



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO DE SAN
JUAN DE LURIGANCHO, LIMA – 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Chinchay Paz, Jean Carlos <https://orcid.org/0000-0002-0660-9381>

Llanos Quiroz, Hermelinda <https://orcid.org/0000-0003-4134-8700>

ASESOR:

DR. SEMINARIO UNZUETA, RANDALL JESÚS

<https://orcid.org/0000-0002-2040-6716>

LIMA – PERÚ

2022

AUTORIZACION Y DECLARACION JURADA DE AUDITORIA Y ORIGINALIDAD

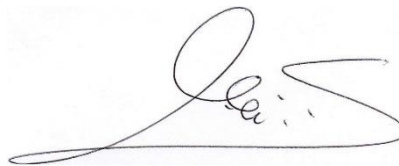
Yo, **LLANOS QUIROZ, HERMELINDA**, con **DNI 33402746**, en mi condición de autor (a) de la tesis, presentada para optar el **TITULO PROFESIONAL** de título “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA-2022**”, AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, DECLARO BAJO JURAMENTO, que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 24 días del mes de noviembre del 2022.



Hermelinda Llanos Quiroz
DNI: 33402746



Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta
DNI: 43311504

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o Título profesional
4. Título del trabajo de investigación
5. Porcentaje de similitud

Se emita la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°. Numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

AUTORIZACION Y DECLARACION JURADA DE AUDITORIA Y ORIGINALIDAD

Yo, **CHINCHAY PAZ, JEAN CARLOS**, con DNI **71242544**, en mi condición de autor (a) de la tesis, presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de título “ **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA-2022**”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**, que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**, y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 24 días del mes de noviembre del 2022.

Jean Carlos Chinchay Paz
DNI: 71242544

Dr. Randall Jesús Seminario Unzueta
DNI: 43311504

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o Título profesional
4. Título del trabajo de investigación
5. Porcentaje de similitud

Se emita la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°. Numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI, aprobado mediante Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

INFORME DE ORIGINALIDAD - TURNITIN

Tesis_Chinchay_Paz_-_Llanos_Quiroz.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

5%

INDICE DE SIMILITUD

0%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

3%

2

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

2%

3

Nery Waldemar Galdámez Cabrera. "Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI 2018", Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI, 2018

Publicación

1%

4

Alberto Mendiola Lázaro de Ortecho. "Incidencia de las políticas empresariales medioambientales en la gestión de residuos sólidos en el sector construcción, Lima 2018", Industrial Data, 2020

Publicación

1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado

Dedicatoria

A nuestra querida familia que confiaron en nosotros, por alentarnos día a día cuando nos veíamos vencer. A nuestros profesores y asesores que con sus enseñanzas hicieron posible la realización y culminación de nuestra carrera profesional.

Agradecimiento

Al Divino Redentor por iluminar nuestra mente y nuestro corazón y por brindarnos salud.

A nuestra querida familia por su amor, paciencia y por su confianza de ver cumplido nuestros sueños.

A nuestros compañeros de estudios con quienes compartimos momentos de preocupación, esfuerzo y alegría.

A nuestro asesor Dr. Randall Seminario Unzueta, quien compartió sus conocimientos y confianzas para culminar satisfactoriamente nuestra tesis.

Índice general

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MATERIALES Y MÉTODOS	22
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIONES.....	34
4.2 Conclusiones.....	36
4.2 Recomendaciones.....	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	43

Índice de tablas

<i>Tabla 1: Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 2: test de normalidad de Kolmogorov-Smirnova de las variables clima organizacional y el desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022 ...</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 3: correlación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 4: correlación entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 5: correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 6: correlación entre dimensión supervisión y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 7: correlación entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 8: correlación entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.....</i>	<i>30</i>

Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable	23
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	26
Anexo C. Consentimiento informado	32
Anexo D. Validez del instrumento.	33
Anexo E. Confiabilidad del instrumento.	35

RESUMEN

Objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Material y método: el estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, su diseño es no experimental, correlacional y de corte transversal, contando con una población de 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario, comprendido por 22 ítems para la variable clima organizacional agrupados en 5 dimensiones y 28 ítems para la variable desempeño laboral agrupados en 4 dimensiones.

Resultados: luego de obtener los resultados utilizando la correlación Tau-b de Kendall, se encontró que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y desempeño laboral siendo el coeficiente de correlación de Kendall de 0,583**. Además, la significancia obtenida es de 0,000 siendo menor al p valor ($p < 0,05$), existiendo relación significativa concordantes entre las variables.

Conclusiones: en conclusión, que existe una correlación positiva considerable entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, además el personal se involucra laboralmente, tienen buena comunicación entre ellos y consideran que las condiciones laborales son buenas.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

ABSTRACT

Objective: to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the employees of a supermarket in San Juan De Lurigancho, Lima – 2022.

Material and method: the study has a quantitative approach, applied type, its design is non-experimental, correlational and cross-sectional, with a population of 118 employees of a supermarket in San Juan de Lurigancho, Lima - 2022. The collection technique The data source was the survey and the data collection instrument was the questionnaire, comprised of 22 items for the organizational climate variable grouped into 5 dimensions and 28 items for the work performance variable grouped into 4 dimensions.

Results: after obtaining the results using Kendall's Tau-b correlation, it was found that there is a considerable positive correlation between the variables organizational climate and job performance, with the Kendall correlation coefficient being 0.583**. In addition, the significance obtained is 0.000, being less than the p value ($p < 0.05$), with a significant concordant relationship between the variables.

Conclusions: In conclusion, there is a considerable positive correlation between the organizational climate and work performance variables, in addition, the staff is involved in the workplace, they have good communication between them and they consider that the working conditions are good.

Keywords: organizational climate, job performance, personal fulfillment, job involvement, supervision, communication and working conditions.

I. INTRODUCCIÓN

La productividad empresarial, se ha encontrado sometida a diversos imprevistos y cambios en los ámbitos culturales, sociales, económicos, políticos de salubridad y tecnológico, esto debido a que las diferentes organizaciones del mundo últimamente se ven afectadas en los aspectos económicos y su participación en el mercado (Chiavenato, 2011). La importancia del factor humano radica en que este es el cual mantiene el proceso de renovación con el cual el elemento transformador influye en la forma en que los colaboradores conviven, en cómo se relacionan con los demás, en las actividades que realizan diariamente y en el ambiente donde desempeñan sus funciones (Chirinos et al., 2018).

A nivel mundial, las empresas suelen presentar diferentes complicaciones respecto al tema clave del compromiso de capital humano y de su desarrollo, incidiendo de manera directa en la organización en vista de los cambios organizacionales los cuales generarían valores contradictorios (Lima, 2017), por esa razón se debe emplear nuevos valores, creencias, costumbres y prácticas empresariales (Churchill et al., 1976) que permitan mantener la confiabilidad de los empleados y empleadores, y se mejore el desempeño laboral de estos, ya que las organizaciones mantienen cambios constantes que generan que el personal dentro y fuera del ámbito laboral no se puedan identificar (Golenman et al., 2016). Según encuestas de psychometrics, se detectó que el 71% de los colaboradores desean que sean aclaradas las expectativas de sus trabajos, así también, el 62% desean que sus opiniones sean escuchadas y sean tomadas en cuenta (Espinoza & Jiménez, 2018). A nivel nacional, el clima organizacional dentro de las empresas se ha ido haciendo más importante hasta el punto de ser imprescindible y que puede determinar la permanencia de las empresas dentro del mercado laboral (Chipana, 2018). Es por ello que, es importante identificar como se sienten los empleados en las organizaciones y cuáles son sus percepciones dentro de su ambiente laboral, al menos el 50% de las empresas realiza acciones para la mejora de la satisfacción, y, por ende, el desempeño laboral del colaborador dentro de la empresa (De La Cruz & Huaman, 2016).

