



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DEL TALENTO HUMANO**

Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de  
un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022

**AUTORA:**

Gallo Capristan, Jacsy Rosandra ([orcid.org/0000-0003-4342-640X](https://orcid.org/0000-0003-4342-640X))

**ASESORA:**

Dra. Alza Salvatierra, Vanessa Jocelyn ([orcid.org/0000-0003-4781-8646](https://orcid.org/0000-0003-4781-8646))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Cultura y Comportamiento Organizacional

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TRUJILLO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación se lo dedico a mis padres que son mi más grande motivación; con el propósito de que se sientan orgullosos de su hija mayor, de que poco a poco y con sacrificio está logrando todo lo que se propone, y de esta manera querer recompensarles todo lo que en algún momento hicieron por mí.

A mi hermana, que de alguna manera u otra me daba los ánimos cuando quería darme por vencida y los consejos necesarios para seguir creciendo profesionalmente.

A mis abuelos, quienes son como mis segundos padres, quienes me transmiten su experiencia, me dan motivación y apoyo constante.

A mis amigas Jhuliana y Melanie, que me brindan su amistad desinteresada, ellas también fueron quienes me acompañaron y apoyaron en este camino, donde hubo muchas dificultades, pero asimismo satisfacción indescriptible.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios, por cuidarme e iluminarme siempre, gracias a él tengo salud, trabajo y a mi familia que siempre me apoya y me impulsa a seguir adelante.

A un compañero muy especial, a quién quiero mucho y me da su apoyo incondicional.

A mi casa de estudios, la Universidad César Vallejo, quién me apoyó desde que formaba parte de los estudiantes de Pregrado; me alegra mucho que poco a poco, va creciendo a pesar de las dificultades de que se presentan en el camino.

A mis docentes, por compartir todos sus conocimientos y potenciar mis habilidades, por su paciencia y predisposición en sus enseñanzas.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	17
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos .....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Prueba de Normalidad de Kolmogorov .....	19
<b>Tabla 2.</b> Relación de la variable independiente y dependiente .....	20
<b>Tabla 3.</b> Relación de la dimensión estructura y desempeño laboral .....	21
<b>Tabla 4.</b> Relación de la dimensión responsabilidad y desempeño laboral .....	22
<b>Tabla 5.</b> Relación de la dimensión recompensa y desempeño laboral .....	23
<b>Tabla 6.</b> Relación de la dimensión riesgo y desempeño laboral .....	24
<b>Tabla 7.</b> Relación de la dimensión calor-cordialidad y desempeño laboral.....	25
<b>Tabla 8.</b> Relación de la dimensión cooperación-apoyo y desempeño laboral .....	26
<b>Tabla 9.</b> Relación de la dimensión estándares y desempeño laboral .....	27
<b>Tabla 10.</b> Relación de la dimensión conflicto y desempeño laboral.....	28
<b>Tabla 11.</b> Relación de la dimensión identidad y desempeño laboral .....	29
<b>Tabla 12.</b> Niveles de clima organizacional en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022 .....	30
<b>Tabla 13.</b> Niveles de desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022 .....	31

## Resumen

La presente investigación desarrollada, tiene como objetivo primordial buscar la relación entre dos variables muy importantes para el desarrollo de la empresa, esta investigación se realizó en la ciudad de Pacasmayo en el año 2022; cuyas variables son: el clima organizacional y el desempeño laboral. Este estudio resulta de vital importancia ya que, aporta a obtener nuevos conocimientos y resultados en cuanto a estas dos variables. En tal sentido, se aplicó el estudio correlacional; con un diseño no experimental transversal. A conveniencia del autor la muestra estuvo compuesta por 85 colaboradores de la empresa que es la población muestral, a quienes se aplicó como instrumento de medición un cuestionario para extraer la información requerida, se empleó la prueba de Spearman para medir las variables con el programa estadístico Spss V. 28.0, obteniendo como resultado un alto grado de relación con un Rho de 0,866; y una significancia bilateral de 0. Demostrando así, que mientras mejor es el clima organizacional, mejor será el desempeño de los trabajadores. Se concluyó que existe relación significativa entre las variables desempeño laboral y clima organizacional.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, capital humano.

## **Abstract**

The main objective of this research is to find the relationship between two very important variables for the development of the company, this research was conducted in the city of Pacasmayo in the year 2022; whose variables are: organizational climate and work performance. This study is of vital importance because it contributes to obtain new knowledge and results regarding these two variables. In this sense, the correlational study was applied; with a transversal non-experimental design. For the author's convenience, the sample was composed of 85 collaborators of the company, which is the sample population, to whom a questionnaire was applied as a measuring instrument to extract the required information. The Spearman test was used to measure the variables with the statistical program Spss V. 28.0, obtaining as a result a high degree of relationship with an Rho of 0.866 and a bilateral significance of 0. It was concluded that there is a significant relationship between the variables job performance and organizational climate.

Keywords: Organizational climate, job performance, communication, human capital

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente se ha incorporado el término “la nueva normalidad”; nuestra realidad ha enfrentado desafíos cambiantes, el mundo se ha visto inmerso a adaptarse a nuevas modalidades de vida, sobre todo en lo laboral.

Estamos viviendo una pandemia, en donde las empresas, en su mayoría, han tenido que cambiar a nuevas medidas, nuevas formas de trabajo, nuevas maneras de comunicación; y donde dos de los servicios esenciales que tenía que estar garantizado durante el estado de Emergencia, es el de abastecimiento y distribución de alimento y productos básicos.

Nuestro país ha reflejado un crecimiento en la economía que se apoya sobre todo en los sectores de consumo masivo y retail (17.8%), en transportes 17.7%, minería en un 7.5%, telecomunicaciones con un 7.6% y bancas y seguros con un 5.9% según el informe del INEI del año 2021. (Abdala,2022 citado en El Comercio,2022), afirma que debido a la flexibilidad que se vive actualmente por la pandemia, el sector retail tiene que buscar la manera de recuperar sus actividades apoyándose de otros sectores importantes como el de transporte, el logístico e industrial.

Esto no solo beneficiará a las empresas sino también para que las personas encuentren mejores y alentadoras oportunidades al encontrar un empleo que sea formal y sobre todo de calidad. Peru Retail (2020) nos muestra datos acerca del incremento del comercio electrónico, con el fin de disminuir el impacto de la COVID19 en los supermercados. Esto aceleró la curva en los hábitos del consumo privado en un 25.7% entre las primeras semanas de marzo y para el siguiente mes incremento en un 49.1%.

Además, el diario Gestión (2020) afirma que la práctica de compra online se incrementó en un 50% en supermercados como Metro, Tottus y Plaza Veja, a diferencia de Wong que su búsqueda se vio representada en un 80%. Y la revista Logística360 (2020) expone una estrategia que se está utilizando con mucha más frecuencia para servicios de entrega de comida con aplicaciones como Rappi o Glovo, en la cual Tottus también la está empleando.

Por otro lado, tratando un poco más el tema interno de la empresa; a causa de la pandemia, los trabajadores se han visto afectados tanto física como



psicológicamente, ya que esta emergencia sanitaria a traído consigo mucha incertidumbre, por ejemplo: el cómo se iba desarrollando, la preocupación por los escasos de oferta laboral que enfrentaban algunas personas o el miedo a contagiarse.

Hace no mucho estaba restringido el uso de diferentes espacios, los hospitales estaban saturados, los supermercados estaban limitados a el recibimiento de consumidores; lo que hizo que haya grandes pérdidas económicas; además que los trabajadores no querían laborar en estos espacios ya que se recibía mucha gente y el riesgo a contagio era muy alto. Una investigación de la Consultora Multinacional de RR.HH. Randstad, efectuado a más de 800 colaboradores de variados grupos y cargos, nos muestra como resultado que el 51% de encuestados se vio perjudicado en salud mental en el momento que empezó a realizar labores y responsabilidades desde su hogar; generando como repercusiones en el clima organizacional.

Pero la llegada de la vacuna al Perú no hizo más que, mejorar el ámbito laboral, ya que, las personas se sentían mucho más seguras en su ambiente de trabajo, sabiendo que ahora estaban más protegidas, también fueron impulsadas por la necesidad de ingresos que se vieron restringidos a causa de la pandemia.

Del mismo modo, se ha tratado de aumentar considerablemente la prevención para con los colaboradores; mejorando así la ética de la empresa lo que ha generado que la gente prefiera ir a estos centros comerciales a realizar su compra porque saben que es más segura por los diferentes métodos que emplean para poder brindar un servicio eficiente y seguro.

Según un estudio de Mandomedia (2018) se identificó a un 55% de profesionales que reflejan un buen clima laboral en de sus empresas en lo que respecta al teletrabajo, muy por el contrario, ese 23% restante que se sienten más tensos y menos comunicativos. En tal sentido, el clima organizacional ha tenido mucha influencia para que la empresa no se haya visto tan afectada, sin embargo, debemos identificar porqué pese a los resultados positivos que muestran algunos estudios, el punto de vista de un buen clima laboral no logra superar a grandes rasgos el 50%.

El desempeño de los trabajadores sigue siendo de vital importancia, ellos son quienes han impulsado para que todo siga marchando como lo sigue haciendo

hasta ahora, es muy importante valorarlos y plantear estrategias que ayuden a lograr su satisfacción.

En la ciudad de Pacasmayo, la empresa de estudio se ha convertido en uno de los principales abastecedores de productos de primera necesidad y otros, ha sabido mantener su serenidad en el transcurso de esta pandemia, incluso así, no se han logrado los objetivos esperados.

Mediante un estudio realizado en la empresa, se percibió un ambiente de trabajo medianamente adecuado; algunos colaboradores manifestaban que existe deficiencia en el compañerismo y la cordialidad entre ellos y que falta mejorar oportunidades de desarrollo, entre otros aspectos que se pudieron apreciar. De esta manera, lo que se busca con este trabajo de investigación es dar respuesta al problema general planteado: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un Hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?

Esta investigación es muy importante porque va a contribuir a tener un antecedente; primero, para futuras generaciones, que deseen ampliar sus conocimientos y tener una base confiable en los resultados, que podrán ser comparados y analizados. Segundo, porque a la empresa va a conocer de qué manera se relacionan estas dos variables y podrá desarrollar estrategias de mejora continua en relación con sus trabajadores.

Es por ello, que el objetivo principal propuesto para el desarrollo de este trabajo es, encontrar en qué forma se relacionan las dos variables; el clima de una organización con el desempeño de los colaboradores, también vamos a ver cómo es que la estructura de la empresa, la responsabilidad, la recompensa dentro de la organización, además de los riesgos que hay dentro de la misma; el calor humano y la cordialidad, junto a la cooperación y apoyo, los estándares el conflicto y la identidad hallan una relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

Teniendo como hipótesis general: Existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un Hipermercados ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para brindar más realce acerca de la investigación, se ha adoptado como referencia los siguientes trabajos previos. De los cuales, se encontraron los siguientes a nivel internacional.

Así como comenta Cuero (2021) en su desarrollo de tesis en la ciudad de Cali, tiene como principal objetivo especificar la relación existente entre sus variables de estudio, para lo cual se desarrolló una metodología cuantitativa –correlacional. Y se obtuvo como resultado que los hombres de dicha empresa presentan bajos niveles de satisfacción laboral en relación a las mujeres. Para ello, se presentó como recomendación generar un plan de acción que promueva la autonomía y capacidad de tomar decisiones.

