

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



*Una Institución Adventista*

**Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020**

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

**Autor:**

Nestor Eulogio Ortiz Llancari Felix  
Juan Carlos Peralta Zeña

**Asesor:**

Mg. Guido Angelo Huapaya Flores

Lima, diciembre de 2020

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

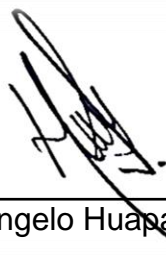
Guido Angelo Huapaya Flores, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Nivel de Clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020.”** constituye la memoria que presenta los estudiantes Ortiz Llancari Felix Nestor Eulogio y Peralta Zeña Juan Carlos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, 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 20 días del mes de diciembre del año 2020.



---

Guido Angelo Huapaya Flores

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 20 días del mes de diciembre del año 2020 siendo las 12:00 horas., se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Santos Victor 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: "Nivel de Clima laboral en la empresa Perú Forus SA, Lima, 2020" de los Bachilleres:

- a) Felix Nestor Eulogio Ortiz Llancari
- b) Juan Carlos Peralta Zeña

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): Felix Nestor Eulogio Ortiz Llancari

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): Juan Carlos Peralta Zeña

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c):

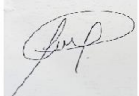
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

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  
  
\_\_\_\_\_  
Candidato/a  
(a)

\_\_\_\_\_  
Miembro  
  
\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

\_\_\_\_\_  
Miembro  
\_\_\_\_\_  
Candidato/a  
(c)

# Índice

1. Introducción .....	7
2. Revisión de Literatura.....	12
2.1. Definiciones de la variable de investigación.....	12
2.2. Clima Laboral en el contexto de empresas del sector Retail.....	15
2.3. Modelos de Clima Laboral .....	16
2.3.1. El Modelo Wess como medida del Clima Laboral. ....	20
3. Materiales y Métodos .....	24
3.1. Tipo de Investigación .....	24
3.2. Diseño de la Investigación .....	24
3.3. Población.....	24
3.4. Muestra.....	24
3.5. Instrumento.....	24
3.6. Validez.....	25
3.7. Confiabilidad.....	26
3.8. Adaptación Peruana.....	26
4. Resultados y Discusión .....	28
4.1. Análisis de datos sociodemográficos.....	28
4.2. Variable de la investigación .....	29
4.3. Dimensiones de la variable .....	29
5. Discusión .....	30
6. Conclusiones .....	32
7. Referencias.....	33
8. Anexos .....	35

# **Nivel de Clima Laboral en la empresa Perú Forus S.A.**

## **Level of work environment in the company Perú Forus S.A.**

Peralta Zeña Juan Carlos <sup>1</sup>, Ortiz Llancari Felix Nestor Eulogio <sup>2</sup>

*<sup>1</sup>Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Carretera Central Km. 19.5 Lurigancho, Lima, Perú*

### **Resumen**

El presente estudio e investigación tiene como objetivo identificar el nivel de Clima Laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020. La investigación es de tipo descriptivo, transversal de tipo no probabilístico. La población encuestada fue tanto entre mujeres y varones con un total de 71 colaboradores, se utilizó la técnica donde se trabajó con tres dimensiones: relaciones, autorrealización y estabilidad/ cambio del clima laboral. Se aplicó el cuestionario Work Enviroment Scale (WES) de Moos para la recolección de la información, el cual consta de 90 preguntas con dos alternativas de respuesta verdadero (V) y Falso (F). En base a este estudio se determinó con la metodología realizada, que el nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020 se encuentra en un nivel malo 32.4%, regular 43.7% y bueno 23.9% lo que nos lleva a definir el clima laboral Malo-Regular 76.9% que nos lleva a recomendar a los directores de la empresa Perú Forus S.A deberán crear nuevos lineamientos que permitan mejorar el clima laboral en el personal.

*Palabras clave: Clima Laboral, dimensiones, personal.*

## **Abstract**

The present study and research aims to identify the level of Labor Climate in the company Peru Forus S.A., Lima, 2020. The research is descriptive, cross-sectional and non-probabilistic. The surveyed population was both women and men with a total of 71 collaborators, the sampling technique was used where we work with three dimensions: relationships, self-realization and stability / change of the work environment. The Moos Work Environment Scale (WES) questionnaire was applied to collect the information, which consists of 90 questions with two alternatives of true (V) and False (F) answers. Based on this study, it was determined with the methodology carried out, that the level of work environment in the company Peru Forus SA, Lima, 2020 is at a bad level 32.4%, regular 43.7% and good 23.9%, which leads us to define The Bad-Regular work environment 76.9% that leads us to recommend to the directors of the company Perú Forus SA should create new guidelines to improve the work environment of the staff.

Keywords: Work Climate, dimensions, personnel.

---

## **1. Introducción**

El interés producido por el desarrollo del clima laboral está sustentado en la importancia que tiene actualmente en todo en el método de los individuos que son parte de la organización en sus modos de pensar, hacer y sentir y esto a su vez en el sistema como la organización vive y se desarrolla.

En las organizaciones del siglo XXI, existe una constante preocupación por sostener un buen clima laboral a fin de mejorar los niveles de motivación y satisfacción de los colaboradores; de manera que puedan obtener el mejor rendimiento y una mejor productividad. (Jericó, 2008)

No obstante, no se garantiza una alta efectividad en el desempeño de los colaboradores solo con un buen clima laboral, los colaboradores deben estar también motivados y desarrollen experiencias laborales positivas y placenteras para asegurar una mejor productividad. (García, 2009)

El clima organizacional es la cualidad o atributo del entorno organizacional que los miembros de la organización perciben o experimentan que involucran aspectos físicos o psicológicos, como tipo de organización, tecnología, política, Objetivos operativos, normativa interna, afectan su comportamiento (Chiavenato, 2000)

Toro (1992) plantea que el clima laboral es una apreciación u opinión del desarrollo de la realidad del individuo en el trabajo; esta visión es el producto del proceso de formación de conceptos. También lo define como un fenómeno construido socialmente, el cual surge de la interacción entre las condiciones de trabajos individuales y grupales, produciendo así un significado para la experiencia individual y grupal. Alcántara, Maldonado, Arcos (Alcántara, Maldonado, & Arcos, 2012)

A escala global, las empresas suelen realizar algunas investigaciones sobre su entorno laboral. En España, Openmet People Group se encarga del macro estudio del entorno laboral. Por tanto, los resultados obtenidos en el macro estudio muestran que, aunque el 79% de los españoles Los colaboradores están orgullosos del trabajo que han realizado en la empresa, pero el 75% de los colaboradores todavía dice estar orgulloso del lugar donde trabajan (es decir, la empresa u organización). Si bien satisficieron sus altos porcentajes en el ambiente laboral, enfatizaron ciertos porcentajes (por ejemplo, 59%) en los que los colaboradores sentían que su salario no era suficiente para sus funciones dentro de la organización; de igual manera, El 54% de los colaboradores cree que algunos colaboradores tienen cierta preferencia por su salario y promoción. (Openment, 2013)

En España, (Chiang & Nuñez, 2010) hace referencia que el clima organizacional proporciona los conocimientos básicos para comprender las relaciones laborales y la calidad y eficiencia de las acciones en la organización. Además, las variables organizacionales y personales también tienen efectos relacionados en la dinámica de la vida organizacional.

