideran que esto se da siempre, el 21% pocas veces y el 11% nunca.

ANEXO N° 11 Resultado del Ítem N° 6

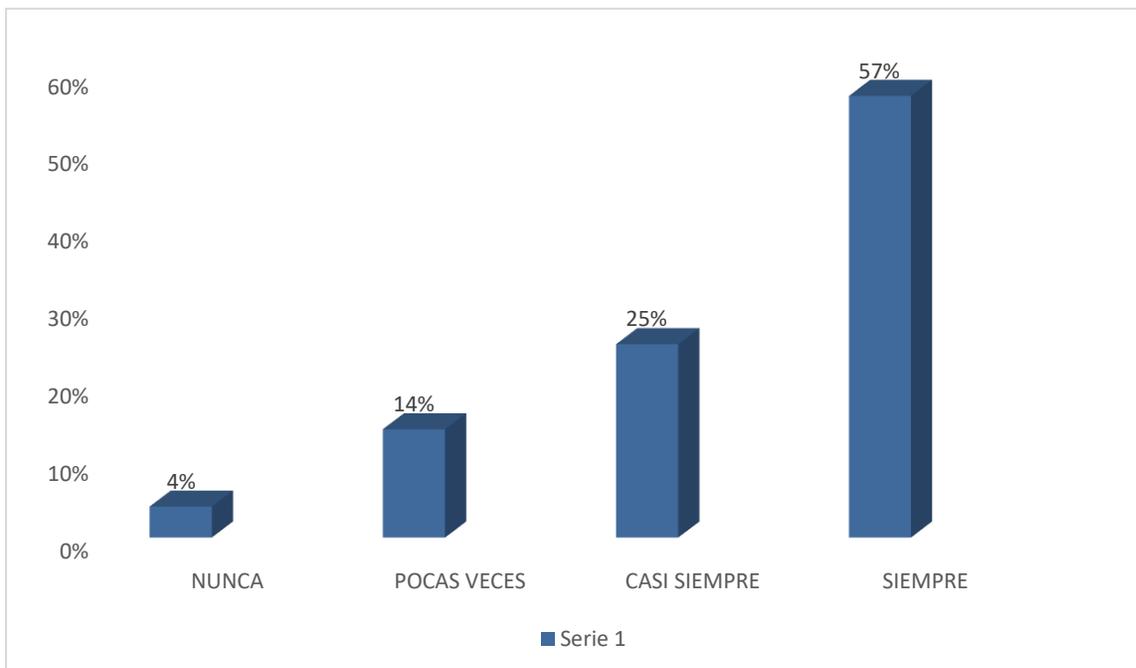
Tabla 16

Ítem 6: Se considera un factor clave para el éxito de la organización

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 4 | 14% | 14% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 7 | 25% | 25% | 43% |
| SIEMPRE | 16 | 57% | 57% | 100% |

Figura 11

Representación gráfica Ítem 9



El 57% de los encuestados indican que siempre se consideran un factor clave para el éxito de la organización, el 25% que esto se da casi siempre, el 24% pocas veces y el 4 % nunca.

ANEXO N° 12 Resultado del Ítem N° 7

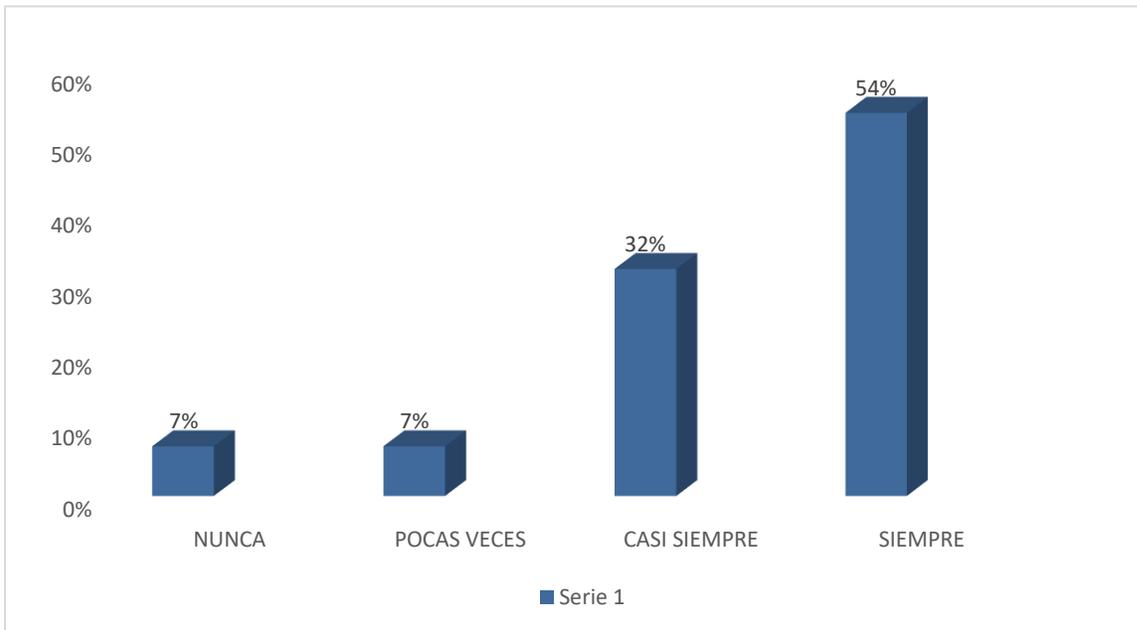
Tabla 17

Ítem 7: Se considera un factor clave para el éxito de la organización

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 2 | 7% | 7% | 7% |
| POCAS VECES | 2 | 7% | 7% | 14% |
| CASI SIEMPRE | 9 | 32% | 32% | 46% |
| SIEMPRE | 15 | 54% | 54% | 100% |

Figura 12

Representación gráfica Ítem 7



El 54% de los encuestados indican que siempre, cumplir con las funciones y responsabilidades es una tarea estimulante para el colaborador, el 32% consideran que se da casi siempre, el 7% pocas veces y el otro 7% nunca.