Por otro lado, López (2021), realizó una investigación para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil, donde se desarrolló un estudio correlacional, que considero como objetivo principal hallar en qué dimensión el clima organizacional recae en el desempeño laboral. Para lo cual, se obtuvo como resultado principal que las dos variables influyen de manera directa y positiva, y que para ello es importante tener una buena comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo. De acuerdo a las conclusiones determinadas se puede plantear algunas recomendaciones como: informar al personal de los resultados anuales, integración de todas las áreas, desarrollar un plan de incentivos económicos y no económicos, capacitación constante y desarrollar actividades de integración.

De igual manera Santamaria (2020), con su investigación que tuvo por propósito conocer el nivel de correspondencia entre el clima laboral con el desempeño, utilizando como muestra, a todas las personas que estaban laborando en la empresa (106), a los cuales se les proporcionó un cuestionario para medir las variables; que dio como resultado que la dimensión reconocimiento obtuvo un 0.502, demostrando que influye potencialmente en el desempeño de las labores. Esto nos ayuda a tener un aporte complementario para una de las dimensiones que vamos a desarrollar en esta investigación.

En el siguiente trabajo de investigación que busca la relación del clima que se da en el supermercado de la ciudad de Villahermosa en México con la satisfacción laboral (Álvarez y Muñoz, 2019). Que luego de haber realizado todos los estudios

se concluyó que, el supermercado mantiene a sus empleados con un buen clima organizacional, los motiva, por consiguiente, eso contribuye a su satisfacción laboral, y como ellos brindan un servicio, mejora la atención al cliente.

De las evidencias de Ortiz (2018), en su estudio que se realizó en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; con el fin de obtener el grado de master en la carrera de administración y gestión de la educación. En donde se utilizó un estudio de corte transversal, que está enfocado en valorar la relación entre el clima de la organización y el estilo de liderazgo directivo para que puedan plantear una propuesta de capacitación para el avance de la misma. A través de entrevistas, encuestas y grupos focales que se desarrollaron a lo largo de la investigación, se concluye que, el clima organizacional era muy bueno debido a los mecanismos de comunicación desarrollados dentro de la institución. Además de ello se percibe como fortaleza el estilo de liderazgo que da empuje y entendimiento para que la organización siga funcionando bien en un futuro.

Así mismo, se identificó los siguientes antecedentes a nivel nacional: De acuerdo a Castro (2019), en el desarrollo de su tesis que refleja un estudio realizado para saber si los trabajadores del supermercado Ebony del distrito de San Borja se encuentran realmente motivados y si su desempeño se visualiza, esta investigación fue realizada en la Universidad Ricardo Palma – Lima, la cual utilizó un estudio descriptivo – correlacional, con un diseño de investigación no experimental transversal; que por medio de encuestas y procesando los datos en un software estadístico SPSS; se pudo tomar la determinación de la lineación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados del supermercado. Llegando a la conclusión que las variables están asociadas, pudiendo deducir que los colaboradores no están felices con el reconocimiento de sus logros por lo que su desempeño se ve afectado.

Además, en su tesis Araujo (2018), desarrollo su tema de investigación con el objeto de brindar la correlación que hay entre el empowerment y el desempeño en el trabajo. Utilizo cuestionarios como técnica de investigación, y llego a la conclusión de que el buen ambiente para el colaborador influye en los resultados organizacionales. Esto se halló gracias al resultado de Rho de Spearman del 0,701. Según lo dicho por Apaza (2018) en su tesis que trata acerca de la percepción en la empresa municipal de Saneamiento de Puno en relación a su clima de trabajo y

la satisfacción que sienten las personas que laboran ahí. Tuvo como objetivo señalar la relación que existe entre las dos variables. Para ello se utilizó el método hipotético – deductivo a una muestra de 181 servidores, que mediante un cuestionario se llegó a la conclusión de que se necesita mayor comunicación, involucramiento laboral, sentimiento de realización personal y mejores condiciones laborales para que aumente la satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, Pacheco (2018), menciona que utilizando un método transversal pudo obtener como resultado para su investigación que, existe correlación positiva alta conforme se ha podido precisar en el resultado de Spearman y manifiesta un coeficiente de 0.889 con un valor menor a 0.05, dando respuesta al propósito principal, que era especificar la conexión existente entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los hipermercados Tottus en la distribuidora Huachipa unidad secos 2018.

Para finalizar con los antecedentes nacionales, se obtuvo la información de un proyecto de investigación que se enfocó en los trabajadores de los supermercados Peruanos S.A. (Obispo, 2018), para responder a su hipótesis si existe relación entre sus variables de estudio, utilizando un método cuantitativo transversal, y cuestionarios para darle validez a sus datos, concluyendo la afirmación de la hipótesis general, teniendo en cuenta que se debe mejorar el ambiente laboral.

Así tenemos, a nivel regional, un artículo científico de Reyes (2021), que trataba del clima de la organización enfocado con el desempeño de los trabajadores del personal de salud en tiempos de COVID de un instituto ubicado en la ciudad de Trujillo. En su indagación logro establecer que el clima organizacional repercute en el rendimiento. De este modo, realizó un estudio de tipo cuantitativa, que es no experimental. Adapto una muestra de 82 personas, 31 médicos y 51 enfermeras(os), recopiló los datos a través de cuestionarios. Llegando a concluir que la conexión encontrada en las variables de la investigación es moderada significativa, con una validez de 0.525 (Pearson).

Aun así, Mendoza (2021) en su estudio tuvo como fin establecer la asociación que hay entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo Belén de Trujillo, 2020. Por lo que se realizó un estudio analítico, deductivo, etnográfico y estadístico, conformo una muestra de 35 personas, utilizando como instrumento una guía de observación, guía de entrevista y cuestionario.

Concluyendo que existe desmotivación laboral, mala influencia organizacional, un estado laboral deficiente que afectan de manera negativa el desempeño de los colaboradores.

A la vez, Arriola (2021) en su tesis identifico la existencia de la relación significativa en el clima organizacional y desempeño laboral en una financiera, con un coeficiente Spearman de 0.864. El estudio que realizo fue hipotético-deductivo de tipo transversal; empleando una encuesta como técnica y como instrumento un cuestionario para cada una de las variables, a una muestra conformada por 45 trabajadores. Dándoles como recomendación fomentar reuniones, promover dinámicas grupales, realizar feedback y promover programas de bienestar personal.

Siguiendo la línea de investigación (Bustamante y Anticona, 2018), han desarrollado un estudio experimental transversal, teniendo como muestra a todos los colaboradores del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá. Y conforme a lo que se obtuvo como resultados en el valor Rho Spearman con (,792) indican que el trato interpersonal repercute de forma positiva en el clima de la organización.

Asimismo, la tesis que trata de cómo influye la gestión de los administrativos en los colaboradores y su desempeño hacia la empresa Nass Ingeniería & Proyectos S.A.C, en la ciudad de Trujillo para el año 2016, (Cabrera y Morón, 2017); demostró que los resultados obtenidos hacen referencia a los objetivos planteados y se concluye que la organización carece de una guía de gestión administrativa bien constituida, por lo que el desempeño de los trabajadores no es el idóneo; carece de liderazgo, cooperativismo y trabajo en equipo. Es por ello que, se recomienda definir un proceso adecuado de gestión administrativa e impulsar una estrategia para mejorar el desempeño.

Para conocer los antecedentes de los estudios realizados en la localidad se encontró un estudio de (Cruz E. y Cruz L., 2020), en el que se dispuso a establecer la relación que había entre la gestión y el desempeño dentro de esa organización, se desarrolló una investigación aplicada mediante un modelo no experimental y para alcanzar los resultados se utilizó una entrevista a la muestra de estudio, donde se llegó a la conclusión que la institución cuenta con un recurso humano adecuado en cada puesto de trabajo y debido a ello se refleja un buen ambiente laboral, de lo

cual podemos deducir que se está aprovechando las capacidades de cada colaborador para el mejor funcionamiento de la organización.

Otro ejemplo de investigación de (Llumpo B. y Valdera L., 2020), donde desarrolla un estudio acerca de los trabajadores administrativos municipales de la localidad de San Pedro de Lloc en el año 2020, que se desarrolló de tipo no experimental – correlacional, y que tuvo como muestra al personal administrativo. El punto fundamental de esta investigación fue conocer la correlación entre el clima como organización y el desarrollo de las labores en dicha entidad. Dando como resultado que, en el 66% de los colaboradores sienten que existe un clima organizacional de nivel medio, además de que los indicadores se vinculan de modo relevante con el desempeño laboral. Es por ello que a los jefes de área se les recomienda implementar buenas prácticas, reuniones, monitoreo.

Reforzando el trabajo de investigación, y para darle mayor credibilidad es necesario fundamentar algunos conceptos en relación al clima de una organización. Chiavenato (2000), nos dice que el ambiente interior de todos los que representan e integran una organización refleja el buen o mal clima que puede existir y que además ésta se relaciona con el nivel de motivación que tengan cada uno de ellos. Además, en su mismo libro nos refiere que, si bien todas las organizaciones tienen que ofrecer cosas positivas para sus colaboradores como oportunidades de crecimiento, recursos de trabajo y los medios necesarios para desempeñarse bien, también están condicionados por políticas, tienen que imponer desafíos para el logro de resultados, restricciones dentro del entorno, lo cual puede jugar en contra del clima de la organización.

Existe fundamentos teóricos para la descripción de esta investigación que en primer lugar se trata de la Teoría Clásica de Henry Fayol (1841-1925), quien describe la unidad de dirección dentro de una empresa como uno de los pilares para que los trabajadores se sientan bien, además habla de la especialización para lograr una mayor eficiencia, la buena remuneración por la jornada laboral, la unidad estructural dentro del trabajo, todo ello conlleva a que las personas sientan un clima laboral sano y cordial. Por otro lado, este estudio se fundamenta con la teoría de Likert R. (1967), con respecto al clima organizacional que lo asocia directamente con la conducta del personal administrativo y las condiciones que los trabajadores perciben al momento de desarrollar sus funciones.

Si se logra un equilibrio entre lo que como organización se ofrece y el desempeño de cada trabajador para lograr los objetivos planteados; esto va a permitir una función sistemática de todos, como un solo conjunto.

Hay que tener en cuenta que cada organización tiene su propio ambiente de trabajo, el cual se ve influenciado no solo por lo que ocurre dentro de, sino por un ambiente externo que tiene que ver con política, leyes, competidores y una que otra limitación. Es por ello que se debe crear un sentido de pertenencia, que los trabajadores se sientan identificados con su empresa y con la mejora continua, y esto se refleja en los resultados.

Esta investigación también se ha considerado las siguientes definiciones:

Otra definición que desarrolla Méndez (2006), es que cada organización tiene un ambiente propio que lo caracteriza, y que se produce de acuerdo a las condiciones, objetivos, el liderazgo de los directivos, el control dentro de la empresa y como el individuo va percibiendo al momento de incorporarse y relacionarse, lo cual influye también en su orientación y grado de pertenencia y participación dentro de la organización.

De acuerdo a las definiciones antes mencionadas podemos comprender que el clima laboral se relaciona a la presencia que tiene una organización con el entorno, es su alma, es su esencia, la cual se debe fortalecer para que todo lo demás marche de una manera positiva. Según Likert (1976) citado por la expositora Borda (2016) en su libro *Gestión estratégica del clima laboral* manifiesta diversos tipos de climas organizacionales, dentro de los cuales están: El clima del tipo autoritario explorador y paternalista, que se definen básicamente por la falta de confianza de parte de la alta dirección hacia sus empleados y es este quien toma todas las decisiones, donde se utilizan recompensas o castigos para motivar a sus colaboradores y dar la sensación de estar en un ambiente saludable.