Además, según Robbins el 86% de trabajadores terminan renunciando a la empresa por un mal clima organizacional, generado mayormente por los jefes; por ello, indicó también que, como lo indicó (Robbins, 2004), clima organizacional se encuentra en la empatía, en la capacidad de respetar a los demás, en construir espacios agradables como; ofrecer apoyo al crecimiento profesional ligado al crecimiento personal y en ofrecer horarios flexibles y adecuados para el colaborador (Chirinos et al., 2018). Por tanto, mantener trabajadores que se encuentren comprometidos con su organización, generará un mejor desempeño de las funciones de estos en la empresa, ya que estos mejorarán su rentabilidad, y por tanto, su productividad (Bhat & Hilal, 2016).

A nivel local, el 81% de los colaboradores de la capital del Perú, considera muy importante al clima organizacional para trabajar adecuadamente en equipo y mostrar un buen desempeño de sus labores diarias (Goicochea, 2018). Además, implementar un adecuado clima organizacional es imprescindible en organizaciones inmersas en las ciudades de mucha competitividad (Silva et al., 2018), donde el ambiente empresarial es más competitivo, volátil y cambiante, caso contrario, puede llegar a afectar hasta en un 20% de la productividad de las organizaciones en general (Quintero et al., 2008). Es así que las empresas dedicadas al rubro de supermercados en el Perú, deben reconocer la importancia de desarrollar cambios efectivos que mejoren su clima organizacional, ya que estos, directa o indirectamente, se ven reflejados en el desempeño de las labores cotidianas de sus colaboradores porque la mayoría tienen contacto directo con los clientes diariamente (Rahimic, 2013).

A razón de todo lo expuesto, los autores de este proyecto de investigación tuvieron contacto con muchos de los colaboradores de este supermercado pudiendo recopilar información de manera informal que permitió dar a conocer que, sobre todo, esta época de pandemia mundial y de cuarentena debido al resquebrajamiento de la salubridad pública, se han generado diversos cambios en la institución que influyen en la realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, así como en la motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal de sus colaboradores, incidiendo

en sus niveles de satisfacción laboral, y por ende, en sus niveles de desempeño laboral.

Es por ello que se formula el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022?; asimismo, se plantean los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación, las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan De Lurigancho, Lima – 2022?.

El clima organizacional “es el ambiente en donde una persona desempeña sus roles de trabajo de manera diaria dentro de una organización” (Espinoza & Jiménez, 2018), además es el trato que el empleador tiene con sus colaboradores y la relación entre los miembros de una misma organización (Delgado, 2001). El clima organizacional se define también como aquel ambiente interno y es importante para la motivación de los trabajadores. Por tanto, el clima organizacional puede también definirse como aquel “conjunto de factores que influyen de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización” (Chiavenato, 2011).

La primera base teórica que sostiene la variable clima organizacional es la teoría de las relaciones humanas, desarrollado por Elton Mayo en el año 2002, el cual en su búsqueda del logro de la eficiencia de la armonía organizacional originó esta teoría (Mayo, 2002). A su vez, esta contradice a la teoría clásica que estudiaba al ser humano “como una máquina que cumplía órdenes”. Es a partir de esta teoría que se empieza a brindar real importancia al factor humano (Giraudier, 2018).

Además, la segunda base teórica que sostiene la variable clima organizacional, es la teoría que lleva el mismo nombre de esta primera variable, teoría del clima organizacional en donde Likert mencionó que, “el comportamiento de los colaboradores era provocado por las percepciones que tienen ellos de la organización donde trabajan” (Likert, 1967).

Asimismo, se consideran cinco dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

La dimensión realización personal, se refiere al desarrollo personal y profesional que siente tener la persona (Pastor, 2018). Sus indicadores son: desarrollo personal, es el desarrollo individual y particular de cada colaborador manifestado en su ambiente de trabajo (Obispo, 2015); desarrollo profesional, es el desarrollo técnico de cada colaborador manifestado en su ambiente de trabajo (Fernández, 2009).

La dimensión involucramiento laboral, “es el compromiso e identificación con la institución”. Sus indicadores son: compromiso con la institución, es el sentido de responsabilidad que tiene cada colaborador en su ambiente de trabajo (Cerde & Parada, 2018); identificación con la institución es el sentido de personalización que tiene cada colaborador en su ambiente de trabajo (Giraudier, 2018).

La dimensión supervisión, es el apoyo en las tareas y cómo se siente el funcionamiento en la institución (García, 2009). Sus indicadores son: apoyo a las tareas, es el sentido de soporte y sustento institucional que tiene cada colaborador en su ambiente de trabajo (Valverde, 2017); funcionamiento, “son las normas y procedimientos como guías de trabajo que tiene cada colaborador en su ambiente de trabajo” (Obispo, 2015).

La dimensión comunicación, se refiere a aquella fluidez y claridad en la comunicación dentro de la empresa (Rodríguez, 2018). Sus indicadores son: fluidez en la comunicación, son las normas y procedimientos como guías de trabajo que tiene cada colaborador en su ambiente de trabajo (Torres & Zuñiga, 2018); claridad en la comunicación, es como la institución promueve la comunicación interna en cada colaborador en su ambiente de trabajo (Torres & Zegarra, 2015).

La dimensión condiciones laborales, son los elementos materiales, psicosociales y económicos que la persona percibe de su institución (Pastor, 2018). Sus indicadores son: elementos materiales, es como los compañeros de trabajo cooperan y toman decisiones entre sí (Chipana, 2018); elementos psicosociales, es la remuneración es atractiva con respecto con la de otras instituciones (Quintero et al., 2008); elementos económicos, se refiere a que “se dispone de tecnología que facilite el

trabajo y la remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros” (Torres & Zuñiga, 2018).

La variable desempeño laboral “son todas las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para lograr los objetivos de la organización” (García, 2009), da conocer lo que los colaboradores piensan y sienten dentro de su ambiente de trabajo, ya que estos son factores importantes que influyen en sus acciones, en sus desempeños diarios, y en la puesta en práctica de sus facultades para comprometerse con su trabajo (Beckhard et al., 1973). Además, el desempeño laboral se ve reflejado en el desenvolvimiento de cada individuo, entre exigencias y requerimientos, que cumple con una jornada de trabajo dentro de una organización de manera eficiente dentro de la empresa y logren alcanzar los objetivos propuestos, consecuente al incremento de productividad y posterior éxito de la organización (Rodríguez, 2018).

La primera base teórica que sostiene la variable desempeño laboral, es la teoría de la motivación de Abraham Maslow, en la cual se define una jerarquía de necesidades humanas, demostrando que a medida que se van satisfaciendo las necesidades básicas de los individuos, estos desarrollan deseos y necesidades más elevadas (Maslow, 1974).

La segunda base teórica que sostiene la variable desempeño laboral, es la teoría del desempeño laboral planteada por Hacker en 1994, el cual se relaciona directamente con la conducta humana, hablando de la conducta de las personas en su ámbito laboral (Peiró, 2009). Es así que, el autor menciona dos aspectos existentes; la primera que “va desde una meta hasta la realización de un plan y el feedback posterior”; y, la segunda que “se genera de manera automática” (García, 2009). Acciones que se componen del; desarrollo de metas, orientación, generación de planes, decisión, ejecución y feedback (Paredes & Quiroz, 2021).

Asimismo, se consideran cuatro dimensiones: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, y formación y desarrollo personal.