ANEXO N° 13 Resultado del Ítem N° 8

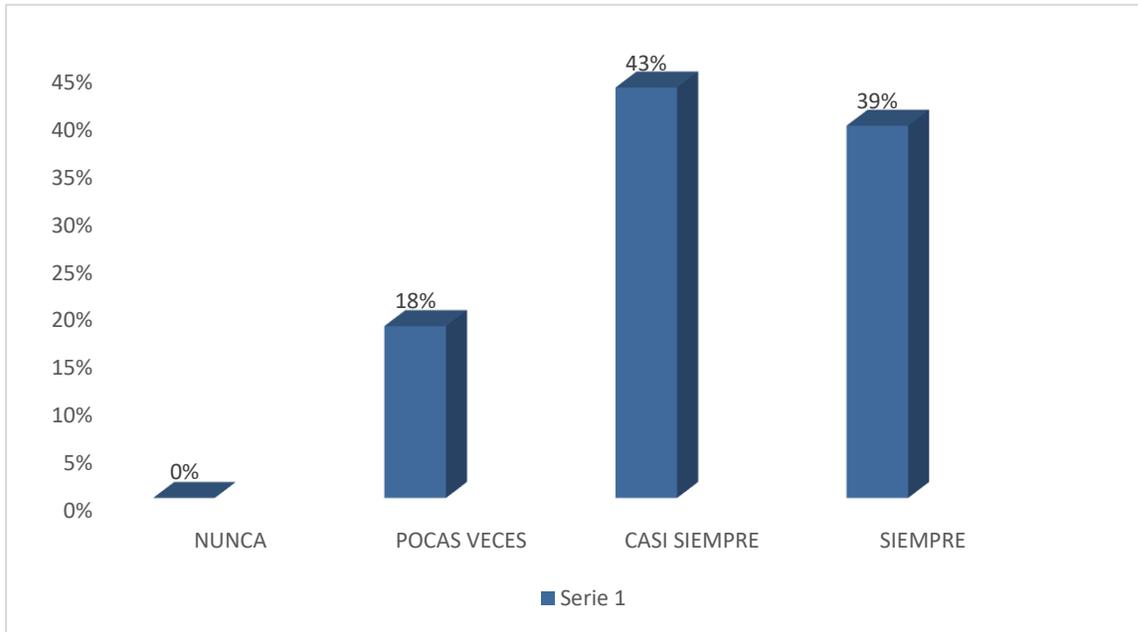
Tabla 18

Ítem 8: Se considera un factor clave para el éxito de la organización

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 5 | 18% | 18% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 43% | 43% | 61% |
| SIEMPRE | 11 | 39% | 39% | 100% |

Figura 13

Representación gráfica Ítem 8



El 43% indican que casi siempre, la organización promueve el trabajo en equipo entre sus colaboradores para una mejora del clima laboral, el 39% indican que esto se da siempre y el 18% considera que se da pocas veces.

ANEXO N° 14 Resultado del Ítem N° 9

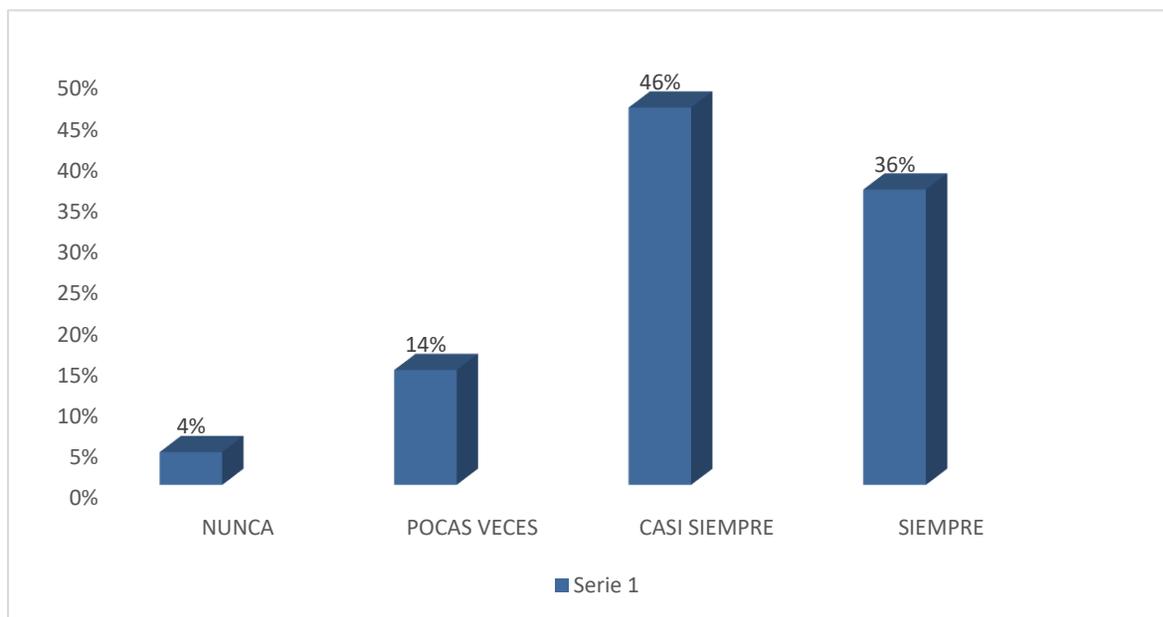
Tabla 19

Ítem 9: La organización es una opción para lograr calidad de vida laboral

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 4 | 14% | 14% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 13 | 46% | 46% | 64% |
| SIEMPRE | 10 | 36% | 36% | 100% |