Por otro lado, se tiene el clima colaborativo y grupal; en este tipo de clima existe buena confianza entre la dirección y sus empleados, existe una excelente comunicación que no solo se da de manera ascendente y descendente sino también de manera lateral integrando a toda la organización, y evidenciando así la motivación y mejor rendimiento de todos ellos.

Se define para entender mejor el proyecto de investigación las dimensiones de la matriz de consistencias, de las cuales tenemos a: La Estructura que según lo cita



Stephan (1998) en su libro Estructura y Significación de Pedro Paramo; donde textualmente menciona el pensamiento de Mukarovsky que dice que se define como la suma de todos los elementos en el cual cada uno tiene un rol en específico. Podemos definir también a la Estructura Profesional de acuerdo a la definición del libro Gestión por Competencia de Sagi (2004) que dice que, al organizar y distribuir de manera adecuada a todos los profesionales en una organización y cumplan correctamente sus funciones, se puede afirmar que aportarán significativamente a la ejecución de la misión y los propósitos estratégicos. Además, un causante básico para el buen clima dentro de la organización es la responsabilidad; que según Antonio Gallo en su libro Mis Valores lo define como un valor experimental; y su importancia se impone, por sí misma, a la intencionalidad de la consciencia por la motivación del espíritu.

Por tanto, podemos decir que, dentro de una organización debe existir la calidad como ser humano responsable, de nuestras decisiones, nuestro modo de comportarnos, en la manera de cómo nos enfocamos en cada actividad que realizamos. Eso motivaría a que las organizaciones brinden mejores condiciones o beneficios. Como lo cita en su investigación Gregorio Sánchez; lo fundamental que es la retribución al determinar, principalmente, el logro de los resultados en una organización. Ya que es esta quién afecta, en gran medida, el comportamiento de los colaboradores en varios aspectos como, la rotación, deserción, la eficiencia en el trabajo, al sentirse bien o mal retribuidos por su empresa, eso afectará a que todos estos aspectos sean positivos o negativos. La cordialidad es otro factor fundamental, el éxito de una empresa se debe, en gran parte a la cordialidad en la vinculación entre jefes y colaboradores. (Revista Visión).

La mejor forma de relacionarnos con los demás es cubrir también esos espacios emocionales, escuchar a nuestros compañeros de trabajo, conocerlos, entenderlos respetarlos, reconocer su trabajo, apoyarlos y sobre todo motivarlos. Así se formará una familia de trabajo, donde todos se enfocan en un mismo objetivo. Por lo mismo las empresas deben tener en cuenta las condiciones laborales, brindar el mejor ambiente a un trabajador; y respetar los estándares laborales.

*“Uno de los hallazgos principales de estudio de la OCDE de 1996 fue que no había evidencia alguna de que los países con estándares laborales básicos deficientes tuvieran mejor desempeño exportador en comparación a los que si contaban con*

*mejores estándares.*” – Comercio internacional y estándares laborales básicos (OCDE, 2000).

Y para evitar que se generen ambientes tensos dentro del trabajo es necesario identificar qué puntos se deben mejorar dentro de la misma. Ya que; Jim Murphy es su libro no dice que un conflicto se define como un conjunto de comportamientos y métodos divergentes. Que en su mayoría se dan por mala comunicación o por la conducta particular de cada ser humano, sus creencias y formas de lograr sus objetivos. Para eso la organización debe crear una identidad corporativa; es decir los genes del ADN de cada organización, en ellos están inmersos sus valores corporativos, como definen sus principios, su identidad cultural, sus propósitos que orientan la conducta de todos los individuos que conforman la empresa. Sería bueno que los colaboradores tengan un sentido de pertenencia, esto traerá consigo beneficios a futuro para ambas partes y mejorar los márgenes frente a sus competidores. Otra de las definiciones que se quiere mostrar de acuerdo al trabajo de investigación es acerca del desempeño laboral.

Sobre este tema Chiavenato (2012), nos afirma que la satisfacción que siente un trabajador en su entorno laboral lo hace mucho más eficaz, lo cual lo vuelve vital e importante para cualquier organización.

Además, Chiavenato (2009) en su libro asevera que la valoración del desempeño se desarrolla en función a las labores que cada persona ejecuta, a las metas que se proponen, a sus habilidades y competencias y a la obtención de resultados que desea lograr a través de su potencial. Al final, lo que se espera es lo que el trabajador contribuye a la organización en representación como persona y profesional de alto valor; para esto se desarrolla un proceso para estimar sus ganas de crecer laboralmente.

Esta investigación se ha basado también en un fundamento teórico, que hace referencia a la teoría de las relaciones humanas o también denominado comportamiento humano; una investigación mencionada por Elton Mayo (1889-1949). Esta teoría hace referencia a que el comportamiento de las personas dentro de una organización se enfoca en el accionar de la administración de la misma. Afirma que, no solo basta con incentivos y buen trato, sino que implica diversos factores que incluyen los aspectos psicológicos del individuo para que una empresa no esté destinada al fracaso.

De acuerdo a estas definiciones podemos comprender mejor acerca del desempeño de los trabajadores en su ambiente laboral, y que mejor que una evaluación para saber si ellos están realmente comprometidos en el logro de los objetivos. Se ha visto mucho, sobre todo en la actualidad, que existe mucha rotación del personal, y puede ser debido a que estas dos variables presentadas como objeto de investigación influyan mucho en que esto suceda, añadiendo además todo lo que vivimos con la pandemia.

A lo largo de estos años, la rotación del personal en nuestro país se ha reflejado con mayor intensidad en comparación a los países de Latinoamérica con una cifra del 20%, según la descripción de un portal web publicad PWC, que se muestra el artículo web de Esan Graduate School of Business (2019).

Además, según Vargas (2019), el constante cambio de personal puede estar ligada a varios factores que entre ellos están los personales, o en lo laboral con lo respecta a sus expectativas y lo que se le ofrece en la empresa. Para evitar que esto siga ocurriendo es importante que el trabajador encuentre un lugar en el trabajo donde se sienta a gusto, en donde sienta que su trabajo va a ser recompensado y que de manera profesional y personal puede sentirse satisfecho al alcanzar sus metas.

Hacer que todo suceda de manera natural va a generar más que un beneficio una satisfacción para ambas partes, tanto para la organización como para el colaborador. Creo también conveniente que el colaborador debe tener bien claro cuáles son las funciones dentro de su puesto de trabajo. Es por ello que Torres y Jaramillo (2014), no comentan en su libro de diseño y análisis del puesto que, al realizar una actividad que genera algo productivo lo primero que hacen los individuos es analizar el trabajo y es a lo que le dedican más tiempo.

Para hacer más efectivo lo antes mencionado se debería realizar una evaluación constante.

El rendimiento según (Aguinis, 2007; Borman y Motowidlo, 1993), nos dan a entender que todo ahora se dimensiona, ya sea en el cumplimiento de tareas de forma individual o colectiva; la empresa evalúa en qué medida un trabajador cumple con sus funciones, ya que esto ayuda al crecimiento y éxito en una organización (Schein et al.,1982).

Por otro lado, hablando del comportamiento organizacional cabe mencionar que se desarrolla en un campo de investigación hacia los individuos, grupos y estructuras

y el impacto que a ellos les genera dentro de las organizaciones, con el fin de emplear esta información para hacer dichas organizaciones mucho más eficaces. Para ello voy a mostrar la teoría de la motivación de McGregor, que afirma que esta teoría está fundamentada principalmente en que las necesidades de cada ser humano están motivan sus comportamientos y actitudes en el entorno. Además, hay que tener en cuenta que las situaciones van cambiando según el espacio-tiempo que enfrenta cada individuo.

Se da a conocer además diversas teorías acerca de la motivación, dentro de las cuales hay una que está relacionada con la fijación de los objetivos en relación con el desempeño. Para Locke, existen cuatro factores que establecen como las personas se comportan dentro de su organización, entre las que podemos identificar están: Primero, en como cada trabajador se ve reflejado por su fijación en los objetivos empresariales, si los tiene claros, si muestra interés en ellos y en hacer que se cumplan. Segundo, si la empresa representa características que tienen que ver con la tecnología que les alcanza, el liderazgo de sus representantes, la estructura organizacional y el buen clima de trabajo; para un mejor desempeño. Tercero, en que todas las personas tienen costumbres diferente, algunos tienen valores más marcados que otros, cada empleado trabaja de manera personal en sus intereses y objetivos, y muchas veces la edad condiciona a una persona a comportarse de manera diferente.

Por último, la organización repercute mucho en el desempeño de su trabajador en cuanto al reconocimiento; un trabajador se sentirá más comprometido y feliz si reconocen su esfuerzo, es decir tiene que tener un nivel de certeza en cuanto a la compensación (Schein et al.,1982). Es por ello que, analizando los antecedentes antes mencionados y definiciones de diferentes autores, nos damos cuenta la gran ligación que existe a través de las dos variables de estudio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En esta presente investigación se desarrolló un tipo de investigación aplicada, puesto que se pretende dar solución a un problema de investigación que mediante sus resultados se realizara un diagnóstico el cual tendrá diversas recomendaciones que ayuden a resolverlo. Según Baena (2014), la investigación de tipo aplicada ayuda a resolver un problema determinado, que con ayuda de la investigación científica se podrán brindar recomendaciones que contribuyan a resolverlo. (p. 11). El diseño de esta investigación tubo una estructura no experimental, puesto que no se alteran las variables de estudio.

Mertens (2010) determina que el estudio no experimental es adecuado para las variables que no pueden o deben ser alteradas o resulta complejo hacerlo.

Ya que el propósito consistió en analizar las variables en un periodo establecido, es considerada una investigación transversal, de modo que se recolectaron los datos en una sola coyuntura, en un tiempo único.

También se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y según Salkind (1998), este diseño tiene como intención dar a conocer y analizar la vinculación entre las variables o resultados, no obstante, esto no refleja que una sea la consecuencia de la otra.

Todo ello es representado con la siguiente gráfica:



Dónde:

M: Muestra en estudio

O1: Observación de la variable Clima Organizacional

O2: Observación de la variable Desempeño Laboral

r: Relación de las variables

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **Clima laboral**

#### **Definición conceptual**

Según Litwin y Stringer (1968) es la influencia directa o indirectamente que perciben los trabajadores dentro del entorno laboral, lo cual trasciende en el comportamiento y desempeño en el interior de la misma.

#### **Definición operacional**

Es necesario resaltar que para medir esta variable se empleó el instrumento formado por Litwin y Stringer; que es un auténtico formato constituido por 53 preguntas, que se han dispuesto trabajar con la escala de Likert en 9 dimensiones con 5 alternativas de respuesta. Las escalas que las representan son: la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad. Se formularon 3 indicadores por cada dimensión, las cuales son las siguientes: funciones definidas, autoridad, burocracia, confianza, iniciativa, aplicación al trabajo, realización personal, estímulo, crítica, forma de trabajo, desarrollo de la organización, toma de decisiones, ambiente de amistad, ambiente cómodo y relajado, relaciones sociales, exigencia, persistencia, compañerismo, rendimiento en el trabajo, mejora constante y filosofía de trabajo. La escala de medición a considerar fue ordinal.