La dimensión motivación, es la generación de ideas, los resultados, la retroalimentación, el desempeño, las tareas y el desarrollo personal que siente el colaborador en su ambiente de trabajo (Giraudier, 2018). Sus indicadores son:

generación de ideas es el estado en donde “se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras” (Churchill et al., 1976); resultados, es el estado en que un colaborador se siente contento y satisfecho a medida que va obteniendo resultados en su trabajo (Pastor, 2018); retroalimentación, es la retroalimentación de manera precisa y oportuna que tiene cada colaborador en su ambiente de trabajo (Toapanta et al., 2020); desempeño, es la “motivación que siente el colaborador para un buen desempeño en sus labores diarias” (Golenman et al., 2016); tareas, es aquella “evaluación que se hace al trabajo para ayudar a mejorar las tareas” (Bhat & Hilal, 2016); desarrollo personal, es la forma de cumplir con las tareas diarias en el trabajo lo cual permite el desarrollo personal (Pastor, 2018); niveles de desempeño es la forma en que se promueve los altos niveles de desempeño (Valverde, 2017).

La dimensión responsabilidad, es el trabajo independiente, el trabajo metódico, la puntualidad, la responsabilidad de las acciones, la responsabilidad del puesto, los cambios y la iniciativa del colaborador en su ambiente de trabajo (Obispo, 2015). Sus indicadores son: trabajo sin errores, es la forma en que se realiza el trabajo buscando realizarlo de la manera correcta y establecida (Goicochea, 2018); trabajo independiente, es la forma en que se puede trabajar de forma independiente (Quintero et al., 2008); trabajo metódico, es la forma en que se produce y se realiza el trabajo de una forma ordenada (Espinoza & Jiménez, 2018); puntualidad, “es la forma en que se cumple con el horario” (Urbano, 2018); responsabilidad de las acciones se refiere a aquella forma en que “se asume con responsabilidad las consecuencias negativas de las acciones” (Valverde, 2017); responsabilidad del puesto, es la responsabilidad del puesto que se encuentra claramente definido (Giraudier, 2018); cambios, es la forma en que “se informa y consulta oportunamente al jefe sobre cambios que afecten directamente” (Cerdeña & Parada, 2018); iniciativa, es la forma en que se cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado (Pastor, 2018).

La dimensión liderazgo y trabajo en equipo, son los problemas, las dificultades, la claridad, el respeto, la valoración, la capacidad, el cambio, y la preparación del colaborador en su ambiente de trabajo (Valverde, 2017); siendo sus indicadores: problemas es la forma en la que el colaborador “se anticipa a las necesidades y

problemas futuros” (Zeballos, 2019); dificultad es la manera en que “se reacciona efectivamente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas” (García, 2009); claridad, es la manera en que se “responde de forma clara y oportuna las dudas del personal de la institución” (Pastor, 2018); respeto, es la forma en que se “demuestra respeto a los jefes y compañeros de trabajo” (Obispo, 2015); valoración, es la manera en que “se valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo” (Cuero, 2021); capacidad, es la forma en que el colaborador desarrolla al máximo sus capacidades (Chipana, 2018); cambio, es la manera en que el colaborador se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo (Valverde, 2017); preparación, es la manera en que “el colaborador recibe la preparación necesaria para realizar el cambio” (Zeballos, 2019).

La dimensión formación y desarrollo personal, es la capacitación, las metas, el desarrollo, la experiencia y la preparación del colaborador en su ambiente de trabajo (Peiró, 2009); siendo sus indicadores: capacitación es la forma en que los jefes promueven las capacitaciones (Valverde, 2017); metas es la manera en que el “trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr metas a futuro” (Cerde & Parada, 2018); desarrollo, es la manera en que la institución promueve el desarrollo personal (Obispo, 2015); experiencia, es la manera en que se “aplica experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos para demostrar los resultados” (Pastor, 2018); preparación, es la manera en que se recibe la preparación para realizar adecuadamente los trabajos (Zeballos, 2019).

Respecto a los antecedentes a nivel internacional, Paredes y Quiroz (2021) en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de los principales supermercados de Ecuador; teniendo como resultados que, mediante el coeficiente de Spearman obtenido ($\rho= 0.294$) se halló que el desempeño laboral se encuentra relacionado al clima organizacional; llegando a la conclusión de que, los supermercados conocen de la importancia de brindarles un adecuado clima organizacional a sus colaboradores.

Cuero (2021), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una cadena de supermercados de la ciudad de Santiago de Cali; obteniendo como resultados que, la prueba de Pearson arrojó que los trabajadores del supermercado estudiado poseen una satisfacción laboral media (44%) al igual que una percepción regular con respecto al clima organizacional (36%); concluyéndose que, las dos variables de la investigación tienen una correlación alta.

Toapanta et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas del colegio Quito; obteniendo como resultados que, el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas es de - 0,383; concluyéndose que, se evidenció una relación inversa débil entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Del Toro et al. (2011), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de una PYME; teniendo como resultados que, las variables antes mencionadas muestran una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral ($R=0,757$, $p<0,05$); concluyéndose que, los empleados de la PYME estudiada se sienten inconformes e insatisfechos respecto a las opciones de promoción que les ofrece este.

A nivel nacional, Pastor (2018), en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de combustibles e hidrocarburos de la ciudad de Lima; se obtuvieron como resultados que, la prueba de Rho de Spearman fue de 0,941** presentándose una correlación significativa; es así que se llegó a la conclusión de que el clima y el desempeño laboral se relacionan de manera directa respecto a la empresa estudiada.

Arias y Arias (2016), en su investigación tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una empresa privada de Arequipa; teniendo como resultados que, el clima organizacional y la satisfacción

laboral relacionaron moderadamente ($r= 0,229$) sin embargo, no fue de manera significativa; llegando a la conclusión de que, en la empresa estudiada, el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan de manera moderada.

Obispo (2015), en su investigación planteó como objetivo determinar las causas y factores del clima organizacional en la influencia de la satisfacción laboral de los colaboradores de una cadena de supermercados; se obtuvieron como resultados que, el coeficiente de Spearman al ser 0.707 y siendo mayor de 0.05 se relacionan las variables de estudio; concluyéndose que, el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral de la cadena de supermercados estudiada.

Torres y Zegarra (2015), en su estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de Puno; se obtuvieron como resultados que, se encontró una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significatividad ($t = 16,90$) entre las variables planteadas; concluyéndose que, a mejor clima organizacional, existirá mejor desempeño laboral.

Debido a lo expuesto, esta investigación será importante porque su contenido teórico-científico contribuirá al desarrollo de la ciencia y aportará nuevos conocimientos al personal de los supermercados de la ciudad de Lima y a la sociedad investigativa en general, ya que se dará a conocer la relación entre, clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2020, porque, hoy en día ya no se puede hablar de clima organizacional sin hablar del desempeño laboral; es decir, estas variables ya no pueden encontrarse o entenderse desunidas porque el recurso más importante de una organización ya no son los recursos materiales, logísticos o financieros, sino el recurso humano. Por ello, es necesario que las organizaciones conozcan a sus trabajadores, sepan qué los hace sentir a gusto, qué los motiva, qué los une, para que no solo el equipo humano sea más productivo, sino que, el desempeño laboral sea el ideal, haciendo que el colaborador se sienta parte importante de la organización y se sienta satisfecho de sus logros, avances y de sus propios resultados.

