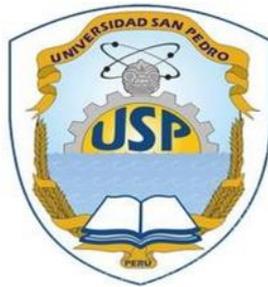


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE
HIPERMERCADOS TOTTUS CHIMBOTE – 2021.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración

Autor:

Rodríguez Hidalgo, Edwi Jean Pierre

ORCID: 0000-0001-5831-2785

Asesor:

López Morillas, Alejandro

ORCID: 0000-0003-1263-6865

CHIMBOTE – PERÚ

2021

1. Palabras clave

Tema	Clima Organizacional, Desempeño Laboral
Especialidad	Administración

Líneas de Investigación

Línea de Investigación OCDE	Talento Humano
Área	Ciencias Sociales
Sub – área	Economía y Negocios
Disciplina	Negocios y Management

Keywords

Tema	Organizational Climate, Work Performance
Speciality	Administration

Lines of Investigation

Line of Research OCDE	Human Talent
Área	Social Sciences
Sub – Área	Economy and Business
Discipline	Organizational Behavior

2. Título

**Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de
Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.**

3. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito describir la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercado Tottus Chimbote 2021.

Este trabajo utilizó un tipo de investigación descriptiva correlacional, con diseño no experimental, de corte transversal, con un enfoque cuantitativo.

La población estuvo constituida por 150 colaboradores, de la que se extrajo una muestra representativa de 85 colaboradores, utilizando el método probabilístico. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario a los colaboradores para poder evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral de los mismos.

Como resultado se obtuvo que si existe una relación significativa entre las variables, clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote 2021 con un p-valor 0.000 menor que 0.05. En consecuencia, se acepta la hipótesis de estudio.

4. Abstract

The purpose of this research work was to describe the relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of Hipermercado Tottus Chimbote 2021.

This work used a type of correlational descriptive research, with a non-experimental, cross-sectional design, with a quantitative approach.

The population consisted of 150 collaborators, from which a representative sample of 85 collaborators was extracted, using the probabilistic method. As a technique the survey was used and as an instrument the questionnaire was applied to the collaborators to evaluate the organizational climate and their work performance.

As a result, it was obtained that if there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of Hipermercado Tottus Chimbote 2021 with a p-value 0.000 less than 0.05. Consequently, the study hypothesis is accepted.

Índice

1. Palabras clave	i
2. Título	ii
3. Resumen	iii
4. Abstract.....	iv
5. Introducción.....	1
6. Metodología.....	19
6.1. Tipo y diseño de investigación.....	19
6.2. Población y muestra	20
6.3. Técnicas e instrumentos de investigación	22
6.4. Procesamiento análisis de la información	22
7. Resultados.....	24
7.1. Descripción de los Resultados	24
7.2. Caracterización de las Variables	28
7.3. Prueba de Normalidad.....	32
7.4. Contrastación de Hipótesis.....	33
8. Análisis y discusión	44
9. Conclusiones y recomendaciones.....	50
10. Agradecimiento.....	54
11. Referencias bibliográficas.....	55
12. Anexos y apéndices	60
Anexo 1: Matriz de Consistencia	60
Anexo 2: Cuestionario.....	61
Anexo 3: Base de datos de la Prueba Piloto.....	64
Anexo 4:Análisis de Confiabilidad	65
Anexo 5: Juicio de Expertos	66

Índice de Tablas y Figuras

Tabla 01: Nivel del Clima Organizacional.	24
Tabla 02: Nivel de las dimensiones del Clima Organizacional.	25
Tabla 03: Nivel del Desempeño Laboral.	26
Tabla 04: Nivel de las dimensiones de Desempeño Laboral.	27
Tabla 05: Caracterización del Clima Organizacional.	28
Tabla 06: Caracterización del Desempeño Laboral.	30
Tabla 07: Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov para las variables y dimensiones del Clima Organizacional y Desempeño Laboral	32
Tabla 08: El trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote - 2021.	33
Tabla 09: Correlación del trabajo en equipo con el desempeño laboral.	34
Tabla 10: Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.	35
Tabla 11: El apoyo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote - 2021.	36
Tabla 12: Correlación del Apoyo con el Desempeño Laboral.	37
Tabla 13: La comunicación y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote - 2021.	38
Tabla 14: Correlación de la Comunicación con el Desempeño Laboral	39
Tabla 15: La Equidad y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote - 2021.	40
Tabla 16: Correlación de la Equidad con el Desempeño Laboral	41
Tabla 17: El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.	42
Tabla 18: Correlación del Clima Organización con el Desempeño Laboral	43

5. Introducción

Es indudable que los antecedentes son una parte muy esencial en el trabajo de investigación por lo que a continuación se detalla:

Palomino & Peña (2016), concluyeron que al clima organizacional lo clasificaron como bueno, debido a la motivación que los trabajadores perciben y el control que poseen al instante de ejercer sus respectivas funciones. También se pudo comprobar que los puntos más inconsistentes se encontraron en relación con la capacidad que se tiene para la toma de decisiones, y las relaciones con el equipo de trabajo. Otra de las conclusiones, fue que el desempeño laboral se catalogó como bueno, en este caso las dimensiones con más fortalezas dentro de la organización fueron las competencias y las destrezas, juntamente con la motivación que adoptan para desarrollar sus tareas.

Lasluisa (2016), concluyó que el clima laboral existente en una empresa tiene una clara incidencia en el desempeño laboral de cada uno de los colaboradores, pues el éxito depende de los niveles de satisfacción así mismo con el compromiso que tiene el trabajador con la empresa. Los resultados logrados registran que el clima que se maneja internamente en la empresa Capolivery.Cía. Ltda es inadecuado, ya que la comunicación entre compañeros de trabajo, las relaciones interpersonales y el liderazgo; impiden que se genere un ambiente adecuado de trabajo participativo, teniendo así influencia en el bienestar del trabajador a la hora de cumplir con las obligaciones requeridas para su puesto de trabajo.

Huacon (2019), determinó que entre los docentes de la unidad educativa “Agustín Castro Espinoza” (Guayaquil – Ecuador) existe una significativa relación entre las variables (clima laboral y desempeño); dado que el valor hallado de correlación de Pearson es de 0,855 y significancia de 0,000. La

obtención de resultados manifiesta que el 43.8% aprecia el clima laboral como poco adecuado y de nivel regular el desempeño de los docentes de la institución.

Herrera & Farroñan (2016), concluyeron que existe un desconcierto por parte de los trabajadores en referencia al clima laboral que coexiste en la Empresa Comercial G&M S.A.C. Esto es consecuencia a que hay desmotivación en los trabajadores, debido a que los superiores no reconocen la labor realizada por los trabajadores. En referencia al análisis del desempeño de los empleadores, se evidencia una gran afectación debido a la existencia de un liderazgo autocrático, ya que impiden a que puedan contribuir con nuevas ideas, sumado a esto los cohibe a dar un valor agregado a sus actividades del día a día. No hay impulso del trabajo en equipo, lo que provoca escasez de compañerismo y una falta de participación en las actividades empresariales, lo que vulnera finalmente en la falta de compromiso con la Empresa Comercial G&M”.

Ramírez (2016), concluyó que se pudo demostrar que el nivel de desempeño de los trabajadores arroja un 61.8% encontrándose en un nivel medio, demostrando que no todos los trabajadores efectúan sus funciones con responsabilidad, además el 21.1% afirman que tienen un nivel bajo de desempeño. Mientras que todas las dimensiones del clima organizacional por lo general se ubican en un 50% de las percepciones de los trabajadores de la empresa dando por entendido que se encuentran en un nivel medio.

Burneo (2016), concluyó que la investigación permitió establecer que el clima organizacional influye negativamente en el nivel de desempeño de los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A. Dicho resultado se mantiene en la prueba de correlación estadística el cual indica un p-valor de 0.0249, que siendo menor de 0.05 evidencia la relación, y un coeficiente de correlación de -0.16716 el cual muestra también una relación significativa, pero con valor negativo. Dado ello, el clima organizacional es considerado un factor determinante del

rendimiento futuro de los colaboradores en Supermercados Peruanos S.A., el cual hoy en día al no ser llevado de manera apropiada afecta el desempeño real.

Angulo (2018), concluyó que el 93.3% de las personas encuestadas respondieron que perciben un nivel regular en la variable clima laboral en los empleados que operan en el área de caja de una empresa ferretera. Así mismo se halló que el 53.3% de los encuestados indicaron que perciben un nivel medio en la variable desempeño laboral.

Cubas (2019), concluyó que hay una relación notablemente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa M&A Comunicaciones EIRL, teniendo un nivel de significancia de $p:0.000 < 0.01$ y trascendiendo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.668 mostrando una correlación regular directa, debido a que hubo un aumento en la medición de la variable clima organizacional, asimismo, la medición de la variable desempeño laboral acrecentó.

Rentería (2019), concluyó que el Clima Organizacional en los colaboradores de Hiperbodega Precio Uno Sullana, muestra un nivel que manifestado en términos porcentuales representa un 98%. Además, se observa que las dimensiones de la variable Clima Organizacional tales como: Estructura (96%), Responsabilidad (98%), Recompensa (92%), Desafío (80%), Relaciones (100%), Cooperación (86%), Estándares (60%), Conflicto (76%) e Identidad (92%), evidenciándose con estos porcentajes que se encuentran en nivel bueno. Mientras que el Desempeño Laboral, presenta un nivel bueno el cual reflejado en términos porcentuales representa un 100%. Además, se observa que las dimensiones de la variable en mención, tales como lo son: Conocimiento del Puesto (94%), Características del Puesto (100%), Relaciones (80%), Creatividad (86%), Liderazgo (92%), y Servicio al Cliente, se encuentran en un nivel bueno.

Torres (2017), concluyó que la relación entre Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de la Empresa Conmetal y Servicios E.I.R.L, con el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.729, indica una fuerte relación entre dichas variables de estudio. Los resultados de esta investigación comprueban que el ambiente laboral generado dentro de la empresa es debido a los comportamientos y buenas relaciones dadas entre los colaboradores y los superiores, lo que induce a la realización del trabajo con mucha más responsabilidad y buen desempeño, logrando así los objetivos y metas que se trazaron.