Ojeda (2011) concluyó que uno de los mejores indicadores que pueden determinar el funcionamiento de la organización a nivel individual, grupal u organizacional es el clima organizacional. Además, este ayuda a determinar los factores que interfieren con la organización, permitiendo así la identificación de diferentes problemas y áreas de la organización que son fáciles de mejorar, de manera que se puedan realizar cambios para producir un mayor desempeño laboral.

Buitrago & Ramírez (2016), hizo una investigación para medir el entorno de trabajo social (WES). Esta herramienta estandarizada ayuda a la realización de una investigación

cuantitativa y el uso de un diseño horizontal no experimental y un alcance descriptivo pueden producir resultados efectivos y el método puede lograr los objetivos de la investigación.

En Trujillo, Valdivia (2014) en su estudio hace referencia que el clima organizacional incide directamente en el desempeño de los colaboradores, permitiéndoles desarrollarse y sentirse satisfechos con sus deberes diarios y los resultados alcanzados por sus funciones.

León (2016) en su estudio hace referencia que los colaboradores creen que el factor más importante en el clima organizacional es la motivación, la cual afectará sus actividades diarias. Así como también el salario, la ganancia y los ingresos son factores que mejoran el desempeño y la productividad. Sin embargo, los cambios ambientales afectarán el desempeño laboral de los colaboradores y el clima organizacional. influencia positiva.

Lizette Alalú Grinstein directora de consultoría de Great Place To Work Perú indicó que en todas las empresas del sector Retail se ha podido observar una evolución a lo largo de los años, se ha logrado cambiar culturas partiendo de un compromiso de los líderes y las áreas de gestión de personas. A su vez indicó también que el principal beneficio es lograr una cultura sólida y establecer con el pasar del tiempo, que se mantenga a pesar de los cambios internos que pueda surgir en la primera línea, reestructuraciones o cambios de equipos de gestión de personas. (Revista Digital Peru Retail, 2016)

Seminario (2017) en un estudio realizado en Lima a 111 vendedores de una empresa del sector Retail demostró que el 47.7% de los colaboradores afirma gozar de un excelente nivel de clima laboral y a su vez también un 26.1% de colaboradores afirma gozar de un buen clima laboral y un 26.2% de colaboradores indica no percibir un buen clima laboral, esto llevaría a la empresa a una revisión de los lineamientos, políticas y procedimientos laborales que lleven a mejorar la percepción del clima laboral de la empresa.

Las relaciones actuales entre colaboradores y colaboradores del sector Retail, requieren de un nuevo enfoque y de una inversión tan significativa como es la experiencia con los clientes. Lo importante es crear una fuerza de venta comprometida e informada, haciéndola participe del desarrollo de la empresa, para así crear una relación de calidad tanto del colaborador con la organización como con los clientes. (Besa, 2018)

El nivel de clima laboral de una empresa es importante ya que a través de él es que se generan las mejores relaciones y el compromiso de los colaboradores con la empresa, llegando a su satisfacción y mejor productividad para la empresa. Es por ello la importancia de este estudio, pues lo que se quiere analizar es el nivel de clima laboral para presentar a la empresa este estudio y desde este punto de partida la empresa pueda crear los mecanismos que le permitan brindar un mejor clima laboral para sus colaboradores y esto se refleje en el crecimiento de la empresa.

El clima laboral se establece como un ente regulador, facilitador de comportamiento y realidades psicológicas, como la motivación, satisfacción y el compromiso entre otras variables. Toro (1992) una de ellas es la rotación de personal que afecta a muchas empresas de Perú y supera el 18% frente al promedio de América Latina 5% y 10%, que generan sobre costos para las empresas. (Diario Correo, 2014)

Habiendo revisado la literatura en los párrafos anteriores nosotros coincidimos en llevar a cabo la presente investigación pues consideramos que el nivel de clima laboral de una empresa es la base para el desarrollo de otras investigaciones y relaciones con otros temas que puedan afectar a la empresa en el área de gestión de personas. Queremos que este trabajo sea un aporte para la empresa, que ayude a una mejora en la percepción del clima laboral y sea una mejora para los colaboradores y sus familias.

El objetivo de la presente investigación es crear la cultura de investigar desde cualquier posición, sea de estudiante, colaborador, jefatura o gerencia a quien hicimos partícipes de nuestro deseo de investigar y desarrollar este tema para beneficio de la empresa y sea los primeros pasos para una mejora a corto y mediano plazo; partiendo de procedimientos, lineamientos, políticas y transformando la vida de los colaboradores y su desempeño dentro de la empresa.

El proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el entorno de trabajo las empresas en el sector Retail. Si bien la cultura que se practica en la organización busca orientar el comportamiento de los colaboradores, especialmente de los ejecutivos, de alguna manera ignoran el impacto que esto puede tener en las opiniones de los no gerentes. Por lo que debido al limitado tiempo de investigación se decidió tomar a la empresa Perú Forus S.A. para realizar dicho estudio en la cual se identificara el nivel de clima laboral como también los niveles de Relación, Autor-relación y estabilidad del clima laboral presente en esta.

En la actualidad, las organizaciones juegan un papel importante en la economía mundial, caracterizadas por su constante cambio y competitividad, es por ello que el clima laboral debe ser monitoreado constantemente. Dependiendo de la región donde se ubica la empresa, este es el mayor tiempo dedicado por los colaboradores debido a la jornada laboral. El lugar es también el lugar donde se desarrolla el trabajo y las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Esta investigación prioriza la determinación del nivel de clima laboral de las empresas del sector Retail (especialmente las áreas de ventas); porque al realizar una evaluación del clima laboral, nos permitirá comprender objetivamente cómo los colaboradores perciben su entorno laboral y con sus respectivos compañeros y jefes.

Esto nos permitirá identificar el desempeño de los colaboradores a través de sus opiniones y factores de influencia. De acuerdo con la encuesta y con base en algunas teorías, en

el área de ventas de la empresa Retail Perú Forus SA se plantearán sugerencias sobre el desarrollo y mejora del clima laboral; beneficiando así a la empresa y a los colaboradores; logrando los mejores resultados en calidad y productividad, cumpliendo así con las ventas a los clientes. Compromiso y cumplimiento en la fecha determinada; su principal requisito es buscar mantener siempre un buen clima laboral en el que los colaboradores del área se sientan cómodos con su desempeño laboral, tengan funciones claras y sean proactivos.

## **2. Revisión de Literatura**

### **2.1. Definiciones de la variable de investigación**

En la actualidad, la investigación sobre el clima laboral ha despertado un gran interés entre los profesionales de diversas disciplinas. Partiendo de aplicar las mismas razones en un clima laboral que considera la importancia de la investigación, antepone la interacción entre organización - sujeto y el sujeto - sujeto.

De acuerdo con investigaciones sobre clima laboral que se han desarrollado desde 1960, se han propuesto amplias áreas de definición conceptual.