Además, en cuanto a la justificación de la investigación, los autores de este estudio

señalan que, la motivación de desarrollar este proyecto será, determinar la relación entre, clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima - 2022.; puesto que, la determinación del grado de relación entre estas dos variables de interés, evidenciará la correlación o no entre estos dos sucesos que serán observados. Además, en cuanto al valor teórico, los aportes teóricos presentes en este estudio servirán de base para la comprensión de las variables, clima organizacional, en base a la teoría de las relaciones humanas y la teoría del clima organizacional y desempeño laboral, en base a la teoría de la motivación y teoría del desempeño laboral, así como de sus dimensiones. También, en cuanto al valor práctico, esta investigación favorecerá directamente a los supermercados de Lima ya que, “el capital humano de las organizaciones es parte fundamental del éxito de la misma” debido a que son los trabajadores quienes harán uso de los diversos recursos para alcanzar sus diferentes objetivos empresariales. Es así que, en cuanto al valor social, este estudio beneficiará a la comunidad investigativa en general; y, sobre todo, a los colaboradores de este supermercado porque les podrá permitir conocer la aplicabilidad de ambas variables del estudio, clima organizacional y desempeño laboral, y saber cómo estas pueden relacionarse en los colaboradores de la organización. Finalmente, en cuanto al valor metodológico, los resultados de este estudio se sustentarán en la aplicación de herramientas específicas de investigación válidas para el efecto del estudio, como lo será la aplicación de los instrumentos tipos cuestionarios, sobre clima organizacional y desempeño laboral, el cual permitirá obtener conocimiento válido y confiable acerca de la relación entre las variables de esta investigación.

Es por ello que se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan De Lurigancho, Lima – 2022; también, planteamos como objetivos específicos determinar la relación entre la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación, las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan De Lurigancho, Lima – 2022.

Se planteó como hipótesis general: existiría relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan De Lurigancho, Lima – 2022; a su vez, como hipótesis específicas: existiría relación entre la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación, las condiciones laborales y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan De Lurigancho, Lima – 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. ENFOQUE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo porque el estudio hizo uso de herramientas informáticas, numéricas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados objetivos en esta investigación. Además, el diseño de la investigación es, no experimental de corte transversal porque los investigadores de este estudio no manipularán intencionalmente las variables del mismo. Por tanto, como se realizará un estudio de enfoque cuantitativo, se hará uso del diseño no experimental porque se interpretarán, analizarán y examinarán las variables de la investigación en un periodo de tiempo determinado y sobre una muestra predefinida (Sánchez & Reyes, 2006).

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

La población de este estudio está conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022. La muestra de este estudio está conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022. El muestreo fue censal o poblacional.

2.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Definición conceptual: “clima organizacional es el ambiente en donde una persona desempeña sus roles de trabajo de manera diaria en una empresa” (Espinoza & Jiménez, 2018).

Definición operacional: La variable clima organizacional será medida a través de un cuestionario considerando las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.

Definición conceptual: “desempeño laboral son todas las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para lograr los objetivos de la organización” (García, 2009).

Definición operacional: La variable desempeño laboral será medida a través de un cuestionario considerando las dimensiones: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.

2.4. TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Técnica: La encuesta es una técnica de investigación social, versátil y objetiva da los datos que serán obtenidos por su utilidad versátil. Por ello, la técnica de recolección de datos que se utilizó en esta investigación fue la encuesta para ambas variables del estudio (Valverde, 2017).

Instrumento: El cuestionario es un instrumento que tiene un conjunto de elementos en forma de declaraciones positivas sobre hechos y fenómenos naturales de la realidad (Shauz, 2015). Por ello, el instrumento de recolección de datos que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario para ambas variables del estudio (Hernández et al., 2016).

Validez y confiabilidad:

Se determinó la validez mediante la validación de juicio de tres expertos en el tema: el Dr. Fernando Alexis, Nolazco Labajos, la Mg. Ana Milagros, Lima Escajadillo y el Mg. Eduardo Valentín, Falcón Puicón, los cuales se obtuvo el puntaje de: 98.53%.

La confiabilidad de los instrumentos es determinada en función al índice Alfa de Cronbach (Hernández et al., 2016). Por ello, el resultado de la prueba de clima organizacional arrojó un 0,966, lo que afirma una correlación positiva muy fuerte del instrumento y su fiabilidad, y el resultado de la prueba para desempeño laboral arrojó un 0,969, lo que también afirma una correlación positiva muy fuerte del instrumento y su fiabilidad. Además, se resolvió someter a la prueba de confiabilidad a todos los ítems ($i = 22$) y ($i = 28$) con la función estadísticos total – elemento del cual arrojó resultados confiables en todos los casos (Ver anexo F).

2.5. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

2.5.1 Autorización y coordinaciones

Para el desarrollo de trabajo de campo se solicitó la carta de presentación correspondiente a la Universidad María Auxiliadora, con el fin de gestionar el permiso de acceso al gerente del supermercado de San Juan de Lurigancho, para poder abordar a sus colaboradores virtualmente.

2.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos fue realizada en el mes de marzo y abril del presente año. A cada colaborador se le entregó el formato de consentimiento informado para su debida participación. El llenado de cada ficha dada a cada colaborador tomó un tiempo aproximado de 20 minutos.

2.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Para la realización del análisis estadístico de la variable principal involucrada en esta investigación se aplicaron las pruebas estadísticas descriptivas y pruebas correlacionales para comprobar la relación de las variables de este estudio (Carrasco, 2007).

2.7. ASPECTOS ÉTICOS

Se tomaron en cuenta los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, para proteger a los participantes de este estudio que son los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022; además, se aplicó el formato de consentimiento informado previa información brindada a todos los que participan del estudio. En cuanto a los aspectos bioéticos de la investigación se tiene a: el principio de autonomía: porque se refiere a la libertad de decisión del participante, ya que esta debe ser respetada y promovida como objeto de la investigación porque este principio fue aplicado en este estudio al abordar al colaborador del supermercado mediante el formato de consentimiento informado del estudio; el principio de beneficencia, porque se refiere a no causar daño a otros ya que este principio está sujeto a prevenir o eliminar el daño porque se les brindó a los colaboradores la información de los beneficios que se obtendrían como resultado del estudio; el principio de no maleficencia, porque se refiere a no dañar y tener la

obligación de disminuir el riesgo de causar daño porque a cada colaborador se le explicó que su participación; y el principio de justicia porque está referido a la expresión operativa de la investigación el no discriminar la selección de los sujetos de la investigación porque los integrantes de este estudio fueron tratados por igual, sin preferencia alguna y con cordialidad y respeto.

III. RESULTADOS

En concordancia con las variables y sus dimensiones – clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022, se evaluaron los resultados con estadística inferencial, en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan De Lurigancho, Lima – 2022, dando respuesta de la encuesta a las variables y sus dimensiones; asimismo se obtuvieron los siguientes resultados:

3.1. Contrastación de hipótesis

Se ha utilizado, para la contrastación de las hipótesis general y específicas, la correlación Tau-b de Kendall como prueba estadística, medida no paramétrica para variables ordinales, que tienen en cuenta las relaciones concordantes que permiten determinar la relación entre las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral, la muestra está conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho; de manera específica se estableció la relación entre el total de la variable desempeño laboral con cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional.

Tabla 1: Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman

Rangos	Relación
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
+0.01 a +0.10	Correlación positiva muy débil.
+0.11 a +0.25	Correlación positiva débil.
+0.26 a +0.50	Correlación positiva media.
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable.
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte.
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta.

Fuente: (R. Hernández et al., 2014, p. 305)

Previamente a la contrastación de las hipótesis, se procedió a aplicar el test de normalidad a los datos de cada una de las variables de estudio, es decir, tanto para la variable clima organizacional como para el desempeño laboral, para elegir para observar la normalidad de los datos. Los resultados son los siguientes:

Test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a

Tabla 2: test de normalidad de Kolmogorov-Smirnov^a de las variables clima organizacional y el desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Variables de estudio	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0,099 (NS)	118	0,002
Desempeño Laboral	0,283 (NS)	118	0,000

(NS) No significativo al nivel de $p < 0,05$.

Las hipótesis de normalidad para los datos de la variable clima organizacional se muestran a continuación:

H_a: Los datos de la variable clima organizacional no presentan distribución normal.