Figura 14

Representación gráfica Ítem 9



El 46% de los encuestados indican que casi siempre, la organización es una opción para lograr calidad de vida laboral, el 36% consideran que esto se da casi siempre, el 14% pocas veces y el 4% nunca.

ANEXO N° 15 Resultado del Ítem N° 10

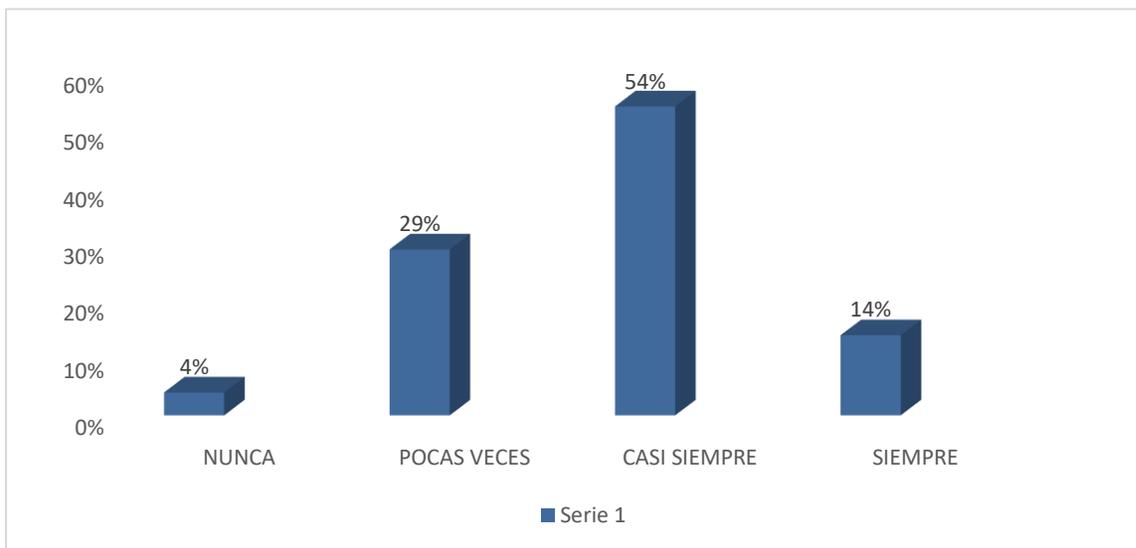
Tabla 20

Ítem 10: La organización promueve actividades de recreación y sosiego para mejorar la actitud y aptitud del colaborador

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 8 | 29% | 29% | 32% |
| CASI SIEMPRE | 15 | 54% | 54% | 86% |
| SIEMPRE | 4 | 14% | 14% | 100% |

Figura 15

Representación gráfica Ítem 10



El 54% indican que casi siempre, la organización promueve actividades de recreación y sosiego para mejorar la actitud y aptitud del colaborador, el 29% consideran que lo mencionado se da pocas veces, el 14% siempre y el 4% nunca.

