

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate. Lima 2019

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Celia Virginia Cuello Ñahuis
Lusvith Milagros Lozano Chavarry

Asesor:

Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CLIMA LABORAL EN EL ÁREA DE CAJAS DE LA TIENDA WONG - ATE. LIMA 2019**” constituye la memoria que presenta los estudiantes Cuello Ñahuis Celia Virginia y Lozano Chavarry Lusvith Milagros para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 23 días del mes de diciembre del año 2020



Guido Angelo Huapaya Flores

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

- a) En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 11:45 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Santos Víctor Burgos Chavez el secretario: Lic. Sandra Sadith Flores Guillen y como miembro: Dr. Marcos Enrique Flores Gonzalez y el asesor Mg Guido Angelo Huapaya Flores con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del Trabajo de investigación titulado: "*Clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate. Lima 2019*" de los Bachilleres:
- b) Celia Virginia Cuello Ñahuis
- c) Lusvith Milagros Lozano Chavary

Conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en *Administración y Negocios Internacionales*.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad *virtual* invitando a los candidatos hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Celia Virginia Cuello Ñahuis

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno


Candidato (b): Lusvith Milagros Lozano Chavary

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

_____ Presidente	 _____ Secretario	
_____ Asesor	_____ Miembro	_____ Miembro
_____ Candidato/a (a)	_____ Candidato/a (b)	_____ Candidato/a (c)

Clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate. Lima 2019

Work climate in the checkout area of the Wong store - Ate. Lima 2019

Cuello Ñahuis Celia Virginia¹, Lozano Chavarry Lusvith Milagros

^aEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, celiacuello@upeu.edu.pe

^bEstudiante de la Facultad de Administración, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, lusvithlozano@upeu.edu.pe

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de clima laboral percibido, así como la tendencia general de cada dimensión; Autorrelación; Involucramiento laboral, Supervisión; Comunicación y Condiciones laborales en el área de cajas de la tienda Wong - Ate., Lima Perú. Esta investigación es desarrollada bajo el enfoque cuantitativo, de corte transversal, con un diseño no experimental, en una muestra de 48 trabajadores del área de cajas de la tienda Wong - Ate., Lima Perú utilizando el instrumento propuesto por Sonia Palma, la Escala Clima Organizacional (CL-SPC). Obteniendo un resultado general de 2% en deficiente Clima laboral, mientras un 17% en regular Clima laboral y 81% como Buen Clima Laboral. Al término de este estudio se concluyó la existencia de un buen clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate., Lima Perú 2019.

Palabras clave: Clima laboral; Autorrelación; involucramiento laboral; supervisión; comunicación; condiciones laborales.

Abstract

The present research aims to determine the level of perceived work climate, as well as the general trend of each dimension; Self-relationship; Labor involvement, Supervision; Communication and working conditions in the checkout area of the Wong store - Ate. Lima Peru. This research is developed under a quantitative, cross-sectional approach, with a non-experimental design, in a sample of 48 workers from the checkout area of the Wong - Ate store, Lima Peru, using the instrument proposed by Sonia Palma the Organizational Climate Scale (CL-SPC). Obtaining a general result of 2% in poor Work environment, while 17% in regular Work environment and 81% as Good Work Environment. At the end of this study, the existence of a good working environment in the checkout area of the Wong - Ate store, Lima Peru 2019, was concluded.

Keywords: Working environment; self-relationship; labor involvement; supervision; communication; Labor conditions.

¹ Autor de correspondencia: Lusvith Milagros Lozano Chavarry

E-mail: lusvithlozano@upeu.edu.pe, celiacuello@upeu.edu.pe

Introducción

Los supermercados llegaron a Latinoamérica en los años 90 (Berdegú & Nations, 2002) estas industrias Retail, las cuales comercializa productos de primera necesidad para sus clientes (Henry Jesús Arbañil García, Ynfante, Figueroa, & Velásquez, 2018), los mismo que acuden a estos lugares por que encuentran diversidad de productos, estas empresas siguen creciendo cada año, Así mismo en nuestro país los que lideran el mercado Retail son: supermercados peruanos (Plaza Veá), Cencosud, Tottus, Macro entre otros. Por ello de importancia el clima laboral para obtener éxito. Este artículo, desea averiguar cómo es el clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong de Ate (Cencosud, 2018). Esta empresa se dedica a la compra, venta, de diversos productos, al ser una transnacional es importante conocer “EL CLIMA LABORAL”. Debido a ello, esta investigación tiene por objetivo determinar el nivel de clima laboral comprendido en el área de cajas de la tienda Wong de Ate, Así como en las dimensiones de: Realización Personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales. Todo ello brindar los datos suficientes que permitan generar conocimiento a fin de las siguientes investigaciones.