H₀: Los datos de la variable clima organizacional presentan distribución normal.

Interpretación: como se observa en la tabla 2, al haberse obtenido un valor de Kolmogorov-Smirnov^a de 0,099, el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,002, se constata pues que el valor de Kolmogorov-Smirnov^a obtenido es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. Por lo tanto, se decide rechazar la hipótesis nula. Es decir, se puede afirmar que los datos de la variable clima organizacional sostiene que no presenta distribución normal.

Conclusión: al contar la variable clima organizacional que sostiene que la distribución de sus datos no presenta distribución normal, procede la aplicación del estadístico de la correlación Tau-b de Kendall como una prueba estadística adecuada para la contrastación de las hipótesis.

Del mismo modo, las hipótesis de normalidad para los datos de la variable Desempeño Laboral se formulan de la manera siguiente:

H_a: Los datos de la variable desempeño laboral no presentan distribución normal.

H₀: Los datos de la variable desempeño laboral presentan distribución normal.

Interpretación: como se observa en la tabla 2, al haberse obtenido un valor de Kolmogorov-Smirnov^a de 0,283, el cual tiene como valor de significación resultante el equivalente a 0,000, se constata pues que el valor de Kolmogorov-Smirnov^a obtenido es estadísticamente significativo al nivel de $p < 0,05$. En consecuencia, se decide rechazar la hipótesis nula. Esta decisión significa que los datos de la variable de estudio desempeño laboral no presentan distribución normal.

Conclusión: al contar la variable desempeño laboral con distribución no normal de sus datos, se procede a la aplicación de la correlación Tau-b de Kendall como prueba estadística adecuada para la contrastación de las hipótesis.

3.2 ESTADÍSTICA INFERENCIAL

3.2.1. Hipótesis general

H_g- Existe relación significativa entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

H₀- No existe relación significativa entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Tabla 3: correlación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Variables / Variable		Clima Organizacional
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,583**
	Tau-b de Kendall	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

Fuente: SPSS vers. 26

Interpretación: como se observa en la tabla 3, se tiene la correlación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral, donde se muestra que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, siendo el coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall de 0,583**. Se tiene también, que la significancia obtenida es de 0,000 siendo menor al p valor ($p < 0,05$); es decir, existe relación significativa concordantes entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho.

Decisión: por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis general de estudio.

3.2.2. Hipótesis Específicas

Hipótesis Especifica 1

H₁.- Existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

H₀.- No existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Tabla 4: *correlación entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.*

Variables / Dimensión		Realización personal
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,608**
	Tau_b de Kendall	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

Fuente: SPSS vers. 26

Interpretación: como se observa en la tabla 4, se tiene la correlación entre dimensión realización personal y la variable desempeño laboral, se muestra que existe una correlación positiva considerable entre ambas, siendo el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall de 0,608**. Se tiene también, que la significancia obtenida es de 0,000 el cual es menor al p valor establecido ($p < 0,05$); es decir, existe relación significativa entre la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Decisión: por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis específica del estudio.

Hipótesis Específica 2

H₂.- Existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022,

H₀.- No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Tabla 5: correlación entre dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Variables / Dimensión		Involucramiento laboral
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Tau_b de Kendall	,442**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

Fuente: SPSS vers. 26

Interpretación: como se observa en la tabla 5, se tiene la correlación entre dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral, se muestra que existe una correlación positiva media considerable entre ambas, ya que el coeficiente de correlación de Kendall de 0,442*. Se tiene también, que la significancia obtenida es de 0,000 el cual es menor al p valor establecido ($p < 0,05$); es decir, existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Decisión: por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis específica del estudio.

Hipótesis Específica 3

H₃.- Existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

H₀.- No existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Tabla 6: correlación entre dimensión supervisión y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Variables / Dimensión		Supervisión
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Tau_b de Kendall	,531**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

Fuente: SPSS vers. 26

Interpretación: como se observa en la tabla 6, se tiene la correlación entre dimensión supervisión y la variable desempeño laboral, se muestra que existe una correlación positiva considerable entre ambas, ya que el coeficiente de correlación de Kendall de 0,531**. Se tiene también, que la significancia obtenida es de 0,000 el cual es mayor al p valor establecido ($p < 0,05$); es decir, existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Decisión: por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis específica del estudio.

Hipótesis Especifica 4

H₄- Existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

H₀ - No existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Tabla 7: correlación entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Variables / Dimensión		Comunicación
Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación Tau_b de Kendall	,513**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

Fuente: SPSS vers. 26

Interpretación: como se observa en la tabla 7 se tiene la correlación entre dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, se muestra que existe una correlación positiva considerable entre ambas, ya que el coeficiente de correlación de Kendall de 0,513**. Se tiene también, que la significancia obtenida es de 0,000 el cual es mayor al p valor establecido ($p < 0,05$); es decir, existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Decisión: por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis específica del estudio.

Hipótesis Específica 5

H₅.- Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

H₀.- No existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Tabla 8: correlación entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral en la muestra conformada por 118 colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Variables / Dimensión		Condiciones laborales
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,576**
	Tau_b de Kendall	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	118

Fuente: SPSS vers. 26

Interpretación: como se observa en la tabla 8 se tiene la correlación entre dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral, se muestra que existe una correlación positiva considerable entre ambas, ya que el coeficiente de correlación de Kendall de 0, 576**. Se tiene también, que la significancia obtenida es de 0,000 el cual es mayor al p valor establecido ($p < 0,05$); es decir, existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Decisión: por lo tanto, según los resultados obtenidos, se decide rechazar la hipótesis nula de la hipótesis específica del estudio.

IV. DISCUSIONES

4.1 Discusión

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación significativa entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

En relación al objetivo general que consiste en determinar si existe relación entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral, donde los resultados obtenidos indican que existe una relación significativa entre las variables, con una correlación positiva considerable entre ambas variables, siendo el coeficiente de correlación de Kendall de 0,583**, donde la significancia obtenida es de 0,000 siendo menor al p valor ($p < 0,05$); el cual se asemeja con la investigación de Paredes y Quiroz (2021), quien tuvo como resultados un coeficiente de Spearman de ($\rho = 0.294$) hallando que el desempeño laboral se encuentra relacionado al clima organizacional, llegando a la conclusión que los supermercados conocen de la importancia de brindarles un adecuado clima organizacional a sus colaboradores; también se encuentra similitud con el estudio de Torres y Zegarra (2015), en la que indican como resultados que se encontró una relación directa positiva fuerte ($r = 0,828$) y significativa ($t = 16,90$) entre las variables planteadas; concluyéndose que a mejor clima organizacional, existirá mejor desempeño laboral

En relación al objetivo específico uno que consiste en describir la relación entre dimensión realización personal y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, de nuestra investigación muestran que existe una correlación positiva considerable entre ambas, siendo el coeficiente de correlación de Kendall de 0,608**, siendo la significancia observada de 0,000 el cual es menor al p valor establecido ($p < 0,05$); demostrando similitud con la investigación de Cuero (2021), en la que indican como resultados que la prueba de Pearson arrojó que los trabajadores del supermercado estudiado poseen una satisfacción laboral media (44%) al igual que una percepción regular con respecto al clima organizacional (36%); concluyéndose que las dos variables de la investigación de este estudio tienen una correlación alta..

