



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL  
DESEMPEÑO DEL AREA DE CAJAS DE  
HIPERMERCADOS TOTTUS – CHICLAYO**

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

**Autora:**

**Bach. Vidaurre Basto Magaly Gabriela  
ORCID: <https://orcid.org/0009-0007-4420-8224>**

**Asesor:**

**Mg. León De La Cruz Carlos Alberto  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7718-3904>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2015**

# TESIS

## IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL AREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS - CHICLAYO

### Aprobación de Tesis

Asesor (a): Mg. León de la Cruz Alberto  
Nombre completo Firma

Presidente (a): Mg. Monja Sanamé Carlos Armando  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Aguinaga Fernández Hector Agustín  
Nombre completo Firma

Vocal (a): Mg. León de la Cruz Alberto  
Nombre completo Firma




### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

#### **IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL AREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS – CHICLAYO**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Vidaurre Basto Magaly Gabriela	DNI: 45870784	
--------------------------------	---------------	---

Pimentel, 16 de setiembre de 2024

NOMBRE DEL TRABAJO

**IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL D  
ESEMPEÑO DEL AREA DE CAJAS DE HIP  
ERMERCADOS TOTTUS – CHICLAYO**

AUTOR

**Magaly Gabriela Vidaurre Basto**

---

RECuento DE PALABRAS

**6899 Words**

RECuento DE CARACTERES

**38132 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**34 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**131.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 18, 2024 11:58 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 18, 2024 11:58 AM GMT-5**

---

● **18% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## **DEDICATORIA**

A mis padres y hermano, que con su apoyo incondicional me inspiran y dan fuerza para seguir adelante en mi desarrollo personal y profesional.

Magaly

## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia quienes contribuyen día a día con mi progreso profesional.

Al mi asesor metodológico el Mg. Julio Enrique Quispe Tuesta por su aporte invaluable en el desarrollo de la presente investigación.

A mi asesor Mg. Carlos Alberto León de la Cruz por su visión crítica de muchos aspectos académicos, por su rectitud en su profesión como docente, por sus consejos, que me ayudaron a formarme como académico no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en nuestro trabajo diario.

A todos ellos, muchas gracias.

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es identificar el impacto del clima laboral que inciden en el desempeño de los colaboradores del área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo. Es importante considerar que el clima laboral en las empresas e instituciones es imperativo, ya que esto beneficiará tanto a los empleados como al logro de resultados. Un ambiente laboral positivo, en el que los trabajadores se sientan motivados y satisfechos, impactará directamente en la producción y en el cumplimiento de metas y objetivos. Se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 70 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron evidenciar El estudio revela que el clima laboral en el área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo se concluye que, tiene un impacto positivo significativo en el desempeño de los colaboradores, pues la evaluación de diversos aspectos del ambiente de trabajo muestra una percepción generalmente favorable por parte de los empleados. Esto sugiere que el entorno laboral es propicio para un buen desempeño y contribuye a la satisfacción de los trabajadores en sus funciones diarias, por lo que en el área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo se imparte capacitaciones constantes a los cajeros, con el fin de lograr los mejores resultados de clima laboral.

**Palabras claves:** clima laboral, cultura organizacional, desempeño, satisfacción.

## ABSTRACT

The objective of this research was to identify the impact of climate labour that affect the performance of the collaborators of the box areas of Hipermercados Tottus - Chiclayo, and understand the relationship between these factors, for the purpose of diagnosing the current status of the working environment in this area.

The collaborators applied a descriptive studyn for the purpose of understanding how the variables related to the dimensions of communication, leadership, sense of membership, training and equipment of work and development opportunities are involved in this problem.

We found that leadership is the dimension of greater impact in the rotation and the performance of employees. Also he was observe that culture comprises the second variable that impacts the performance in this area.

Found findings proposes a plan of solution that addresses the problems identified, an answer to the initial question.

**Key words:** Found, findings, proposes, a plan of solution.



## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
INDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Planteamiento del problema .....	12
1.2. Antecedentes de estudio .....	13
1.3. Abordaje Teórico.....	17
A. Componentes fundamentales del clima laboral.....	21
B. Factores del clima laboral.....	22
1.4. Objetivos.....	26
1.4.1. Objetivo general .....	26
1.4.2. Objetivo Especifico .....	26
1.5. Limitaciones .....	26
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	27
2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado .....	27
2.2 Tipo de muestra inicial seleccionado .....	27
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	27
2.4 Procedimiento para la recolección de datos.....	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	28
2.6. Criterios éticos .....	28
2.7. Criterios de rigor científico.....	29
III. REPORTE DE RESULTADOS .....	30
3.1 Análisis y discusión de resultados .....	30
3.2. Consideraciones finales .....	48
Conclusiones .....	48
Recomendaciones.....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3 Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo .....	27
Tabla 4 Definición de misión y visión.....	28
Tabla 5 Planificación para la de toma de decisiones .....	29
Tabla 6 Nivel de satisfacción después del trabajo.....	30
Tabla 7 Valoración en el área de trabajo .....	31
Tabla 8 Motivación en mi trabajo.....	33
Tabla 9 Solución de problemas .....	34
Tabla 10 Nivel de confianza entre compañeros.....	35
Tabla 11 Comportamiento de mi superior .....	36
Tabla 12 Retroalimentación en el desempeño del trabajo .....	37
Tabla 13 Nivel de desarrollo profesional .....	38
Tabla 14 Oportunidad laboral.....	39
Tabla 15 Reconocimiento hacia el personal .....	40
Tabla 16 Justo trato por parte del jefe .....	41
Tabla 17 Apoyo a la innovación.....	42