### **Desempeño laboral**

#### **Definición conceptual**

Es el nivel en el que una persona se une al lugar de trabajo, coopera con él y evalúa el desempeño como un placer básico. (Robbins, 2009)

### **Definición operacional**

Tomando en cuenta la conjetura sujeta por Pernía y Carrera (2014) quién precisa una proyección de evaluación que, por medio de la representación de sus labores, el compromiso y actuación que manifiesta cada trabajador, en su centro laboral.

El cuestionario a utilizar es basado en la teoría de Gaspar (2011), "Manual de Recursos Humanos" consta de 36 preguntas teniendo en cuenta las dimensiones: funciones, rendimiento y comportamiento, teniendo como indicadores: Conocimiento del trabajo, capacidad de análisis, resolución de problemas, compromiso, trabajo en equipo, ausentismo, habilidad, actitud y satisfacción. También se empleó una escala de medición ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Conforme a lo que manifiesta Francica (1998), la define como la totalidad de componentes a las que se relaciona en una investigación. Es decir, la unión del grupo de muestreo. Y en este caso la población la conforman todos los trabajadores actuales del Hipermercado,

Según la oficina de Recursos Humanos indica que hay un total de 85 colaboradores los cuales se tomaran como parte de la evaluación realizada.

**Criterios de Inclusión:** personal que labora para el Hipermercado. Participarán de esta evaluación los 85 colaboradores de la empresa tales como PGC (Productos de Gran Consumo), Cajas, Percibles, Non Food (Multifuncional no alimentario), Prevención de Pérdidas, Display, Mantenimiento y Control de existencias:

**Criterios de exclusión:** Personal que no labora para Hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo tales como mercaderías y empresa de limpieza.

#### **Muestreo**

Se empleó el muestreo no probabilístico de índole intencional, Arispe Alburqueque et al. (2020) define al muestreo no probabilístico como los elementos no seleccionados por probabilidades si no por características, como el criterio del investigador.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnica**

En cuanto a la técnica que se empleó fue la encuesta y como medio o instrumento se utilizó un cuestionario para cada variable, en donde se extrajo información significativa tanto de la variable clima organizacional, como desempeño laboral.

#### **Instrumento de recolección de datos**

##### **Cuestionario de clima organizacional**

Se utilizó una encuesta ya establecida, puesto que aquí se considera las 9 dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor-cordialidad, cooperación- apoyo, estándares, conflicto e identidad), con escala de medición de carácter ordinal y propuesto por los autores Litwin y Stringer, y como ya es un instrumento que ha sido probado, no fue necesario someterlo a algún tipo de prueba, pero aun así se consideró a 3 profesionales para que puedan dar la respectiva validación, ostentando el grado de Maestros, los cuales por unanimidad consideran que si es aplicable y si hay suficiencia.

Para ello se empleó un certificado de validez de contenido el cual consistía en evaluar su pertinencia, relevancia y claridad.

##### **Cuestionario desempeño laboral**

Se adaptó el cuestionario del trabajo de Solano (2017). En donde se consideran 3 dimensiones (funciones, rendimiento y comportamiento), este cuestionario fue validado por 3 expertos conocedores del tema, los cuales se encargaron de verificar y analizar la coherencia del instrumento.

La escala que se utilizó fue del 1 al 5, siendo 1 (Totalmente de acuerdo), 2 (En desacuerdo), 3 (Indiferente), 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo).

La aplicación fue de manera presencial en el mismo Hipermercado.

En cuanto a la confiabilidad se obtuvo un grado de confiabilidad alto en los instrumentos utilizados para este estudio, puesto que el coeficiente mínimo aceptable es de 0.70 y se obtuvo un 0,970 en el clima organizacional y un 0,956 en desempeño laboral.



### **3.5. Procedimientos**

Mediante una reunión coordinada con el gerente general, se solicitaron los permisos respectivos de la empresa para llevar a cabo la investigación, luego con el permiso obtenido, se programaron dos reuniones con todos los colaboradores del hipermercado, en distintas fechas, en la primera sesión se programó un conversatorio con ellos, para conocer su problemática e identificar las variables de estudio, en la segunda sesión se aprovechó en realizar la presentación y explicación respectiva de las encuestas y en ese instante aprovechar en resolver alguna duda por parte de los colaboradores. Luego se aplicó el instrumento de evaluación; una vez que ya fue aplicado se recopilaron las respuestas según las dimensiones y preguntas propuestas; luego se digitalizó en programas Excel y SPSS V 28.0 para tener mejor claridad en los resultados y asimismo interpretarlos.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se ejecutó el programa estadístico Spss V. 28.0 para realizar el análisis respectivo de los resultados extraídos de los instrumentos aplicados; así como también con el uso de la estadística inferencial poder determinar la hipótesis de investigación.

En primer lugar, se creó la base de datos para poder ser insertada en el SPSS, posteriormente, se realizó una prueba de normalidad para verificar qué tipo de estadístico de correlación utilizar (paramétrico o no paramétrico). Una vez determinado ello, se procedió a obtener las correlaciones y verificar la contrastación de hipótesis según los objetivos planteados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación cumplió los lineamientos éticos de nuestra casa de estudios y la aplicación de valores como el respeto, la responsabilidad y la veracidad; además se solicitaron los permisos respectivos a la Gerencia General de la Organización a evaluar (anexo N°6), resaltando netamente fines académicos con el propósito de poder ayudar en la solución de problemas.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** Prueba de Normalidad de Kolmogorov

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima Organizacional	,970	53
Desempeño laboral	,956	36

*Nota: Software SPSS*

Interpretación: En la siguiente tabla vemos que se aplicó una prueba de normalidad de Kolmogorov debido a que la muestra es de un total de 85 personas, lo que resulta que los datos no cuentan con una distribución normal, por tal motivo se utilizará una estadística no paramétrica y una correlación de Spearman.

**Tabla 2.** Relación de la variable independiente y dependiente

		Correlaciones		
			CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1,000	,866
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,866	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: Mediante la correlación de Spearman se obtuvo como resultado que existe una correlación muy alta entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (Existe relación directa entre la Cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores).

**Tabla 3.** Relación de la dimensión estructura y desempeño laboral

Correlaciones				
			ESTRUCTURA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTRUCTURA	Coeficiente de correlación	1,000	,786
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,786	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: La correlación de Spearman determinó que existe una correlación positiva alta de 0,786 y una significancia= 0.000, entre la dimensión estructura y la variable desempeño laboral.

**Tabla 4.** Relación de la dimensión responsabilidad y desempeño laboral

		Correlaciones	
		RESPONSABILIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD		
	Coeficiente de correlación	1,000	,758
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	85	85
DESEMPEÑO LABORAL			
	Coeficiente de correlación	,758	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: La aplicación de la estadística inferencial, bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman proporcionó una correlación positiva alta de 0,758 y una significancia = 0.001, entre la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral.

**Tabla 5.** Relación de la dimensión recompensa y desempeño laboral

		Correlaciones		
			RECOMPENSA	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RECOMPENSA	Coefficiente de correlación	1,000	,846
		Sig. (bilateral) N	. 85	,000 85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,846	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 85	. 85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: La aplicación de la estadística inferencial, bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman ha dado como resultado una correlación positiva alta de 0,846 y una Sig.(bilateral) = 0.000, entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral.

**Tabla 6.** Relación de la dimensión riesgo y desempeño laboral

		Correlaciones		
			RIESGO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	RIESGO	Coeficiente de correlación	1,000	,896
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,896	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: Con la aplicación de la estadística inferencial, bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman con un Rho= 0,896 y una Sig.(bilateral) = 0.000, se determina que existe una correlación positiva muy alta entre la dimensión riesgo y la variable desempeño laboral.

**Tabla 7.** Relación de la dimensión calor-cordialidad y desempeño laboral

Correlaciones				
			CALOR- CORDIALIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CALOR- CORDIALIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,704
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,704	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: Con la aplicación de la estadística inferencial, bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman con un Rho= 0,704 y una Sig.(bilateral) = 0.000, se determina que existe una correlación positiva alta entre la dimensión calor-cordialidad y la variable desempeño laboral.



**Tabla 8.** Relación de la dimensión cooperación-apoyo y desempeño laboral

Correlaciones				
			COOPERACIÓN- APOYO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COOPERACIÓN- APOYO	Coefficiente de correlación	1,000	,815
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,815	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: Con la aplicación de la estadística inferencial, bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman con un Rho= 0,815 y una Sig. = 0.000, se determina que existe una correlación positiva alta entre la dimensión cooperación-apoyo y la variable desempeño laboral.

**Tabla 9.** Relación de la dimensión estándares y desempeño laboral

Correlaciones				
		ESTÁNDARES		DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	ESTÁNDARES	Coefficiente de correlación	1,000	,795
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,795	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: Bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman entre la dimensión estándares y la variable desempeño laboral dieron como resultado un  $Rho = 0,795$ , con una significancia de  $0,000$ , lo que significa que existe una correlación altamente significativa.

**Tabla 10.** Relación de la dimensión conflicto y desempeño laboral

		Correlaciones		
			CONFLICTO	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CONFLICTO	Coeficiente de correlación	1,000	,822
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,822	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: El análisis de los resultados de una prueba no paramétrica, haciendo uso del Rho de Spearman, demuestran que existe una correlación altamente significativa entre la dimensión conflicto y la variable desempeño laboral, puesto que el  $Rho = 0,822$  con  $Sig.(bilateral) = 0$ .

**Tabla 11.** Relación de la dimensión identidad y desempeño laboral

		Correlaciones		
			IDENTIDAD	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	IDENTIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,793
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,793	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	85	85

*Nota: Datos del Instrumento*

Interpretación: La disección de los resultados de una prueba no paramétrica, haciendo uso del Rho de Spearman, demuestran que existe una correlación significativa entre la dimensión identidad y la variable desempeño laboral, puesto que el Rho= 0,793 con Sig.(bilateral)= 0.

**Tabla 12.** Niveles de clima organizacional en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022

	Estructura		Responsabilidad		Recompensa		Riesgo		Calor-cordialidad		Cooperación-apoyo		Estándares		Conflicto		Identidad		Escala general	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	56	65,9	55	64,7	53	62,4	59	69,4	56	65,9	52	61,2	56	65,9	67	78,8	50	58,8	78	91,8
Medio	29	34,1	30	35,3	32	37,6	25	29,4	29	34,1	33	38,8	29	34,1	18	21,2	28	32,9	7	8,2
Bajo	0	0	0	0	0	0	1	1,2	0	0	0	0	0	0	0	0	7	8,2	0	0
Total	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%	85	100%

*Nota: Datos extraídos en el estudio*

En esta tabla se observa que, el clima organizacional está en un nivel alto con 78 colaboradores, que representa el 91.8% y 7 colaboradores que representa el 8.2%, refieren que su desempeño es medio.

**Tabla 13.** Niveles de desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022

	Funciones		Rendimiento		Comportamiento		Escala general	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	53	62,4	53	62,4	79	92,9	53	62,4
Medio	32	37,6	32	37,6	6	7,1	32	37,6
Bajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	85	100	85	100	85	100	85	100

*Nota: Datos extraídos en el estudio*

En la siguiente tabla se observa que, el desempeño laboral se halla en un grado alto con 53, que representa el 62,4% y 32 colaboradores que representa el 37,6%, refieren que su desempeño es medio.

## V. DISCUSIÓN

Como objetivo primordial de este tema de investigación, fue precisar sí, las variables que se utilizaron para el desarrollo del estudio: clima organizacional y desempeño laboral, se relacionaban directamente.