Independientemente de las diversas definiciones propuestas para el clima laboral, no siempre son mutuamente excluyentes, debemos considerar un importante consenso de que el clima laboral es una extensión de la calidad de vida laboral y tiene un gran impacto en el desempeño y el crecimiento del talento humano dentro de la organización. Sin embargo, creemos que estas definiciones se deben a las pautas y procedimientos de medición utilizados por los investigadores que trabajan en el tema.

En esta investigación se partirá de las definiciones de tópicos de investigación citados por diversos autores, trabajos y libros de referencia que nos han dado a conocer diferentes conceptos y autores más representativos en la investigación del clima laboral.

La base teórica del clima laboral Lewin (1951) para quien El comportamiento de una persona en el lugar de trabajo depende no solo de sus características personales, sino también de la percepción que tiene la persona de su clima de trabajo y elementos organizativos. Al mencionar sus características personales, no se limita a decir la motivación, satisfacción y actitud de una persona. Cuando se le unen en la forma en que él advierte sobre su entorno de trabajo y sus procedimientos y estructura de trabajo, la empresa a la que pertenece es en gran parte Lo anterior describe el comportamiento de la persona en el desempeño de la empresa.

Al mismo tiempo, en la década de 1960, más investigaciones han despertado el interés y el despertar de la gente sobre el tema. Litwin y Stringer 1968, Tagiuri y Litwin 1968 intentaron definir el concepto de clima laboral y plantearon los resultados empíricos obtenidos de la encuesta en varias organizaciones.

Ya en los años 70, Hall (1972) como se citó en (Chiang & Nuñez, 2010) definió el clima laboral como “el conjunto de atributos del entorno de trabajo” que los colaboradores notan directa o indirectamente. A su vez, una fuerza que influye en el comportamiento de los colaboradores.

Así mismo Campell (1976) citado por (Aldazabal & Cerpa, 2010) se estableció que el clima laboral es causa y resultado de la estructura y los diferentes procesos que se producen en la organización y afectan el análisis del comportamiento.

Años más tarde, Brunet (1987) citado por (Chiang & Nuñez, 2010) define El clima laboral es la apreciación del ambiente organizacional definido por los valores, actitudes u opiniones de los colaboradores, y las variables resultantes, como el placer y el desempeño, las cuales se ven afectadas por variables ambientales y personales. El concepto combina todos los aspectos de la

organización, como liderazgo, conflicto, sistemas de recompensa y castigo, control, supervisión y el entorno físico de la organización.

Chiavenato en 1992 citado en (Anzola, 2003) argumenta que "El clima laboral constituye el ambiente interno de una organización, y cada organización tiene un ambiente psicológico único. También menciona que la definición de clima organizacional involucra aspectos diferentes en cada situación, los cuales se superponen en diversos grados, como el tipo de organización, Tecnología, políticas, objetivos operativos, normativas internas (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social son defendidas o castigadas (factores sociales)".

Anzola (2003) define "El clima se refiere a la comprensión e interpretación relativamente permanente de una organización por parte de un individuo, que a su vez afecta el comportamiento de los colaboradores y distingue una organización de otra".

Palma (2004) define el clima laboral como la percepción de los colaboradores, acceso a información laboral relacionada con su entorno laboral y en base a aspectos relacionados con las posibilidades de realización individual, participando en las tareas asignadas, aceptando su supervisión, coordinando con otros compañeros y condiciones laborales que promuevan sus tareas.

Méndez Álvarez (2006) se refiere al clima organizacional, es decir, la organización orienta sus creencias, visiones, niveles de participación y actitudes de acuerdo al proceso de interacción social del individuo y por variables (metas, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación), determinando su nivel de comportamiento, satisfacción y eficiencia laboral ". (Anzola, 2003).

En Venegas (2015) El autor plantea que el clima organizacional es evolutivo. Si las relaciones interpersonales maduran, también lo hará la gestión del clima. A partir de esta madurez, se recomienda qué acciones se deben tomar y cuáles no, para que estas relaciones se desarrollen paulatinamente, se fortalezcan y sean más sostenibles, y con ello promuevan una mayor madurez en la dinámica y hagan más maduras las acciones el clima.

## **2.2. Clima Laboral en el contexto de empresas del sector Retail.**

En este tipo de experiencia existe una fuerte afiliación con la empresa o el campo; la identidad del trabajo se desarrolla y se considera como una motivación para la realización personal; estas predicciones están relacionadas con continuar trabajando en la industria o carrera en la organización. Por tanto, esta es una experiencia caracterizada por un compromiso firme y una implicación subjetiva en el trabajo de tienda, aunque esta experiencia no alivia el sufrimiento de los colaboradores en la industria del Retail, estas experiencias van de Segundo plano respecto a la evaluación de la trayectoria laboral y los logros personales se considera parte de las reglas del juego que rigen las condiciones laborales del departamento. (Martinic & Stecher, 2019)

Un clima laboral adecuado puede aumentar la satisfacción y la motivación laboral además de proporcionar un espacio para establecer un compromiso emocional entre los colaboradores y la empresa. Debido a la amplia gama de investigaciones, el clima laboral de las empresas minoristas está mostrando una tendencia positiva. (Seminario, 2017).

Barrios & Lopez (2017) concluye que las condiciones laborales son favorables en la percepción del clima laboral, siempre y cuando se tengan en cuenta aspectos como la supervisión y la participación personal para promover el adecuado desarrollo de la empresa, ya que estos

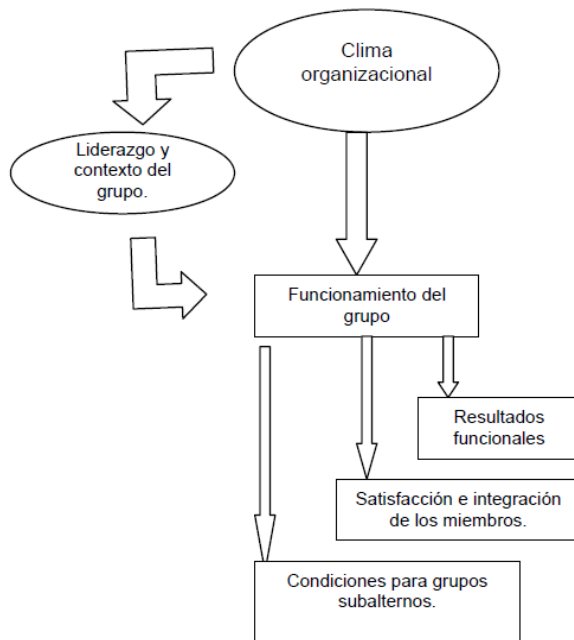
generan un mayor compromiso entre los empleados, no solo para lograr el desarrollo personal, sino también en el desarrollo de una línea de carrera en la organización.

Westfalia (2020) concluyo que la infraestructura, los salarios y las horas de trabajo, son pieza fundamental en el desarrollo de un buen clima laborar, porque siempre que los colaboradores estén satisfechos con condiciones y beneficios laborales satisfactorios, disminuirá los índices de renuncia voluntaria o involuntaria a su vez les animará a seguir comprometidos con la organización, lo que repercute positivamente en el desarrollo de la empresa y en la realización de sus objetivos.