En relación al objetivo específico dos que consiste en describir la relación de involucramiento laboral y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, los resultados de nuestra investigación muestran que existe una correlación positiva media considerable entre ambas, ya que el coeficiente de correlación de Kendall de 0,442*, con una significancia obtenida es de 0,000 el cual es menor al p valor establecido ($p < 0,05$); el cual es similar al trabajo de Arias y Arias (2016), quien indica que el clima organizacional y la satisfacción laboral relacionaron moderadamente ($r = 0,229$) sin embargo, no fue de manera significativa; llegando a la conclusión de que, en la empresa estudiada, el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan de manera moderada; también se observan similitudes con respecto al estudio de Toapanta et al. (2020), donde indica que existe relación inversamente proporcional entre sus variables, quien tuvo como resultados que, el coeficiente de correlación entre las variables estudiadas es de -0,383, quien concluye que se evidencia una relación inversa débil entre el clima organizacional y desempeño laboral.

En relación al objetivo específico tres que consiste en describir la relación de la supervisión y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, de los resultados obtenidos de nuestra investigación muestran que existe una correlación positiva considerable entre ambas, ya que el coeficiente de correlación de Kendall de 0,531**. Siendo la significancia obtenida de 0,000 el cual es mayor al p valor establecido ($p < 0,05$); el cual se asemeja al estudio de Del Toro et al. (2011), quien tuvo como resultados que las variables antes mencionadas muestran una correlación positiva y significativa con el desempeño laboral ($R = 0,757$, $p < 0,05$); concluyéndose que, los empleados de la PYME estudiada se sienten conformes y satisfechos respecto a las opciones de promoción que les ofrece este.

En relación al objetivo específico cuarto que consiste en describir la relación de la comunicación y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, los resultados muestran que existe una correlación positiva considerable entre ambas, con un coeficiente de correlación de Kendall de 0,513**, siendo la significancia obtenida es de 0,000 el cual es mayor al

p valor establecido ($p < 0,05$); el cual se asemeja a la investigación de Pastor (2018), quien indica que obtuvieron como resultados que según la prueba del test de Rho de Spearman fue de 0,941** presentándose una correlación significativa; es así que se llegó a la conclusión de que el clima y el desempeño laboral se relacionan de manera directamente proporcional respecto a la empresa estudiada.

En relación al objetivo específico quinto que consiste en describir la relación de las condiciones laborales y la variable desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, los resultados de nuestra investigación muestran que existe una correlación positiva considerable entre ambas, con un coeficiente de correlación de Kendall de 0,576**, siendo también, que la significancia obtenida es de 0,000 el cual es mayor al p valor establecido ($p < 0,05$); el cual es similar al trabajo de Obispo (2015), quien obtuvo como resultados que el coeficiente de Spearman al ser 0.707 y siendo su p valor menor de 0.05, se observa la relación de las variables de estudio; concluyéndose que el clima organizacional si influye en la satisfacción laboral de la cadena de supermercados estudiada.

4.2 Conclusiones

- En términos generales, de los resultados obtenidos en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, en el que muestran que existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, se concluye que las variables tienen una buena relación concordante, entre el clima organizacional y el desempeño laboral, los resultados muestran en el personal se involucra laboralmente, tienen buena comunicación entre ellos y consideran que las condiciones laborales son buenas.
- En cuanto a la dimensión realización personal y la variable desempeño laboral, se concluye que existe el desarrollo personal y profesional en los colaboradores de este supermercado, con oportunidades de progresar en la institución y que la organización les brinda reconocimientos por los logros en sus desempeños laborales.

- En cuanto a la dimensión involucramiento laboral y la variable desempeño laboral, se concluye que existe compromiso y su identificación con la institución, porque la organización promueve la capacitación en el personal que se necesitan y generando ideas creativas o innovadoras.
- En cuanto a la dimensión supervisión y la variable desempeño laboral, se concluye que existe una evaluación que se hace del trabajo, con la finalidad de ayudar a mejorar las tareas en la institución y que se recibe la preparación necesaria para realizar un mejor desempeño de las labores, también se indica que los objetivos del trabajo están claramente definidos y se realizan en función a los métodos o planes establecidos.
- En cuanto a la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral, se concluye que la información es clara y fluye adecuadamente en la organización, se observa que existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo, en cuanto a la comunicación interna dentro de la organización, es buena entre el personal de las diversas oficinas.
- En cuanto a la dimensión condiciones laborales y la variable desempeño laboral, se concluye que existe buena administración de los recursos de la organización y los grupos de trabajo funcionan como un equipo bien organizado; en cuanto a la remuneración es buena con respecto a la de otras organizaciones, también indican que disponen de buena tecnología para la realización de un buen desempeño laboral.

4.2 Recomendaciones

- De los resultados obtenido en el presente estudio, se recomienda que, respecto a los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, para que estos tengan un mejor desempeño laboral, se debe mejorar el clima de la organización donde viene laborando diariamente, brindando reconocimiento por los logros que tienen en su centro de labores; promoviendo capacitaciones de personas expertas en liderazgo y promover la generación de ideas creativas e innovadoras en emprendimientos.

- Se sugiere brindar los resultados del presente estudio a la organización a fin que sean evaluados y realizar capacitaciones y puedan mejorar su desarrollo personal y profesional en los colaboradores del supermercado.
- Se recomienda generar compromisos y actividades y se sientan más identificados con la institución para el éxito de la organización; asimismo, que la supervisión de como un tema de mejoras en el desempeño laboral en las tareas que realizan diariamente.
- Se recomienda poner más énfasis en la comunicación entre los colaboradores de las distintas oficinas dentro de la organización, para que la información fluya de manera adecuada y se genere una relación armoniosa entre los grupos de trabajo.
- Se propone replicar el estudio en una mayor cantidad de empresas del mismo rubro, con la finalidad de observar y medir el nivel de las variables; así como también elaborar nuevas propuestas de mejora e incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de otras instituciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, W., & Arias, G. (2016). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185–191. www.cienciaytrabajo.cl%7C185/191
- Beckhard, R., Lopera, J., & Casas, H. (1973). *Desarrollo Organizacional: Estrategias y modelos*.
- Bhat, S., & Hilal, B. (2016). Influence of Organizational Climate on Job Performance of Teaching Professionals: An Empirical Study. *International Journal of Education & Management*, 6(4), 445–448. https://www.researchgate.net/profile/Shabir-Bhat/publication/347455315_5_Influence_of_organizational_climate_on_job_performance_of_teaching_professionals_An_empirical_study_Bhat_Bashir/links/5fdca60d299bf140881f2f0a/5-Influence-of-organizational-climate-o
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*.
- Cerda, H., & Parada, M. (2018). *Clima laboral y engagement aplicado en la empresa Coopelan Ltda* [Universidad de Concepción]. <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/3313>
- Chiavenato, I. (2011). *El Capital Humano de Las Organizaciones*. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recurso_s_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chipana, L. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de Salud Bucal de la Red de Salud Jauja-2018* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana_c_l.pdf?sequence=1
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 84, 43–61. <https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Churchill, G., Ford, N., & Walker, O. (1976). *Organizational Climate and Job Satisfaction in the Salesforce*. <http://www.jstor.org/stable/3151014>
- Cuero, J. (2021). Clima organizacional y satisfaccion laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021. In *Clima organizacional y satisfaccion laboral en los colaboradores de una cadena de supermercados en la ciudad de Cali, 2021*. <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/4615>
- De La Cruz, E., & Huaman, A. (2016). *Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En El Personal Del Programa Nacional Cuna* [Universidad Nacional De Huancavelica]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1029>