Es por tal razón que, inicialmente se destinó una muestra de normalidad de Kolmogorov en la que arrojó como resultados que sus datos no tienen una disposición normal; es por ello que se utilizó el estudio de Spearman para comprobar dicha correlación.

En cuanto a la percepción de los trabajadores encuestados del Hipermercados para el año 2022, acerca del clima organizacional, refleja en efecto que existe gran cantidad de colaboradores representados por un 91.8% del total de la muestra que tiene un alto nivel de satisfacción con respecto a esta variable y que solo el 8.2% de los colaboradores sienten que el clima organizacional está en un grado intermedio.

Esto hace contraste con la investigación de (Álvarez y Muñoz, 2019), que luego de haber realizado todos los estudios llegó a la conclusión de que el supermercado Villahermosa mantiene a sus empleados con un buen clima organizacional, es decir que los motiva, los apoya, les da oportunidad de hacer línea de carrera. Por consiguiente, eso contribuye a su satisfacción laboral y ellos se sienten más identificados y comprometidos, y como ellos brindan un servicio, mejora la atención al cliente. Para ello se utilizó un formulario en la escala de Likert.

Esto además se fundamenta con la teoría de Likert con respecto al clima organizacional que lo asocia directamente con la conducta del personal administrativo y las condiciones que los trabajadores perciben al momento de desarrollar sus funciones.

Por otro lado, con respecto a los productos de las encuestas obtenidas de la variable desempeño laboral, arroja lo siguiente: un 62.4% de los colaboradores tiene un nivel alto de desempeño. Pero, falta trabajar con el 37.6% que se encuentra

con un nivel medio; como organización se debería brindar todo el apoyo posible para que los colaboradores se encuentren en un solo nivel.

Por tal motivo, se cotejo con la tesis de Castro (2019), con su investigación que tiene como título "*La motivación y como se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del supermercado Ebony en el distrito de San Borja*", en la cual utilizó un estudio descriptivo–correlacional, con un diseño de investigación no experimental transversal; que por medio de encuestas y procesando los datos en un software estadístico SPSS; se obtuvo como resultados una correlación positiva y se determinó la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados del supermercado. Llegando a la conclusión que las variables están asociadas, pudiendo deducir que los colaboradores no están felices con el reconocimiento de sus logros por lo que su desempeño se ve afectado.

Haciendo referencia a la investigación mencionada se contrastó a la teoría de Elton Mayo acerca de las relaciones humanas o también denominada comportamiento humano. Este autor hace referencia que el comportamiento de las personas dentro de una organización se enfoca en el accionar de la administración de la misma. Afirma que, no solo basta con incentivos y buen trato, sino que implica diversos factores que incluyen los aspectos psicológicos del individuo para que una empresa no este destinada al fracaso.

De tal manera, se analizó los resultados de las dos variables independiente y dependiente respectivamente, los mismo que permiten afirmar que, en tanto exista un grato clima laboral, mejor será el desarrollo laboral dentro de la empresa, desarrollando así el objetivo primordial de la investigación y dando respuesta a la hipótesis general. Debido a que se obtuvo un nivel de significancia de Spearman de 0.866.

Ya realizado el análisis de manera general de las dos variables principales, también se consideró importante realizar la evaluación de sus dimensiones. De tal manera, se dispuso a corroborar algunas de las dimensiones planteadas de la variable independiente, para saber si tiene correlación con el desempeño laboral (variable dependiente).



De lo cual, se adquirieron los siguientes valores que generan discusión:

En lo que concierne a la dimensión estructura; evidencia un resultado de 0,786 siendo una relación altamente positiva; deduciendo que, la Estructura de una empresa hará que el desempeño de los trabajadores se eleve y produzca mayores beneficios. Es decir, que debe estar claramente definida, organizada y planificada para que los colaboradores encuentren un líder y un apoyo al momento de realizar sus funciones.

En cuanto a la dimensión responsabilidad; se obtuvo como efecto un coeficiente de relación de 0,758; habiendo un reporte positivamente-alto; es decir que en tanto queramos que el desempeño en el trabajo sea más equitativo la empresa debe proveer un mayor nivel de responsabilidad; y confiar en la toma de decisiones de sus empleados para resolver problemas, tomar iniciativa dentro de sus funciones, asumir retos y por tanto compromiso.

En el caso de dimensión recompensa; los trabajadores encuestados mencionaron que se sienten bien estimulados al recibir recompensas, incentivos y reconocimientos al realizar un buen desempeño laboral. Además, se alcanzó una correlación positiva alta de 0,846 y una significancia de 0; esto quiere decir que a mayor estímulo de recompensa los trabajadores tendrán un mejor rendimiento.

En torno a la dimensión riesgo; se identificó que la empresa es un poco reacia a exponerse a una situación de peligrosidad, ya que algunos de los trabajadores creen que tiene una filosofía de precaución y no se arriesga mucho frente a la competencia. Esto generaría que los trabajadores opten por tomar la misma actitud frente a los problemas que se presenten. Pero teniendo en cuenta el resultado de correlación de Spearman obtenido con un 0,896 se debe considerar que esta dimensión tiene mucha importancia para el desarrollo de los trabajadores, ya que los motiva a una mayor competitividad.

Así mismo, analizando la dimensión de calor – cordialidad; los resultados reflejan una atmosfera agradable y de amistad que existe en esta empresa, esto generaría un ambiente de confianza y empatía, en donde los jefes son agradables y es por

ello que se tiene un clima ameno y confortable. Para ello también es importante considerar la correlación de 0,704 que se obtuvo.

Además, se revisó la dimensión cooperación – apoyo; la cual refleja una correlación de Spearman 0,815 y una significancia igual a 0. Dando a entender que el trabajo en equipo hará que se obtengan mejores resultados, la cooperación y compañerismo mejora notablemente el desempeño en sus labores.

Adicionalmente, se analizó la dimensión estándares. Lo que se ha reflejado en la encuesta acerca de esta dimensión es: la filosofía de trabajo, las aspiraciones que los jefes y superiores esperan plasmar en sus colaboradores y sobre todo que se considere especialmente la mejora constante del factor humano dentro de la organización. Aquello se ve reflejado también en el valor obtenido del coeficiente de correlación altamente positivo de un 0,795, que muestra la amplia relación con la variable de estudio.

Del mismo modo, se examinó la dimensión conflicto, en la cual demuestra que existe una correlación altamente significativa en su prueba no paramétrica al obtener  $Rho = 0,822$  con  $Sig.(bilateral) = 0$ . Y relacionándolo con los resultados de la encuesta se consigue apreciar que la discrepancia entre los altos directivos y los trabajadores se generan de manera honesta y sin miedo a recibir represalias. Esto conlleva a que todos den puntos de vista y opiniones abiertas para llegar a algún acuerdo de mejora. Es así que, el desempeño de los trabajadores va a ser altamente potenciado si es que los conflictos se manejan correctamente.

Por último, se describió los resultados de la dimensión identidad, creo que es una de las más importantes porque refleja el sentido de pertenencia que tiene un trabajador dentro de la misma, si se siente parte de la organización, lo cual genera lealtad, preocupación e interés por la obtención de los mejores resultados. En tanto lo que se refleja producto de la encuesta es que los trabajadores sienten un alto grado de satisfacción al ser parte de esta empresa.

Con ello se concluye que todas las dimensiones de la variable independiente (Clima Organizacional) se relacionan de manera clara y significativa con el desempeño dentro del hipermercado.

Se desglosó el análisis de los resultados de las dimensiones respecto a la variable dependiente (Desempeño laboral), para saber el grado de significancia con respecto a su variable dependiente (Clima Organizacional).

En lo que respecta a la dimensión Funciones; se tuvo como resultado un 62.4% que refleja un nivel alto en cuanto al desarrollo específico del trabajo, conocimiento de sus actividades, el manejo de información confidencial y la capacidad de análisis al momento de tomar decisiones, dejando en un nivel intermedio a un 37.6% de los trabajadores en cuanto al desempeño en sus funciones. En las encuestas se vio descrito que los trabajadores en su mayoría saben desempeñarse correctamente, esto se debe a que el clima organizacional también es concreto.

Y en cuanto a la dimensión Rendimiento, los trabajadores encuestados que representan una mayoría del 62.4% plasman su compromiso con su centro de labores al cumplir con sus responsabilidades, mostrando puntualidad no solo al ingresar al trabajo sino con alguna tarea asignada, apoyo colectivo al momento de optimizar su tiempo para lograr buenos resultados y solucionando problemas de manera rápida y oportuna. Esto conlleva a un trabajo no solo individual sino de todas las partes involucradas, lo que significa que existe un buen ambiente de trabajo y se refleja en el rendimiento de los colaboradores. Pero deben fortalecer el 37.6% de los trabajadores que aun presentan un rendimiento medio.

Por último, la dimensión Comportamiento; es la que demuestra un mayor nivel de correlación con un resultado de 92.9% de sus encuestados, lo que significa que el personal tiene un alto grado de satisfacción con su salario, puesto y el ambiente de trabajo. Esto genera una mejor actitud en el centro laboral, con sus compañeros de trabajo y con las personas a las que se les brinda una atención. Aquello origina que el trabajador demuestre sus destrezas y habilidades y lo convierte en una persona eficaz y eficiente.

Quedando claro con el desarrollo y análisis de la variable desempeño laboral, que existe un altísimo nivel de relación con la variable clima organizacional.

Al conocer la trascendencia de la correlación de estas variables, se incurre en que los altos directivos de la empresa si le prestan atención al clima organizacional para

potenciar a sus trabajadores y garantizar un entorno equilibrado, con un alto grado de competencia, pero sobre todo respeto.

Es necesario recalcar que esta investigación es muy importante porque estimuló diferentes contribuciones en cuanto a la metodología de estudio con resultados coherentes, medibles y confiables. Ya que, al ser un estudio cuantitativo correlacional se hizo probable disponer el nivel de ligación entre las dos variables de estudio y luego definir su correlación. Además, se alcanzó un acercamiento con el contexto actual que está viviendo nuestra sociedad con la finalidad de determinar el ambiente en la organización en relación a la variable desempeño laboral y con ello se permite aceptar la hipótesis estudiada.

Estos resultados serán completamente de mucha ayuda para la empresa al momento de plantearse posibles estrategias para resolver algunos puntos que aún están pendientes y que repercuten en la productividad y eficiencia de los resultados esperados. Se debe tener en cuenta la gestión administrativa, además de todas las áreas y trabajar en conjunto para desarrollar un plan de mejora continua.

## VI. CONCLUSIONES

1. Mediante el análisis del estudio realizado y el estadístico se obtuvo la conclusión que existe una relación significativamente alta en medio de las Variables clima organizacional y desarrollo laboral, con un Rho de Spearman igual a 0,866, y una significancia bilateral de 0. Demostrando que mientras mejor es el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral.
2. Se concluye que entre la dimensión estructura y la variable desempeño laboral existe una correlación positiva alta de 0,786 y una significancia= 0.000.
3. Se llegó a la solución que existe una correlación positiva alta de 0,758 y una significancia = 0.001, entre la dimensión responsabilidad y la variable desempeño laboral.
4. El estudio realizado dio como deducción que existe una correlación positiva alta de 0,846 y una Sig.(bilateral) = 0.000, entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral.
5. Se concluye que se encontró una correlación positiva muy alta entre el riesgo y la variable desempeño laboral, a través de la utilización del registro inferencial, bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman = 0,896 y una Sig.(bilateral) = 0.000.
6. Igualmente se concluye que existe una relación efectiva alta entre la dimensión calor-cordialidad y la variable desenvolvimiento laboral, con un Rho= 0,704 y una Sig.(bilateral) = 0.000.
7. Bajo una prueba no paramétrica de la correlación de Spearman con un Rho= 0,815 y una Sig. = 0.000, se llegó a la resolución que existe una correlación positiva alta en medio de la dimensión cooperación-apoyo y la variable desempeño laboral.