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo .....	27
Figura 2 Definición de misión y visión .....	29
Figura 3 Planificación para la de toma de decisiones.....	30
Figura 4 Nivel de satisfacción después del trabajo.....	31
Figura 5 Valoración en el área de trabajo.....	32
Figura 6 Motivación en mi trabajo .....	33
Figura 7 Solución de problemas .....	34
Figura 8 Nivel de confianza entre compañeros .....	35
Figura 9 Comportamiento de mi superior .....	36
Figura 10 Retroalimentación en el desempeño del trabajo.....	37
Figura 11 Nivel de desarrollo profesional .....	38
Figura 12 Oportunidad laboral .....	39
Figura 13 Reconocimiento hacia el personal.....	40
Figura 14 Justo trato por parte del jefe .....	41
Figura 15 Apoyo a la innovación .....	42

## **I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación refiere el Impacto del clima laboral en el desempeño del área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo, donde se puede definir como clima laboral a la percepción que puede llegar a tener un colaborador sobre su ambiente de trabajo, basado en sus emociones, motivaciones y conductas, mismas que se verán reflejadas en su desempeño laboral.

Hoy en día muchas de las compañías ya están trabajando en el manejo de políticas acerca del clima laboral u organizacional y el desempeño de sus empleados, donde se muestra la importancia de equilibrar la vida laboral y personal generando bienestar.

Existen varias características del entorno, tanto organizacionales como personales, que pueden ayudar o dificultar el trabajo que vienen realizando las compañías.

Para analizar la problemática es necesario identificar las causas que intervienen en este proceso. Una de ellas es el comportamiento organizacional, cuya esencia es lograr la efectividad en el trabajo. Poder entender la manera en que se comportan las personas dentro de las compañías y por qué hacen lo que hacen es fundamental para poder dirigir a otros.

Teniendo en cuenta lo anterior, esta investigación abarcó tres capítulos.

El capítulo I, se considera el planteamiento del problema, cuyo análisis nos ha permitido conocer, analizar e interpretar el impacto del clima laboral en el desempeño del área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo.

También comprende el abordaje teórico, considerado la parte más importante de la investigación, ya que a través de fundamentos teóricos encontraremos modelos que van a permitir explicar el problema.

El capítulo II, comprende material y método de investigación, que permiten conocer las técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Los procedimientos adecuados para la recolección de datos y su análisis.

Se determinaron las causas que influyen en el clima laboral por medio de la aplicación de un instrumento a los colaboradores del área de cajas, con el objetivo de analizar las dimensiones de interés.

El capítulo III, el reporte de resultados, se propuso un plan de soluciones para mejorar el clima, donde se plantearon las estrategias para abordar la problemática identificada de manera efectiva.

El presente trabajo concluye con las conclusiones y recomendaciones necesarias para mejorar el impacto del clima laboral en el área de cajas de Hipermercados Tottus.

## **1.1.Planteamiento del problema**

Hoy en día enfrentamos un mundo globalizado, donde las empresas buscan valores agregados que aseguren su permanencia en el tiempo. Es por ello que requieren contar con un talento humano capaz de enfrentar nuevos retos.

Las empresas deben considerar que el capital humano, es parte fundamental y por ende se les debe brindar todo el respaldo necesario para lograr mejorar su desempeño y por ende contribuir con el crecimiento y posicionamiento de una empresa.

El clima organizacional, implica una serie de factores de importancia que deben ser tomados en cuenta, porque de esta variable depende que el desempeño de los colaboradores sea el esperado. Es importante evaluar constantemente el clima laboral en una empresa para identificar las principales fortalezas y las debilidades que se pueden presentar.

La satisfacción laboral es importante dentro del estudio del comportamiento organizacional, ya que para los trabajadores constituye un medio para obtener la satisfacción personal.