Garibay (2017), concluyó que se comprobó a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que establecen las variables (clima organizacional y desempeño laboral) es de $r:0.718$, el cual nos indica que la relación es fuerte y también positiva, es decir, este resultado nos muestra que, a un mayor clima organizacional, es también mayor el desempeño laboral.

Ríos (2017), concluyó que se pudo demostrar la existencia de la relación en la que el trabajo en equipo influye significativamente en el desempeño laboral puesto que el valor de la prueba de homogeneidad del chi-cuadrado fue de 12.644 y con un valor $p= 0.002$, valor que está por debajo al nivel de significancia de 5%.

Colchado (2018), concluyó que el nivel de clima organizacional en la UGEL Casma es significativo en un 70%, entre los colaboradores del área de Gestión Administrativa, considerándose en un término de casi bueno. Así mismo se ha determinado que el desempeño muestra un nivel del 51%, en este aspecto se considera un término medio, es decir bajo.

Alanya (2018), concluyó que la relación entre las variables de estudio (Clima y desempeño), es de grado moderado positivo tal como lo revela la técnica aplicada de análisis estadístico Tau-b-Kendall con un valor de (0.504), y tal como

lo indica la técnica análisis estadístico chi cuadrado, el valor de (p) es (0.02) menor que alfa (0.05), en consecuencia, se reconoce la hipótesis alternativa por lo tanto es rechazada la hipótesis Nula.

Maza (2019), concluyó que existe evidentemente correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral con un $r = 0.788$, por lo que se puede concluir que la obtención de los resultados en la prueba de hipótesis da convicciones necesarias para poder afirmar que la variable comunicación interna tiene una correlación significativa alta con la variable desempeño laboral, y un nivel de significancia de p valor = 0.000 el cual es menor que 0.05. Dando por entendido que la existencia de una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04, Comas, Lima 2018.

Cerna (2020), concluyó que el nivel de la primera variable (clima laboral) en los colaboradores del Policlínico Víctor Panta Rodríguez de Chimbote fue catalogado como bueno según la percepción del 74% y regular según el 26% de los colaboradores. Mientras que nivel de la segunda variable (desempeño laboral) es reconocido como bueno según el 66% de trabajadores, regular según el 32% y malo según el 2%.

Zegarra (2019), concluyó que existe una gran relación entre el apoyo y el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, la correlación es significativa ya que se encontró con un valor de $p=0,000$, así como un $rs=0,642$ el cual revela que la relación es moderada.

La fundamentación científica es un elemento trascendental en todo trabajo de investigación por lo que en el presente trabajo se detalla:

Teoría de los Sistemas: Según Brunet (1983): El comportamiento de los empleados (para Likert) es originado por las circunstancias organizacionales y por el comportamiento de la parte administrativa que los mismos llegan a

observar y, en parte también, por sus valores, esperanzas, informaciones, percepciones y las capacidades.

La forma en como un individuo reacciona ante algún suceso siempre va a estar ligada a la percepción que tiene de ésta. Lo que en realidad tiene valor es la manera en como el sujeto ve los sucesos. Si el mundo real llega a tener influencia sobre la percepción, es entonces que a raíz de esta es que se establece el tipo de comportamiento que va a acoger el individuo.

Es necesario hacer mención a los cuatro factores principales que tienen influencia sobre el conocimiento propio que se tiene del clima. Estos factores son:

Los parámetros que están atados a la estructura misma del régimen organizacional como también al contexto tecnológico.

El enfoque jerárquico que el sujeto adentro de la organización ocupa, así como el sueldo que percibe ante el servicio prestado.

Los factores personales que tienen relevancia tanto en las actitudes, en la personalidad, y en los niveles de satisfacción.

La percepción que vendrían a tener los superiores, los compañeros y los subordinados que conforman el clima organizacional.

Existen tipos de variables que establecen y definen las características propias de una organización, estas son 3:

Variables causales, son las que hacen referencia en la manera en como se desarrolla una organización, fijándose también en la obtención de resultados. Son netamente independientes y que están condicionadas a sufrir alguna variación que sea derivada de las personas comprometidas y responsables que manejan la organización.

Variables intermediarias, éstas dan en manifiesto la fase interna que tiene una empresa, por ejemplo: las estimulaciones, las aptitudes y un diálogo fluido, etc. Las variables mencionadas, en una empresa, son las que componen las funciones y los procesos.

Variables finales, vienen a ser las variables dependientes, estas dan a conocer los resultados organizacionales que fueron conseguidos; los cuales son, por ejemplo, los gastos de la empresa, la productividad, las pérdidas y las ganancias.

Litwin y Stinger (1978) señalan que la estructura y el contexto de una organización influyen de manera considerable en el clima de la organización, que éste a su vez tiene un gran impacto en el comportamiento de cada uno de sus miembros que la conforman. Teniendo como fuente de medición a la conducta y a la apreciación de los trabajadores, para que así le permita operar cambios a la organización para lograr mejora en la satisfacción, así como también el nivel de desempeño que logran emplear sus trabajadores.

El clima de tipo autoritario abarca dos sistemas, el cual se detalla a continuación:

Sistema I – Autoritarismo explotador: La dirección a sus empleados no les tiene confianza. Por lo general la parte mayor de los objetivos y de las decisiones se toman en la sección del clima que tiene la organización y se distribuyen de manera descendente. Por lo que los trabajadores tienen que laborar en un ambiente tenso, de miedo.

Sistema II – Autoritarismo paternalista: Es resaltante la confianza que la dirección le tiene a sus empleados. La mayoría de las tomas de decisiones se hacen en la cúspide, pero también hay unas que se toman en los niveles inferiores.

En este sistema la metodología que es utilizada por excelencia para darle motivación a los trabajadores, es la recompensa.

El clima que es de tipo participativo abarca dos sistemas, los cuales son:

Sistema I – Consultivo: En este sistema, el nivel de dirección que se desarrolla de manera interactivo internamente tiene en sus empleados mucha confianza. Las decisiones por lo general se toman en la cima, así mismo se permite en los niveles inferiores que los subordinados tomen decisiones más concretas. La comunicación se plantea de manera vertical (descendiente); así mismo las sanciones, las recompensas y cualquier otra discrepancia se emplean con el propósito de que los trabajadores estén motivados; pero lo que también se trata es de que sus necesidades sean compensadas.

Sistema II – Participación en grupo: Aquí el nivel de dirección a sus trabajadores les tiene plena confianza, es por eso que el proceso de la toma de decisiones se encuentra disperso por toda la organización, y en cada nivel está muy bien integrado. La comunicación se da de forma lateral mas no se concibe solamente de manera ascendente o descendente. Los empleados están más motivados debido a la participación, por el planteamiento de los objetivos de desempeño, por la mejora en la metodología de trabajo y por la constante evaluación de desempeño en relación a los objetivos trazados.

Según Herzberg (1959) citado por Restrepo (2016), hace mención en la teoría de los dos factores que para una organización y/o empresa coexista un apropiado clima laboral se tienen: “factores físicos y psicológicos, los mismos que son especificados como higiénicos y motivacionales”.

Los factores higiénicos: Este factor es mediante las empresas u organizaciones motivan a sus empleados, pero cabe precisar que este factor no llega a generar una elevación en el nivel de satisfacción por tanto tiempo y si no es conveniente lo que genera es una insatisfacción entre los mismos.

Los factores motivacionales: Precisan que es el accionar que conlleva a un individuo a realizar o ejercer algo el cual haga que el mismo se encuentre bien en cualquier instante (Restrepo, 2016).

Según Gómez, Quintanilla (2006) citado por Gutiérrez (2015) la motivación se da en función a lo que a un individuo lo impulsa a realizar diversas acciones que conservan la solidez de la forma en cómo actúa en poder alcanzar o efectuar su objetivo y que a la vez guarda relación con el interés que emplean para el logro de la misma.

A nivel organizacional se puede decir, que la motivación vendría a ser el porte que las organizaciones poseen para sostener un trato netamente positivo con sus empleados en todas las actividades que ellos ejecutan llegando así al cumplimiento de sus objetivos planteados dentro de la organización.

Según Valera (2014), afirmó que hay dos tipos de motivación. A continuación, se mencionan:

Motivación Extrínseca: Es la acción de recompensar algo netamente externo e imprevistos al trabajo, como, por ejemplo: las vacaciones, el pago inestable, ascensos, los descansos extras; buscándose generar un mayor interés a las funciones laborales llegando a tener mejora en el desempeño de los trabajadores.

Motivación Intrínseca: Esta motivación es la que nace por iniciativa del propio trabajador haciéndolo de manera casual o por el simple hecho de que le gusta, generando satisfacción. Teniendo de recompensa la realización de la tarea.

Con respecto a la fundamentación científica del desempeño laboral se puede decir que:

Según Chiavenato (2013), hizo mención que una persona cuando encuentra satisfacción en su centro de labores, pues busca en desempeñarse de una manera más eficiente.

De esta manera, se puede precisar que los colaboradores consiguen satisfacción de acuerdo con cómo la empresa se preocupe en ellos, ya sea mediante incentivos, motivándolos así a desarrollar sus competencias.

Según Araujo (2014) señaló que el desempeño hace referencia al cumplimiento de lo que está en obligación de realizar, pero de manera responsable, pudiendo lograr una mejora continua, llegando a obtener resultados óptimos; dando uso de su actitud, destreza y conocimiento.

Por eso, para que los trabajadores puedan desempeñarse de una mejor manera es sumamente importante que se tracen estrategias y que estén plenamente comprometidos con lo que engloba a la organización.

Según Chiavenato (1999), la forma en cómo se comportan las personas contiene las características siguientes:

Proactivo: Se encamina hacia la obtención de los objetivos de manera positiva y a la vez a la satisfacción de sus necesidades.

Social: El participar dentro de una empresa u organización lo conduce a que tenga que involucrarse y por lo tanto también progresar, en conjunto de otros individuos o en grupos de trabajos.

Percibe y evalúa: En este punto, se realiza la selección de los datos en base a sus necesidades, valores y experiencia.

Según Cuesta (2010), los factores que tienen una notable influencia en el desempeño laboral son:

La motivación: Retribución financiera que se emplea por parte de la organización, del colaborador que cumple con sus funciones y de la economía que se genera, es un factor que motiva a los empleados para que de esta forma los miembros que conforman la organización puedan ejecutar sus funciones con

buenos ánimos con los fines, de tener un buen desempeño (organizacional) y de obtener algún premio (personal).