### **2.3. Modelos de Clima Laboral**

A lo largo de la investigación de clima laboral, académicos en este campo han propuesto algunos modelos, estos modelos serán utilizados como referencia para entender los factores participantes en la organización y la relación con la organización, teniendo en cuenta la complejidad de la organización y la estrecha relación con la organización. relación. Factores organizativos.

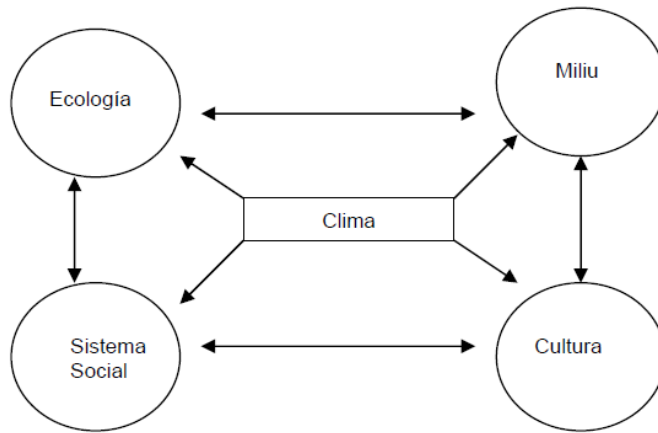
Katz y Kahn (1966) presenta un modelo de sistema de funcionamiento organizacional.



*Figura 1. Modelo de Clima Laboral (Williams, 2013, pág. 30)*

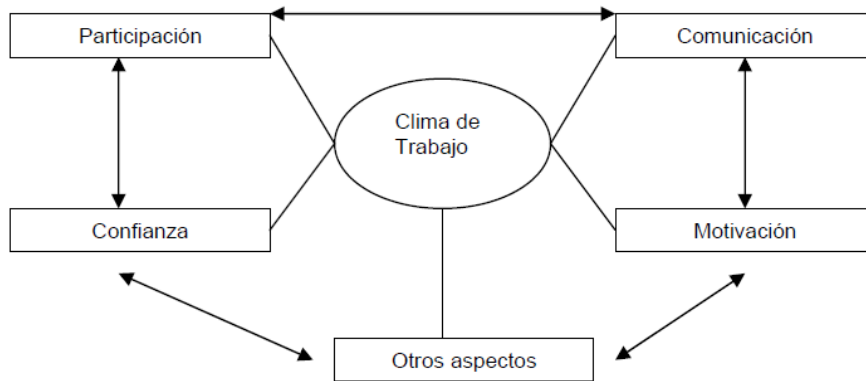
El modelo muestra que el clima organizacional está influenciado por el líder que conecta el grupo de trabajo con la organización. Este conjunto de variables y el trabajo de los propios miembros determinan los resultados y compromisos de los miembros.

Anderson (citado por Martin y Colbs, 1998) basándose en lo indicado por Tagiuri, propone un modelo interactivo basado en la teoría de sistemas, que muestra la dimensión ambiental y su relación con el clima. (Williams, 2013, pág. 30)



*Figura 2. Modelo Anderson (Williams, 2013, pág. 31)*

La Universidad de Alcalá de Henares propuso otro modelo de clima laboral visto desde una perspectiva de sistemas, configurándose de esta manera (Williams, 2013, pág. 31):



*Figura 3. Modelo de la Universidad de Alcalá de Henares (Williams, 2013, pág. 32)*

Evan (citado por Peiró, 2001) Proporciona un modelo de entorno de trabajo inicial que trata a la empresa como un sistema abierto. Se señala que este clima está determinado por una serie de influencias externas sobre la empresa y tiene un impacto en este clima, que a su vez

es el resultado de los procedimientos internos de la propia organización. (Williams, 2013, pág. 32)

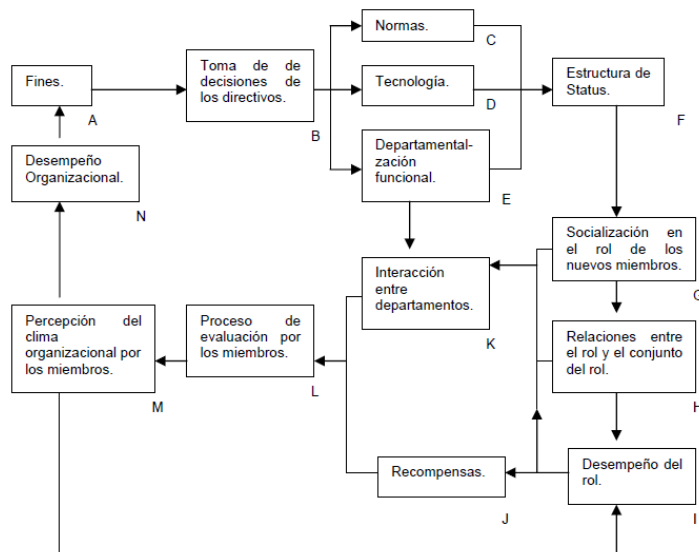


Figura 4. Modelo descrito por Evan (Williams, 2013, pág. 32)

Gibson y Colbs (1987) sostienen que el clima laboral Está relacionado con el comportamiento humano, la estructura y el proceso de las instituciones. También explicó que el clima está más allá del alcance de los individuos y grupos y afecta directamente los resultados del desempeño organizacional. (Williams, 2013, pág. 33)

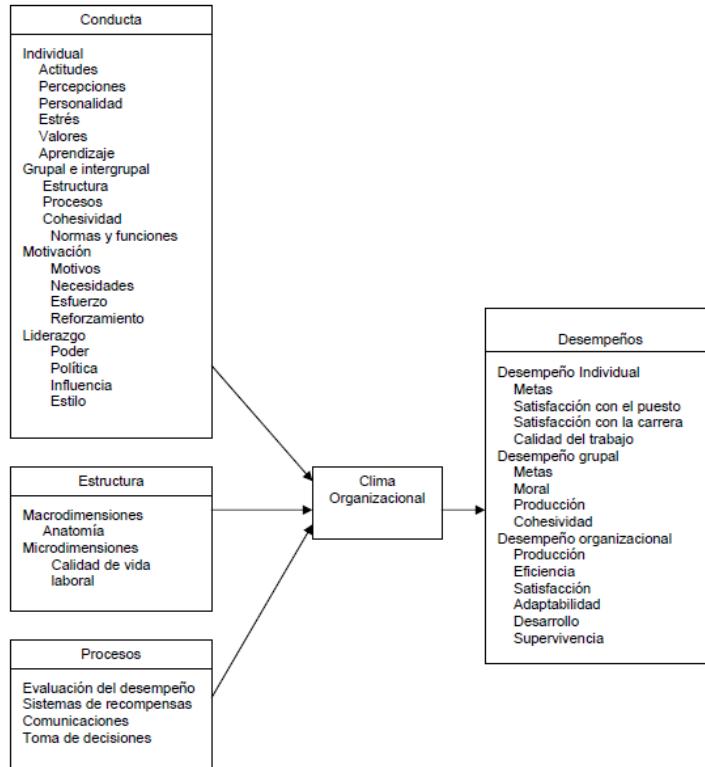


Figura 5. Modelo de Clima de Gibson y Colbs (Williams, 2013, pág. 33)

### 2.3.1. El Modelo Wess como medida del Clima Laboral.

En este enfoque general de modelos, escuelas, herramientas y recomendaciones podemos interactuar con sujetos y empresas españoles, R. WES de Moos (1974), la "Escala del entorno de trabajo" o la Escala del clima utilizan juntas las herramientas en el análisis. Social en el trabajo.