Por otro lado, como consecuencia cuando los colaboradores sienten una baja moral en su trabajo, tienden a reflejar un comportamiento de estrés, lo que termina generando conflictos internos que no permiten lograr buenas relaciones. Entendiendo esto, el problema es el impacto negativo que las modificaciones en las condiciones de trabajo de los colaboradores han tenido en sus niveles de satisfacción laboral y, a su vez, en su entusiasmo por su trabajo o tarea. Los gerentes de empresas deben prestar atención a los diferentes elementos que afectan la satisfacción de los colaboradores, ya que esto es crucial para mantener una disposición favorable hacia el cumplimiento de las tareas asignadas.

Por ejemplo, todos los años Hipermercados Tottus realiza una encuesta mediante GREAT PLACE TO WORK INSTITUTE, que es una empresa que ayuda a las empresas a conocer más a fondo la realidad que viven sus colaboradores, la cual influye directamente en su desempeño.

Mediante estas encuestas, los colaboradores dan a conocer todos los factores que los hacen sentirse a gusto en la empresa, como también manifestar algunos criterios que se cree que no están bien y que perjudica el desenvolvimiento.

Tomando como base GREAT PLACE TO WORK, se manifiesta los puntos claves acerca del desenvolvimiento y desempeño de los colaboradores:

¿Se está realmente de acuerdo con el liderazgo del jefe inmediato?

¿Se cree que se recibe las motivaciones adecuadas para mejorar el desempeño?

¿Existe un buen clima laboral dentro del área al que se pertenece?

La importancia de este concepto radica en la importancia del comportamiento de los colaboradores en una empresa, en donde se debe priorizar el buen trato, haciendo uso de estrategias organizacionales que permitan mejorar el clima laboral, para generar buenas experiencias y una percepción positiva.

En tal sentido las empresas que busquen lanzar un producto o servicio, deben hacer el esfuerzo de comprender el desarrollo y manejo adecuado de un buen clima de trabajo, así puedan contar con una mejor satisfacción y desempeño por medio de asesoría profesional, a partir de una estrategia acorde a las necesidades de su emprendimiento.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **1.1.1 A nivel Internacional**

Calva y Hernandez (2004) realizó un análisis sobre la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 90 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron evidenciar que los colaboradores consideran que el clima laboral es negativo, debido al mal trato que reciben de sus jefes, por lo cual asumen que su desempeño se suele ver afectado y por ende repercute sobre la productividad de la empresa.

Ojeda (2011) realizaron una propuesta para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral” en la Universidad Autónoma de México”, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 70 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron evidenciar la relación entre ambas variables, con un resultado altamente significativo, el cual fue hallado

mediante el coeficiente de sperman, considerando niveles altos en la variable desempeño laboral, lo cual permite determinar que el clima laboral si se presenta en niveles muy bajos, puede repercutir de la misma manera sobre el desempeño laboral.

Nube y Granda (2012) realizaron un estudio sobre el Impacto en el Clima Laboral de las Empresas Privadas por la Implementación de las Cooperativas Cerradas en la Provincia del Guayas”, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 120 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que el clima laboral se presentó en niveles muy altos, debido a que un 78% de los colaboradores perciben que el clima de trabajo no es el adecuado y sienten demasiada presión al desarrollar sus actividades.

Sierra (2015) analizaron el clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V”, Universidad de Guatemala; se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 60 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que los colaboradores consideran que existen factores positivos como el apoyo entre compañeros, sin embargo resaltan que la comunicación con su jefe no es adecuada y por ende afecta en su productividad.

Rodríguez (2015) realizó una propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social”, Universidad de Ecuador, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 130 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que el clima laboral es percibido de forma positiva por sus miembros, teniendo en cuenta que el talento humano es una prioridad para las empresas de hoy en día, debido a que muchos de los factores internos pueden repercutir sobre el público externo, afectando la productividad entre colaboradores.

### **1.1.2 A nivel Nacional**

Valdivia (2014) analizó el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper – Trujillo S.A.”, Universidad Nacional de Trujillo, se sustentó en una



metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 54 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que el clima organizacional tiene una gran influencia sobre una empresa, teniendo en cuenta que los colaboradores perciben lo que se desarrolla y por ende pueden mejorar o tener un compromiso deficiente que afecte su productividad.

Chuquirachi & Hinojosa (2014) estudio el clima organizacional y su relación con el desempeño de docentes en la “Institución Educativa Particular Ingeniería”- el Tambo, 2014”, Universidad Nacional de Centro del Perú, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 78 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que existe una correlación significativa ( $r=0.945$ ) entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes en la Institución Educativa Particular Ingeniería, además se encontró que tanto las recompensas ( $r=0.946$ ) como las relaciones interpersonales ( $r=0.945$ ) tienen una relación directa con el desempeño docente. Por lo tanto, se concluye que, si los directivos se preocupan por mantener un clima laboral positivo, donde los profesores se sientan motivados y satisfechos, esto se verá reflejado en un mejor desempeño de su parte.