ANEXO N° 16 Resultado del Ítem N° 11

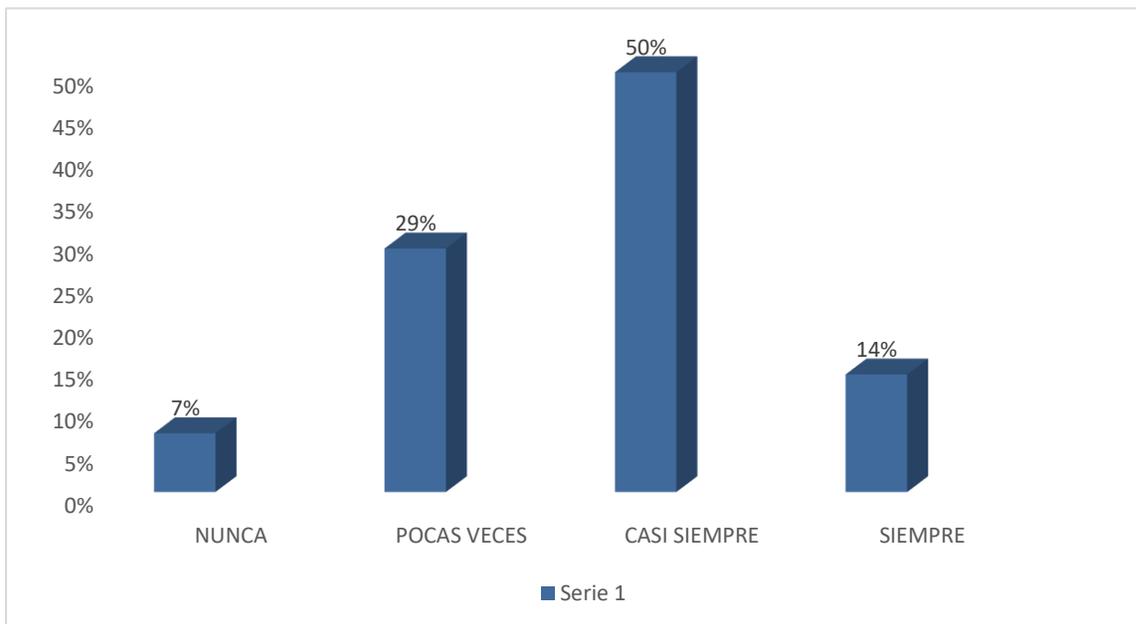
Tabla 21

Ítem 11: La remuneración va acorde a sus funciones y responsabilidades

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 2 | 7% | 7% | 7% |
| POCAS VECES | 8 | 29% | 29% | 36% |
| CASI SIEMPRE | 14 | 50% | 50% | 86% |
| SIEMPRE | 4 | 14% | 14% | 100% |

Figura 16

Representación gráfica Ítem 11



El 50% de los encuestados indican que casi siempre, la remuneración va acorde a sus funciones y responsabilidades, el 29% consideran que lo mencionado se da pocas veces, mientras que el 14% considera que siempre y el 7% nunca.

ANEXO N° 17 Resultado del Ítem N° 12

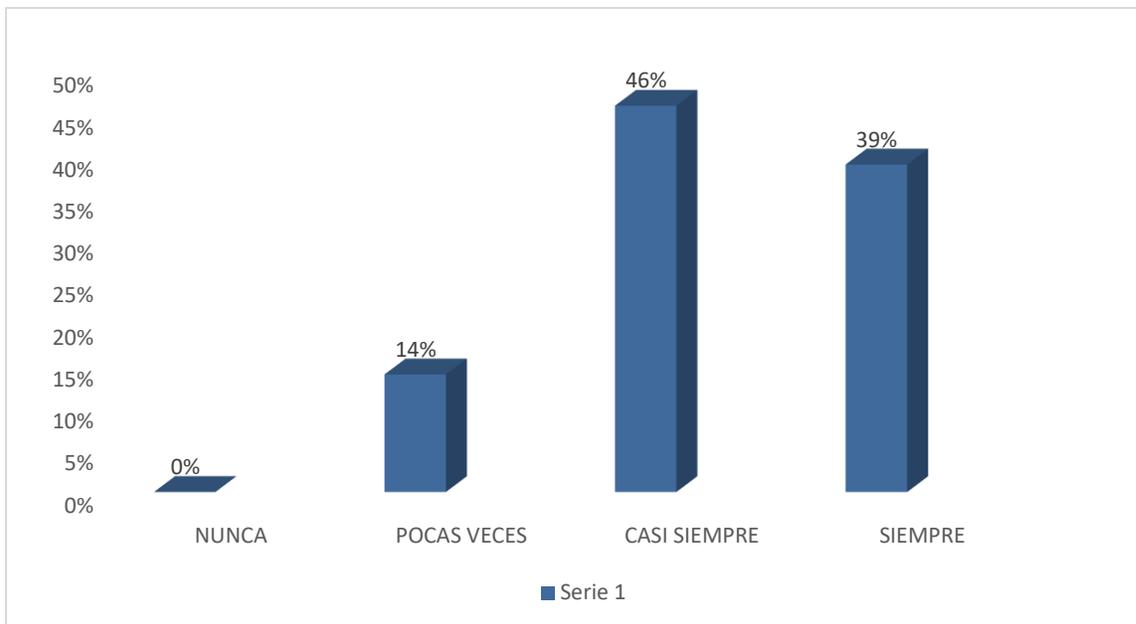
Tabla 22

Ítem 12: Existe colaboración y/o compañerismo entre los colaboradores de las diversas áreas

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 4 | 14% | 14% | 14% |
| CASI SIEMPRE | 13 | 46% | 46% | 61% |
| SIEMPRE | 11 | 39% | 39% | 100% |

Figura 17

Representación gráfica Ítem 12



El 46% de los encuestados indican que casi siempre, existe colaboración y/o compañerismo entre colaboradores de las diversas áreas, el 39% consideran que esto se da siempre y el 14% pocas veces.