WES nació en 1974 con otras escalas de clima social desarrolladas por R.H. Moos y P.M. Insel en cooperación con el Laboratorio de Ecología Social de la Universidad de Stanford. La base teórica básica se encuentra en el trabajo de Moos (1974a), y los resultados de su investigación (en determinados entornos específicos: hospitales, centros de rehabilitación, etc.) se encuentran en el mismo autor (1974). Para especificar la aplicabilidad del instrumento, Moos

y colaboradores formularon escalas de clima social específicas para diferentes entornos: CES ("Classroom Environment Scales") para centros escolares, FES ("Family Environment Scale") en ambientes familiares, WES ("Work Environment Scale") en ambientes laborales, CIES ("Correctional Institutions Environment Scale") en instituciones penitenciarias, GES ("Group Environment Scale"), WAS ("Ward Atmosphere Scale"), COPEP ("Community Oriented Program Environment Scale"), y URES ("University Residence Environment Scale").

Las cuatro primeras escalas ya están disponibles en castellano, editadas por TEA Ediciones (1984); han sido completamente analizadas (especialmente en el caso del CES, fue realizada por Benjamín Sierra y Rocío Fernández Ballesteros), y en estas páginas se introducirán algunos análisis utilizando WES en el entorno de trabajo.

WES evalúa el ambiente social de todo tipo de unidades / centros de trabajo, y centra su atención, medición y descripción en la relación interpersonal entre colaboradores y directivos, y promueve las pautas de desarrollo personal de la organización del trabajo y la estructura organizativa básica del centro de trabajo.

En una primera etapa, se utilizaron varios métodos para tener una comprensión realista de los diferentes entornos sociales del grupo de trabajo, con el fin de desarrollar sus amplios elementos descriptivos y discriminatorios a partir de esta sopa. Se entrevistó a muchos colaboradores para describir sus tareas, y varias personas participaron para escribir proyectos específicos. Incluyendo algunos otros datos obtenidos de otras escalas de Moos, se derivó la primera tabla A de WES, que contiene 200 elementos, y en su redacción se consideró la forma específica de estímulos o reactivos ambientales. Cada cuestión debe determinar una característica del entorno, esta característica muestra la cohesión entre compañeros o estimulación de la presión laboral. "La gente trabaja duro para ayudar a los nuevos colaboradores a sentirse

cómodos" es el elemento que determina la cohesión antes mencionada, y "aquí siempre parece urgente" es el elemento de presión.

Desde la aplicación inicial y el análisis experimental, el instrumento se simplificó al formulario B con 138 preguntas, y luego se aplicó experimentalmente a 44 puestos de trabajo de diferentes entornos laborales (de la industria, la administración y las industrias de servicios). Grupo de 624 temas, etc.). Una serie de nuevos análisis redujeron el instrumento a 90 elementos, el tipo R (entorno real), y diez subescalas intentaron evaluarlo. En estos análisis se buscó:

En una muestra general, el índice de atractivo V-F (verdadero-falso) de las dos opciones es muy similar, La correlación cruzada de un elemento es mayor que la correlación cruzada de la misma escala, En cada subescala, se debe puntuar el mismo número de elementos en V y F para evitar el halo de aquiescencia, La subescala debe tener una correlación cruzada media o baja, y Cada elemento (por lo tanto, cada escala) debe distinguirse bien entre diferentes entornos de trabajo.

En el análisis original y selección de WES se han cumplido satisfactoriamente estos objetivos, mientras que en la versión española se ha intentado reflejar el contenido de cada uno de los 90 elementos (aunque hemos observado correlaciones entre las subescalas media y alta índice).

La escala WES consta de diez subescalas, que evalúan tres dimensiones climáticas básicas: Relaciones, Autorrealización, y Estabilidad/Cambio.

RELACION es una dimensión que se encuentra integrada por las subescalas Implicación, Cohesión y Apoyo, los cuales que evalúan el grado en que los colaboradores están interesados e involucrados en el trabajo y el nivel de apoyo administrativo para los colaboradores.

La cual tiene como sub dimensiones Implicación (IM) es el grado en que los colaboradores se encuentran preocupados y entregados a sus actividades. Cohesión (CO) es el grado en que los colaboradores se apoyan y muestran amabilidad entre compañeros. Apoyo (AP) es el grado de apoyo de los jefes hacia el personal para contribuir al buen clima social.

La AUTORREALIZACION u orientación hacia unos objetivos se observa por medio de las subescalas Autonomía, Organización y Presión, las cuales evalúan el grado en que se alienta a los colaboradores a ser autosuficientes y tomar sus propias decisiones, y el grado en que el estrés en una situación laboral o de emergencia domina el entorno labor.

La cual tiene como sub dimensiones Autonomía (AU) es el grado del colaborador en ser autosuficiente y tomar iniciativa propia. Organización (OR) es el grado en donde se logra una planificación, eficacia y culminación de la tarea. Presión (PR) es el grado en el que la urgencia o presión de trabajo influye en el ambiente laboral.

ESTABILIDAD/CAMBIO es la dimensión conformada por las subescalas Claridad, Control, Innovación y Comodidad; estas evalúan las expectativas de los colaboradores sobre el trabajo diario y cómo explicarles las reglas y los planes de trabajo; la gerencia usa estándares y presiones para controlar a los colaboradores, la importancia de la diversidad, los cambios y las nuevas propuestas, y finalmente el entorno físico contribuye para crear un entorno agradable de trabajo

La cual tiene como subdimensiones Claridad (CL) es el grado en el que conocen el nivel esperado de las tareas diarias, así como las reglas y planes de trabajo. Control (CN) es el grado en que el jefe usa las reglas y la presión para control de los colaboradores. Innovación (IN) es el grado en donde se enfatiza qué tipos, cambios y nuevos métodos hay. Comodidad (CF) es el grado en que el entorno físico ayuda a crear un ambiente de trabajo agradable

### **3. Materiales y Métodos**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

Esta investigación será un estudio de tipo descriptivo pues verificará el comportamiento de la variable y describirá los resultados de estudio de esta.

#### **3.2. Diseño de la Investigación**

El diseño que utilizaremos para esta investigación es no experimental, no probabilístico y de corte transversal, pues no se manipularán las variables de estudio

#### **3.3. Población**

La población de estudio será de 86 colaboradores de la empresa Perú Forus S.A. que se encuentran en los distintos locales en los que la empresa desarrolla sus actividades. El tiempo estimado para la realización de la investigación es de 3 meses, comprendidos entre agosto, setiembre y octubre del año 2020.

#### **3.4. Muestra**

La muestra para el estudio será no probabilística de tipo cuantitativa finita luego de aplicar la fórmula de cálculo de muestra de poblaciones finitas nos da como resultado que la muestra debe ser de 71 colaboradores. Será tomada de forma aleatoria simple ya que todos los elementos de estudio están en la capacidad de ser tomados en cuenta para el estudio.