Arias & Arias (2014) estudiaron la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado” Universidad Católica San Pablo, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 45 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada en esta pequeña empresa, ciertas dimensiones específicas del clima sí impactan más fuertemente en la satisfacción, y existen diferencias relevantes según sexo, grado de instrucción y área de trabajo de los empleados, como las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento del clima sí mostraron un impacto más fuerte y significativo en la satisfacción de los trabajadores. Además, se encontró que las mujeres, el personal con estudios universitarios y aquellos del área administrativa reportaron mejores niveles de clima y satisfacción en comparación con sus pares varones, con estudios técnicos y de las áreas de ventas y operaciones.

### **1.1.3 A nivel Local**

Panta (2015) analizó el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la Ciudad de Chiclayo, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 43 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que existe una relación altamente significativa con un valor de 8.66, las cuales fueron determinadas mediante el coeficiente de Pearson y una prueba no paramétrica, esto permite demostrar que un clima de trabajo óptimo puede generar y mejorar el desempeño de los colaboradores.

Mino (2014) estudió la correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque”, se sustentó en una metodología cuantitativa de tipo descriptivo con un diseño no experimental, utilizando como instrumento un cuestionario de 56 preguntas basado en la escala de likert para el tratamiento de la información obtenida. Los resultados permitieron determinar que existe una correlación positiva baja (0.281), lo que significa que el clima organizacional sí influye en cierto grado en el desempeño, pero no de una manera fuerte o determinante.

### **1.3. Abordaje Teórico**

#### **Clima Organizacional**

Carrión (2008), define que en la sociedad actual, el clima laboral es crucial para el éxito empresarial, tanto para grandes corporaciones como para negocios locales. Los colaboradores buscan una experiencia de alta calidad al interactuar dentro de su entorno de trabajo. Esta experiencia no solo satisface sus necesidades, sino que también contribuye a la construcción de la imagen corporativa. La satisfacción de los colaboradores se traduce en recomendaciones positivas, atrayendo así a nuevos clientes y reforzando la imagen positiva de la empresa. Este proceso se convierte en un ciclo virtuoso, donde la mejora constante de la calidad del trabajo refuerza la imagen corporativa, atrayendo a una base de clientes cada vez más grande y fiel. En resumen, la calidad del servicio y la imagen corporativa están estrechamente relacionadas en el éxito empresarial actual.

Ivancevich (2006) manifiesta que un cambio fundamental en la forma en que entendemos el clima laboral fue propuesto por Gronroos en la década de los 80. Él argumentó que los servicios son intangibles, dependen en gran medida de la interacción activa entre el comprador y el proveedor. Esta interacción fue el punto de partida para el desarrollo del concepto de calidad del servicio, que se refiere a la evaluación subjetiva que hace el cliente sobre el servicio que recibe. Introducir la noción de percepción implica abordar la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente. (Bustamante et al., 2019). En este sentido, se puede decir que los servicios, siendo intangibles, dependen de la interacción activa entre cliente y proveedor. Esto dio origen al concepto de calidad del servicio, que se enfoca en la evaluación subjetiva del cliente sobre el servicio que recibe (Carvajal et al., 2014).

Schneider y Hall (1972), mencionan que el desempeño laboral es un indicador de la calidad de servicio para una empresa, marca u organización, y tiene la facilidad de influir en la lealtad de los clientes o usuarios hacia sus servicios o productos; no solo motiva a los clientes a elegir, sino que también aumenta su nivel de satisfacción con la empresa. Además, la imagen corporativa refleja las capacidades operativas y la ventaja competitiva de una empresa, lo que construye la confianza en la mente del cliente (Menacho et al., 2020). Por lo tanto, el desempeño laboral es un claro reflejo de la calidad y la confianza que una empresa, marca u organización genera con sus colaboradores, lo cual influye en su fidelidad y satisfacción para poder adquirir un servicio o producto en especial (Carrión, 2008).

De esta manera, Litwin (1968) podemos entender que la relación entre el desempeño laboral y el clima laboral son vitales para que una empresa o entidad pueda funcionar de manera óptima brindando un mejor producto o servicio para los usuarios interesados en realizar la adquisición de lo elegido. Un punto claro que hay que especificar es que la lealtad es una pieza clave generada a través de la experiencia exitosa que obtienen los usuarios, que han recibido una buena atención por parte de la entidad prestadora del servicio, consolidándose con una imagen corporativa alta ante otras entidades relacionadas a su rubro (Chiavenato, 2007).