8. Así mismo se concluye que en el aspecto estándares y la variable desempeño laboral tienen como efecto un  $Rho = 0,795$ , con una significancia de  $0,000$ , lo que significa que existe una correlación enormemente significativa.
9. También se concluye que se halló una relación altamente significativa que se da con la dimensión conflicto y la variable rendimiento laboral, debido a que el  $Rho = 0,822$  con  $Sig.(bilateral) = 0$ .
10. Se concluye que hay una correlación significativa en medio de la perspectiva de identidad y la variante desempeño laboral, en vista de que el  $Rho = 0,793$  con  $Sig.(bilateral) = 0$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se le recomienda al gerente general seguir fortaleciendo el clima organizacional, puesto que de esta manera seguirá mejorando el desempeño de sus colaboradores. El capital humano es sumamente elemental para la obtención de los objetivos de una organización y su bienestar debe ser prioridad. Trabajadores contentos, empresas exitosas.
2. A la gerencia se le recomienda fomentar una cultura de retroalimentación, en donde se tomen en cuenta las opiniones de los colaboradores, el saber qué inconvenientes tuvieron en el transcurso del día, y cómo solucionaron dicho inconveniente, para plantear nuevas alternativas de solución ante nuevas problemáticas.
3. El área de recursos humanos debe replantear oportunidades de mejora continua en el ámbito personal y profesional, con incrementos salariales, incentivos monetarios y no monetarios y reconocimientos de acuerdo al cumplimiento de las metas que se tiene como empresa.
4. La gerencia de la mano del área de recursos humanos debe fortalecer el desempeño laboral mediante capacitaciones constantes y de acuerdo al área en que se encuentren, siempre con un monitoreo de los resultados de dichas capacitaciones.
5. El área de recursos humanos debe verificar el proceso de contratación de personal de acuerdo a las competencias requeridas para el puesto y priorizando el crecimiento de su propio personal.
6. El área de recursos humanos debe implementar talleres de habilidades blandas para mejorar la relación, la comunicación y el trabajo de cada integrante del equipo y también la atención al público en general.

## REFERENCIAS

Álvarez, C. C. & Muñoz, C. G. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de un Supermercado de la ciudad de Villahermosa, estado de Tabasco, México*. [Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. Repositorio UJAT. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465566915002/html/>

Apaza, M. (2018). *Percepción del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de la Empresa Municipal de Saneamiento Básico de Puno S.A. Perú, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio UNAP. [http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny\\_Apaza\\_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8130/Marleny_Apaza_Miranda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Araujo, A. (2018). *Empowerment y el compromiso organizacional de los colaboradores del Supermercado Plaza Veá – Ate, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://1library.co/document/ydv63ggy-motivacion-relacion-desempeno-laboral-trabajadores-supermercado-ebony-distrito.html>

Arispe, C; Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L & Arellano, C. (2020). *La investigación científica- Una aproximación para los estudios de posgrado. (1ª ed.)*. Universidad Internacional del Ecuador. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENT%20%8DFICA.pdf>

Arriola, M. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores del área de Banca de Negocios de una Entidad Financiera en Trujillo*. [Tesis para maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29856/Arriola%20Pe%c3%b1a%20Marlenee%20Franshesca%e2%80%8b.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barboza, S., Rivera, R. y Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 9(1), 92-101. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/166/198>



Bordas, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Universidad Nacional de Educación a distancia.

Bustamante, M. & Anticona, D. (2018). *Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Vea, Trujillo 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13259>

Cabrera, E. & Morón, E. (2017). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Nassi Ingeniería & Proyectos S.A.C., Trujillo, 2016* [tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio UPN. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13268/Cabrera%20Quiroz%20Edson%20Ayrton%20-%20Moron%20Alvarez%20Elisa%20Yeny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canales-Farah, A., López-Gómez J. y Napán-Yactayo, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinomía*, 37(158), 104-112. <https://www.fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revistakoinonia/article/view/1217>

Castro, C. L. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Supermercado Ebony en el distrito de San Borja* [tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3096/ADM-T030\\_70012189\\_T%20CASTRO%20VARGAS%20CARMEN%20LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3096/ADM-T030_70012189_T%20CASTRO%20VARGAS%20CARMEN%20LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chagraj Ameri, N., Ramos Y Yovera, S., Neri Ayala, A., Maguiña Maza, R. y Hidalgo Vasquez, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2). <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. (5<sup>ta</sup>. ed. y trad.). Editorial Nomos S.A. (original publicado en 2000).

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (2da. ed.). McGraw-Hill Interamericana.

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>

Conexión ESAN. (2020, 12 de agosto) *¿Cómo mantener un buen clima laboral en tiempos de pandemia?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-mantener-un-buen-clima-laboral-en-tiempos-de-pandemia>

Cruz, E. A. & Cruz Zelada L. (2020). *Gestión del talento humano y Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de UGEL Pacasmayo, 2020*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60961/Cruz\\_SEA-Cruz\\_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60961/Cruz_SEA-Cruz_ZLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuero, J. M. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Antonio Nariño]. Repositorio UAN. [http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4615/2/2021\\_JohisyCuero.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/4615/2/2021_JohisyCuero.pdf)

Esan Graduate School of Business (2019, 05 de setiembre). *Rotación laboral en el Perú: ¿qué hacer para disminuirla?* <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/rotacion-laboral-en-el-peru-que-hacer-para-disminuirla>

El Comercio. (2022, 5 de marzo) *Consumo masivo y “retail” se muestra como los sectores que más crecerían en el 2022*. <https://elcomercio.pe/economia/consumo-masivo-y-retail-se-muestra-como-los-sectores-que-mas-crecerian-en-2022-rmmn-noticia/?ref=ecr>

Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica*. (1era. ed.). Editorial Teseo – UAI. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13259/Anticona%20Jicaro%20Diana%20Victoria%20->

[%20Bustamante%20Rodriguez%20Manuel%20Ilich.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Gestión. (2022, 1 de marzo) *Consumo masivo y retail serían los sectores que más crecerán en el 2022*. <https://gestion.pe/economia/consumo-masivo-y-retail-seran-los-sectores-que-mas-creceran-en-el-2022-segun-adecco-rmmn-noticia/>

Iscandarau, R. (2018). Talent management as a method of development of the human capital of the Company. *Revista San Gregorio*, 2(25), 106-113. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6841022>

Kuhl, R. & Sanchez, G. (2007). *La dispersión retributiva y su efecto en la eficiencia organizacional: un modelo de investigación*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. <https://books.google.com.pe/books?id=YE7KXjb3uGoC&pg=PA12&dq=recompensa+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHkaGB5JX3AhVTTTABHfMsDDcQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=recompensa%20definicion&f=false>

Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University

Llumpo, B. & Valdera, L. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Pacasmayo - San Pedro de LLoc, 2020*. [Tesis para licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo\\_CBA-Valdera\\_SLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58851/Llumpo_CBA-Valdera_SLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López, A. A. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>

Medina, J., Boisier, S., Quintero, R., Cruz, F., Cabo, C. y Tello, C. (2003). *Cuaderno de Administración: Prospectiva territorial y desarrollo regional*. ISSN:0120-4645.

Editorial Facultad de Ciencias de la Administración.  
[http://fayol.univalle.edu.co/Publicaciones/pagina%20web/Articulos/29-Cuadernos de Administracion \(Junio-2003\)/29-Cuadernos de Administracion \(Junio-2003\).pdf](http://fayol.univalle.edu.co/Publicaciones/pagina%20web/Articulos/29-Cuadernos de Administracion (Junio-2003)/29-Cuadernos de Administracion (Junio-2003).pdf)

Mateus, L. (2018). Assessment performance. Case of National Assembly of Angola. *Revista de Universidad Agostinho Neto*. 39(2), 75-89. Recuperado de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-%2059362018000200115&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-%2059362018000200115&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Mendez, C. (2006). *Clima Organizacional en Colombia. El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial Universidad de Rosario.

Mendoza, W. (2021). *Clima Organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Belén de Trujillo, 2020*. [Tesis para licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17856/MENDOZA%20YEN QUE%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Obispo, D. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados peruanos S.A sede la Bolichera – 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Autónoma. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/592/DIEGO%20ARMANDO%20OBISPO%20CAMACHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE] (2000). *Comercio internacional y estándares de labores básicos*. <https://www.oecd.org/employment/emp/1888610.pdf>

Ortiz, R. C. (2018). *Clima Organizacional y su relación con el estilo de liderazgo directivo en el Colegio Público del Poder Ciudadano “Benjamín Zeledón Rodríguez”, ubicado en el barrio El Recreo, Distrito III Municipio de Managua, durante el II semestre del año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN.

- Pacheco, E. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de la empresa Hipermercados TOTTUS Centro de Distribución Huachipa Unidad Secos 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40163/Pacheco\\_LEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40163/Pacheco_LEJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pan American Health Organization, & World Health Organization. (2020). Epidemiological Alert (pp. 1–9). <https://www.paho.org/en>
- Paredes-Floril, P. y Quiroz Díaz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 1(46). <https://doi.org/http:10.36097/rsan.v1i46.1431>
- Ramírez, T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Randstad. (2020, 17 de julio) \* *Teletrabajo en cuarentena y clima laboral ¿Cómo afecta?* <https://www.randstad.cl/mercado-laboral/liderazgo/teletrabajo-en-cuarentena-y-clima-laboral-como-afecta/>
- Reyes, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19, 2021*. [Tesis para doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70589/Reyes\\_ARP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70589/Reyes_ARP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, J., Martínez, E., Duana, D., & Hernández, T. (2020). *Medición del clima organizacional en una Pyme del sector servicios de la región centro de Hidalgo*. *Revista GEON*, 7(1). <https://doi.org/10.22579/23463910.154>
- Romero, F. y Urdaneta, E. (2019). *Job Perfomance and Service Quality of Administrative Personnel in Private Universities. (Venezuela)*. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4(7), 66- 79. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>

Saif, R., Mohsin, S., Muhammad, F., & Muhammad, J. (2020). *Impact of leadership behavior of a project manager on his/her subordinate's job-attitudes and job-outcomes*. *Asia Pacific Management Review*.

Sánchez, M., & Bresó, E. (2020). In pursuit of work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15).  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>

Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. – Quito*. [Tesis para maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio UASB.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Sittar, K., & Hussain, A. (2020). Relationship of work engagements and job performance of University Teachers. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 167-183.

Steinbauer, R., Renn, R., Chen, S., & Rhew, N. (2018). Workplace ostracism, selfregulation, and job performance: Moderating role of intrinsic work motivation. *Journal of Social Psychology*, 158(6), 767-783.  
<https://doi.org/10.1080/00224545.2018.1424110>.

Sthephan B. G. (1990). *Estructura y significación de Pedro Paramo*. Universidad Simón Bolívar.