ANEXO N° 18 Resultado del Ítem N° 13

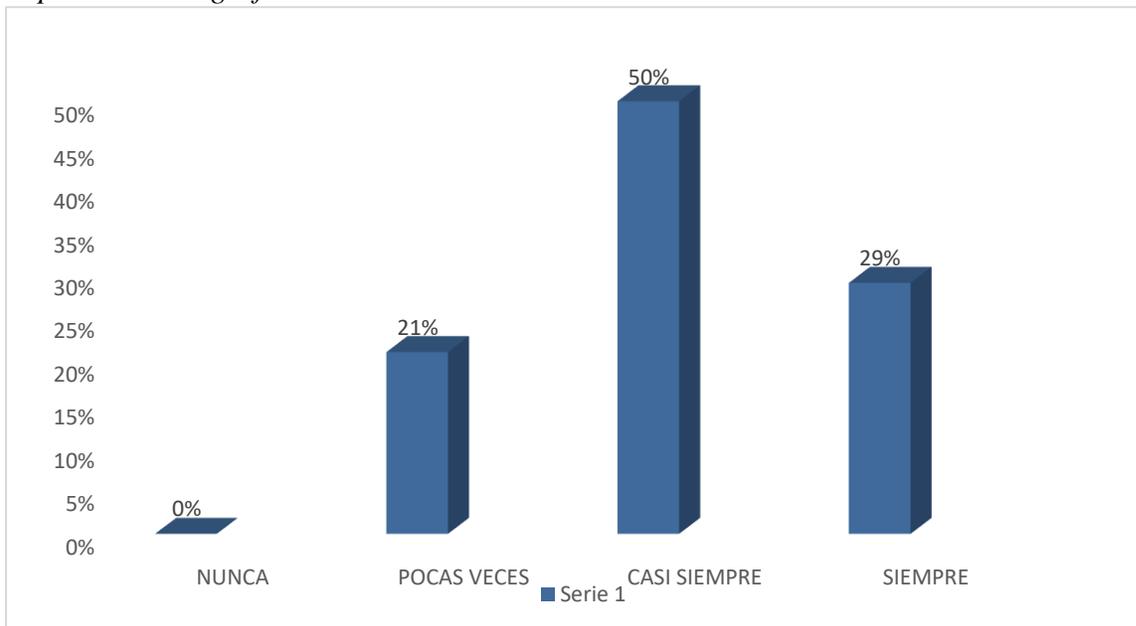
Tabla 23

Ítem 13: Se reconocen las ideas innovadoras de los colaboradores

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 6 | 21% | 21% | 21% |
| CASI SIEMPRE | 14 | 50% | 50% | 71% |
| SIEMPRE | 8 | 29% | 29% | 100% |

Figura 18

Representación gráfica Ítem 13



El 50% de los encuestados indican que casi siempre, se reconocen las ideas innovadoras de los colaboradores, el 29% considera que esto se da siempre y el 21% pocas veces.

ANEXO N° 19 Resultado del Ítem N° 14

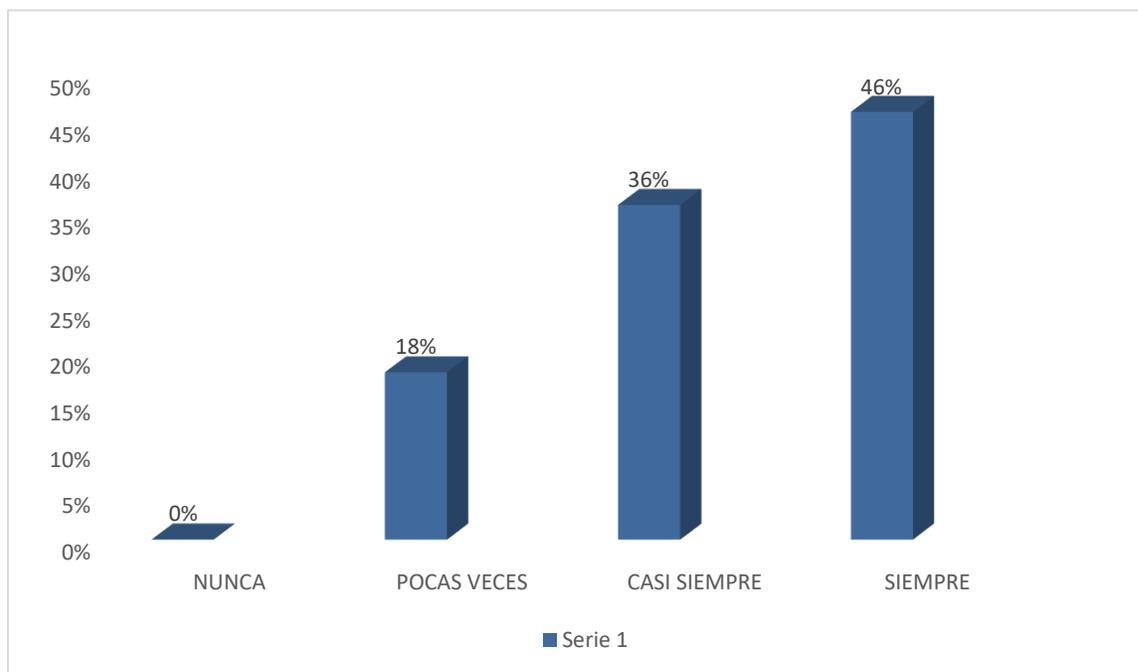
Tabla 24

Ítem 14: Cuenta con recursos y materiales adecuados para el desempeño de sus funciones

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 5 | 18% | 18% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 10 | 36% | 36% | 54% |
| SIEMPRE | 13 | 46% | 46% | 100% |

Figura 19

Representación gráfica Ítem 14



El 46% de los encuestados indican que siempre, los colaboradores cuentan con recursos y materiales adecuados para el desempeño de su función, el 36% consideran que lo mencionado se da casi siempre y el 18% pocas veces.