El ambiente de trabajo: El tener un agradable lugar de trabajo, genera posibilidades mayores en la que el colaborador pueda desempeñarse de una manera más eficiente y eficaz en el trabajo.

El reconocimiento del trabajo: Si la labor del personal se reconoce, pues éste se sentirá valorado lo cual va a generar que tenga un desempeño mejor; por lo que se podría decir que es una de las técnicas de gran importancia.

La contribución del colaborador: Si el empleado llega a ser partícipe en los procesos (de inspección y de planificación de sus ocupaciones), entonces éste va a tener en sí mismo una mayor confianza y se sentirá identificado con la organización. La creación del compromiso por parte del colaborador hará que aporte con mejoras e ideas más eficientes.

Desarrollo profesional: Que el trabajador por su desarrollo tanto profesional como personal se sienta motivado, es por eso que debe de ser primordial el brindar apoyo a su desarrollo para que su rendimiento sea el mejor, consiguiéndose un mejor rendimiento en el puesto y el bienestar laboral.

Daniels (1997), indica que el desempeño laboral es estudiado desde perspectivas variadas, dividiéndola en 03 niveles:

A nivel individual: La manera de como se desempeñan los trabajadores añade mérito a la organización en relación con sus cargos y responsabilidades, aquel que va más allá de sus perspectivas, la colaboración con sus compañeros, al dar a conocer su contribución para que se logre conseguir el beneficio común, y la capacidad de poder adaptarse en todas las áreas de la organización.

En este nivel se hallan características que tienen una gran influencia en la forma como se comporta la persona como lo son: edad, estado civil y sexo,

percepción, capacidad de aprendizaje, toma de decisiones individual, valores y actitudes.

A nivel grupal: Se hace referencia en que el desempeño es el progreso de los objetivos conjuntos, teniendo como análisis aquellos quienes están involucrados en el equipo, que puedan y aporten, desarrollando servicios que sean eficaces en situaciones que se den de imprevistos lográndose aplicar cuando broten nuevas situaciones.

El presente nivel está compuesto por: roles, normas, liderazgo y formación de equipo.

A nivel organizacional: Aquí el desempeño tiene semejanza con el uso de medios como el dinero, las personas y la tecnología; para así poder dar el soporte debido a los demás: grupos de trabajo, la efectividad, la medición de la rentabilidad y precio.

Está compuesto por algunas características como lo son: el diseño de la organización, los métodos laborales, la tecnología, la política, la cultura interna y los diferentes niveles de tracción que hay en el trabajo.

A continuación, se detalla la justificación del presente trabajo:

En cuanto a la justificación teórica, esta investigación muestra un valor de marco teórico porque se ejecutó con la única intención de realizar un aporte al existente conocimiento sobre las variables de estudio (Clima y Desempeño Laboral), el cual hoy en día son temáticas de gran importancia para la mayoría de las organizaciones quienes buscan una mejora continua en el ambiente en la cual los empleados ejercen sus funciones.

En lo que se refiere a la justificación práctica, el presente estudio de investigación en relación con los resultados va a servir como teoría base para los que estén interesados en querer ampliar sus conocimientos con el propósito de

optimizar el clima organizacional y el desempeño laboral. A raíz de este estudio se dan a conocer diversas alternativas de mejoras a fin de que a los problemas se les dé una adecuada solución que impliquen las variables ya mencionadas en los colaboradores de Hipermercados Tottus de Chimbote.

Así mismo con lo que respecta a la justificación social, este estudio servirá como fuente de información en cuanto al clima organizacional beneficia el desempeño laboral de una organización, explicando la relación que existe entre ambas variables de Hipermercados Tottus Chimbote. Con el fin de diseñar posibles propuestas de solución que den paso a la mejora del desempeño de los colaboradores, para el logro de los objetivos y así les permita también crecer tanto personal como profesionalmente adentro de la organización.

Por lo que se refiere a la justificación científica, este aporte se consideró de suma importancia porque los trabajos de investigación que se han realizado sobre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral se han ejecutado en situaciones normales. Pero por la pandemia del virus Covid 19 surgieron nuevos efectos que aportaron nuevos conocimientos y experiencia para los colaboradores, planteando nuevas medidas para la solución de problemas.

Con referencia al problema, se tiene la siguiente incógnita: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote – 2021?

A continuación, se da a conocer la conceptualización y la operacionalización de las variables.

En referencia a la conceptualización del Clima Organizacional:

En lo que respecta la definición conceptual, según Chiavenato (2011), es una condición o propiedad del ambiente de la organización que distinguen o experimentan los miembros de la misma y que influye en su conducta de estos.

Para la definición operacional se puede decir que es un conjunto de cualidades que los trabajadores dan a mostrar en el interior de su centro de labores el cual será plenamente medido a través de las dimensiones: trabajo en equipo, apoyo, comunicación y equidad.

A continuación, las dimensiones del clima organizacional:

Trabajo en equipo: Según Katzenbach et al (1993), es una cantidad reducida de personas que poseen capacidades complementarias y con responsabilidad mutua compartida; liadas con un propósito/objetivo de trabajo.

Apoyo: Según Huenchuan et al (2002), es una práctica tanto simbólica como cultural que da inclusión al conjunto de relaciones interpersonales que constituyen a un individuo con su medio social y que le permite conservar u optimizar su bienestar emocional y material.

Comunicación: Según Chiavenato (2006), viene a ser el intercambio de información que se da entre personas. Constituye uno de los procesos de la experiencia humana y de la organización mutua.

Equidad: Según Rubinstein (1988), es la paridad de la razón “insumo/resultado” para todos los segmentos que se ven involucradas en un cedido intercambio.

En consecuencia, a la conceptualización del Desempeño Laboral:

En definición conceptual, según Valera y Salgado (2010), es la ejecución de manera voluntaria de distintas conductas con el fin de lograr las metas de la organización, esto son, los aportes conductuales que el individuo genera para el logro de metas superiores.

En cuanto a la definición operacional, se puede definir operativamente como la disciplina con la que el personal realiza las actividades y/o tareas sin dejar de

lado la proactividad y el conocimiento del trabajo en la organización donde labora.

A continuación, se hace mención a las dimensiones del desempeño laboral:

Disciplina: Según Quinn (1989), es la acción de moldear, formar, corregir e inspirar al individuo para que adopte un comportamiento adecuado.

Proactividad: Según Bateman (2001), implica tener la capacidad de cambiar las cosas, proyectar nuevas iniciativas, concebir cambios constructivos y ser promotor de nuevas situaciones.

Conocimiento del trabajo: Según Drucker (2002), es la comprensión de un conjunto de responsabilidades concretas para una labor, así como la capacidad permanente para mantenerse al tanto de cambios en funciones de trabajo.

En cuanto a la operacionalización de las variables:

- Clima Organizacional.
- Desempeño laboral.

Matriz de Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Chiavenato (2011), es una condición o propiedad del ambiente de la organización que distinguen o experimentan los miembros de la misma y que influye en su conducta de estos.	Conjunto de cualidades que los trabajadores dan a mostrar en el interior de su centro de labores el cual será plenamente medido a través de las dimensiones: trabajo en equipo, apoyo, comunicación y equidad.	Trabajo en Equipo Según Katzenbach et al (1993), es un número reducido de personas con capacidades complementarias y con responsabilidad mutua compartida; liadas con un propósito/objetivo de trabajo.	Comunicación continua	1
				Compartir información	2
				Reconocimiento de errores	3
				Confianza	4
			Apoyo Según Huenchuan et al (2002) es una práctica tanto simbólica como cultural que da inclusión al conjunto de relaciones interpersonales que constituyen a un individuo con su medio social y que le permite conservar u optimizar su bienestar emocional y material.	Motivación	5
				Integridad personal	6
				Respeto	7
				Unión laboral	8
			Comunicación Según Chiavenato (2006), es el intercambio de información entre personas. Constituye uno de los procesos de la experiencia humana y de la organización mutua.	Opinión	9
				Cumplimiento de compromisos	10
				Ejecución de labores	11
				Toma de decisiones	12
			Equidad Según Rubinstein (1988), es la paridad de la razón “insumo/resultado” para todos los segmentos que se ven involucradas en un cedido intercambio.	Trato justo	13
				Objetivos razonables	14
				Igualdad	15
				Carga laboral	16

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
DESEMPEÑO LABORAL	Según Valera y Salgado (2010), es la ejecución de manera voluntaria de distintas conductas con el fin de alcanzar las metas de la organización, esto son, los aportes conductuales que el individuo genera para el logro de metas superiores.	Se puede definir operativamente como la disciplina con la que el personal realiza las actividades y/o tareas sin dejar de lado la proactividad y el conocimiento del trabajo en la organización donde labora.	Disciplina Según Quinn (1989) es la acción de moldear, formar, corregir e inspirar al individuo para que adopte un comportamiento adecuado.	Información puntual	17
				Habilidades profesionales	18
				Comportamiento adecuado	19
				Acatamiento de normas	20
			Proactividad Según Bateman (2001), implica tener la capacidad de cambiar las cosas, proyectar nuevas iniciativas, concebir cambios constructivos y ser promotor de nuevas situaciones.	Toma de iniciativa	21
				Eficiencia laboral	22
				Responsabilidad	23
				Actitud positiva	24
			Conocimiento del Trabajo Según Drucker (2002), es la comprensión de un conjunto de responsabilidades concretas para una labor, así como la capacidad permanente para mantenerse al tanto de cambios en funciones de trabajo.	Cambios laborales	25
				Comprensión de normas	26
				Normatividad legal	27
				Habilidades de ejecución	28

En lo que se refiere a las hipótesis, **H1**: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021. **H0**: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

El objetivo general es describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

A continuación, se detallan los objetivos específicos:

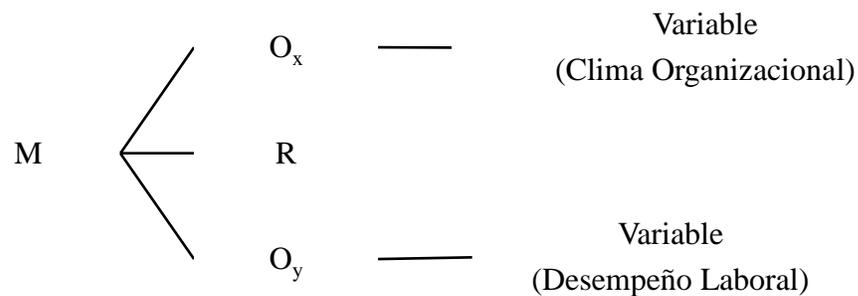
- a) Identificar el nivel del clima Organizacional de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.
- b) Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.
- c) Calcular la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.
- d) Interpretar la relación entre el apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.
- e) Especificar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.
- f) Descubrir la relación entre la equidad y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

6. Metodología

6.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación que se ejecutó fue de tipo Descriptivo Correlacional debido a que se describió las variables de manera operacional y obtuvo como propósito describir la relación existente entre las dos variables en un contexto en particular (Hipermercados Tottus – Sede Chimbote). La investigación presente un nivel básico.