Sultana, A. (2020). Multidimensionality of job performance: An empirical assessment through scale development. *İlköğretim Online*, 19(4), 2467-2483.  
<https://doi.org/10.17051/ilkonline.2020.764615>

Theuri, M., Macharia, S., y Kamau, A. (2020) "An Assessment of the Influence of Working Environment on Service Delivery in the Public Health Sector in Nyeri County, Kenya." *Manag Econ Res J*, 6(1).  
<https://doi.org/10.18639/MERJ.2020.961199>

Torres, J. & Jaramillo O. (Ed.). (2014). *Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano*. Editorial Universidad del Norte.

Vásquez, Nieto, Sánchez y Cepeda (2021). Methodological proposal for knowledge network exploration in a graph database of CENACE's Knowledge Management System.

Vela L. S. (2004). *Gestión por competencias, el reto compartido del crecimiento personal y de la organización*. ESIC Editorial.

Viera, F. A. (2020). *Impacto del manejo de comunicación organizacional por supermercados en la percepción del consumidor durante la COVID 19*. [Tesis para bachiller, Universidad Peruana de ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654935/VieraC\\_F.pdf?sequence=3](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654935/VieraC_F.pdf?sequence=3)

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022							
AUTORA: Gallo Capristán Jacy							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p><b>1-</b> ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de estructura en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p> <p><b>2-</b> ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de responsabilidad en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p> <p><b>3-</b> ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de Recompensa en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p><b>1-</b> Determinar la relación entre la dimensión de estructura y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p><b>2-</b> Determinar la relación entre la dimensión de responsabilidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p><b>3-</b> Determinar la relación entre la dimensión de Recompensa y el desempeño laboral en los colaboradores de un</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p><b>1-</b> Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de estructura en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p><b>2-</b> Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de Responsabilidad en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p><b>3-</b> Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de Recompensa en los</p>	<b>Variable independiente: Clima organizacional</b>			<b>Nivel y rango</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>		<b>Escala</b>
			Estructura	Funciones definidas Autoridad Burocracia	1-10		Escala: Ordinal.
			Responsabilidad	Confianza Iniciativa Aplicación al trabajo	11-17		Opciones de respuesta del cuestionario:
			Recompensa	Realización personal Estimulo Crítica	18-23		1: Totalmente en desacuerdo
			Riesgo	Forma de trabajo Desarrollo de la organización Toma de decisiones	24-28		2: En desacuerdo
			Calor-cordialidad	Ambiente de amistad Ambiente cómodo y relajado Relaciones sociales.	29-33		3: Indiferente
Cooperación-apoyo	Exigencia Persistencia Compañerismo	34-39	4: De acuerdo				
			5: Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto			



<p>4- ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de Riesgo en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p>hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p>4- Determinar la relación entre la dimensión de Riesgo y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p> <p>4- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de Riesgo en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>Estándares</p>	<p>Rendimiento en el trabajo Mejora constante Filosofía de trabajo</p>	<p>40-44</p>				
<p>5- ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de Calor-cordialidad en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p>5- Determinar la relación entre la dimensión de Calor-cordialidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>5- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de Calor-cordialidad en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>Conflicto</p>	<p>Discrepancias Puntos de vista opuestos Honestidad</p>	<p>45-49</p>				
<p>6- ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de cooperación y apoyo en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p>6- Determinar la relación entre la dimensión de cooperación y apoyo y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>6- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de cooperación y apoyo en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>Identidad</p>	<p>Sentido de pertenencia Satisfacción Lealtad</p>	<p>50-53</p>				
<p>7- ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de Estándares en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p>7- Determinar la relación entre la dimensión de Estándares y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>7- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de Estándares en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p><b>Variable dependiente: Desempeño laboral</b></p>					<p><b>Escalas</b></p>	<p><b>Nivel y rango</b></p>
<p>8- ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de conflicto en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p>8- Determinar la relación entre la dimensión de conflicto y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>8- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de conflicto en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>	<p><b>Ítems</b></p>	<p>Escala: Ordinal.</p>	<p>Bajo Medio Alto</p>		
<p>9- ¿En qué medida se relaciona el desempeño laboral con la dimensión de identidad en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?</p>	<p>9- Determinar la relación entre la dimensión de identidad y el desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>9- Existe relación directa entre el desempeño laboral y la dimensión de identidad en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022</p>	<p>Funciones</p>	<p>Conocimiento del trabajo Capacidad de análisis</p>	<p>1-8</p>	<p>Opciones de respuesta del cuestionario:</p>			
			<p>Rendimiento</p>	<p>Resolución de problemas Compromiso Trabajo en equipo Ausentismo</p>	<p>9-24</p>	<p>1: Totalmente en desacuerdo</p>			
			<p>Comportamiento</p>	<p>Habilidad Actitud Satisfacción</p>	<p>25-36</p>	<p>2: En desacuerdo</p>			
						<p>3: Indiferente</p>			
						<p>4: De acuerdo</p>			
						<p>5: Totalmente de acuerdo</p>			

	de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022	hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022					
--	---	---	--	--	--	--	--

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V1</b> <b>Clima Organizacional</b>	<p>Es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. (Litwin y Stringer, 1968)</p>	<p>Para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento que fue construido por Litwin y Stringer. El instrumento en su formato original está conformado por 53 preguntas, distribuidos en 9 dimensiones en escala tipo Likert. Las escalas son: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto</p>	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funciones definidas</li> <li>• Autoridad</li> <li>• Burocracia</li> </ul>	<p><b>Escala: Ordinal.</b></p> <p><b>Opciones de respuesta del cuestionario:</b></p> <p><b>1: Totalmente en desacuerdo</b></p> <p><b>2: En desacuerdo</b></p> <p><b>3: Indiferente</b></p> <p><b>4: De acuerdo</b></p> <p><b>5: Totalmente de</b></p>
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Aplicación al trabajo</li> </ul>	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización personal</li> <li>• Estimulo</li> <li>• Crítica</li> </ul>	

		e identidad	Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de trabajo</li> <li>• Desarrollo de la organización</li> <li>• Toma de decisiones</li> </ul>	<b>acuerdo</b>
			Calor-cordialidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente de amistad</li> <li>• Ambiente cómodo y relajado</li> <li>• Relaciones sociales.</li> </ul>	
			Cooperación- apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencia</li> <li>• Persistencia</li> <li>• Compañerismo</li> </ul>	
			Estándares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimiento en el trabajo</li> <li>• Mejora constante</li> <li>• Filosofía de trabajo</li> </ul>	
			Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Discrepancias</li> <li>• Puntos de vista opuestos</li> <li>• Honestidad</li> </ul>	

			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentido de pertenencia</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Lealtad</li> </ul>	
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>V2 Desempeño Laboral</b>	Es el nivel en el que una persona se une al lugar de trabajo, coopera con él y evalúa el desempeño como un placer básico. (Robbins, 2009)	Se ha considerado la teoría expuesta por Pernía, K. Y Carrera, M. (2014, p.36) quien determina un alcance de evaluación, a través de las funciones, comportamiento, y rendimiento que manifiesta el colaborador, en su centro de labor.  El cuestionario a utilizar es basado en la teoría de Gaspar (2011)"	Funciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del trabajo</li> <li>• Capacidad de análisis</li> </ul>	<b>Escala: Ordinal.</b>  <b>Opciones de respuesta del cuestionario:</b>  <b>1: Totalmente en desacuerdo</b>  <b>2: En desacuerdo</b>  <b>3: Indiferente</b>
			Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Compromiso</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Ausentismo</li> </ul>	

		Manual de Recursos Humanos” consta de 36 preguntas teniendo en cuenta las dimensiones antes mencionadas.	Comportamiento	•	<b>4: De acuerdo</b> <b>5: Totalmente de acuerdo</b>
--	--	--	----------------	---	---

**Anexo 3: Fiabilidad de variables mencionadas**

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Clima Organizacional	,970	53
Desempeño laboral	,956	36

Fuente: Software SPSS

#### Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

##### Questionario para evaluar el clima organizacional

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, evaluar el clima organizacional en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el número que crea correspondiente.

(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO (2) EN DESACUERDO (3) INDIFERENTE 4) DE ACUERDO (5) TOTALMENTE DE ACUERDO

##### CLIMA ORGNIZACIONAL

Ítem	DIMENSIÓN: ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
	<b>FIUNCIONES DEFINIDAS</b>					
1	En esta organización las tareas están claramente definidas.					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.					
3	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.					
4	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar.					
5	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
	<b>AUTORIDAD</b>					
6	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones					
7	Conozco claramente las políticas de esta organización.					
	<b>BUROCRACIA</b>					
8	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.					
9	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
10	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
	<b>DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
Ítem	<b>CONFIANZA</b>					
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.					



12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
	<b>INICIATIVA</b>					
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
	<b>APLICACIÓN AL TRABAJO</b>					
16	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.					
	<b>DIMENSIÓN: RECOMPENSA</b>	1	2	3	4	5
Ítem	<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>					
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
	<b>ESTÍMULO</b>					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
	<b>CRÍTICA</b>					
21	En esta organización hay muchísima crítica.					
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23	Cuando cometo un error me sancionan.					
	<b>DIMENSIÓN: RIESGO</b>	1	2	3	4	5
Ítem	<b>FORMA DE TRABAJO</b>					
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos					

	<b>DESARROLLO DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia.					
	<b>TOMA DE DECISIONES</b>					
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea.					
Ítem	<b>DIMENSIÓN: CALOR-CORDIALIDAD</b>	1	2	3	4	5
	<b>AMBIENTE AMISTAD</b>					
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.					
	<b>AMBIENTE CÓMODO Y RELAJADO</b>					
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
	<b>RELACIONES SOCIALES</b>					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.					
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.					
Ítem	<b>DIMENSIÓN: COOPERACIÓN- APOYO</b>	1	2	3	4	5
	<b>EXIGENCIA</b>					
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto					
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
	<b>PERSISTENCIA</b>					
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					
	<b>COMPAÑERISMO</b>					

38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño y el de mis compañeros.					
Ítem	<b>DIMENSIÓN: ESTÁNDARES</b>	1	2	3	4	5
	<b>RENDIMIENTO EN EL TRABAJO</b>					
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.					
	<b>MEJORA CONSTANTE</b>					
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.					
	<b>Filosofía de trabajo</b>					
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.					
Ítem	<b>DIMENSIÓN: CONFLICTO</b>	1	2	3	4	5
	<b>DISCREPANCIAS</b>					
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					
	<b>PUNTO DE VISTA OPUESTOS</b>					
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					
48	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
	<b>HONESTIDAD</b>					
49	Lo más importante en la organización, es tomar decisiones donde prevalezca la honestidad.					
Ítem	<b>DIMENSIÓN: IDENTIDAD</b>	1	2	3	4	5
	<b>SENTIDO DE PERTENENCIA</b>					

50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.					
<b>SATISFACIÓN</b>						
51	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
<b>LEALTAD</b>						
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

### Anexo 5: Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, evaluar el desempeño laboral en los colaboradores un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el número que crea correspondiente.

(1) TOTALMENTE EN DESACUERDO (2) EN DESACUERDO (3) INDIFERENTE 4) DE ACUERDO (5) TOTALMENTE DE ACUERDO

#### DESEMPEÑO LABORAL

Ítem	DIMENSIÓN: FUNCIONES	1	2	3	4	5
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO					
1	El personal tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	El personal cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
	CAPACIDAD DE ANÁLISIS					
5	El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.					
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO					
	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS					
9	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
10	El personal soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
11	El personal mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					

12	El personal plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.							
<b>AUSENTISMO</b>								
13	El personal constantemente llega tarde a su centro de labor.							
14	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.							
15	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.							
16	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.							
<b>COMPROMISO</b>								
17	Considero que el personal se siente identificado con la organización.							
18	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.							
19	El personal no tiene registro de salidas antes del horario establecido.							
20	El personal constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.							
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>								
21	El personal no tiene dificultades para trabajar en equipo.							
22	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.							
23	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.							
24	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.							
<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO</b>								
Ítem	<b>HABILIDADES</b>							
25	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.							
26	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.							
27	El personal es eficiente en el desarrollo de sus funciones.							
28	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.							