Para realizar el siguiente artículo fue necesario revisar estudios anteriores vinculados con el tema, con el fin de agregar aporte a esta investigación.

Según Bedregal (2019) una investigación realizada en Piura, al personal de “hipermercados Tottus SA” menciona al respecto que logro determinar que existen demasiados factores que participan en el clima laboral de esta empresa, con referencia a ello deberán ser estudiados en primer lugar las necesidades de los trabajadores en concordancia a los objetivos de dicha empresa. Por otra parte, una investigación ejecutada por Rodríguez y Jícaro (2017) donde este estudio menciona que las influencias de las relaciones interpersonales, son motivos por lo que existe estragos en el clima laboral de los vendedores “área de electrodomésticos en la empresa Plaza Veá de Trujillo”.

A si mismo otra investigación de coronel (2017) la tesis tuvo como objetivo determinar “la influencia del Clima Laboral en la Rotación del Personal”, los resultados muestran que el “53.4% de los 73 trabajadores encuestados están en desacuerdo con el clima laboral”. Por ello que es de razón comprender los motivos por el cual estos empleados se encuentran insatisfechos con su ambiente de labor y tomar medidas que mejoren esta realidad. Según el estudio de Benavides (2016) afirma que al observar y a la vez examinar se concluye los diferentes aspectos o variables que confirman el clima organizacional dentro de las empresas “ELMER CHOCOLATE” a ello, se plantió variación con tal finalidad de superar el clima laboral. Por consiguiente, decimos que el clima laboral es una realidad fundamental en el mundo empresarial, que inicia de las uniones existentes entre el hombre y el ambiente laboral.

Ahora bien, a lo largo de la historia observamos a varios modelos teóricos que nos hablan sobre Clima laboral, los cuales realizaron aportes a este concepto, sin embargo, mencionaremos a los más relevantes para este artículo como. (Coriat, 1982) ; (Miller, 1998) . Así mismo (de la Garza Toledo, 2013), (Hart, 2012) . otro autor como (Elton Mayo, 1977) De la misma forma (Patterson et al., 2005) ; grandes personajes que a lo largo de la historia nos traen hasta el presente múltiples aportes. Mencionar también, en su obra Gestión de Talento Humano. Rectifica que las empresas como se conocen hoy, son producto de múltiples transformaciones, que surgieron a lo largo de la humanidad tanto en la tecnología, como en lo social (Chiavenato, 2009). A condición que para este artículo se trabajó bajo el enfoque de la Palma (2004) donde la Psicóloga a define al clima laboral como una serie de percepciones del colaborador sobre el ambiente en que labora. Indican estos autores que el clima laboral es una estrecha relación de constancia entre el ser humano y el entorno laboral.

Por lo expuesto el presente artículo sobre clima laboral, es de suma importancia, donde se obtendrán s datos necesarios para conocer el punto vista de los colaboradores. Es crucial ya qué trata de una existencia laboral que demuestra los problemas de existir en este ambiente de trabajo. La realización y transmisión de los resultados logrados, dispondrán de un alcance significativo para la empresa Cencosud. Puedan así dicha empresa proyectar estrategias que respalden el crecimiento, así como la consolidación del clima laboral en la empresa. De la misma forma la investigación mostrara la opinión final en las dimensiones de Autorrelación, Involucramiento personal, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales, Los beneficios serán tanto para la empresa como para los colaboradores ya que la empresa contara con colaboradores satisfechos los mismo que llevaran a la práctica sus labores de trabajo de una manera más eficiente al contar con un clima laboral ecuánime.

Metodología

Iniciando de las premisas teóricas, este análisis procura determinar el clima laboral tomando en cuenta la información obtenida en la empresa Cencosud Retail Perú S.A. Por su propósito: Sustentado como investigación básica o pura porque que amplia y confirmar un conocimiento ya existente, por su enfoque: Se sustenta bajo el enfoque cuantitativo porque mide la variable de estudio y aplica el análisis estadístico, y es descriptivo simple, mediante el coeficiente se podrá concluir el resultado. Toma un diseño no experimental porque no se manipula ninguna variable. El diseño de investigación es un plan o estrategia con el propósito de cumplir con los objetivos de estudio, responder a las preguntas de investigación y a los objetivos. (Hernandez Sampieri et al., 2010) De corte transversal porque el cuestionario se aplicó una sola vez. El método de muestro utilizado es el muestreo probabilístico, ya que se utilizó la teoría estadística para seleccionar una muestra de una población existente de 50 colaboradores, al aplicar la formula obtuvimos como resultado una muestra conformada por 48 colaboradores.