En la investigación el diseño usado fue No Experimental, por motivo que no se maniobraron las variables y de corte transversal, ya que la aplicación del instrumento (cuestionario) y en consecuencia la obtención de la información se ejecutó en un solo momento.



Donde:

M = Muestra

R= Relación

O_x = Clima Organizacional

O_y= Desempeño Laboral

6.2. Población y muestra

Población

Hernández et al. (2014) hace mención que “el universo o población es el conjunto de los diferentes casos que tienen coincidencia con indiscutibles especificaciones”.

Ñaupas et al. (2014) define que “la población vendría a ser el conjunto de individuos o personas u organismos que son de impulso para una investigación”.

Hernández et al. (2014) indica también que: “Se deben situarse visiblemente por sus particularidades de lugar, tiempo y del contenido en relación con indiscutibles consideraciones que puntualizan el comportamiento de las jefaturas de los organismos”.

En este proyecto la población estuvo conformada por 150 colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Muestra

Ñaupas et al. (2014) nos indica que “es la parte del universo o el subconjunto, que llegó a ser seleccionado mediante diversos métodos, teniendo siempre en cuenta la representatividad de un todo; es decir que una muestra es específica solo si posee las cualidades de los miembros que forman parte del universo”.

Conociendo el tamaño de la población, la fórmula que se empleó para determinar el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{z^2(p.q) N}{E^2 (N - 1) + z^2(p.q)}$$

Donde:

n: muestra =?

z: nivel de confianza = 95% = $(1.96)^2$

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

E: margen de error = $(0.07)^2$

N: población = 150 trabajadores

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 150}{(0.07)^2 (150 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 85.22$$

$$n = 85 \text{ colaboradores.}$$

Cálculo de la muestra ajustada:

$$n_2 = \frac{n_1}{1 + (n_1/N)}$$

$$n_2 = \frac{85.22}{1 + (85.22/150)}$$

$$n_2 = \frac{85.22}{1.56811594}$$

$$n_2 = 54 \text{ Colaboradores.}$$

6.3. Técnicas e instrumentos de investigación

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Encuesta	Cuestionario

Encuesta

Según López (2015) la encuesta es la búsqueda de un proceso de investigación en toda Metodología de la investigación social cuantitativa, que tiene como destino la recolección de los datos del estudio que se está realizando, pero en el que se ve envuelto un conjunto de diversas técnicas que, combinadas se sitúan y tienen como principal propósito la construcción de un objeto científico de investigación.

Cuestionario

Hurtado (2000) definió al cuestionario como el conjunto de preguntas expuestas en base a un evento, contexto o temática particular, con el propósito en que el investigador adquiera alguna información.

Se ejecutó en este caso, la validación de juicio de tres expertos y luego se puso en ejecución la prueba de confiabilidad mediante la técnica de Alfa de Cronbach donde se logró obtener como resultado para la variable Clima Organizacional un Alfa de 0,739 y para la variable Desempeño Laboral un Alfa de 0,826; valores que corroboran que es confiable el instrumento.

6.4. Procesamiento análisis de la información

Se hizo la recolección de los datos por medio de un cuestionario que fue aplicado a los 54 colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021. Estas encuestas consistieron en otorgar un ponderado a cada ítem planteado, teniendo

en consideración la escala de Likert, el cual se emplea, de mayor a menor peso según pertenezca a algún indicador sea negativo o positivo.

Después se procedió a elaborar los datos comprobando las respuestas del cuestionario, estas se pasaron a un formato de elaboración de datos de manera que facilitó su análisis y obtención de un adecuado porcentaje.

Para la ejecución sobre el procesamiento de los datos se utilizó los programas Excel y SPSS, y para el análisis respectivo de los datos se ejecutó la estadística descriptiva, con tablas de una y doble entrada mostrando las frecuencias absolutas y relativas (porcentajes). Lo que se empleó también fue la estadística inferencial de acuerdo con la prueba de normalidad de los datos se decidió la aplicación del cálculo del coeficiente no paramétrico de correlación de Spearman (r_s). Para la recolección de datos se dio uso al Excel y se realizó un formato, los porcentajes y los gráficos adecuados para cada uno de los porcentajes y Word para mostrar los resultados, poniendo el análisis y las discusiones correspondientes.

7. Resultados

7.1 Descripción de los Resultados

Tabla 01:

Nivel del clima organizacional según percepción de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote 2021.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nivel bajo	45 - 58	17	31,5
	Nivel medio	59 – 68	22	40,7
	Nivel alto	69 - 78	15	27,8
	Total		54	100,0

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote Junio 2021.

Interpretación:

En la tabla 1 se aprecia que el 40,7% de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote, perciben que el clima organizacional tiene un nivel medio, el 31,5% perciben un nivel bajo, en tanto que el 27,8% percibe un nivel alto. Determinándose que el clima organizacional de Hipermercados Tottus Chimbote es de nivel medio.

Tabla 02:

Nivel de las dimensiones del clima organizacional de Hipermercados Tottus Chimbote 2021.

Niveles	Trabajo en Equipo		Apoyo		Comunicación		Equidad	
	N°	%	N°	%	N	%	N	%
Bajo	21	38,9%	17	31,5%	20	37%	16	29,6%
Medio	20	37%	29	53,7%	22	40,7%	24	44,4%
Alto	13	24,1%	8	14,8%	12	22,2%	14	25,9%
Total	54	100%	54	100%	54	100%	54	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote Junio 2021.

Interpretación:

En la tabla 2 se puede apreciar que las dimensiones del clima organizacional de Hipermercados Tottus en Chimbote presentan un nivel variado, es así que la dimensión de trabajo en equipo es de nivel bajo según percepción del 38,9% de los colaboradores de Hipermercados Tottus. También las dimensiones apoyo, comunicación y equidad son de nivel medio, según percepción del 53,7%, 40,7% y 44,4% respectivamente, de los colaboradores de

Hipermercados Tottus. Determinándose que el clima organizacional tiene un nivel medio bajo.

Tabla 03:

Nivel del desempeño laboral según percepción de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote 2021.

	Niveles	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Nivel bajo	34 - 42	17	31,5
	Nivel medio	43 - 52	22	40,7
	Nivel alto	53 - 59	15	27,8
	Total		54	100,0

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote Junio 2021.

Interpretación:

En la tabla 3 se aprecia que el 40,7% de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio, el 31,5% perciben un nivel bajo, en tanto que el 27,8% percibe un nivel alto. Determinándose que el desempeño laboral de Hipermercados Tottus Chimbote es de nivel medio.

Tabla 04:

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de Hipermercados Tottus Chimbote 2021.

Niveles	Disciplina		Proactividad		Conocimiento del Trabajo	
	N°	%	N°	%	N	%
Bajo	20	37%	18	33,3%	19	35,2%
Medio	24	44,4%	23	42,6%	26	48,1%
Alto	10	18,5%	13	24,1%	9	16,7%
Total	54	100%	54	100%	54	100%

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote Junio 2021.

Interpretación:

En la tabla 4 se aprecia que las dimensiones del desempeño laboral de Hipermercados Tottus en Chimbote presentan un nivel uniforme, es así que las dimensiones de disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo son de nivel medio según percepción del 44,4%, 42,6% y 48,1% de los colaboradores de Hipermercados Tottus. Determinándose que el desempeño laboral tiene un nivel medio.

7.2 Caracterización de las Variables

Tabla 05

Factores/Variables	Clima Organizacional						Total		
	Bajo		Medio		Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Sexo	Masculino	11	20,4%	12	22,2%	5	9,3%	28	51,9%
	Femenino	6	11,1%	10	18,5%	10	18,5%	26	48,1%
Edad	18-25	4	7,4%	7	13%	4	7,4%	15	27,8%
	26-35	5	9,3%	5	9,3%	1	1,9%	11	20,4%
	36-46	8	14,8%	9	16,7%	8	14,8%	25	46,3%
	Más de 46	0	0,0%	1	1,9%	2	3,7%	3	5,6%
	Secundaria	5	9,3%	5	9,3%	2	3,7%	12	22,2%
Grado de Instrucción	Sup. no universitaria	5	9,3%	11	20,4%	4	7,4%	20	37,0%
	Supe. universitaria	6	11,1%	5	9,3%	6	11,1%	17	31,5%
	Posgrado	1	1,9%	1	1,9%	3	5,6%	5	9,3%
Años de Servicio	Hasta 1 año	3	5,6%	3	5,6%	2	3,7%	8	14,8%
	2-3 años	7	13%	7	13%	6	11,1%	20	37%
	4-5 años	0	0,0%	6	11,1%	2	3,7%	8	14,8%
	6-7 años	6	11,1%	5	9,3%	4	7,4%	15	27,8%
	De 8 años a mas	1	1,9%	1	1,9%	1	1,9%	3	5,6%

Total	17	31,5%	22	40.7%	15	27,8%	54	100%
--------------	-----------	--------------	-----------	--------------	-----------	--------------	-----------	-------------

Caracterización del Clima Organizacional de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Fuente: Matriz de datos del clima organizacional y el desempeño laboral de Hipermercados Tottus.

Interpretación

En la Tabla 05, se puede apreciar que casi la cuarta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus, (22,2%), específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que el clima organizacional tiene un nivel medio. De igual modo, un poco más de la quinta parte de los trabajadores del sexo masculino (20,4%), perciben que el clima organizacional es de nivel bajo. Respecto al grado de instrucción, un poco más de la quinta parte de los colaboradores (20,4%), que tienen instrucción superior no universitaria, perciben el clima organizacional de Hipermercados Tottus tiene un nivel medio.