ANEXO N° 20 Resultado del Ítem N° 15

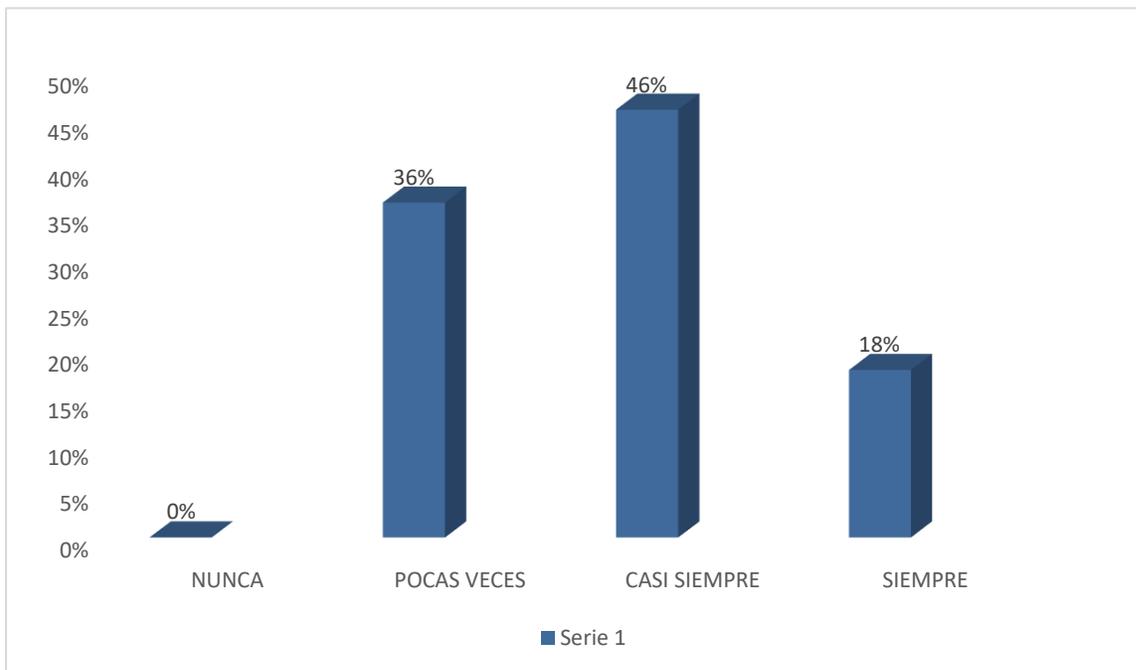
Tabla 25

Ítem 15: Las decisiones en la organización se toman unilateralmente

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 10 | 36% | 36% | 36% |
| CASI SIEMPRE | 13 | 46% | 46% | 82% |
| SIEMPRE | 5 | 18% | 18% | 100% |

Figura 20

Representación gráfica Ítem 15



El 46% de los encuestados indican que casi siempre, las decisiones en la organización se dan unilateralmente, el 36% consideran que esto se da pocas veces y el 28% siempre.

ANEXO N° 21 Resultado del Ítem N° 16

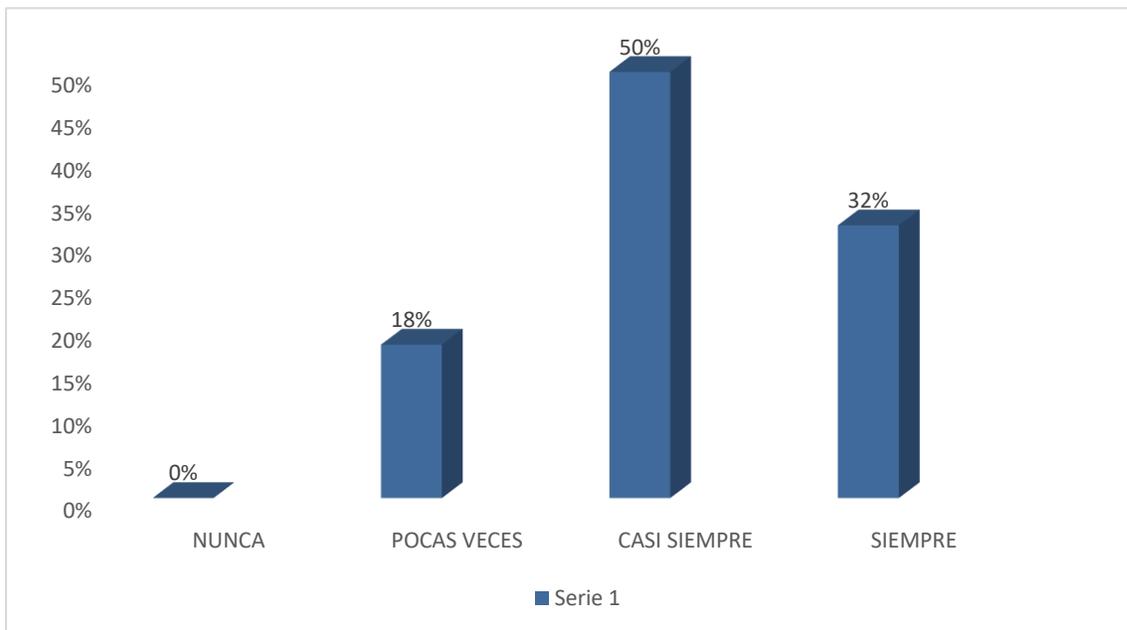
Tabla 26

Ítem 16: En la organización mejoran continuamente los planes de trabajo

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 5 | 18% | 18% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 14 | 50% | 50% | 68% |
| SIEMPRE | 9 | 32% | 32% | 100% |

Figura 21

Representación gráfica Ítem 16



El 50% de los encuestados indican que casi siempre, en la organización mejoran continuamente los planes de trabajo, el 32% considera que lo mencionado se da siempre y el 18% pocas veces.