### **Impacto Clima laboral**

Survey Monkey indica el clima laboral se refiere a cómo los empleados perciben la organización y su integración en ella, influenciado por características personales, la motivación y el nivel de satisfacción, así como por las interacciones y la estructura organizacional. Este clima abarca diversas perspectivas, factores y dimensiones que lo

refuerzan. Por lo tanto, el análisis del clima empresarial debe ser una prioridad continua para las empresas. El conocimiento implica gestionar información y experiencias esenciales para estrategias efectivas. Incluye identificar públicos, entender la cultura y conocer flujos de información. También abarca la evaluación de experiencias y el uso de herramientas. La relevancia del conocimiento organizacional está en la identificación y creación de ventajas competitivas, hasta el punto de que se ha transformado en "el recurso estratégico fundamental de cualquier organización" en la actualidad

Según la Universidad Veracruzana de México, la insatisfacción y el clima laboral es percibido de manera desfavorable por los encuestados, lo que representa un gran obstáculo para lograr los objetivos comerciales. Según la investigación, el 59.1% de la población estudiada eran hombres y el 40.9% eran mujeres de entre 20 y 70 años. Finalmente el estudio demostró que la percepción predominante sobre el clima laboral es negativa. Una investigación publicada en la Revista Venezolana de Gerencia demostró la importancia del ser humano como protagonista, en los procedimientos organizativos y su efecto en los resultados previstos a corto, mediano y largo plazo. Estos resultados muestran que el 80.70% de los trabajadores perciben la variable satisfacción laboral como regular, mientras que el 71.20% percibe el clima organizacional como regular.

#### **A. Componentes fundamentales del clima laboral.**

El clima laboral es un factor determinante para una empresa, por lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

**Diseño y estructura organizacional:** es importante que toda empresa tenga una estructura definida sobre sus acciones y actividades estratégicas que pretende realizar considerando lo importante de este proceso.

**El medio ambiente y el entorno en general,** es importante que el colaborador desarrolle sus funciones en un clima de trabajo favorable, evitando cualquier situación que pueda afectar su integridad emocional y repercuta en su desempeño.

**Los recursos humanos y su gestión,** es importante que toda empresa cuente con los recursos necesarios para que los colaboradores realicen correctamente sus funciones y por ende perciban un clima positivo.

**La situación psicológica de cada trabajador.** Es importante que todo colaborador desarrolle sus actividades en un ambiente de trabajo, en donde se propicie relaciones sanas de trabajo y eviten conflictos que afecten su integridad.

## **B. Factores del clima laboral**

**Liderazgo.** Es importante que los jefes promuevan relaciones saludables en el trabajo.

**Relaciones interpersonales.** Los colaboradores por lo general suelen establecer relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, lo cual resulta un factor importante..

**Implicación.** Es importante generar que todos los colaboradores se sientan implicados con las actividades de la empresa.

**Organización.** La empresa debe llevar un registro de las actividades que se deben desarrollar, mediante una correcta organización.

**Remuneración,** se debe gestionar un salario adecuado que permita que el colaborador sienta que su esfuerzo es valorado por la empresa.

**Trato,** los colaboradores deben laborar en un ambiente en donde el trato sea favorable para lograr un buen desempeño.

### **Desempeño laboral.**

El desempeño de un trabajo es un resultado directo de los pensamientos y emociones de un individuo, los cuales tienen un impacto significativo en sus labores, la obtención de sus fines y su capacidad de permanecer dedicado. Estos factores abarcan las faenas y conductas visibles expuestas por los colaboradores que son oportunos para el beneficio de los propósitos de la colectividad y consiguen cuantificarse en relación con las habilidades únicas y el nivel de contribución de cada individuo a la empresa.

Al evaluar las capacidades organizativas, la productividad, el liderazgo, la gestión del tiempo y el talento de los colaboradores, los empleadores determinan el desempeño laboral. Esta evaluación generalmente se realiza de forma anual o permanente para monitorear la efectividad de los empleados individualmente. Con base en estas evaluaciones, los empleadores pueden decidir si los empleados merecen ascensos o si es necesario el despido).

Dentro de un marco de tiempo determinado, el desempeño laboral es la ejecución de acciones para lograr objetivos o metas dentro de una organización (. El autor define el desempeño laboral en el sentido de que los niveles de ejecución alcanzados por los colaboradores en el acatamiento de los propósitos pueden ser medidas de su desempeño.

Lograr las actividades y objetivos laborales es esencial para medir el éxito en las organizaciones y los individuos, un proceso conocido como evaluación del desempeño laboral. A nivel organizacional, medir el desempeño laboral ofrece información sobre si se han cumplido los objetivos estratégicos. En general, el éxito se determina mediante la evaluación del desempeño laboral tanto a nivel individual como de proceso.

Las empresas menos jerárquicas y más orientadas a los servicios requieren información adicional más allá de la simple evaluación de las actividades de los empleados según la descripción de su puesto (. En consecuencia, ahora existen tres tipos primordiales de comportamientos que conforman el desempeño laboral, a diferencia de cómo las organizaciones evalúan actualmente a sus empleados.