La población para un estudio de investigación deberá cumplir una secuencia de criterios determinados ya que estas realizaran el instrumento (Arias-Gómez et al., 2016) . La muestra está conformada por los 48 colaboradores entre ellos están los supervisores de caja, los colaboradores de caja que tienen un tiempo mínimo de laborar de 6 meses, son trabajadores de ambos sexos, de edades de 20 a 50. La presente investigación se ejecutó exactamente en el área de cajas, tienda “Wong” ubicada Av. La molina N° 378 Ate. Ciudad Lima. Perú - 2019. Su estructura responde a un estudio donde se cuenta con los recursos humanos necesarios, El grupo social objeto de estudio son los trabajadores del área de cajas de la tienda Wong Ate. El tiempo de recolección de la información se lleva a cabo el 15 de julio del 2019. Se tomarán los datos en este momento de manera única para después analizarlos.

Instrumentos

Para medir la variable clima laboral, los trabajadores respondieron al cuestionario propuesto por (Palma, Clima laboral CL-SPC, 2004) CL-SPC de Sonia Palma Carrillo. El cuestionario consta de 50 ítems la cual mide “las dimensiones de Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización”. El cuestionario en su versión final tuvo un total de 50 ítems. La prueba fue planteada con el método de Likert en su formato original “Totalmente desacuerdo (a) = 1 Punto; En desacuerdo(a) =2 Puntos; Indeciso(a)= 3 Puntos; De acuerdo(a) =4 Puntos; Totalmente de acuerdo (a) =5 Puntos” Distribución de ítems: “Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46; Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47; Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48; Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49; Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.”

En la presente investigación se advirtió de la fiabilidad de los datos en la muestra sobre clima organizacional (CL-SPC) para los trabajadores de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. Área de cajas, tienda Wong Ate – 2019, el método utilizado fue de consistencia interna por el Alfa de Crombach, alcanzando un puntaje de 0.988 el cual nos indica un nivel alto de confiabilidad. Por el puntaje alcanzado se puede afirmar que el instrumento es confiable (Palma, 1999).

Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó los permisos correspondientes de la empresa para realizar la investigación, logrando resultados positivos por parte de las autoridades y de los participantes encuestados. Se presentó el consentimiento informado para proveer a los participantes, de la empresa Wong, los requerimientos que deben tomar en cuenta y seguir para resolver las encuestas de manera óptima. Se entregó las encuestas de investigación en una hoja impresa, de modo que los encuestados marcaron directamente sus respuestas en una sola sesión y en un tiempo promedio de 30 minutos.

La realización de esta encuesta se realizó de manera manual; para la calificación se ingresó la información a la computadora, bajo un programa, y así se accedió a una puntuación por dimensiones y la escala general de clima. El puntaje global se produce al sumar las puntuaciones obtenidas en las respuestas por cada ítem; asimismo los puntajes que se pueden alcanzar están en un rango entre 50 y 250. Las respuestas alcanzadas dan como resultado una valoración de bajo nivel que obtienes puntajes desde 50 hasta 117, el nivel medio con puntaje obtenido desde 118 hasta 183 y en alto nivel de clima laboral comprende puntajes desde 184 hasta 250.

Para la investigación, se considerará la metodología propuesta por (Palma, 2004) el cual mide las siguientes dimensiones: Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización. El instrumento que evaluará Clima Laboral utilizando una escala de respuesta en formato Likert.

El SPSS es un conjunto de programas estadísticos orientados a analizar los datos recolectados, los mismos que se ingresara y se tabularan en el Excel para luego ser importarlo al programa IBM SPSS Statistics 25. De esta manera poder analizarlos, ya que este programa de estadística se encuentra a nuestro alcance y nos permitirá obtener los resultados de una forma totalmente confiable (Pérez Vicente, 2015)

A partir de ello y bajo dichos modelos parte el instrumento elaborado por Sonia Palma Carrillo, CL-SPC, en Lima Metropolitana para la medición del clima de la organización. Y el cual está siendo utilizado para la presente investigación. Se ingresó los datos en Excel para luego importarlo y analizar los datos de la presente investigación es el paquete estadístico Statistical Package for the Social Sciences “SPSS, versión 21.0 para Windows” el cual permitirá analizar de manera confiable los datos.