Tabla 06

Caracterización del Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercados
Tottus Chimbote – 2021.

Factores/Variables	Desempeño Laboral						Total		
	Bajo		Medio		Alto		N°	%	
	N°	%	N°	%	N°	%			
Sexo	Masculino	11	20,4%	12	22,2%	5	9,3%	28	51,9%
	Femenino	6	11,1%	10	18,5%	10	18,5%	26	48,1%
Edad	18-25	5	9,3%	5	9,3%	5	9,3%	15	27,8%
	26-35	3	5,6%	7	13%	1	1,9%	11	20,4%
	36-46	9	16,7%	9	16,7%	7	13%	25	46,3%
	Más de 46	0	0,0%	1	1,9%	2	3,7%	3	5,6%
Grado de Instrucción	Secundaria	3	5,6%	6	11,1%	3	5,6%	12	22,2%
	Sup. no universitaria	7	13%	7	13%	6	11,1%	20	37,0%
	Supe. universitaria	6	11,1%	7	13%	4	7,4%	17	31,5%
	Posgrado	1	1,9%	2	3,7%	2	3,7%	5	9,3%
Años de Servicio	Hasta 1 año	4	7,4%	3	5,6%	1	1,9%	8	14,8%
	2-3 años	5	9,3%	8	14,8%	7	13%	20	37%
	4-5 años	2	3,7%	5	9,3%	1	1,9%	8	14,8%

6-7 años	5	9,3%	5	9,3%	5	9,3%	15	27,8%
De 8 años a mas	1	1,9%	1	1,9%	1	1,9%	3	5,6%
Total	17	31,5%	22	40,7%	15	27,8%	54	100%

Fuente: Matriz de datos del clima organizacional y el desempeño laboral de Hipermercados Tottus.

Interpretación

En la Tabla 06, se puede apreciar que casi la cuarta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus, (22,2%), específicamente, aquellos que pertenecen al sexo masculino, perciben que el desempeño laboral tiene un nivel medio. Respecto a la edad, casi la quinta parte de los colaboradores (16,7%), que tienen edad entre 36-46 años, perciben el desempeño laboral de Hipermercados Tottus tiene un nivel bajo y medio.

7.3 Prueba de Normalidad

Tabla 07

Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Variable / Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,090	54	,200
- Trabajo en Equipo	,108	54	,168
- Apoyo	,121	54	,049
- Comunicación	,122	54	,043
- Equidad	,156	54	,002
Desempeño laboral	,150	54	,004
- Disciplina	,127	54	,030
- Proactividad	,119	54	,056
- Trabajo en equipo	,207	54	,000

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote - Junio 2021.

Interpretación

En la Tabla 07, se aprecia que la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov (prueba de bondad de ajuste), para pruebas mayores a 50 ($n > 50$) que prueba la normalidad de los datos de las variables en estudio, donde se observa que los niveles de significancia para las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral son menores al 5% ($p < 0.05$), probándose que los datos no se distribuyen de manera normal; por lo que al correlacionar el clima organizacional y/o dimensiones con el desempeño laboral es preciso aplicar la prueba no paramétrica de correlación de Rho Spearman, para establecer la correlación entre las variables de estudio.

7.4 Contrastación de Hipótesis

7.4.1 Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

H0: No existe relación significativa entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Tabla 08

El trabajo en equipo y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Trabajo en Equipo	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	12	22,2%	8	14,8%	1	1,9%	21	38,9%
Medio	3	5,6%	11	20,4%	6	11,1%	20	37%
Alto	2	3,7%	3	5,6%	8	14,8%	13	24,1%
Total	17	31,5%	22	40,7%	15	27,8%	54	100,0%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote - Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 8, se aprecia que casi la cuarta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus (22,2%), perciben el trabajo en equipo como un nivel bajo y además también brindan un nivel bajo de desempeño laboral.

De igual modo, un poco más de la quinta parte de los colaboradores (20,4%), percibe el trabajo en equipo como un nivel medio y al mismo tiempo el desempeño laboral que brindan tiene el mismo nivel.

Tabla 09

Correlación del trabajo en equipo con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote -2021.

		Trabajo en Equipo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,521**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	54	54
	Coefficiente de correlación	,521**	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	54	54

Fuente: Base de datos de la variable de estudio, Chimbote - Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 09, se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,521 (según tabla 10, presenta una correlación positiva moderada), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el trabajo en equipo contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Tabla 10

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	
Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Prueba de Hipótesis específica 2

H1: Existe una relación significativa entre el apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

H0: No existe relación significativa entre el apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Tabla 11

El apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Apoyo	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	12	22,2%	5	9,3%	0	0,0%	17	31,5%
Medio	5	9,3%	16	29,6%	8	14,8%	29	53,7%
Alto	0	0,0%	1	1,9%	7	13%	8	14,8%
Total	17	31,5%	22	40,7%	15	27,8%	54	100,0%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 11, se aprecia que casi la cuarta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus (22,2%), perciben el apoyo como un nivel bajo y además también brindan un nivel bajo de desempeño laboral. De igual modo, un poco más de la quinta parte de los colaboradores (29,6%), percibe el apoyo como un nivel medio y al mismo tiempo el desempeño laboral que brindan tiene el mismo nivel.

Tabla 12

Correlación del apoyo con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

		Apoyo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Apoyo	Sig. (bilateral)	,680**
		N	54
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 12, se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,680 (según tabla 10, presenta una correlación positiva moderada), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión apoyo y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el apoyo contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de Hipótesis específica 3

H1: Existe una relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

H0: No existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Tabla 13

La comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Comunicación	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	10	18,5%	10	18,5%	0	0,0%	20	37%
Medio	5	9,3%	10	18,5%	7	13%	22	40,7%
Alto	2	3,7%	2	3,7%	8	14,8%	12	22,2%
Total	17	31,5%	22	40,7%	15	27,8%	54	100,0%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote - Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 13, se aprecia que casi la quinta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus (18,5%), perciben la comunicación como un nivel medio bajo y brindan un nivel medio de desempeño laboral. De igual modo, un poco más de la décima parte (14,8%), perciben la comunicación como un nivel alto y brindan un desempeño laboral del mismo nivel.

Tabla 14

Correlación de la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

		Comunicación	Desempeño Laboral	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000	
	Comunicación	Sig. (bilateral)	,499**	
		N	54	
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	54	54

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 14, se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,499 (según tabla 10, presenta una correlación positiva moderada), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la comunicación contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

Prueba de Hipótesis específica 4

H1: Existe una relación significativa entre la equidad y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

H0: No existe relación significativa entre la equidad y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Tabla 15

La equidad y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Equidad	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	7	13%	9	16,7%	0	0,0%	16	29,6%
Medio	9	16,7%	8	14,8%	7	13%	24	44,4%
Alto	1	1,9%	5	9,3%	8	14,8%	14	25,9%
Total	17	31,5%	22	40,7%	15	27,8%	54	100,0%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – junio 2021.

Interpretación

En la tabla 15, se aprecia que casi la quinta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus (16,7%), perciben la equidad como un nivel medio y además también brindan un nivel medio de desempeño laboral. De igual modo, un poco más de la décima parte de los colaboradores (14,8%), percibe la equidad como un nivel medio y al mismo tiempo el desempeño laboral que brindan tiene el mismo nivel.

Tabla 16

Correlación de la equidad con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

		Equidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,446**
	Equidad	N	54
		Coefficiente de correlación	,446**
		Sig. (bilateral)	,001
	Desempeño Laboral	N	54

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 16, se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,446 (según tabla 10, presenta una correlación positiva moderada), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión equidad y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la equidad contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

7.4.2 Prueba de Hipótesis General

H1: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Tabla 17

El clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

Clima Organizacional	Desempeño Laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	10	18,5%	7	13%	0	0,0%	17	31,5%
Medio	7	13%	12	22,2%	3	5,6%	22	40,7%
Alto	0	0,0%	3	5,6%	12	22,2%	15	27,8%
Total	17	31,5%	22	40,7%	15	27,8%	54	100,0%

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 17, se aprecia que un poco más de la quinta parte de los colaboradores de Hipermercados Tottus (22,2%), perciben el clima organizacional como un nivel medio alto y además también brindan un nivel medio alto de desempeño laboral. De igual modo, casi la quinta parte de los colaboradores (18,5%), perciben el clima organizacional como un

nivel bajo y al mismo tiempo el desempeño laboral que brindan tiene el mismo nivel.

Tabla 18

Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote – 2021.

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,680**
		N	54
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,680**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	54

Fuente: Base de datos de las variables de estudio, Chimbote – Junio 2021.

Interpretación

En la tabla 18, se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,680 (según tabla 10, presenta una correlación positiva moderada), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el clima organizacional contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, aprobándose de esa manera la hipótesis de estudio.