En organizaciones que carecen de medidores direccionales para su fuerza laboral, la implementación de una evaluación del desempeño de los empleados se vuelve necesaria para verificar el progreso y realizar las mejoras necesaria. Las empresas recurren a sistemas de gestión del desempeño para monitorear el éxito de sus empleados (Sánchez, 2021). Si bien este método es común entre la gerencia, los administradores todavía lo encuentran frustrante y desafiante de implementar.

Los factores que intervienen en el desempeño laboral, se considera a los conocimientos y habilidades, donde la ganancia de técnicas y destrezas es crucial para garantizar un desempeño óptimo en cualquier trabajo. Tener una amplia gama de conocimientos no solo conduce al desarrollo intelectual, sino que también mejoría la capacidad de realizar tareas de manera más eficiente. Tanto el conocimiento general como el conocimiento específico del trabajo juegan un papel importante en el desempeño laboral. Las organizaciones pueden brindar capacitación y educación para ayudar a los trabajadores a mejorar sus capacidades, y es muy ventajoso para ellos hacerlo. Al invertir en el conocimiento y las habilidades de sus trabajadores, las organizaciones pueden aumentar la productividad y la eficiencia.

Otro factor es la experiencia laboral, el cual es un factor crucial que se suma al desempeño laboral exitoso es la experiencia. Tener una comprensión profunda del entorno laboral y sentirse seguro de sí mismo al ejecutar las tareas son componentes clave para lograr los resultados deseables en el lugar de trabajo.

También se considera al esfuerzo desplegado, que detalla que el nivel de esfuerzo que una persona pone en cualquier actividad relacionada con su trabajo depende de la energía

que genera consciente o inconscientemente. Esta energía contribuye a lograr resultados positivos en el trabajo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que no todos los individuos poseen la misma cantidad de energía. No significa necesariamente que aquellos con más energía siempre ejercerán más esfuerzo en su trabajo. Por lo tanto, es crucial mantener los niveles de motivación para asegurar que cada empleado maximice su potencial sin impactar negativamente en su salud física o mental. Al hacerlo, las personas pueden contribuir lo mejor que puedan en función de sus características únicas.

Otro factor considerado es el estrés, donde el impacto del estrés en un individuo puede ser significativo y puede provenir de varios aspectos de su vida, incluidos el trabajo, la familia o los asuntos personales. Sin una gestión adecuada, el estrés puede tener efectos adversos no solo en el rendimiento laboral de una persona, sino también en su bienestar físico y mental general.

Por último, el factor de incentivos indica que el logro de un alto rendimiento laboral puede verse facilitado por incentivos o recompensas. Los factores externos, como bonos, aumentos de salario y otros incentivos materiales, así como las condiciones de trabajo y las herramientas utilizadas, pueden influir positivamente en la motivación y el desempeño laboral de un trabajador. Además, los factores internos, como la educación, los valores personales, el deseo de ser productivo y la disciplina, pueden servir como fuentes de motivación, lo que lleva a una mayor calidad del trabajo.

### **Formulación del problema**

¿De qué manera impacta el clima laboral en el desempeño del personal del área de cajas de Hipermercados TOTTUS – Chiclayo?

### **Justificación e importancia del estudio**

Esta investigación es de importancia porque ayudará a que los estudiantes conozcan la importancia del clima laboral, las cuales servirán para futuros trabajos profesionales o como referente para posteriores trabajos de investigaciones del mismo tema.

Este trabajo tiene relevancia social, porque servirá de ayuda para que los empresarios tomen conciencia sobre el valor que tiene el capital humano, teniendo en cuenta que el trato hacia a ellos debe ser de calidad, para evitar posibles conflictos internos que afecten su integridad y su desempeño en la empresa.

Esta investigación tiene valor teórico porque aportará conocimientos sobre el desempeño laboral y su relación con el clima laboral. Teniendo en cuenta que los aspectos teóricos puedan servir de referente para otros trabajos, debido a que las principales teorías y conceptos son de los últimos 5 años.

#### **1.4.Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar el impacto del clima laboral prevaleciente en el desempeño del área de cajas de Hipermercados TOTTUS – Chiclayo.

##### **1.4.2. Objetivo Especifico**

Analizar los componentes del clima laboral, tales como motivación, satisfacción, involucramiento, actitudes valores cultura organizacional, estrés y conflicto del personal del área de cajas.

Establecer las relaciones entre clima y desempeño para comprender las causas del problema.

#### **1.5.Limitaciones**

La investigación tuvo algunas limitaciones, como la falta de tiempo por el cumplimiento de otras actividades y la falta de acceso hacia algunas bases de datos científicas.



## **II. MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Fundamento y diseño de investigación seleccionado**

La investigación se fundamenta en un enfoque cuantitativo, el cual tiene sustento en la medición numérica, tomando en consideración un alcance descriptivo y un diseño no experimental, debido a que no se manipularon las variables de estudio.

### **2.2 Tipo de muestra inicial seleccionado**

La cantidad de colaboradores (cajeros) del área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo.