- Del Toro, J., Salazar, M. C., & Gómez, J. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *CLIO América*, 5(10), 204–227.
file:///C:/Users/VAI0/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalSatisfaccionLaboralYSuRelacionC-5114801.pdf
- Delgado, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGrawHill.
<https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3606/1/3720.pdf>
- Espinoza, M., & Jiménez, A. (2018). Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. *Universidad & Empresa*, 21(36), 261.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6778>
- Fernández, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*.
[http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definición y alcance de la comunicación organizacional.PDF](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definición_y_alcance_de_la_comunicación_organizacional.PDF)
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, No. 42(Universidad del Valle), 60.
[https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESION 12 CLIMA ORGANIZACIONAL.pdf](https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/458247/mod_resource/content/1/SESION_12_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf)
- Giraudier, M. (2018). *Cómo gestionar el clima laboral*.
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rWJiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Giraudier,+M.+\(n.d.\).+Cómo+gestionar+el+clima+laboral.&ots=vjA5mer eXF&sig=jsjZ3THpMN-EBBC0i6PzfLLn1il](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rWJiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Giraudier,+M.+(n.d.).+Cómo+gestionar+el+clima+laboral.&ots=vjA5mer eXF&sig=jsjZ3THpMN-EBBC0i6PzfLLn1il)
- Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017* [Universidad Ricardo Palma].
<https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>
- Golenman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=dfjeCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=El+líder+resonante+crea+más&ots=ns3fpYO04s&sig=fMMnJJdRpM7-92WnyGbzoub1VUE>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*.
https://www.academia.edu/download/46694261/Metodologia_de_la_investigacion_5ta_Edicion_Sampieri___Dulce_Hernandez_-_Academia.edu.pdf
- Likert, R. (1967). *Teoría del clima organizacional*.
- Lima, A. (2017). *Inducción para el desempeño del personal de una Pyme de Lima, 2017* [Universidad Norbert Wiener].
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/823>
- Maslow, A. (1974). *A theory of human motivation*.
- Mayo, E. (2002). *Teoría de las relaciones humanas*.

- Obispo, D. (2015). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en los trabajadores de supermercados peruanos s.a sede la bolichera 2015*. [https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/592/DIEGO ARMANDO OBISPO CAMACHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/592/DIEGO%20ARMANDO%20OBISPO%20CAMACHO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes, P., & Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, 46, 83–95. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rsan/v1n46/2528-7907-rsan-1-46-00081.pdf>
- Pastor, A. (2018a). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Pastor, A. (2018b). Clima y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. *Universidad San Ignacio de Loyola*, 114. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/3466>
- Peiró, J. (2009). *Psicología de las organizaciones: Investigación, formación y práctica profesional*.
- Quintero, N., Africano, N., & Faria, E. (2008). Organizational climate and job performance of the company “Vigilantes Associate” Oriental Coast of the lake. *Negotium*, 3(9), 33–51. <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Rahimic, Z. (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. *International Business Research*, 6(3). <https://doi.org/10.5539/ibr.v6n3p129>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. McGrawHill. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+Stephen++Comportamiento+Organizacional.&ots=YL8ahfj9_d&sig=f0q9A0grhvx6bP8h8jS_5V0uXGs
- Rodriguez, S. M. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15973>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*.
- Shauz, D. (2015). *¿Qué es la investigación básica? Perspectivas de la semántica histórica*.
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región de San Martín. *Tzhoecoen*, 10(1), 56–63.
- Toapanta, V., Gómez, R., & Vera, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de las instituciones educativas grado bachiller: Caso

- Colegio Quito. *Revista Pedagógica de La Universidad de Cienfuegos*, 16(1), 150–156. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1535>
- Torres, E., & Zegarra, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno, 2014 - Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5–14. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001
- Torres, S., & Zuñiga, J. (2018). *La relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los consultores en cuatro empresas consultoras de informática de San Isidro 2017* [San Ignacio de Loyola]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3069662>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Valverde, R. (2017). Propuesta de talleres de formación en liderazgo para mejorar el clima laboral en una pyme de Lima, 2017. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Zeballos, R. (2019). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de industria de cerámicas MATTAZ Sociedad de Responsabilidad Limitada en la ciudad de Sucre* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://104.207.147.154:8080/handle/54000/634>

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las variables

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UN SUPERMERCADO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA – 2022

VARIABLE	TIPO DE VARIABLE SEGÚN SU NATURALEZA Y ESCALA DE MEDICIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES	
Clima Organizacional	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal Instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional	“clima organizacional es el ambiente en donde una persona desempeña sus roles de trabajo de manera diaria en una empresa” (Espinoza & Jiménez, 2018).	La variable clima organizacional será medida a través de un cuestionario considerando las dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, y condiciones laborales.	Realización personal	Desarrollo personal	2	Escala ordinal tipo Likert 1=Ninguna o nunca 2=Poco 3=Regular 4 =Mucho 5=Todo o siempre		
					Involucramiento laboral	Desarrollo profesional			2
				Supervisión		Compromiso con la institución			2
					Comunicación	Identificación con la institución			2
				Condiciones laborales		Apoyo a las tareas			2
					Funcionamiento	2			
					Fluidez en la comunicación	2			
					Claridad en la comunicación	2			
					Elementos materiales	2			
					Elementos psicosociales	2			
Desempeño Laboral	Tipo de variable según su naturaleza: Cuantitativa Escala de medición: Ordinal Instrumento: Cuestionario de Desempeño Laboral	“desempeño laboral son todas las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para lograr los objetivos de la organización” (García, 2009).	La variable desempeño laboral será medida a través de un cuestionario considerando las dimensiones: motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo, formación y desarrollo personal.	Motivación	Elementos económicos	2	Escala ordinal tipo Likert 1=Nunca 2=A veces 3=Frecuentemente 4 = Siempre	Las dimensiones del cuestionario se obtuvieron a partir de las puntuaciones medias de los ítems, recogidos en una escala de Likert con 5 y a respuestas opciones de respuesta.	
					Responsabilidad	Generación de ideas			1
						Resultados			1
						Retroalimentación			1
						Desempeño			1
						Tareas			1
				Desarrollo personal		1			
				Liderazgo y trabajo en equipo	Niveles de desempeño	1			
					Trabajo sin errores	1			
					Trabajo independiente	1			
					Trabajo metódico	1			
					Puntualidad	1			
					Responsabilidad de las acciones	1			
					Responsabilidad del puesto	1			
					Cambios	1			
				Formación y desarrollo personal	Iniciativa	1			
					Problemas	1			
					Dificultades	1			
					Claridad	1			
					Respeto	1			
Valoración	1								
	Capacidad	1							
	Cambio	1							
	Preparación	1							
	Capacitación	1							
	Metas	1							
	Desarrollo	1							
	Experiencia	1							
	Preparación	1							

Elaboración propia de los autores

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario sobre Clima Organizacional.

Estimado colaborador:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados al clima organizacional de su centro de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

1. Ninguna o nunca	2. Poco	3. Regular	4. Mucho	5. Todo o siempre
--------------------	---------	------------	----------	-------------------

DIMENSIONES	N°	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
Realización personal.	Indicador 1: Desarrollo personal.						
	1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
	2	La organización brinda reconocimientos por los logros.					
	Indicador 2: Desarrollo profesional						
Involucramiento laboral.	3	La organización promueve la capacitación que se necesita.					
	4	La organización promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
	Indicador 3: Compromiso con la institución						
	5	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
Supervisión	6	Se hacen mejor las cosas cada día en la organización.					
	Indicador 4: Identificación con la institución						
	7	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
	8	La calidad de los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
Comunicación.	Indicador 5: Apoyo a las tareas						
	9	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
	10	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
	Indicador 6: Funcionamiento						
Condiciones laborales.	11	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
	12	El trabajo se realiza en función a los métodos o planes establecidos.					
	Indicador 7: Fluidez en la comunicación						
	13	La información fluye adecuadamente en la organización.					
	14	Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo.					
	Indicador 8: Claridad en la Comunicación						
Condiciones laborales.	15	La organización se promueve la comunicación interna.					
	16	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
	Indicador 9: Elementos Materiales						
	17	Existe buena administración de los recursos de la organización.					
	18	Los grupos de trabajo funcionan como un equipo bien organizado.					
	Indicador 10: Elementos Psicosociales						
Condiciones laborales.	19	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones.					
	20	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.					
	Indicador 11: Elementos Económicos						
	21	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
22	La remuneración es de acuerdo al desempeño.						