RESULTADO

Se presenta datos recolectados y procesados en el programa de IBM SPSS Statistics 25, los datos de Clima Laboral en el área de cajas de la tienda Wong Ate, empresa Cencosud Retail Perú s.a. El resultado general del Clima Laboral y las Dimensiones se organizan en tablas para un exhaustiva análisis, interpretación y discusión de las mismas considerando así sus problemáticas, objetivos de la investigación. Todo lo presentado en este capítulo se relaciona con la investigación desde el planteamiento del problema y el desarrollo en el marco teórico

Tabla 1 Nivel del Clima Laboral

De los estadísticos tabulados del total encuestados 48 colaboradores del área de caja tienda Wong de Ate. Obtenemos un 2% en mal Clima, 17% en regular 81% como Buen Clima Laboral.

	Frecuencia	Porcentaje
Mal Clima Laboral	1	2,0
Regular Clima Laboral	8	17,0
Buen Clima Laboral	39	81,0
Total	48	100,0

Tabla 2 Dimensiones del Clima Laboral: Autorrealización Personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales

En la dimensión 1 de realización personal se obtuvo un resultado de 2% en baja realización personal, 13% en regular realización personal y un 85% en buena realización personal.

En la dimensión 2 de Involucramiento laboral se obtuvo un resultado de 2% en bajo Involucramiento laboral, 4% en regular Involucramiento laboral y un 94% en buen Involucramiento laboral.

En la dimensión 3 de Supervisión laboral se obtuvo un resultado de 2% en mal Supervisión laboral, 8% en regular Supervisión laboral y un 90% en buen Supervisión laboral.

En la dimensión 4 de Comunicación laboral se obtuvo un resultado de 2% en mala Comunicación laboral, 19% en regular Comunicación laboral y un 79% en una buena Comunicación laboral.

En la dimensión 5 de Condiciones laborales se obtuvo un resultado de 2% en mala Condiciones laborales, 19% en regular Condiciones laborales y un 79% en una buena Condiciones laborales.

		Frecuencia	Porcentaje
Autorrealización	Baja Realización Personal	1	2,0
	Regular Realización Personal	6	13,0
	Buen Realización Personal	41	85,0
	Total	48	100,0
Involucramiento Laboral	Bajo involucramiento Laboral	1	2,0
	Regular Involucramiento Laboral	2	4,0
	Buen Involucramiento Laboral	45	94,0
	Total	48	100,0
Supervisión	Mal Supervisión	1	2,0
	Regular Supervisión	4	8,0
	Buen Supervisión	43	90,0
	Total	48	100,0
Comunicación	Mala Comunicación	1	2,0
	Regular Comunicación	9	19,0
	Buena Comunicación	38	79,0
	Total	48	100,0
Condiciones Laborales	Mala Condiciones laborales	1	2,0
	Regular Condiciones laborales	9	19,0
	Buena Condiciones laborales	38	79,0
	Total	48	100,0

Discusión

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de clima laboral, en consecuencia, se halló la existencia de un buen clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate., Lima Perú 2019.

De acuerdo con los resultados obtenidos, desde la perspectiva de los colaboradores en su mayoría respondieron con la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo. Con un resultado general de buen clima laboral de 81%. Frente a estos resultados se puede verificar en otros estudios como Ayala & Perez (2016) en un estudio realizado en Chiclayo en el área de ventas de tiendas Efe, halló que el 77.80 % de los colaboradores considera que existe un Clima Laboral ameno en la organización, mientras que el 11.10% de los colaboradores se siente indeciso, se determinó que las características que afectan su Clima Laboral son falta de motivación, reconocimiento y no se fomenta la comunicación interna, aspectos que conllevan a no cumplir sus funciones de manera óptima

De la misma manera Lobaton (2017) en un estudio realizado en Lima en una tienda de Supermercados verifico también que el clima laboral es favorable ya que tiene las $\frac{3}{4}$ partes de satisfacción de sus colaboradores, esto se debe a que los colaboradores consideran que tienen oportunidades de desarrollo y están satisfechos con sus jefes de dirección. Se puede observar de las evidencias anteriores que los colaboradores perciben un buen Clima Laboral debido a una buena relación con sus jefes, tener oportunidades de hacer línea de carrera y ser reconocidos, así también vemos que la falta de reconocimiento y falta de comunicación son factores importantes que afectan el Clima Laboral.