#### **Muestra:**

Población muestral = 60 cajeros

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: El estudio empleó una metodología de recogida de datos basada en encuestas para recabar percepciones detalladas sobre las variables de estudio.

Instrumento: Se aplicó un cuestionario de 15 interrogantes a 60 colaboradores. Las preguntas fueron redactadas con elegancia y precisión, y las respuestas de los participantes se registraron en una escala de Likert.

### **2.4 Procedimiento para la recolección de datos**

La información obtenida de nuestros informantes, se dio a través de la encuesta, haciendo uso del instrumento cuestionario, el cual fue debidamente aplicado a nuestra

muestra de estudio, siguiendo correctamente las pautas para poder obtener los resultados correspondientes.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

La información obtenida, fue tabulada correctamente haciendo uso de frecuencias mediante el programa estadístico Microsoft Excel y posteriormente se apeló al uso de SPSS versión 20, para determinar y analizar correctamente los principales hallazgos obtenidos.

## **2.6. Criterios éticos**

Los investigadores actúan de forma responsable cuando presentan sus hallazgos de forma exhaustiva, precisa, concisa e imparcial. Por el contrario, un investigador irresponsable actúa de forma deshonesto, presenta resultados falsos a propósito, malgasta dinero o permite que sus intereses personales influyan en los resultados científicos.

En consecuencia, al utilizar Turnitin, una herramienta de verificación de similitud, la investigación sobre "Relación de los spots publicitarios con la decisión de compra de los clientes de una marca de bebidas gaseosas peruanas en el distrito de Trujillo" también garantiza que la investigación sea auténtica y clara y que el nivel de coincidencia sea inferior al 20%.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Como criterio de rigor científico, se consideró la preservación de la confidencialidad de los encuestados constituye un principio esencial, garantizando que la información suministrada sea manejada con el máximo nivel de privacidad. Se asegura a los participantes

que sus respuestas no serán divulgadas de manera que posibilite su identificación individual, manteniendo así su anonimato y respetando plenamente sus derechos.

### III. REPORTE DE RESULTADOS

#### 3.1 Análisis y discusión de resultados

**Tabla 1**

*Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo*

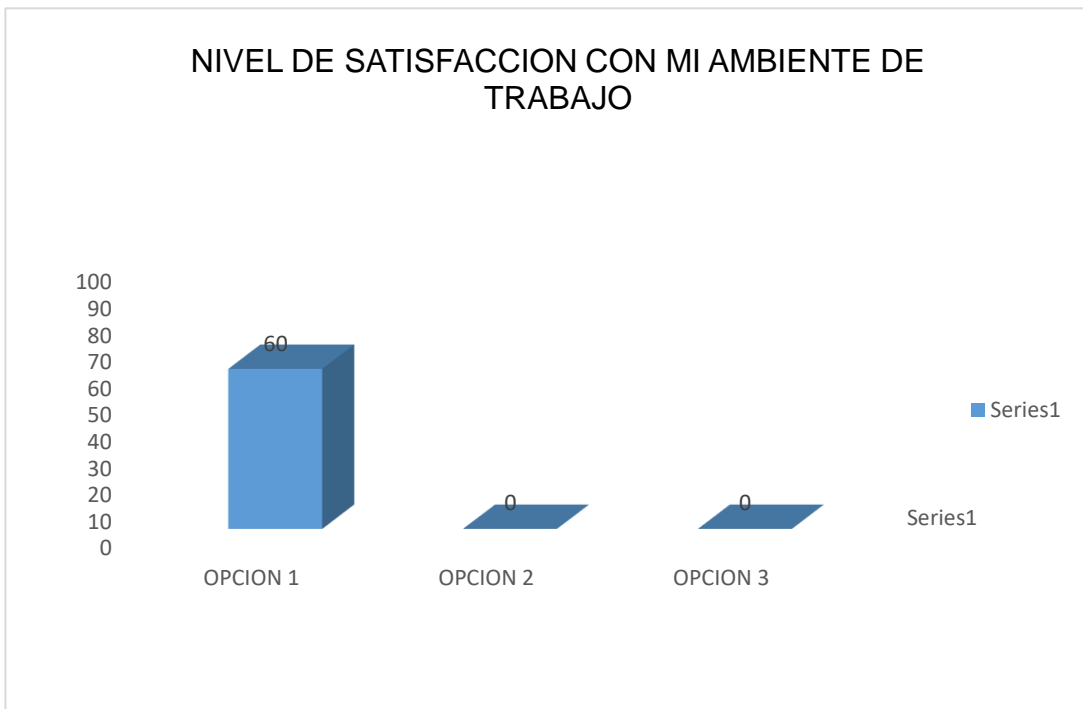
<b>RESULTADOS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>P15</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015.

**Figura 1**

*Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo*



Interpretación: El total de cajeros de Hipermercados Tottus Chiclayo se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo.