	<b>ACTITUD</b>					
29	El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta					
30	El personal sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					
31	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
32	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
	<b>SATISFACCIÓN</b>					
33	El personal está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					
34	El personal está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
35	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
36	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					

## Anexo 6: Carta de autorización



### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Pacasmayo, 19 de mayo 2022

Señores

Universidad César Vallejo de Trujillo.

Por medio de la presente, yo, Paul Quintero Zumaran, identificado con DNI N°18211732, representante de la empresa Hipermercados Tottus S.A. Pacasmayo, identificada con RUC N° 20508565934 en pleno uso de mis facultades autorizo la investigación titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de Hipermercados Tottus S.A, Pacasmayo 2022", trabajo de investigación de la Universidad César Vallejo filial Trujillo a cargo de Gallo Capristan Jacsy Rosandra.

Atentamente,

  
Paul Quintero Zumaran  
Gerente de Tienda  
HIPERMERCADOS TOTTUS  
PACASMAYO



## Anexo 7: Validación por juicio de expertos



RELACIONES SOCIALES								
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	X		x		x		
32	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.	X		x		x		
33	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.	X		x		x		
Ítem	DIMENSIÓN: COOPERACIÓN- APOYO	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
	EXIGENCIA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto	X		x		x		
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	X		x		x		
PERSISTENCIA								
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	X		x		x		
37	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.	X		x		x		
COMPAÑERISMO								
38	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño	X		x		x		

39	Me siento orgulloso de mi desempeño y el de mis compañeros.	X		x		x		
Ítem	<b>DIMENSIÓN: ESTÁNDARES</b>	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
	<b>RENDIMIENTO EN EL TRABAJO</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	X		x		x		
	<b>MEJORA CONSTANTE</b>							
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	X		x		x		
	<b>Filosofía de trabajo</b>							
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	X		x		x		
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	X		x		x		
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc.	X		x		x		
Ítem	<b>DIMENSIÓN: CONFLICTO</b>	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
	<b>DISCREPANCIAS</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.	X		x		x		

53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: MENDEZ SILVA LUIS            DNI: 42337151

**Especialidad del validador:** Gestión del Talento Humano

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2022




Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL DESEMPEÑO LABORAL**

Ítem	DIMENSIÓN: FUNCIONES	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
	CONOCIMIENTO DEL TRABAJO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.	X		x		x		
2	El personal se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	X		x		x		
3	El personal cuenta con autonomía para la toma de decisiones.	X		x		x		
4	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.	X		x		x		
	<b>CAPACIDAD DE ANÁLISIS</b>							
5	El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	X		x		x		
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.	X		x		x		
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.	X		x		x		
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.	X		x		x		
Ítem	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
	RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.	X		x		x		

10	El personal soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.	X		x		x		
11	El personal mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.	X		x		x		
12	El personal plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.	X		x		x		
	<b>AUSENTISMO</b>							
13	El personal constantemente llega tarde a su centro de labor.	X		x		x		
14	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.	X		x		x		
15	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.	X		x		x		
16	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.	X		x		x		
	<b>COMPROMISO</b>							
17	Considero que el personal se siente identificado con la organización.	X		x		x		
18	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	X		x		x		
19	El personal no tiene registro de salidas antes del horario establecido.	X		x		x		
20	El personal constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.	X		x		x		
	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>							
21	El personal no tiene dificultades para trabajar en equipo.	X		x		x		

22	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	X		x		x		
23	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.	X		x		x		
24	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.	X		x		x		
Ítem	<b>DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO</b>	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		SUGERENCIAS
	<b>HABILIDADES</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.	X		x		x		
26	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.	X		x		x		
27	El personal es eficiente en el desarrollo de sus funciones.	X		x		x		
28	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.	X		x		x		
	<b>ACTITUD</b>							
29	El personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta	X		x		x		
30	El personal sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.	X		x		x		
31	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	X		x		x		
32	El colaborador evita conflictos entre compañeros.	X		x		x		
	<b>SATISFACCIÓN</b>							

33	El personal está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.	X		X		X		
34	El personal está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.	X		X		X		
35	El colaborador está contento con el salario obtenido.	X		X		X		
36	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]           No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: MENDEZ SILVA LUIS           DNI: 42337151

Especialidad del validador: Gestión del Talento Humano

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2022




Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** MBA. CAMONES CAMONES GABI ROSARIO            **DNI: 70472864**

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

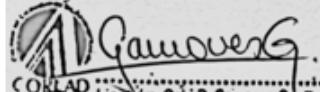
**18 de Mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CLAD** Lic. Gabi R. Camones Camones  
CLAD N° 22797

**Firma del Experto**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    Aplicable [ **X** ]            Aplicable después de corregir [ ]            No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. INFANTES CRUZ MILAGROS ADRIANA    DNI: 48304271

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2022



Milagros A. Infantes Cruz  
PSICOLOGA - PSICOTERAPEUTA  
C.Ps.P. 27281

Firma del Experto

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL DESEMPEÑO LABORAL**

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Sí hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. INFANTES CRUZ MILAGROS ADRIANA    DNI: 48304271

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

18 de Mayo del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Milagros A. Infantes Cruz  
PSICOLOGA - PSICOTERAPEUTA  
C.Ps.P. 27281

Firma del Experto



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ **X** ]            Aplicable después de corregir [   ]            No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. INFANTES CRUZ MILAGROS ADRIANA    DNI: 48304271

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

18 de Mayo del 2022

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**Milagros A. Infantes Cruz**  
PSICOLOGA - PSICOTERAPEUTA  
C.P.S.P. 27281  
-----

Firma del Experto

# Anexo 8: Base de datos

## Cima Organizacional y Desempeño laboral

BASE DE DATOS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Estructura	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Responsabilidad	P18	P19
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	5	5	4	5	5	32	5	5
2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	4	4	3	3	2	3	4	23	3	3
3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	44	4	4	4	5	4	4	5	30	4	5
4	5	5	2	5	3	5	5	2	5	5	42	4	4	5	5	2	5	3	28	5	5
5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	4	3	27	4	4
6	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	42	4	2	5	5	3	4	4	27	5	5
7	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44	4	2	5	4	4	5	4	28	5	4
8	5	5	2	5	2	5	5	2	5	2	38	4	4	5	5	2	5	2	27	5	5
9	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	30	4	4	3	3	2	3	4	23	3	3
10	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	44	4	4	4	4	4	4	3	30	4	5
11	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42	5	5	4	5	4	4	4	31	4	5
12	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	44	4	4	5	5	2	5	5	30	5	5
13	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4
14	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	2	4	4	26	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	4	4	4	5	5	5	5	30	5	5
16	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	48	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	4	4	4	5	5	5	5	30	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	4	4	4	5	5	5	5	30	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4	4	4	5	5	5	5	30	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	48	4	4	4	5	5	5	5	30	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	46	4	4	4	5	5	5	5	31	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4
23	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	46	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4
24	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	36	5	4	4	3	5	4	3	28	4	3
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	36	4	4	4	3	4	4	3	26	4	3
26	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	38	5	4	4	3	5	4	3	28	4	3
27	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	4	4	5	4	4	5	5	32	5	4
28	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4
29	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	42	4	2	5	5	3	4	4	27	5	5
30	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38	1	3	4	4	3	4	4	23	4	4
31	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44	5	5	4	4	5	4	4	32	5	4
32	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	46	4	5	4	4	5	4	5	32	5	4
33	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	32	3	3	3	3	3	3	3	22	3	2
34	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	38	5	4	4	3	5	4	3	28	4	3

# Anexo 9

BASE DE DATOS

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Funciones	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	4	2	5	5	2	5	2	29	4	4	2	5	5	2	5	2	4	4	2	5
2	2	2	2	3	3	2	3	4	21	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3
3	3	3	4	4	5	4	4	5	32	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
4	3	3	4	4	5	4	4	5	32	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
5	4	4	2	5	5	2	5	5	32	4	4	2	5	5	2	5	5	4	4	2	5
6	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	2	5	5	2	5	2	29	4	4	2	5	5	2	5	2	4	4	2	5
13	2	2	2	3	3	2	3	4	21	2	2	2	3	3	2	3	4	2	2	2	3
14	3	3	4	4	5	4	4	5	32	3	3	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
15	3	3	4	4	5	4	4	4	31	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4
16	4	4	2	5	5	2	5	5	32	4	4	2	5	5	2	5	5	4	4	2	5
17	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
18	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	4	4	4	35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
24	3	3	5	4	3	5	4	3	30	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	4
25	3	3	4	4	3	4	4	3	28	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
26	3	3	5	4	3	5	4	3	30	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	4
27	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
28	4	4	2	4	4	2	4	4	28	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	4	3	4	4	3	33	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
31	2	2	4	5	4	4	5	4	30	2	2	4	5	4	4	5	4	2	2	4	5
32	5	5	4	5	4	4	5	5	37	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5
33	5	5	3	3	3	2	3	3	29	5	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
34	3	3	5	4	3	5	4	3	30	3	3	5	4	3	5	4	3	3	3	5	4

### Baremo para la variable clima organizacional

	Alto	Medio	Bajo
Estructura	38 – 50	24 – 37	10 – 23
Responsabilidad	27 – 35	17 – 26	7 – 16
Recompensa	23 – 30	14 – 22	6 – 13
Riesgo	19 – 25	12 – 18	5 – 11
Calor-cordialidad	19 – 25	12 – 18	5 – 11
Cooperación- apoyo	23 – 30	14 – 22	6 – 13
Estándares	19 – 25	12 – 18	5 – 11
Conflicto	19 – 25	12 – 18	5 – 11
Identidad	16 – 20	10 – 15	5 – 9
Escala general	162 – 220	103 – 161	44 – 102

*Nota: Elaboración propia*

### Baremo para la variable desempeño laboral

	Alto	Medio	Bajo
Funciones	30 – 40	19 – 29	8 – 18
Rendimiento	60 – 80	38 – 59	16 -37
Comportamiento	41 – 55	26 – 40	11 – 25
Escala general	134 – 180	85 – 133	36 – 84

*Nota: Elaboración propia*

### Anexo 10: FICHA TÉCNICA CLIMA ORGANIZACIONAL

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022
ENTIDAD EN EVALUACIÓN	Hipermercado de Pacasmayo
VARIABLE	Clima Organizacional
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022
POBLACIÓN	85 trabajadores
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	1 cuestionario de Clima Organizacional
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Litwin y Stringer
ADAPTADO POR:	Gallo Capristan Jacsy

## 11: FICHA TÉCNICA DESEMPEÑO LABORAL

NOMBRE DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022
ENTIDAD EN EVALUACIÓN	Hipermercado de Pacasmayo
VARIABLE	Desempeño Laboral
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022?
OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un hipermercado, ubicado en la ciudad de Pacasmayo, 2022
POBLACIÓN	85 trabajadores
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN	1 cuestionario de Desempeño Laboral
AUTOR DEL INSTRUMENTO	Gaspar (2011)
ADAPTADO POR:	Gallo Capristan Jacsy