Por otra parte, Llanos (2019) en un estudio realizado en Cajamarca en el área de ventas de la empresa Autoplan quien concluyo que el Clima Laboral es percibido mayoritariamente como Regular, ya que gran parte de los colaboradores pocas veces percibe un buen Clima Laboral, asimismo el análisis de sus dimensiones autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones, arrojan un resultado de clasificación malo. Asimismo, Angulo (2017) un estudio realizado en Trujillo en el área de cajas de una empresa ferretera quien concluyo un nivel de Clima Laboral intermedio ya que más de la mitad de colaboradores respondieron sentirse en un nivel regular en cada una de sus dimensiones. Por otra parte, Coronel (2017), un estudio realizado en Lima en el supermercado Metro Plaza Norte, en el cual existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al Clima Laboral puesto que 39 de los 73 trabajadores encuestados que representa el 53.4% están en desacuerdo con el Clima Laboral del Supermercado Metro Plaza Norte, asimismo más de a mitad de los trabajadores están en desacuerdo con las normas internas de la empresa y con el factor humano.

De la misma forma al analizar las dimensiones del clima laboral, en Realización Personal se encontró la existencia de una buena realización personal, de este modo podemos ver que los colaboradores que laboran en la Tienda Wong Ate Perú sienten apoyo para desarrollarse en la empresa y consideran que tienen oportunidades de crecimiento. Frente a esto Alvarado (2017), encontró que el personal se ubica en una categoría favorable. En Involucramiento personal se hayo un 94% donde existe buen Involucramiento laboral, esto refleja que los colaboradores tienen una alta participación con los objetivos de la empresa. Para esto (Medicas, 2017) encontró que de las 54 personas (100%) encuestadas, la mayor cantidad de ellas se encuentran en el nivel medio 24 (44.4%) y personas en el nivel favorable 19 (35.2%). En el nivel de Supervisión se encontró un 90% donde existe una buena Supervisión laboral, esto refleja que los jefes inmediatos del área están trabajando de forma óptima, transmitiendo la información y brindando apoyo a sus colaboradores a cargo. Así (Chiavenato, 2009) menciona que los trabajadores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la empresa.

En nivel de Comunicación se halló un 79% dando la existencia de una buena Comunicación laboral, esto refleja que en la Tienda Wong Ate Perú se practica una comunicación activa, asertiva y proactiva mejorando así la productividad de la empresa. Frente a esto (Chiavenato, 2009) menciona “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”. En el nivel de Condiciones Laborales se encontró un 79% que existe buenas Condiciones laborales, con lo cual podemos determinar que los colaboradores se sienten contentos y cómodos con la infraestructura y

beneficios sociales que brinda la Tienda Wong Ate Perú. Asimismo, Seminario (2017) observo que el grueso muestral estuvo orientado a una tendencia positiva 53.47% y positiva 29.26% concluyendo que la percepción de las condiciones laborales es favorable. Así Robbins (2004) menciona que un buen ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del colaborador.

Los resultados encontrados en la presente investigación servirán como referencia bibliográfica para estudios de análisis de Clima Laboral, demostrando que analizar el nivel de Clima Laboral al igual que las dimensiones Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales brinda información valiosa para las empresas. Además, la presente investigación servirá para que la empresa Cencosud Retail Perú S.A. “Tienda Wong Ate”, continúe con sus procesos internos, y siga trabajando como lo está haciendo ya que en los resultados tienen una buena expectativa de cada cliente interno o colaborador para la empresa, brindando una buena referencia por parte cada uno de ellos. Esto llevara a que la empresa sea más sólida y competitiva.

Conclusiones

Por lo anteriormente expuesto en esta investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo planteado, de acuerdo a los resultados se logró determinar el nivel de clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong. Con un resultado general de buen clima laboral de 81%. Como se señala este resultado es positivo ya que la gran mayoría de los colaboradores percibe un buen Clima Laboral de esta manera la empresa estaría muy próximo a lograr un Clima Laboral Excelente.

De las conclusiones alcanzadas en esta investigación nos reflejan un buen Clima Laboral, podemos ver que los colaboradores de la tienda Wong en su mayoría se sienten autorrealizados dentro de la institución porque existen oportunidades de superación, el personal se siente identificado con los valores y comprometidos con la organización para el cumplimiento y desarrollo de la misma, Así también se percibe una buena supervisión por parte de los jefes en las actividades laborales, existe también una buena comunicación entre colaboradores y supervisores en general ya que se refleja precisión de la información relativa en cuanto al funcionamiento interno que se realiza en la institución, como con la atención a clientes de la misma, asimismo se evidencia buenas condiciones laborales ya que la infraestructura de la Tienda Wong Ate es adecuada y suministran oportunamente a los colaboradores los elementos materiales que facilita el cumplimiento de las tareas..