8. Análisis y discusión

Objetivo específico 1: Identificar el nivel del clima organizacional de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

El resultado respecto al clima organizacional de Hipermercados Tottus Chimbote 2021, según la tabla 1, es de nivel medio de acuerdo a la percepción del 40,7% de los colaboradores. Este resultado coincide con algunas de sus dimensiones como apoyo, comunicación y equidad (con un 53,7%, un 40,7% y un 44,4% respectivamente), es decir, son las que mejor calificación han obtenido, sin embargo, existe otra dimensión que los colaboradores perciben con un nivel bajo, como es el trabajo en equipo (con un 38,9%). Estos resultados obtenidos coinciden con lo obtenido por Ramírez (2016) quien señala que en la empresa Taurus Group – Lima Perú; el clima organizacional se encuentra en un nivel medio en todas sus dimensiones (Organización, Apoyo, Autonomía, Equidad y Control), que se ubican generalmente en el 50% de percepciones de la muestra de la empresa en estudio. Al respecto, también podemos mencionar a Litwin y Stinger (1978) quienes afirman que el ambiente y la estructura organizacional influyen notablemente en el clima organizacional, teniendo así un impacto en la manera de comportarse de cada uno de sus miembros. Al medir la apreciación y la conducta de los colaboradores, la organización aplicar cambios el cual generen mejoras en la satisfacción de los mismos y también en el nivel en que se desempeñan sus empleados. La experiencia señala que efectiva mente un buen clima organizacional forma una serie de beneficios para la empresa, ya que da lugar a una mayor satisfacción personal y profesional.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

El resultado respecto al desempeño laboral de Hipermercados Tottus Chimbote 2021, según la tabla 3, es de nivel medio de acuerdo a la percepción del 40,7% de los colaboradores. Este resultado coincide con las dimensiones de disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo (con un 44,4%, un 42,6% y un 48,1% respectivamente), de los colaboradores de Hipermercados Tottus. Estos resultados obtenidos coinciden con lo obtenido por Rentería (2019) quien señala que en la Hiperbodega Precio Uno – Sullana; el desempeño laboral presenta un nivel bueno que se ve reflejado en términos porcentuales el cual representa un 100%. Además, observamos que las dimensiones de dicha variable, tales como lo son: Conocimiento del Puesto (94%), Características del Puesto (100%), Relaciones (80%), Creatividad (86%), Liderazgo (92%), y Servicio al Cliente, se encuentran en nivel bueno. Al respecto, también podemos mencionar a Chiavenato (2013), quien afirma que una persona se desempeña de una mejor manera en su centro de trabajo cuando encuentra satisfacción en la misma. La experiencia señala que el colaborador consigue satisfacción de acuerdo con cómo la empresa se preocupe en ellos, ya sea mediante incentivos, motivándolos a desarrollar sus competencias.

Objetivo específico 3: Calcular la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

En la tabla 9 se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,521, lo que nos muestra que existe una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el trabajo en equipo contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, esta situación coincide con Ríos (2017), quien señala que se logró demostrar la existencia de la relación donde el trabajo en equipo tiene influencia significativa

con el desempeño laboral puesto que el valor de la prueba de homogeneidad del chi-cuadrado fue de 12.644 y con un valor $p= 0.002$, valor que es inferior al nivel de significancia del 5%. Al respecto, podemos mencionar a Katzenbach & Smith (1993), quienes afirman que el trabajo en equipo vendría a ser el número reducido de personas que poseen capacidades complementarias, objetivo y planteamientos en común. La experiencia señala que para que el trabajo en equipo sea eficiente es necesario que haya coordinación entre los integrantes para el cumplimiento del objetivo en común trazado por los mismos.

Objetivo específico 4: Interpretar la relación entre el apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

En la tabla 12, se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,680, lo que nos indica una moderada correlación positiva, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión apoyo y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el apoyo contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, esta situación coincide con Zegarra (2019), quien señala que existe relación entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral de los empleados del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, la correlación es significativa ya que se encontró con un valor de $p= 0,000$, así como un $rs= 0,642$ el cual indica que la relación es moderada. Al respecto podemos mencionar a Maurer y Tarulli (1994) quienes afirmaron que el apoyo estaba positivamente relacionado con la participación voluntaria en actividades encaminadas al desarrollo de los empleados. La experiencia señala que, si los trabajadores perciben que la organización los apoya, entonces ellos recíprocamente cumplirán de la mejor manera sus funciones en beneficio de la empresa.

Objetivo específico 5: Especificar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

En la tabla 14, se observa que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,499, lo que nos indica una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que la comunicación contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, esta situación coincide con Maza (2019), quien señala que la correlación de las variables comunicación interna y desempeño laboral es de $r = 0.788$, por lo que se concluye que los valores logrados en la prueba de hipótesis dan suficientes evidencias para poder afirmar que la variable 1 tiene correlación significativa alta con la variable 2 y un nivel de significancia de p valor = 0.000 el cual es menor que 0.05. Por lo tanto, existe relación significativa entre la comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH. de la UGEL 04, Comas, Lima 2018. Al respecto podemos mencionar a Capriotti (2008) quien afirma que el objetivo fundamental de la comunicación es obtener la aceptación e integración de los trabajadores a los fines globales de la empresa. La experiencia señala que, dentro de una organización la falta de comunicación lo que genera es que el clima no sea el conveniente y deseado por parte de los trabajadores, siendo esto una desmotivación al momento de realizar sus funciones.

Objetivo específico 6: Descubrir la relación entre la equidad y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

En la tabla 16, se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman = 0,446 (según tabla 10, presenta una correlación positiva moderada), con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre la dimensión equidad y la variable desempeño laboral,

por lo que podemos afirmar que la equidad contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, esta situación coincide con Flores (2017) en su investigación determinó que la equidad y el desempeño laboral en la Red de Salud de Rímac, obtuvieron una correlación moderada en los resultados de $Rho= 0.642$, con un nivel de significancia de 0.000 dando por aceptado la hipótesis alterna. Al respecto podemos mencionar a Frederickson y Stazyk (2014), quienes afirman que la equidad incluye cualquier tratamiento conceptual y filosófico de tres valores: la justicia, la imparcialidad y la igualdad. La experiencia señala que al haber equidad en una organización se consolida el nivel de confianza dentro de ella, mejorando sustancialmente el ambiente de trabajo e incrementando el compromiso de los trabajadores.

Objetivo general: Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

En la tabla 18 se aprecia que el Coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0,680, lo que nos indica una correlación positiva moderada, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0.05$), lo que quiere decir que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, por lo que podemos afirmar que el clima organizacional contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote, esta situación coincide con Garibay (2017), quien afirmó que se estableció a través de la correlación de Pearson que el grado de asociación o relación que instituyen las variables (clima organizacional y desempeño laboral) es $r:0.718$, expresando que la relación es fuerte y sobre todo positiva, es decir, este resultado muestra que, a mayor clima organizacional, también es mayor el desempeño laboral. Al respecto podemos mencionar a Ivancevich (2006) quien afirma que el clima organizacional es el estudio del comportamiento, actitudes y desempeño humano en un entorno organizacional; lo que implica basarse en teorías y métodos extraídos de

disciplinas como la psicología, sociología y la antropología cultural. La experiencia señala que el clima organizacional genera consecuencias positivas para la empresa, establece el comportamiento de los colaboradores; comportamiento que suscita la productividad del organismo a través de un desempeño laboral efectivo. Para el logro de un alto grado de eficiencia es preciso que los colaboradores trabajen en un ambiente intensamente motivador y con un personal que con la organización esté altamente comprometido. Es por eso que el colaborador tiene que ser considerado como un principal e importante activo dentro de ella.

9. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

Primera: Se identificó que el clima organizacional que se aplica en Hipermercados Tottus de la ciudad de Chimbote, es de nivel medio, representado por el 40,7% de los colaboradores, observándose un comportamiento variado en las dimensiones de la variable, como son apoyo, comunicación y equidad con un 53,7%, 40,7% y 44,4% respectivamente, gracias al proceso de baremación, obteniéndose además que un poco más de la quinta parte de los colaboradores (20,4%), que tienen instrucción superior no universitaria, perciben un clima organizacional con un nivel medio.

Segunda: Se identificó que el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus de la ciudad de Chimbote es de un nivel medio, representado por un 40,7% de los colaboradores, observándose el mismo comportamiento en las dimensiones de la variable, como son, disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo con un 44,4%, 42,6% y 48,1% respectivamente de los colaboradores de Hipermercados Tottus Chimbote 2021.

Tercera: Se comprobó la relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que el trabajo en equipo contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,521 nos indica que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Cuarta: Se comprobó la relación entre la dimensión apoyo y la variable desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que el apoyo contribuye a generar

desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,680 nos indica que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Quinta: Se comprobó la relación entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que la comunicación contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,499 nos indica que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Sexta: Se comprobó la relación entre la dimensión equidad y la variable desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que la equidad contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,446 nos indica que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Séptima: Se comprobó la relación entre la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, con un nivel de significancia menor al 5% ($p < 0,05$), lo que nos indica que hay una relación significativa, por lo que podemos afirmar que el clima organizacional contribuye a generar desempeño laboral en Hipermercados Tottus Chimbote. También el Coeficiente de Rho Spearman de 0,680 nos indica que hay una moderada correlación positiva entre la dimensión y la variable.

Recomendaciones:

Primera: A las oficinas Bienestar Social y de Recursos Humanos, en vista de que el nivel de trabajo en equipo es bajo, se le recomienda que deben implementar programas que generen una mayor participación del personal, buscando una mayor efectividad en referencia al trabajo en equipo dentro de la organización.

Segunda: A las oficinas Bienestar Social y de Recursos Humanos, en vista de que los niveles disciplina, proactividad y conocimiento del trabajo son medios, se le recomienda que deben implementar programas que generen una mayor participación de los colaboradores, buscando una mejora continua en la disciplina, la proactividad y el conocimiento del trabajo del personal.

Tercera: A la oficina de Recursos Humanos, en vista de que existe una significativa relación entre la dimensión trabajo en equipo y la variable desempeño laboral, se le recomienda organizar eventos y/o actividades que permitan repotenciar el trabajo en equipo.

Cuarto: A las oficinas de Bienestar Social y de Recursos Humanos, en vista que existe una relación significativa entre la dimensión apoyo y la variable desempeño laboral, se les recomienda realizar un plan donde se busque capacitar al personal, en temas que logren una mejora en el apoyo organizacional entre los colaboradores.

Quinta: A las oficinas de Bienestar Social y de Recursos Humanos, en vista que existe una relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, se les recomienda organizar actividades que permitan establecer comunicaciones tanto horizontales como verticales.

Sexta: A las oficinas de Bienestar Social y de Recursos Humanos, en vista que existe una relación significativa entre la dimensión equidad y la variable desempeño laboral, se les recomienda establecer dinámicas donde interactúen tanto los líderes de cada área con sus colaboradores.

Séptima: A la oficina de gerencia, en vista que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se le recomienda mantener a los colaboradores satisfechos, haciéndoles sentir identificados con la organización, dando reconocimiento a sus logros adquiridos a través de premios, motivándolos a seguir alcanzando resultados que estén dentro de su ratio objetivo, es decir crear el compromiso del colaborador hacia la organización, y así se puedan desempeñar de manera eficiente y tengan colaboradores productivos.

10. Agradecimientos

Un agradecimiento a mis padres por haberme acompañado en este proceso de formación profesional, motivándome día a día a seguir adelante ante las adversidades. Y a mi asesor de tesis el docente Alejandro López por brindarme sus aportes durante la investigación.