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario sobre desempeño laboral.

1. Nunca	2. A veces	3. Frecuentemente	4. Siempre
----------	------------	-------------------	------------

DIMENSIONES	N°	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4
Motivación.	Indicador 1: Generación de ideas					
	1	Existen oportunidades de progresar en la institución.				
	Indicador 2: Resultados					
	2	La organización promueve la capacitación que se necesita.				
	Indicador 3: Retroalimentación					
	3	Ofrecen retroalimentación de manera precisa.				
	Indicador 4: Desempeño					
4	Existe motivación para un buen desempeño en las labores diarias.					
Indicador 5: Tareas						
5	La evaluación que se hace al trabajo ayuda a mejorar las tareas.					
Indicador 6: Desarrollo personal						
6	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo personal.					
Indicador 7: Niveles de Desempeño						
7	Se promueve los altos niveles de desempeño.					
Responsabilidad.	Indicador 8: Trabajo sin errores					
	8	Realiza el trabajo en el tiempo establecido.				
	Indicador 9: Trabajo independiente					
	9	Puede trabajar de forma independiente.				
	Indicador 10: Trabajo metódico					
	10	Produce su trabajo en forma metódica y ordenada.				
	Indicador 11: Puntualidad					
11	Cumple con el horario.					
Indicador 12: Responsabilidad en las acciones						
12	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones.					
Indicador 13: Responsabilidad del puesto						
13	La responsabilidad del puesto está claramente definida.					
Indicador 14: Cambios						
14	Informa oportunamente al jefe sobre cambios que los afecten directamente.					
Indicador 15: Iniciativa						
15	Cumple con los objetivos demostrando iniciativa en la realización de actividades en tiempo indicado.					
Liderazgo y trabajo en equipo.	Indicador 16: Problemas					
	16	Se anticipa a los problemas futuros.				
	Indicador 17: Dificultad					
	17	Reacciona efectivamente frente a las dificultades o situaciones conflictivas.				
	Indicador 18: Claridad					
	18	Responde de forma clara las dudas.				
	Indicador 19: Respeto					
19	Demuestra respeto a sus jefes compañeros de trabajo.					
Indicador 20: Valoración						
20	Valora las ideas de todo el equipo de trabajo.					
Indicador 21: Capacidad						
21	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.					
Indicador 22: Cambio						
22	Se muestra atento al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.					
Indicador 23: Preparación						
23	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.					
Formación y desarrollo personal.	Indicador 24: Capacitación					
	24	Los jefes promueven las capacitaciones.				
	Indicador 25: Metas					
	25	Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente.				
	Indicador 26: Desarrollo					
26	La institución promueve el desarrollo personal.					
Indicador 27: Experiencia						
27	Aplica la experiencia para demostrarlos en los resultados.					
Indicador 28: Preparación						
28	Se recibe preparación para realizar el trabajo.					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo C: Consentimiento informado.

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto de investigación: clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

El objetivo de este estudio es: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un supermercado de San Juan de Lurigancho, Lima – 2022.

Estimado colaborador, si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios. El primero integrado por 22 preguntas sobre clima organizacional; y, el segundo integrado por 28 preguntas sobre desempeño laboral.

Usted debe saber que, su participación en este estudio será estrictamente voluntaria y anónima, y toda información que se recoja será confidencial. Si alguna de las preguntas de los cuestionarios le parece incómoda, tiene el derecho de hacérselo saber a las investigadoras o de no responder, quedando excluido del estudio.

Esta investigación no genera riesgos para su salud física, emocional o mental. Su firma en este documento da su aval y demuestra que acepta todas las condiciones mencionadas anteriormente.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, declaro haber sido informado(a) del objetivo de investigación.

Lima, 15 de abril de 2022.

Firma

Anexo D: Validez de los instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación los instrumentos de recolección de datos de las Estrategia de exportación, fueron validados por expertos de la Universidad María Auxiliadora – UMA, en la que se obtuvo un promedio

Validez por criterios “Clima organizacional”

Validez por criterios

Validaciones	Nombre del validador			
	1	2	3	Sumatoria
Congruencia de ítems	90%	90%	90%	270%
Amplitud de contenido	90%	80%	90%	260%
Redacción de los ítems	80%	90%	90%	260%
Claridad y precisión	90%	90%	90%	270%
Pertinencia	90%	90%	90%	270%
				1330%

Validez por criterios “Desempeño laboral”

Validez por criterios

Validaciones	Nombre del validador			
	1	2	3	Sumatoria
Congruencia de ítems	90%	80%	90%	260%
Amplitud de contenido	90%	90%	90%	270%
Redacción de los ítems	90%	90%	90%	270%
Claridad y precisión	80%	90%	90%	260%
Pertinencia	90%	90%	90%	270%
				1330%

Los instrumentos de evaluación sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente fueron validados por 3 expertos en la materia, los cuales fueron:

Número	Nombre del experto	Aplicabilidad
Experto N.º1	Dr. Fernando Alexis, Nolazco Labajos..	Es aplicable.
Experto N.º2	Mg. Ana Milagros, Lima Escajadillo.	Es aplicable.
Experto N.º3	Mg. Eduardo Valentín, Falcón Puicón.	Es aplicable.

Anexo E: Confiabilidad de los instrumentos.

CLIMA ORGANIZACIONAL	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	22

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Programa SPSS v.26.

La confiabilidad del instrumento clima organizacional se determinó en función al índice Alfa de Cronbach. El resultado de la prueba arrojó 0,938, lo que afirma una consistencia interna muy alta del instrumento y su fiabilidad. Además, se resolvió someter a la prueba de confiabilidad a todos los ítems ($i = 22$) con la función estadísticos total – elementos, lo cual arrojó resultados confiables en todos los casos.

DESEMPEÑO LABORAL	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	28

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Programa SPSS v.26.

La confiabilidad del instrumento desempeño laboral se determinó en función al índice Alfa de Cronbach. El resultado de la prueba arrojó 0,928, lo que afirma una consistencia interna muy alta del instrumento y su fiabilidad. Además, se resolvió someter a la prueba de confiabilidad a todos los ítems ($i = 28$) con la función estadísticos total – elementos, lo cual arrojó resultados confiables en todos los casos.

VALORACIONES DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LOS EXPERTOS



	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 79%
	Bueno	80% - 89%
	Excelente	90% - 100%

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Fernando Alexis Nolasco Labajos.

DNI: 10727100

Especialidad del validador:

Doctor en Educación.

Magister en Aprendizaje y Desarrollo Humano.

Valoración: Excelente.

Lima 21 de marzo del 2021.

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

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



	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 79%
	Bueno	80% - 89%
	Excelente	90% - 100%

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Ana Milagros Lima Escadillo.

DNI: 72180632

Especialidad del validador:

Valoración: Excelente

Gestión y Dirección de Recursos Humanos y Docencia Universitaria.

Lima 20 de marzo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

| Mg. Ana Milagros Lima Escadillo

Especialidad en: Gestión y Dirección de Recursos Humanos y Docencia Universitaria.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido			X	
Redacción de ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

VALORACIÓN DE LA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 79%
	Bueno	80% - 89%
	Excelente	90% - 100%

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Falcón Puicón, Eduardo Valentín.

Especialidad del validador:

DNI: 10727100

Valoración: Excelente.

Lima 23 de marzo del 2021.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo s

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS conciso, exacto y directo

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



Mg. Falcón Puicón, Eduardo Valentín.
Especialidad en: Docencia Universitaria