Podemos ver que al estudiar el clima laboral de la tienda Wong, se verifica que mantiene en un buen nivel de clima laboral, se sugiere que este mejoramiento continuo sea progresivo, se realice un mapeo de datos anualmente, de este modo podrá tomar las medidas correspondientes para lograr un clima excelente. Por consiguiente, con los resultados obtenidos la Tienda Wong obtiene valiosa información para tomar decisiones político administrativos, nuevos lineamientos para sus trabajadores.

A partir de los resultados encontrados se recomienda a la empresa mejorar el Clima Laboral en la dimensión Autorrealización; implementar programas de líneas de carrera. En la dimensión Involucramiento Laboral; difundir las políticas de la institución permitiendo al cliente interno involucrarse y participar en el proceso cultural de la institución. En la dimensión Supervisión; ejecutar técnicas de fortalecimiento en trabajos de equipos, propiciar capacitación de las deficiencias encontradas en las diversas áreas. En la dimensión Comunicación; difundir el origen, naturaleza y fines institucionales. En la dimensión Condiciones Laborales; Programar acciones destinadas a una eficaz integración de los recursos humanos, propiciar una cultura de la calidad, adaptación continua a los cambios culturales y tecnológicos, desarrollar del trabajo cooperativo y en equipo con un alto nivel de compromiso con el objetivo de la institución.

Referencias

- Aguilar Cruz, C., & Llaza Corrales, M. (2018). *Percepción de los Trabajadores de la Universidad Católica de Santa María respecto al Clima Laboral-Arequipa, 2018*. Arequipa.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Alvarado Jaime, H. (2017). *El Clima Laboral y el desempeño Laboral del Personal operativo de la Empresa Sedalib S.A. 2015*.
- Angulo Arias, S. C. (2017). *El Clima Laboral y el Desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja de una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo - 2017*. Trujillo.
- Ayala Enriquez, N., & Pérez Meza, A. (2016). *La Motivación y su influencia en el Clima Laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas Efe sede Chiclayo, 2016*. Pimentel.
- Bedregal León, K. G. (2019). MOTIVACIÓN Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES. Piura: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5049>.
- Benavides, D. B. (2016). *El Clima Organizacional Como factor Influyente en la productividad y desempeño de las actuales organizaciones*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Bustamante Rodríguez, M. I. (2017). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea. <https://alicia.concytec.gob.pe/>, 35, 36.
- Coronel Julón, M. Y. (2017). *Influencia del Clima Laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017*. Lima.
- Berdegu, J. A., & Nations, U. (2002). La rápida expansión de los supermercados en América Latina: desafíos y oportunidades para el desarrollo. *Revista Economía*, 25(49), 85–119. <https://doi.org/10.2307/2550712>
- Cencosud. (2018). *Memoria Anual Cencosud 2018*.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano*. Gestión Del Talento Humano, 2, 141. http://librosgratis.net/book/gestion-del-talento-humano_39221.html
- Coriat, B. (1982). Taller y el cronómetro: ensayo sobre el taylorismo, el fordismo y la producción en masa. In *Sociología y política*. <https://doi.org/EB O CORIA>
- De la Garza Toledo, E. (2013). Trabajo no clásico y flexibilidad. *Caderno CRH*, 26(68), 315–330. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792013000200007>
- Llanos Hernández, A. (2019). *Clima Laboral y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan filial Cajamarca-2018*. Cajamarca.
- Lobaton Ñope, L. P. (2017). *El Clima Laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017*. Lima.
- Montoya Guevara, R. (2020). *Clima laboral en los servicios de neonatología de dos IPRESS*. Trujillo.
- Mayo, G. E. (1977). El experimento de hawthorne en la western electric Company. 65–82.
- Miller, E. (1998). La organización saludable. *Estudios de Administración*, 5(2), 37–49.
- Neyra Nima, Y. (2019). "Clima Laboral en la Empresa Consenor".
- Palma, S. C. (1999). *Clima Laboral CL-SPC*. Lima.

- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. I. V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. L., & Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure : links to managerial practices, productivity and innovation. 408(April 2004), 379–408.
- Pérez Vicente, S. (2015). Estadística básica. Aplicación con SPSS. 67.
- Quispe Gamio, S. (2016). Niveles de Estrés y Clima Laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*.
- Seminario Vigil, S. E. (2017). *Clima Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana*. Lima.
- Sotelo Valles, I. O., & Guevara Inga, Y. (2019). *Clima laboral y la productividad de los trabajadores en el área de recursos humanos de la. Moyobamba*.
- Yunely, C. J. (2017). “Influencia del clima laboral en la rotación de personal área servicio al cliente en supermercados Metro Plaza Norte, Lima. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>, 45-48.
- Hart, C. W. M. (2012). Los experimentos de Hawthorne. *Revista Cubana de Salud Pública*, 38(1), 156–167. <https://doi.org/10.1590/S0864-34662012000100015>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2010). Metodología de la investigación. In *Metodología de la investigación*. <https://doi.org/-> ISBN 978-92-75-32913-9
- Henry Jesús Arbañil García, Ynfante, M. A. B., Figueroa, S. I. M., & Velásquez, J. C. M. (2018). Innovación del Modelo de Negocio para Mejorar la Experiencia de Compra de los Clientes de un Supermercado. Programa de La Maestría En Dirección de Tecnologías de La Información 16-1. https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1395/2018_MADTI_16-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Lista de documentos considerados importantes para ayudar a esclarecer algún asunto tratado en el artículo.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

- Técnicas de medición:
- Instrumentos:

Escala de Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo

Ficha Técnica

La aplicación de esta prueba puede ser manual o computarizada; para la calificación se debe ingresar la información a la computadora, bajo un programa, y así acceder a una puntuación por dimensiones y la escala general de clima. Los puntajes asignados son los siguientes:

<p><i>Clima Laboral:</i></p> <p>Nombre del Test : Clima Laboral CL-SPC</p> <p>Nombre del Autor : Psicología Sonia Palma Carrillo - 2004</p> <p>País : Perú</p> <p>Particularidad : Instrumento de exploración psicológico</p> <p>Objetivo : Medir el nivel de clima organizacional</p> <p>Estructuración : La prueba tiene 5 dimensiones</p>	<p><i>Clima Laboral por Dimensiones:</i></p> <p>Dimensión 1: Autorrealización</p> <p>Dimensión 2: Involucramiento laboral</p> <p>Dimensión 3: Supervisión</p> <p>Dimensión 4: Comunicación</p> <p>Dimensión 5: Condiciones laborales</p>
<p><i>Características del Inventario:</i></p> <p>Escala tipo Likert: Consta de 50 ítems</p> <p>Administración: Individual y colectiva</p> <p>Tiempo: Aproximadamente 20 minutos</p> <p>Utilidad: Elaboración de planes de intervención Organizacional</p> <p>Edad: 18 a más</p>	<p><i>Calificación:</i></p> <p>La prueba fue planteada con el método de Likert, en su versión final tuvo un total de 50 ítems. El puntaje total se obtiene al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas por cada ítem; asimismo los puntajes que se pueden alcanzar están en un rango entre 50 y 250. Las respuestas alcanzadas dan como resultado una valoración de bajo nivel que obtienes puntajes desde 50 hasta 117, el nivel medio con puntaje obtenido desde 118 hasta 183 y en alto nivel de clima laboral comprende puntajes desde 184 hasta 250.</p>
<p><i>Los puntajes:</i></p> <p>Ninguno o</p> <p>Totalmente desacuerdo (a) = 1 Punto</p> <p>En desacuerdo(a) =2 Puntos</p> <p>Indeciso(a)= 3 Puntos</p> <p>De acuerdo(a) =4 Puntos</p> <p>Totalmente de acuerdo (a) =5 Puntos.</p>	<p><i>Distribución de ítems:</i></p> <p>- Factor I: Realización Personal. 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46</p> <p>- Factor II: Involucramiento Laboral. 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47</p> <p>- Factor III: Supervisión. 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48</p> <p>- Factor IV: Comunicación. 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49</p> <p>- Factor V: Condiciones laborales. 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50</p>
<p><i>Validez</i></p> <p>Según la elaboración del instrumento utilizado la validez del presente instrumento las correlaciones son positivas y significativas al 0,05 entre los cinco factores del clima laboral (Palma, 1999).</p>	<p><i>Confiabilidad</i></p> <p>Según la elaboración del instrumento la confiabilidad se estimó con el método Alfa de Cron Bach obteniéndose correlaciones de 0.97 por lo que se puede afirmar que el instrumento confiable.</p>

INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN



I. INSTRUCCIONES GENERALES

Esta es una investigación sobre la percepción o auto percepción del grado de Clima Organizacional de los colaboradores en la empresa **Cencosud Retail Perú S.A. Área de cajas, tienda Wong Ate – 2019** La información que se le pide es totalmente anónima y confidencial y no compromete en nada su estabilidad laboral. Por eso **NO** debe anotar su nombre en ningún lugar. Es vital que al contestar lo haga con total honestidad. Lea cuidadosamente cada una de las declaraciones y marque con una (x) el número que mejor corresponda a su respuesta.