Un agradecimiento a todos los docentes de todos los ciclos a lo largo de mi carrera por su soporte en conocimientos, información y la debida experiencia que me transmitieron en el período donde ejercí mis estudios en la prestigiosa Universidad San Pedro.

Un agradecimiento también a Hipermercados Tottus de Chimbote por el apoyo en los horarios y la flexibilidad que me brindaron, así como a cada uno de los líderes que hicieron que crezca tanto personal como profesionalmente.

11. Referencias Bibliográficas

Alanya, M. (2018): “*Clima organización y el desempeño laboral del personal del Restaurante Negrita – Nuevo Chimbote: 2018*”.

http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/13609/Tesis_61983.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Angulo, S. (2018): “*El clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo-2017*”.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14724/Angulo%20Arias%2c%20Susan%20Caro.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Bateman, T. 2001. *Administración: una ventaja competitiva*. (4ta. ed.) México, D.F.: Mc Graw Hill.

Brunet, L. (1983): “*El clima de trabajo en las organizaciones*”.

<https://corganizaciona1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

Burneo, C. (2016): “*El clima organizacional de acuerdo al modelo mejores lugares para trabajar y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Supermercados Peruanos S.A. Tacna – 2014*”.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/930/T_MAESTRIA%20EN%20ADMINISTRACION_07218202_BURNEO_MU%c3%91OS_CECILIA%20PEREGRINA%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Capriotti, P. (2008). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Editorial Ariel, Barcelona.

Cerna, M. (2020): “*Clima laboral y desempeño laboral en el Policlínico Víctor Panta Rodríguez Chimbote 2017*”.

http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14824/Tesis_64602.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3ra. ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos el capital humano de las organizaciones*. (9.a.ed). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2013). *Gestión del talento humano*. (4ra. ed.). México: Editorial McGraw Hill.

Colchado, M. (2018): “*Clima organizacional y desempeño de los colaboradores del área de Gestión Administrativa: UGEL- Casma – 2017*”.
http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10890/Tesis_60849.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cubas, J. (2019): “*Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa M&A Comunicaciones EIRL, año 2019*”.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57083/Cubas_NJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del conocimiento*. Colombia: ECOE Ediciones.

Daniels, A. (1997). *Gerencia del desempeño*. México: Pomaire.

Flores, F. (2017). *El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016*.

Frederickson, G y Stazyk, E. (2014). *Sostenibilidad, equidad social intergeneracional y organización socialmente responsable*. *Administration & Society*, 48 (6), 655–682.

<https://doi.org/10.1177/0095399713519094>

Garibay, V. (2017): “*Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los inspectores del organismo nacional de sanidad pesquera – SANIPES Chimbote 2017*”.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11965/garibay_tv.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gutiérrez, B. (2015). *Influencia de los factores motivacionales y de higiene según Herzberg en el clima organizacional del supermercado metro del distrito de Lambayeque 2015*. Chiclayo: Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Hernández, R.; Fernández, C.; del Pilar, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: 6ta Edición- McGRAW-HILL.

Herrera, M. & Farroñan, S. (2016): “*El clima laboral y su influencia en el desempeño del personal en la empresa comercial G&M S.A.C – Chiclayo - 2016*”.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10155/herrera_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huacon, B. (2019): “*Clima laboral y desempeño docente en la unidad educativa Agustín Castro Espinoza Guayaquil, Guayas, Ecuador, 2018*”.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38231/Huacon_PB.pdf.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huenchuan, S. & Sosa, Z. (2002). *Redes de apoyo y calidad de vida de personas mayores en Chile*. Ponencia presentada en la Reunión de Expertos en Redes de Apoyo Social, el rol del Estado, la Familia y la Comunidad, organizada por CELADE-División de Población de la CEPAL. Santiago de Chile.

Ivancevich, M. J. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw-HILL.

Katzenbach, J. & Smith, D. (1993), *La sabiduría de los equipos: creación de la organización de alto rendimiento*. Harvard Business School, Boston.

Lasluisa, L. (2016): “*Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery Cia Ltda*”.

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24329/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20EN%20LOS%20TRABAJADORES%20DE%20LA%20EMPRESA%20CAPOLIVERY.CIA.LTDA.pdf>

Litwin, G. H. y Stringer, R. A. (1978). *Clima organizacional y motivación*. Cambridge, MA: Harvard Business School, Division of Research.

Maurer, T.J y Tarulli, B.A (1994). Investigación del entorno percibido, el resultado percibido y las variables de la persona en relación con las actividades de desarrollo voluntario por parte de los empleados. *Revista de Psicología Aplicada*, 79 (1), 3-14.

Maza, V. (2019). “*Comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores del área de Recursos Humanos de la UGEL N° 04 Comas, Lima-2018*”.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. (4.a ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Palomino, M. & Peña, R. (2016): “*El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda*”.

<https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%c3%91A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, D. (2016): “*Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Taurus Group Lima – Perú*”.

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1239/T_MAEST

[RIA%20EN%20GERENCIA%20SOCIAL%20Y%20RRHH_07625272_RAMI
REZ_RODRIGUEZ_DANIEL%20IVAN.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12648/Tesis_63141.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Rentería, V. (2019): “*Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Hiperbodega Precio Uno Sullana*”.
http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12648/Tesis_63141.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Restrepo, S. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desarrollo y la responsabilidad social empresarial*. Revista Innovación Empresarial, vol. 2.(N° 1.), 91-102.

Ríos, R. (2017). “*El trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital “Alto de la Alianza” – Tacna 2015*”

Torres, A. (2017): “*Clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Conmetal y Servicios E.I.R.L. Nuevo Chimbote 2017*”.
http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/9629/Tesis_57994.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valera, O. (2014). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Madrid: IESA

Varela, O. y Salgado, E. (2010). *El desempeño de los individuos en las organizaciones*. Caracas: Ediciones IESA.

12. Anexos y Apéndice

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021?	<p>Objetivo general Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a) Identificar el nivel del clima Organizacional de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>b) Determinar el nivel del desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>c) Calcular la relación entre el trabajo en equipo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>d) Interpretar la relación entre el apoyo y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>e) Especificar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>f) Descubrir la relación entre la equidad y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p> <p>Hipótesis Nula</p> <p>H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u> Descriptiva</p> <p><u>Diseño de la Investigación</u> No experimental – transversal</p> <p><u>Enfoque de la Investigación</u> Cuantitativo</p>

Anexo 2

Cuestionario



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de estudios de Administración

PARTE I

En esta primera sección del cuestionario le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted, por favor marque con un aspa (X) en los recuadros de la alternativa que considere correcta.

1. Sexo:

Masculino: Femenino:

2. Edad:

18 – 25: 26 – 35: 37 – 46 más de 46

3. Estado civil:

Soltero(a): Casado(a): Viudo(a)
Divorciado(a):

4. Grado de instrucción:

Primaria: Secundaria: Superior no universitaria:
Superior universitaria: Posgrado:

5. Antigüedad como colaborador: (años)

hasta 1: 2 – 3: 4 – 5: 6 – 7: de 8 a más:

6. Lugar donde vive:

Chimbote: Nuevo Chimbote: Otro lugar:

7. Indique el principal motivo por el que labora en Hipermercado Tottus:

Crecimiento Profesional: Adquirir Experiencia: Otros:

PARTE 2

CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS - 2021

I. INSTRUCCIONES:

La presente encuesta tiene como objetivo recoger información de gran importancia sobre la calidad de servicio, para poder determinar el nivel de satisfacción del cliente. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que exprese su punto de vista de acuerdo a los ítems:

N°	ÍTEMS					
		NUNCA (0)	CASI NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
1.	La comunicación es continua entre los jefes y colaboradores.					
2.	Se comparte la información durante el trabajo en tu centro de labores.					
3.	Cuando cometes un error en el trabajo, reconoces que te equivocaste.					
4.	Existe confianza entre los compañeros de tu centro de trabajo.					
5.	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tus labores.					
6.	Preservan tu integridad personal tus superiores en la ejecución de tus labores.					
7.	Existe respeto entre compañeros en tu centro de labor.					
8.	Los jefes fomentan la unión laboral entre los colaboradores.					
9.	Se toma en cuenta tu opinión en el área donde laboras.					
10.	Cumplen los jefes con los compromisos acordados en las reuniones de trabajo.					
11.	Tu organización te brinda la información necesaria para ejercer correctamente tus labores.					
12.	La toma de decisiones realizadas por los superiores son comunicados a los colaboradores,					
13.	Existe un trato justo hacia los colaboradores.					
14.	Los objetivos fijados por los superiores son razonables.					

15.	Todos los colaboradores son tratados con igualdad.					
16.	La carga laboral es gestionada equitativamente entre los colaboradores.					
17.	Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su organización.					
18.	Desarrolla apropiadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores.					
19.	Su comportamiento es adecuado al efectuar sus funciones laborales.					
20.	Cumple con las normas de trabajo al efectuar sus funciones.					
21.	Toma iniciativa ante algún suceso que se presente al realizar sus funciones.					
22.	Es eficiente al ejecutar las labores que se le encargan en su centro de trabajo.					
23.	Ejecuta sus funciones laborales con responsabilidad.					
24.	Su actitud positiva es permanente ante un conflicto durante el cumplimiento de sus labores.					
25.	Eres una persona adaptable a los cambios laborales.					
26.	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por su centro de labores.					
27.	Cumple apropiadamente con la normatividad legal dentro de su centro de labores.					
28.	Se desempeña hábilmente en la ejecución de sus funciones.					

Anexo 3

Base de Datos de la Primera Variable (Clima Organizacional) Muestra Piloto

ID	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5
2	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	3	2	3	4	5	4
3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	2	4	4	5
4	4	5	5	3	4	2	5	5	5	4	5	3	2	1	3	3
5	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	1	1	3	4
6	5	3	4	5	2	4	5	5	4	4	4	2	2	3	4	4
7	3	4	3	4	3	3	5	5	3	4	5	5	1	3	5	5
8	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	5	5	2	4	5	4

Base de Datos de la Segunda Variable (Desempeño Laboral) Muestra Piloto

ID	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 4

ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CROMBACH - VARIABLE N°01 CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,739	16

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado (0.739), siendo mayor que 0.70.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD CON ALFA DE CROMBACH - VARIABLE N°02 DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,826	12

Tras la realización del análisis de alfa de Cronbach se obtuvo como resultado (0.826), siendo mayor que 0.70.