#### **3.5. Instrumento**

El medio usado para la recolección de datos es el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos. El cual cuenta con 90 ítems con respuesta dicotómica verdad/falso, con las que se evalúa las siguientes dimensiones del clima organizacional:

La dimensión Relaciones Interpersonales: Implicación(IM), será evaluada en las preguntas 1,11,21,31,41,51,61,71,81; Cohesión(CO), será evaluada en las preguntas

2,12,22,32,42,52,62,72,82; Apoyo(AP), será evaluada en las preguntas 3,13,23,33,43,53,63,73,83.

La dimensión de Autorrealización: Autonomía(AU), será evaluada en las preguntas 4,14,24,34,44,54,64,74,84. Organización(OR), será evaluada en las preguntas 5,15,25,35,45,55,65,75,85. Presión(PR), será evaluada en las preguntas 6,16,26,36,46,56,66,76,86.

La dimensión de Estabilidad/Cambio: Claridad(CL), será evaluada en las preguntas 7,17,27,37,47,57,67,77,87. Control(CN), será evaluada en las preguntas 8,18,28,38,48,58,68,78,88. Innovación(IN), será evaluada en las preguntas 9,19,29,39,49,59,69,79,89. Comodidad(CF), será evaluada en las preguntas 10,20,30,40,50,60,70,80,90.

### **3.6. Validez**

Con respecto a la validez, por medio del análisis factorial se pudo determinar por medio del estadístico Alpha de Cronbach, los siguientes índices: IM 0.84, CO 0.69, AP 0.77, AU 0.73, OR 0.76, PR 0.80, CL 0.79, CN 0.76, IN 0.86, CF 0.81.

Para obtener la validez en su versión original (Moos, 1984) los rasgos medidos se agrupan en tres subescalas: Autonomía, organización y presión. Así como en las distintas fases de la adaptación española (Moos, y Trickett 1984, citado por Manrique 2009). Según Hernández, Fernández, y Baptista (2000) las preguntas del cuestionario deben tener un lenguaje adaptado a las características de la población, por lo que se realizó la validación de estos ítems con el criterio de 5 jueces expertos en el área educativa adaptándose de esta manera al lenguaje del docente y de la organización educativa. (Manrique, 2009) (Toribio, 2018)

### **3.7. Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el procedimiento del Test-Retest con un mes de intervalo en la Escala de Clima Social Laboral (WES) los coeficientes de correlación se detallan a continuación: IM 0.83, CO 0.71, AP 0.82, AU 0.77, OR 0.73, PR 0.76, CL 0.69, CN 0.79, IN 0.75, CF 0.78.

En Perú, Farfán (2009) estimó la validez de constructo de la dimensión Autorrealización del Clima Social Laboral, al evaluar una muestra de 367 profesores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana, a través del método correlación Item-test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach alcanzado sus ítems, índices de validez que oscilan entre 0.29 y 0.78. (Toribio, 2018)

Luego de aplicar el análisis correspondiente observamos que el grado de fiabilidad obtenida a una muestra de 71 colaboradores de la empresa del sector Retail Perú Forus S.A. en Lima Metropolitana, empleando el análisis estadístico Alfa de Cronbach alcanzando un índice de 0.78.

### **3.8. Adaptación Peruana**

Argomedo (2013) realizó un estudio piloto para determinar las propiedades psicométricas de la prueba en colaboradores civiles de una institución militar de Lima Metropolitana. Los resultados se describen a continuación:

Se realizó una validación de contenido, utilizando para ello el Criterio de Jueces. Los jueces seleccionados para evaluar el Cuestionario de Wes de Moss cuentan con experiencia en el área de psicología organizacional 4, 9, 10 y dos de 30 años. Luego de haber obtenido los resultados se procedió a realizar la prueba binomial, encontrando una alta significancia ( $p < 0.01$ )

en cada una de las escalas que conforma la prueba, lo cual demuestra que dicho cuestionario es válido para ser aplicado en personal Civil de una institución Militar. (Toribio, 2018).

También se realizó la baremación del instrumento para la adaptación peruana:

**Tabla 1**

Baremación Nacional Adaptada del Wes de Moss

<b>BAREMOS NACIONALES POR SUB ESCALAS</b>												<b>CATEGORIA</b>
<b>PD</b>	<b>IM</b>	<b>CO</b>	<b>AP</b>	<b>AU</b>	<b>OR</b>	<b>PR</b>	<b>CL</b>	<b>CN</b>	<b>IN</b>	<b>CF</b>	<b>PD</b>	
<b>9</b>	82	87	82	91	88	97	—	86	—	83	<b>9</b>	<b>Excelente</b>
<b>8</b>	76	80	76	84	81	88	95	78	96	76	<b>8</b>	<b>Buena</b>
<b>7</b>	71	72	70	77	73	79	85	70	88	69	<b>7</b>	<b>Tiende a Buena</b>
<b>6</b>	65	64	64	71	66	69	76	62	80	62	<b>6</b>	<b>Promedio</b>
<b>5</b>	59	57	58	64	59	60	66	54	73	55	<b>5</b>	<b>Promedio</b>
<b>4</b>	53	49	52	57	51	51	56	46	65	48	<b>4</b>	<b>Mala</b>
<b>3</b>	48	41	46	50	44	41	47	38	58	41	<b>3</b>	<b>Deficitaria</b>
<b>2</b>	42	34	40	43	36	32	37	30	50	34	<b>2</b>	<b>Deficitaria</b>
<b>1</b>	36	26	34	36	29	23	27	21	43	27	<b>1</b>	<b>Deficitaria</b>
<b>0</b>	30	18	28	29	21	13	18	13	35	20	<b>0</b>	<b>Deficitaria</b>

También se detalla una estandarización de puntaje que logra cada persona por dimensiones, para la revisión personal en la aplicación por instrumento. Donde: PD refiere a las puntuaciones directas; IM, refiere a la subescala de Implicación; CO refiere a la subescala de Cohesión; AP refiere a la subescala de Apoyo; AU refiere a la subescala de Autonomía; OR refiere a la subescala de Organización; PR refiere a la subescala de Presión; CL refiere a la subescala de Claridad; CN refiere a la subescala de Control; IN refiere a la subescala de Innovación y por último CF refiere a la subescala de Comodidad.

## 4. Resultados y Discusión

Ahora se presentan los resultados obtenidos del instrumento aplicado para conocer el clima laboral.

### 4.1. Análisis de datos sociodemográficos

**Tabla 2**

Datos Sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Perú Forus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	Joven	11	15,5	15,5	15,5
	Joven Adulto	27	38	38	53,5
	Adulto	30	42,3	42,3	95,8
	Adulto Mayor	3	4,2	4,2	100
	Total	71	100	100	
Sexo	Masculino	21	29,6	29,6	29,6
	Femenino	50	70,4	70,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	
Cargo	Jefe	26	36,6	36,6	36,6
	Vendedor	45	63,4	63,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

En la tabla 2 se muestra que el 70.4% de los colaboradores es femenino y el 29.6% es masculino. También que las edades del personal muestreado, siendo los adultos y jóvenes adultos quienes tienen una mayor presencia en la empresa con una frecuencia de 42,3% y 38% respectivamente. A su vez podemos observar que de la muestra tomada el 63.4% son colaboradores de la empresa y el 36.6% tienen el cargo de jefes en las distintas áreas de la empresa.