ANEXO N° 22 Resultado del Ítem N° 17

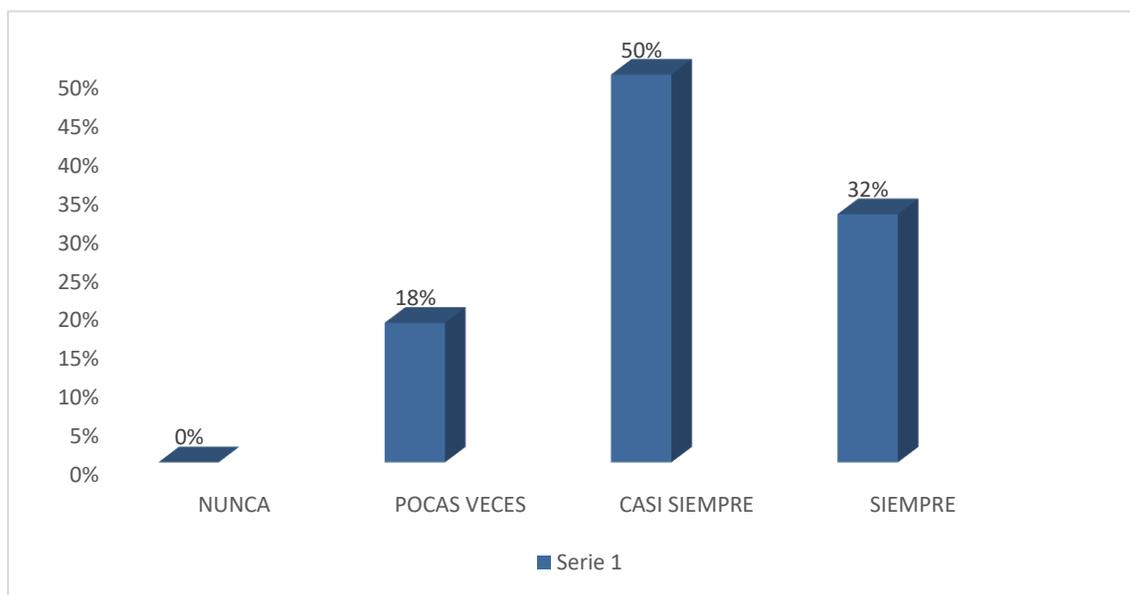
Tabla 27

Ítem 17: Tiene acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 5 | 18% | 18% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 14 | 50% | 50% | 68% |
| SIEMPRE | 9 | 32% | 32% | 100% |

Figura 22

Representación gráfica Ítem 17



El 50% de los encuestados indican que casi siempre, tienen acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo, el 32% considera que lo mencionado se da siempre y el 28% pocas veces.

ANEXO N° 23 Resultado del Ítem N° 18

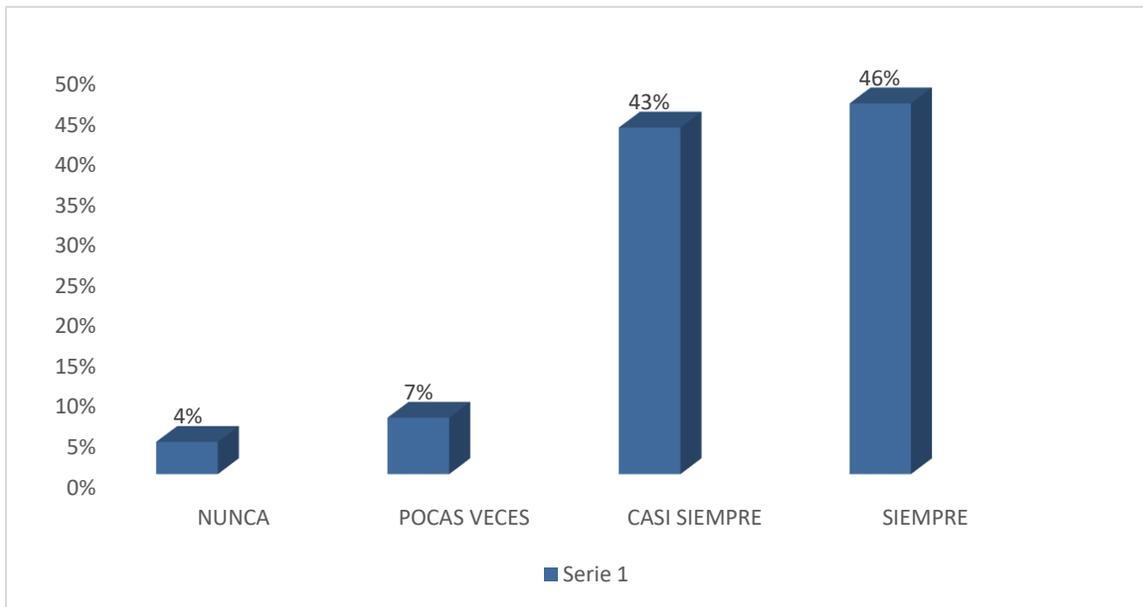
Tabla 28

Ítem 18: El colaborador se mantiene informado con canales eficientes de comunicación

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 2 | 7% | 7% | 11% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 43% | 43% | 54% |
| SIEMPRE | 13 | 46% | 46% | 100% |

Figura 23

Representación gráfica Ítem 18



El 46% de los encuestados indican que siempre, el colaborador se informado con canales eficientes de comunicación, el 43% indica que lo mencionado se da casi siempre, mientras el 7% considera que son pocas veces y el 4% nunca.