Género	:	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Masculino		
Edad	:	<input type="checkbox"/> 30 o menos	<input type="checkbox"/> 31-40 años	<input type="checkbox"/> 41-50 años	<input type="checkbox"/> 51 o más
Máximo nivel académico	:	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Técnico	<input type="checkbox"/> Licenciatura	<input type="checkbox"/> Posgrado
Puesto que ocupa	:	<input type="checkbox"/> ---	<input type="checkbox"/> ---	<input type="checkbox"/> ---	<input type="checkbox"/> ---
Área de trabajo	:	<input type="checkbox"/> ---	<input type="checkbox"/> ---	<input type="checkbox"/> ---	<input type="checkbox"/> ---
Tiempo de servicio a la institución	:	<input type="checkbox"/> 5 años o menos	<input type="checkbox"/> 6 - 10 años	<input type="checkbox"/> 11-15 años	<input type="checkbox"/> 16 años o más

II. DATOS GENERALES

III. CLIMA LABORAL EN EL ÁREA DE CAJAS DE LATIENDA WONG ATE EMPRESA CENCOSUD RETAIL PERÚ S.A. LIMA 2019

Estimado colaborador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa(x) en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

1	2	3	4	5
Totalmente desacuerdo(a)	En desacuerdo	Indeciso(a)	De acuerdo(a)	Totalmente de acuerdo (a)

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2	Me siento comprometido con el éxito en la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus colaboradores.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi área, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada colaborador se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los colaboradores tienen oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los colaboradores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la Organización, se hacen mejor las labores cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe buena administración de los recursos.					

Figura 1. Encuesta

	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de ideas creativas o innovadoras.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la organización.					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Figura 2. Encuesta

Tabla 3

Operacionalización de la variable

Nombre de la Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel de Medición	Escala de Interpretación
CLIMA LABORAL	Autorrealización	Desarrollo	1,6,11,16,2	Ordinal	Una valoración baja: 50 hasta 117, nivel medio: 118 hasta 183 y alto nivel de clima laboral: 184 hasta 250.
		Crecimiento personal y profesional	1,26,31,36, 41 y 46		
	Involucramiento laboral	Valores organizacionales	2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47		
		Compromiso			
	Supervisión	Monitoreo	3,8,13,18,23,28,33, 38,43 y 48		
		Control de actividades			
	Comunicación	Fluidez			
		Celeridad	4,9,14,19,2 4,29,34, 39,44 y 49		
		Claridad			
	Condiciones laborales	Coherencia			
Materiales		5,10,15,20, 25,30,35,40 ,45 y 50			
	Medios económicos				

Lima, 15 de julio del 2019

Srtas.-

Lusvith Lozano Chavarry

Celia Cuello Ñahuis

Estudiantes de Administración y Negocios Internacionales de la UPEU – Filial
Lima

Asunto: Autorización de ejecución de Artículo empírico.

Por medio de la presente, yo Luz Cuello Ñahuis Supervisora control de cajas, con DNI, 47142702 Luego de haber revisado el proyecto de investigación Titulado "Clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong – Ate, 2019", vuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestra tienda; comprometiéndonos a brindarle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Sin otro particular, agradezco la atención prestada, le reitero mis más altos sentimientos de consideración y estima

Atentamente.-



Luz Cuello Ñahuis
Supervisora control de cajas
telef: 916635148

Luz Cuello
SUPERVISOR CONTROL
DE CAJAS

Figura 3. Carta de autorización

Anexo 2

Imágenes de los colaboradores encuestados en la tienda Wong de Ate

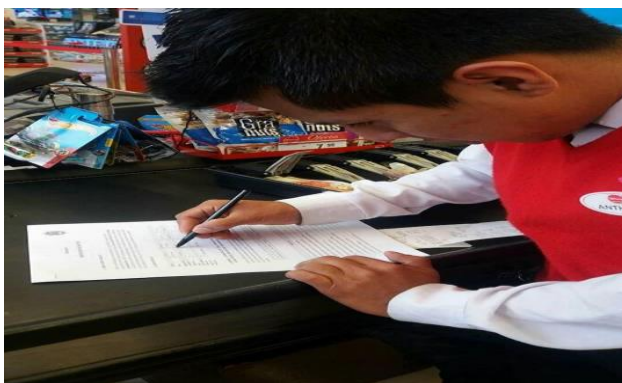


Figura 4. Encuestados en tienda Wong - Ate