## 4.2. Variable de la investigación

**Tabla 3**

Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Perú Forus S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	23	32,4	32,4	32,4
Regular	31	43,7	43,7	76,1
Bueno	17	23,9	23,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

En la Tabla 3 observamos que el clima laboral es considerado Malo por un 32.4% de los colaboradores, mientras que el 43.7% lo considera Regular y un 23.9% lo lo considera bueno.

Para que este tenga un efecto positivo en la empresa se presentara alternativas con ítems a mejorar.

## 4.3. Dimensiones de la variable

**Tabla 4**

Dimensiones de la variable Clima Laboral en la empresa Perú Forus S.A.

	Valor	N	%
Relaciones	Mala	47	66%
	Promedio	24	34%
	Tiende a Buena	0	
	Buena	0	
	Total	71	100%
Auto realización	Mala	44	62%
	Promedio	27	38%
	Tiende a Buena	0	
	Buena	0	
	Total	71	100%

	Mala	0	
	Promedio	70	99%
Estabilidad	Tiende a Buena	1	1%
	Buena	0	
	Total	71	100%

En la Tabla 4 observamos las diferentes dimensiones, la Dimensión de Relaciones podemos observar que el porcentaje en que el personal está involucrado e interesados en sus relaciones dentro de las labores de la empresa es malo en un 66.2 y promedio 33.8%, como así también el grado en que recibe el apoyo de sus jefes. Esto se ve reflejado en los porcentajes obtenidos. La Dimensión de Autorrealización se puede observar en los resultados que el 62% considera mala esta área y el 38% considera en promedio en esta dimensión. También nos muestra que en la Dimensión de Estabilidad el 98.6% personal se desarrolla en un ambiente agradable y estable de trabajo. Afirma lo revisado en la tabla anterior respecto que aun cuando se exige los resultados pueden desarrollarse en un buen ambiente. Y solo el 1.4% considera que esta está mejorando.

## 5. Discusión

En la presente investigación, se encontró que el nivel de clima laboral es regular-malo en los colaboradores de Peru Forus S.A. empresa del sector Retail. Estos resultados son los predominantes en la mayoría de las empresas respecto al clima laboral (Gómez, 2011). La explicación a este hallazgo está en que los colaboradores del sector Retail perciben el clima laboral malo-regular; ya que, si bien se cumplen la mayoría de las condiciones, no alcanzan a llenar las expectativas que tienen los empleados de su trabajo ni tampoco coinciden totalmente con sus valores. Al respecto, (Palma S. , 1999) señala que el clima laboral significa aquella disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, con base en creencias y valores

desarrollados producto de su experiencia ocupacional. La edad de los colaboradores de la muestra fue entre 19 a 65 años quienes pasan por diferentes experiencias ocupacionales y por lo tanto tendría expectativas más altas que pudieran cubrir su satisfacción laboral.

Podemos encontrar en este hallazgo que las relaciones sociales son malas en mayor porcentaje y promedio poco frecuentes en esta empresa; por el contrario, las relaciones con los gerentes suelen ser más tensa. Al respecto, (Aydogdu, 2011) mencionan que los empleados que perciben a su supervisor como más accesible y sensible son más propensos a expresar sus preocupaciones y a mantener un buen clima laboral en su trabajo; por el contrario, si el supervisor no es accesible, suelen presentar estrés y preocupaciones. También el autor menciona que la interacción con los compañeros es un factor importante en el clima laboral y genera que los empleados trabajen con mejor ánimo y expresen su aprobación por su ambiente de trabajo.

Por otro lado, el nivel de autorrealización predominante en la muestra es mala de los colaboradores y promedio en menor porcentaje en la empresa del sector Retail. Se explica esto en la teoría de (Meyer, 1991) quien sostiene que La autorrealización dentro del clima laboral significa aquel estado psicológico representado por una sensación psicológica de lograr sus metas profesionales y personales junto con la empresa, por lo cual esta disposición se da como algo regular entre los colaboradores del sector Retail.

## **6. Conclusiones**

El objetivo de la investigación fue conocer el clima laboral de la empresa Perú Forus S.A. y se ha podido conocer que el clima laboral es considerado Malo por un 32.4% de los colaboradores, Regular por un 43.7% de los colaboradores y con una tendencia a Bueno 23.9% de los colaboradores, lo cual nos lleva a presentar este informe a la empresa de quien se tenía el consentimiento para realizar la presente investigación y a su vez presentar alternativas de solución que nos lleve a plasmarlos en planes de acción y evaluar las mejoras en los próximos meses.

Podemos concluir también que el 76,9% percibe que el clima laboral es regular-malo y que deben crearse planes de mejora, podemos observar también que el 23.9% considera que el clima laboral es bueno y también ayuda a la empresa a mejorar ya que este grupo de percepción nos puede servir de base de información para próximos estudios. Es importante conocer cada una de las áreas que involucra el presente estudio y sus resultados para accionar las distintas alternativas de mejora.

## 7. Referencias

- Alcántara, V., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición del Clima Laboral Requerido para Asegurar la Efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Volumen 5, 55-68.
- Aldazabal, J., & Cerpa, E. (2010). *orrelacion entre la Inteligencia Emocional y Clima*. Arequipa.
- Anzola. (2003). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://corganizacional1.wordpress.com/>: Blog. <https://corganizacional1.wordpress.com/que-es/>
- Aydogdu, S. y. (2011). *An empirical study of the relationship among job satisfaction, organizational commitment and turnover intention*. *International Review of Management and Marketing*.
- Barrios Zeballos, K. C., & Lopez Pari, N. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un contexto Post-Fusión de una empresa retail*. Arequipa, Perú.
- Besa, E. (20 de Agosto de 2018). *Los trabajadores de retail son tan importantes como sus clientes*. Obtenido de [www.rankmi.com](http://www.rankmi.com): <https://www.rankmi.com/blog/por-que-los-trabajadores-de-retail-deben-ser-tan-importantes-como-sus-clientes>
- Buitrago, N., & Ramírez, M. (2016). *Medición del clima social laboral en cooperativa de transportadores*. Colombia.
- Chiang, M., & Nuñez, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Martín, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y*. Madrid: R.B. Servicios Editoriales, S.L.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos. Quinta Edición*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Diario Correo. (2014 de Agosto de 2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. *Perú tiene alta tasa de rotación de personal*, pág. 1.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración* N° 42, 43-60.
- Gómez, I. y. (2011). *Niveles de Satisfacción laboral en banca comercial*.
- Jericó, P. (2008). *La Nueva Gestión del Talento*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Katz, D., & L., K. R. (1966). *The Social Pshycology of ogranizations*. New York, New York, EEUU.
- León, S. (2016). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. - Lima 2015*. Lima.
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers*. New York: Ed Conroy Bookseller.
- Loyola Rojas, J. P. (2014). Diseño de un Plan para Disminuir la Rotación de Vendedoras en una Empresa de Retail.
- Martinic, R., & Stecher, A. (2019). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 31pág.
- Meyer, J. y. (1991). *A three component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Manegement Review*, 1(1), 61-89.
- Ojeda, R. (2011). *Propuesta para determinar la relación entre el clima organización y el desempeño laboral*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Openment. (2013). *Openment Group*. Obtenido de <https://www.openmet.com/macroestudio-de-clima-laboral-2011-2013-openmet.htm/>
- Palma, S. . (2004). *Escala de Clima Laboral CL - SPC*. Lima, Lima, Perú.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y validación de una Escala de Clima Laboral para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Teoría de la Investigación.
- Revista Digital Peru Retail. (09 de Setiembre de 2016). *www.peru-retail.com*. Obtenido de [www.peru-retail.com](http://www.peru-retail.com): <https://www.peru-retail.com/clima-laboral-mejoro-retailers-peru/>
- Seminario, S. E. (2017). Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana. *UPC*.
- Toribio, M. E. (2018). Clima Social Laboral y Compromiso Organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo. *Universidad Privada Antenor Orrego*, 65.
- Toro, F. Á. (1992). *Desempeño y Productividad*. . Medellín: Cincel Ltda.
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper - Trujillo S.A.C*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Venegas, S. V. (2015). *Construir inteligencia colectiva en la organización: una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa*. Santiago de Chile: Editorial Ediciones UC.
- Westfalia, R. (2020). *La relación entre la Rotación de personal y el Clima Laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima 2019*. Lima, Lima, Perú.
- Williams, L. V. (2013). *Estudio Diagnostico del Clima Laboral en una Dependencia Publica*. Nuevo Leon, Monterrey, Mexico.