ANEXO N° 24 Resultado del Ítem N° 19

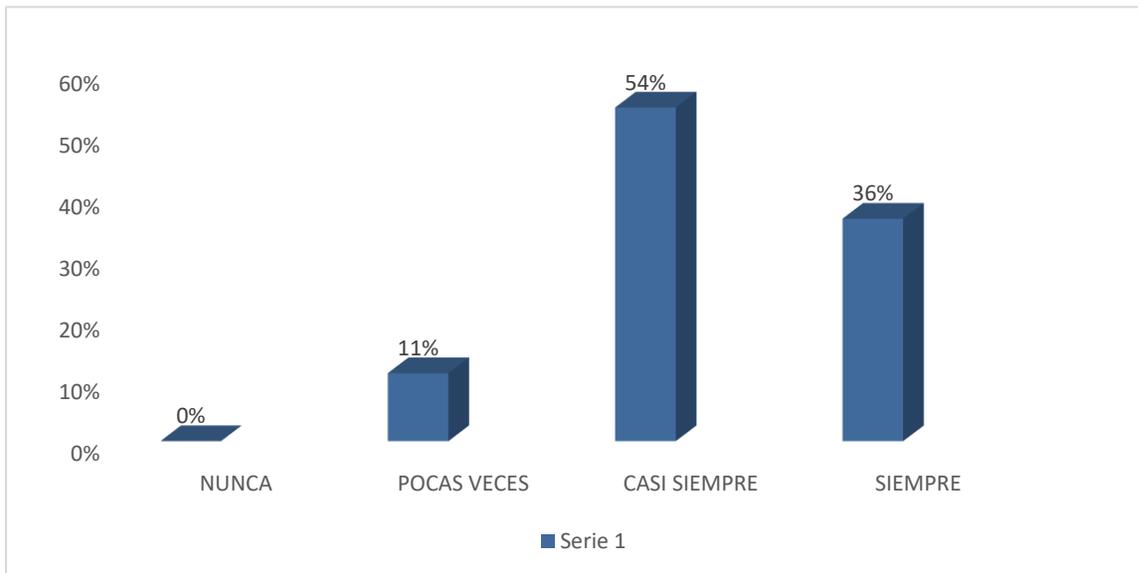
Tabla 29

Ítem 19: Los jefes proporcionan la información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 0 | 0% | 0% | 0% |
| POCAS VECES | 3 | 11% | 11% | 11% |
| CASI SIEMPRE | 15 | 54% | 54% | 64% |
| SIEMPRE | 10 | 36% | 36% | 100% |

Figura 24

Representación gráfica Ítem 19



El 54% de los encuestados indican que casi siempre, los jefes proporcionan la información suficiente y adecuada para realizar bien su trabajo, el 36% indican que lo mencionado se da siempre y el 11% pocas veces.

ANEXO N° 25 Resultado del Ítem N° 20

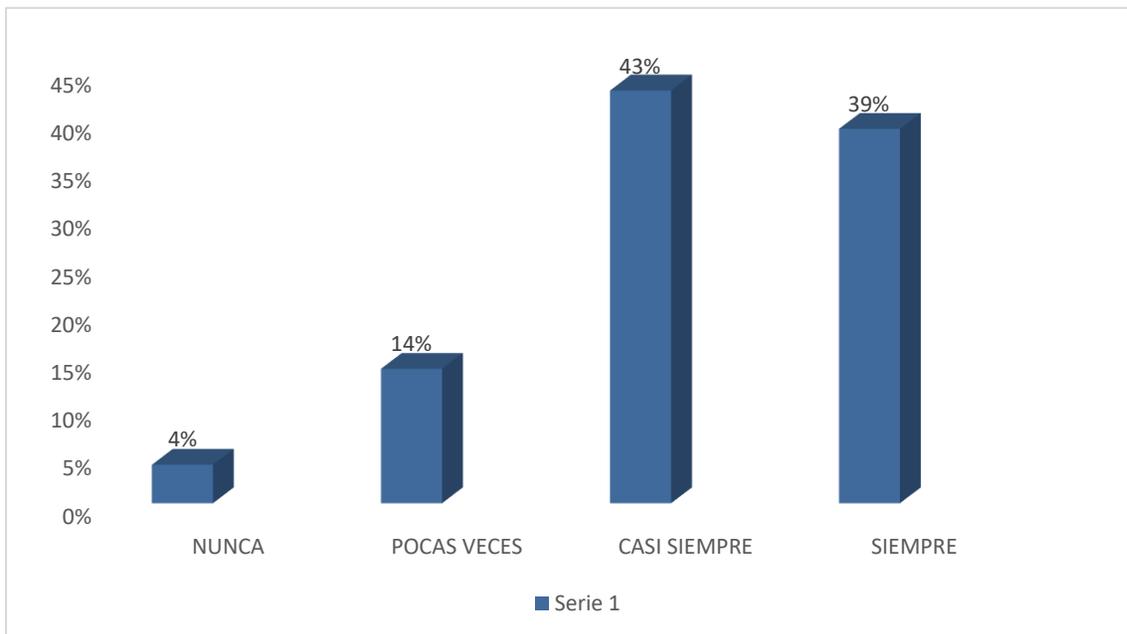
Tabla 30

Ítem 20: El colaborador siente el apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades

| | FRECUENCIA | PORCENTAJE | PORCENTAJE VALIDO | PORCENTAJE ACUMULADO |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| NUNCA | 1 | 4% | 4% | 4% |
| POCAS VECES | 4 | 14% | 14% | 18% |
| CASI SIEMPRE | 12 | 43% | 43% | 61% |
| SIEMPRE | 11 | 39% | 39% | 100% |

Figura 25

Representación gráfica Ítem 20



El 43% de los encuestados indican que casi siempre, el colaborador siente el apoyo de su jefe cuando se encuentra en dificultades, el 39% consideran que esto se da siempre, el 14% pocas veces y el 4% nunca.