Anexo 5

Planilla de Juicio de expertos



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuyo cuestionario corresponde al constructo que forma parte de investigación titulada: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbo 2021".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean validos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: ROBLES ESPIRITU WILMER

FORMACIÓN ACADÉMICA: DOCTOR EN ADMINISTRACION

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: UNIDAD DE PERSONAL Y LOGÍSTICA

TIEMPO 10 AÑOS CARGO ACTUAL ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN: HOSPITAL LA GALETA

Objetivo de la investigación:

Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbo 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los items no son suficientes para medir la dimensión. -Los items miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente. -Los items son suficientes.
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El item no es claro -El item requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item. -El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El item no tiene relación lógica con la dimensión. -El item tiene una relación tangencial con la dimensión. -El item tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide este. -El item es relativamente importante. -El item es muy importante para la medición de la dimensión.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS, CHIMBOTE 2021"

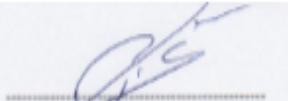
Calificar de 1 a 4 puntos.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Trabajo en Equipo	La comunicación es continua entre los jefes y colaboradores.	4	4	4	4	
	Se comparte la información durante el trabajo en tu centro de labores.	4	4	4	4	
	Cuando cometes un error en el trabajo, reconoces que te equivocaste.	4	4	4	4	
	Existe confianza entre los compañeros de tu centro de trabajo.	4	4	4	4	
Apoyo	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tus labores.	4	4	4	4	
	Preservan tu integridad personal tus superiores en la ejecución de tus labores.	4	4	4	4	
	Existe respeto entre compañeros en tu centro de labor.	4	4	4	4	
	Los jefes fomentan la unión laboral entre los colaboradores.	4	4	4	4	
Comunicación	Se toma en cuenta tu opinión en el área donde laboras.	4	4	4	4	
	Cumplen los jefes con los compromisos acordados en las reuniones de trabajo.	4	4	4	4	
	Tu organización te brinda la información necesaria para ejercer correctamente tus labores.	4	4	4	4	
	La toma de decisiones realizadas por tus superiores son comunicados a los colaboradores.	4	4	4	4	

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Equidad	Existe un trato justo hacia los colaboradores.	4	4	4	4	
	Los objetivos fijados por los superiores son razonables.	4	4	4	4	
	Todos los colaboradores son tratados con igualdad.	4	4	4	4	
	La carga laboral es gestionada equitativamente entre los colaboradores.	4	4	4	4	
Disciplina	De muestra puntualidad al enviar la información solicitada por tu organización.	4	4	4	4	
	Desarrolla apropiadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores.	4	4	4	4	
	Su comportamiento es adecuado al efectuar sus funciones laborales.	4	4	4	4	
	Cumple con las normas de trabajo al efectuar sus funciones.	4	4	4	4	
Proactividad	Toma iniciativa ante algún suceso que se presente al realizar sus funciones.	4	4	4	4	
	Es eficiente al ejecutar las labores que se le encargan en su centro de trabajo.	4	4	4	4	
	Ejecuta sus funciones laborales con responsabilidad.	4	4	4	4	
	Su actitud positiva es permanente ante un conflicto durante el cumplimiento de sus labores.	4	4	4	4	
Conocimiento del Trabajo	Eres una persona adaptable a los cambios laborales.	4	4	4	4	
	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por su centro de labores.	4	4	4	4	

Cumple apropiadamente con la normatividad legal dentro de su centro de labores.	4	4	4	4	
Se desempeña hábilmente en la ejecución de sus funciones.	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructor y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			<input checked="" type="checkbox"/> SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<input checked="" type="checkbox"/> SI NO
Validado por: Dr. Adm. ROBLES ESPIRITU WILMER			Fecha: 07/06/2021
Firma:  Wilmer Filofeno Robles Espiritu DNI N° 32943876	Teléfono: 945663591	Email: wilmer.robles@usanpedro.edu.pe	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuyo cuestionario corresponde al constructo que forma parte de investigación titulada: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: PABLO ARNLFO SANTOS DIAZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADO EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: MARKETING, CULTURA ORGANIZACIONAL, ADMINISTRACION GENERAL.

TIEMPO: 33 AÑOS **CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenezcan a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS, CHIMBOTE 2021”

Calificar de 1 a 4 puntos.

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Trabajo en Equipo	La comunicación es continua entre los jefes y colaboradores.	4	4	4	4	
	Se comparte la información durante el trabajo en tu centro de labores.	4	4	4	4	
	Cuando cometes un error en el trabajo, reconoces que te equivocaste.	4	4	4	4	
	Existe confianza entre los compañeros de tu centro de trabajo.	4	4	4	4	
Apoyo	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tus labores.	4	4	4	4	
	Preservan tu integridad personal tus superiores en la ejecución de tus labores.	4	4	4	4	
	Existe respeto entre compañeros en tu centro de labor.	4	4	4	4	
	Los jefes fomentan la unión laboral entre los colaboradores.	4	4	4	4	
Comunicación	Se toma en cuenta tu opinión en el área donde laboras.	4	4	4	4	
	Cumplen los jefes con los compromisos acordados en las reuniones de trabajo.	4	4	4	4	
	Tu organización te brinda la información necesaria para ejercer correctamente tus labores.	4	4	4	4	
	La toma de decisiones realizadas por tus superiores es comunicada a los colaboradores.	4	4	4	4	

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Equidad	Existe un trato justo hacia los colaboradores.	4	4	4	4	
	Los objetivos fijados por los superiores son razonables.	4	4	4	4	
	Todos los colaboradores son tratados con igualdad.	4	4	4	4	
	La carga laboral es gestionada equitativamente entre los colaboradores.	4	4	4	4	
Disciplina	De muestra puntualidad al enviar la información solicitada por tu organización.	4	4	4	4	
	Desarrolla apropiadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores.	4	4	4	4	
	Su comportamiento es adecuado al efectuar sus funciones laborales.	4	4	4	4	
	Cumple con las normas de trabajo al efectuar sus funciones.	4	4	4	4	
Proactividad	Toma iniciativa ante algún suceso que se presente al realizar sus funciones.	4	4	4	4	
	Es eficiente al ejecutar las labores que se le encargan en su centro de trabajo.	4	4	4	4	
	Ejecuta sus funciones laborales con responsabilidad.	4	4	4	4	
	Su actitud positiva es permanente ante un conflicto durante el cumplimiento de sus labores.	4	4	4	4	
Conocimiento del Trabajo	Eres una persona adaptable a los cambios laborales.	4	4	4	4	
	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por su centro de labores.	4	4	4	4	

Cumple apropiadamente con la normatividad legal dentro de su centro de labores.	4	4	4	4	
Se desempeña hábilmente en la ejecución de sus funciones.	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: LIC. ADM. Msc. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ.			Fecha: 8 / 06 / 21
 Firma:	Teléfono: 943643426	Email: Pablito_165333@hotmail.com	



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuyo cuestionario corresponde al constructo que forma parte de investigación titulada: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ.

FORMACIÓN ACADÉMICA: LICENCIADA EN ADMINISTRACION.

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: RECURSOS HUMANO, ATENCION AL CLIENTE, FINANZAS.

TIEMPO: 25 AÑOS CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO.

Objetivo de la investigación:

Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Hipermercados Tottus, Chimbote 2021.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel.	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE HIPERMERCADOS TOTTUS, CHIMBOTE 2021”

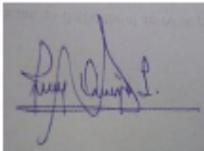
Calificar de 1 a 4 puntos.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Trabajo en Equipo	La comunicación es continua entre los jefes y colaboradores.	4	4	4	4	
	Se comparte la información durante el trabajo en tu centro de labores.	4	4	4	4	
	Cuando cometes un error en el trabajo, reconoces que te equivocaste.	4	4	4	4	
	Existe confianza entre los compañeros de tu centro de trabajo.	4	4	4	4	
Apoyo	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tus labores.	4	4	4	4	
	Preservan tu integridad personal tus superiores en la ejecución de tus labores.	4	4	4	4	
	Existe respeto entre compañeros en tu centro de labor.	4	4	4	4	
	Los jefes fomentan la unión laboral entre los colaboradores.	4	4	4	4	
Comunicación	Se toma en cuenta tu opinión en el área donde laboras.	4	4	4	4	
	Cumplen los jefes con los compromisos acordados en las reuniones de trabajo.	4	4	4	4	
	Tu organización te brinda la información necesaria para ejercer correctamente tus labores.	4	4	4	4	
	La toma de decisiones realizadas por tus superiores es comunicada a los colaboradores.	4	4	4	4	

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Equidad	Existe un trato justo hacia los colaboradores.	4	4	4	4	
	Los objetivos fijados por los superiores son razonables.	4	4	4	4	
	Todos los colaboradores son tratados con igualdad.	4	4	4	4	
	La carga laboral es gestionada equitativamente entre los colaboradores.	4	4	4	4	
Disciplina	De muestra puntualidad al enviar la información solicitada por tu organización.	4	4	4	4	
	Desarrolla apropiadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores.	4	4	4	4	
	Su comportamiento es adecuado al efectuar sus funciones laborales.	4	4	4	4	
	Cumple con las normas de trabajo al efectuar sus funciones.	4	4	4	4	
Proactividad	Toma iniciativa ante algún suceso que se presente al realizar sus funciones.	4	4	4	4	
	Es eficiente al ejecutar las labores que se le encargan en su centro de trabajo.	4	4	4	4	
	Ejecuta sus funciones laborales con responsabilidad.	4	4	4	4	
	Su actitud positiva es permanente ante un conflicto durante el cumplimiento de sus labores.	4	4	4	4	
Conocimiento del Trabajo	Eres una persona adaptable a los cambios laborales.	4	4	4	4	
	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por su centro de labores.	4	4	4	4	

Cumple apropiadamente con la normatividad legal dentro de su centro de labores.	4	4	4	4	
Se desempeña hábilmente en la ejecución de sus funciones.	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: LIC. ADM Mgs. JENNY MARTHA QUISPE LOPEZ			Fecha: 4 / 06 / 21
 Firma:	Teléfono: 962223224	Email: jennyquispe2000@gmail.com	