## 8. Anexos

### Instrumento de Recolección de Datos

**Tabla 5**

Instrumento de Recolección de Datos Wes de Moss

---

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL A COLABORADORES DE LA EMPRESA  
PERÚ FORUS S.A.

---

A continuación, encontrarás algunas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están diseñados para entornos de trabajo muy diferentes, es posible que algunos no sean completamente adecuados para su entorno de trabajo. Trate de adaptarlos a su propia situación y determine si son correctos en relación con su lugar de trabajo. En la oración, el jefe es alguien que tiene poder contigo (supervisor, gerente, supervisor, director, etc.). Esto es relevante. El término colaborador(es) se utiliza en sentido general para todas las personas que pertenecen al centro o empleados de la empresa.

COLOQUE 1 DEBAJO DE V Ó F DEPENDIENDO SI SU RESPUESTA SEA  
VERDADERA O FALSA

Nº

V F

- 1 Su trabajo es realmente estimulante.
  - 2 Las personas se esfuerzan en ayudar a los nuevos para que estén a gusto.
  - 3 Los jefes suelen dirigirse a los colaboradores en tono autoritario.
  - 4 Son pocos los colaboradores que tienen responsabilidades algo importantes.
  - 5 El colaborar presta mucha atención a la culminación del trabajo.
  - 6 Existe una continua presión para que no se deje de laborar.
  - 7 Las cosas se encuentran a veces bastante desorganizadas.
  - 8 Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
  - 9 Se valora positivamente el realizar las tareas de forma diferente.
  - 10 A veces hace demasiado calor en el trabajo.
  - 11 No existe mucho espíritu grupal.
  - 12 El ambiente es bastante impersonal.
  - 13 Los jefes suelen felicitar al colaborador que hace algo bien.
  - 14 Los colaboradores poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
  - 15 Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.
  - 16 Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
  - 17 Las actividades están bien planificadas.
  - 18 En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.
  - 19 Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
  - 20 La iluminación es muy buena.
  - 21 Muchos parecen estar solo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
-

- 
- 22 Los colaboradores se ocupan personalmente por los demás.
  - 23 Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados.
  - 24 Se anima a los colaboradores para que tomen sus propias decisiones.
  - 25 Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.
  - 26 Los colaboradores no tienen oportunidad para relajarse (expansionarse).
  - 27 Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
  - 28 Se espera que los colaboradores hagan su tarea siguiendo unas reglas establecidas.
  - 29 Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
  - 30 El lugar de trabajo esta terriblemente abarrotado de personas.
  - 31 Los colaboradores parecen estar orgullosos de la organización.
  - 32 Los colaboradores raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
  - 33 Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los colaboradores.
  - 34 Los colaboradores pueden utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
  - 35 Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y practico.
  - 36 Aquí nadie trabaja duramente.
  - 37 Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
  - 38 Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los colaboradores.
  - 39 La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
  - 40 El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.
  - 41 Los colaboradores ponen gran esfuerzo en lo que hacen.
  - 42 En general, los colaboradores expresan con franqueza lo que piensa.
  - 43 A menudo los jefes critican a los colaboradores por cosas de poca importancia.
  - 44 Los jefes animan a los colaboradores a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.
  - 45 Aquí es importante realizar mucho trabajo.
  - 46 No se meten” prisas” para cumplir las tareas.
  - 47 Normalmente se explican al colaborador los detalles de las tareas encomendadas.
  - 48 Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
  - 49 Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo.
  - 50 Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo.
  - 51 Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
  - 52 A menudo los colaboradores comen juntos a mediodía:
  - 53 Normalmente el colaborador se siente libre para solicitar un aumento de sueldo:
  - 54 Generalmente los colaboradores no intentan ser especiales o independientes:
  - 55 Se toma en serio la frase “el trabajo antes que el juego”:
  - 56 Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
  - 57 Muchas veces los colaboradores tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
  - 58 Los jefes están siempre se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
  - 59 En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas
  - 60 Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.
-

- 
- 61 En general, aquí se trabaja con entusiasmo.
  - 62 Los colaboradores con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.
  - 63 Los jefes esperan demasiado de los colaboradores.
  - 64 Se anima a los colaboradores a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.
  - 65 Los colaboradores trabajan muy intensamente.
  - 66 Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.
  - 67 Se informa totalmente al colaborar de los beneficios obtenidos.
  - 68 Los jefes no suelen ceder a las presiones de los colaboradores.
  - 69 Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
  - 70 A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo.
  - 71 Es difícil conseguir que el colaborador haga un trabajo extraordinario.
  - 72 Frecuentemente los colaboradores hablan entre sí de sus problemas personales.
  - 73 Los colaboradores comentan con los jefes sus problemas personales.
  - 74 Los colaboradores actúan con gran independencia de los jefes.
  - 75 El colaborador parece ser muy poco eficiente.
  - 76 Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.
  - 77 Las normas y los criterios cambian constantemente.
  - 78 Se espera que los colaboradores cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
  - 79 El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
  - 80 El mobiliario esta normalmente bien colocado.
  - 81 De ordinario, el trabajo es muy interesante.
  - 82 A menudo, Los colaboradores crean problemas hablando de otros a sus espaldas.
  - 83 Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
  - 84 Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.
  - 85 Los colaboradores suelen llegar tarde al trabajo.
  - 86 Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer horas extraordinarias.
  - 87 Los jefes estimulan a los colaboradores para que sean precisos y ordenados.
  - 88 Si un colaborador llega tarde, puede compensarlo saliendo también más tarde.
  - 89 Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
  - 90 Los locales están siempre bien ventilados.
-

## Tabla 6

### Análisis de Fiabilidad

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,779	,780	3

---