**Tabla 2**

*Definición de misión y visión*

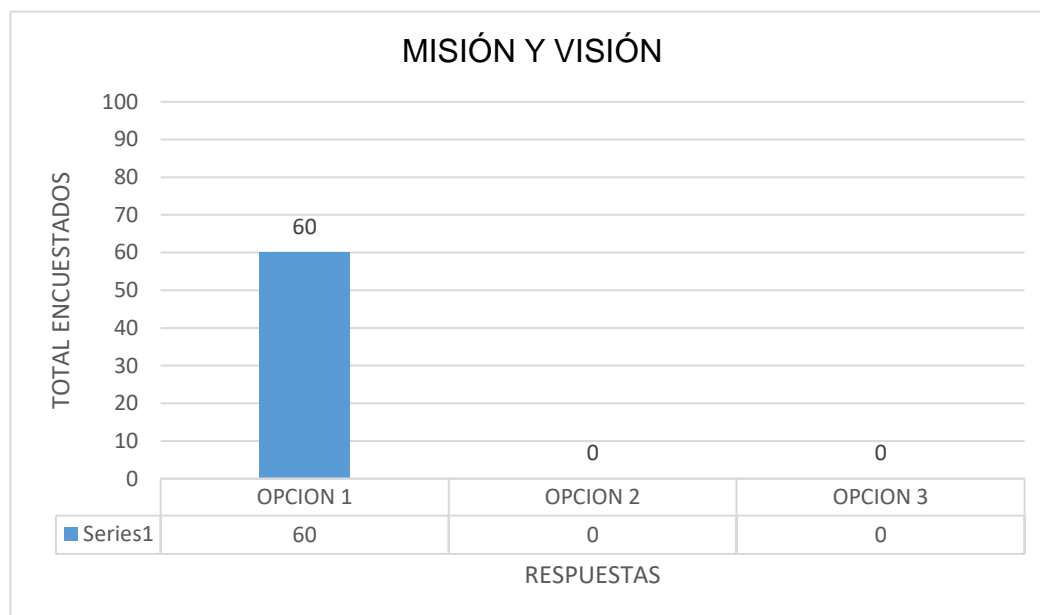
<b>RESULTADOS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>P2</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 2**

*Definición de misión y visión*



Interpretación: El total de cajeros indica que si está claramente definida la misión y visión de la empresa.

**Tabla 3**

*Planificación para la de toma de decisiones*

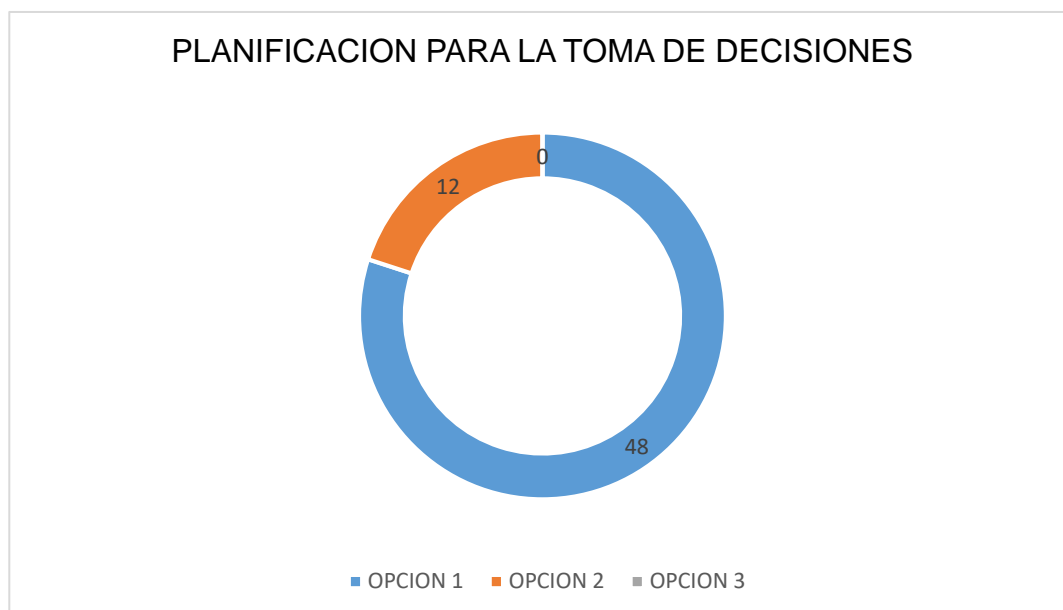
<b>RESULTADOS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>P3</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 3**

*Planificación para la de toma de decisiones*



Interpretación: Del total de cajeros solo 48 están totalmente de acuerdo con que se realiza una planificación para la toma de decisiones, mientras los 12 restantes están parcialmente de acuerdo, pues piensan que hay situaciones que se enfrentan del momento.

**Tabla 4**

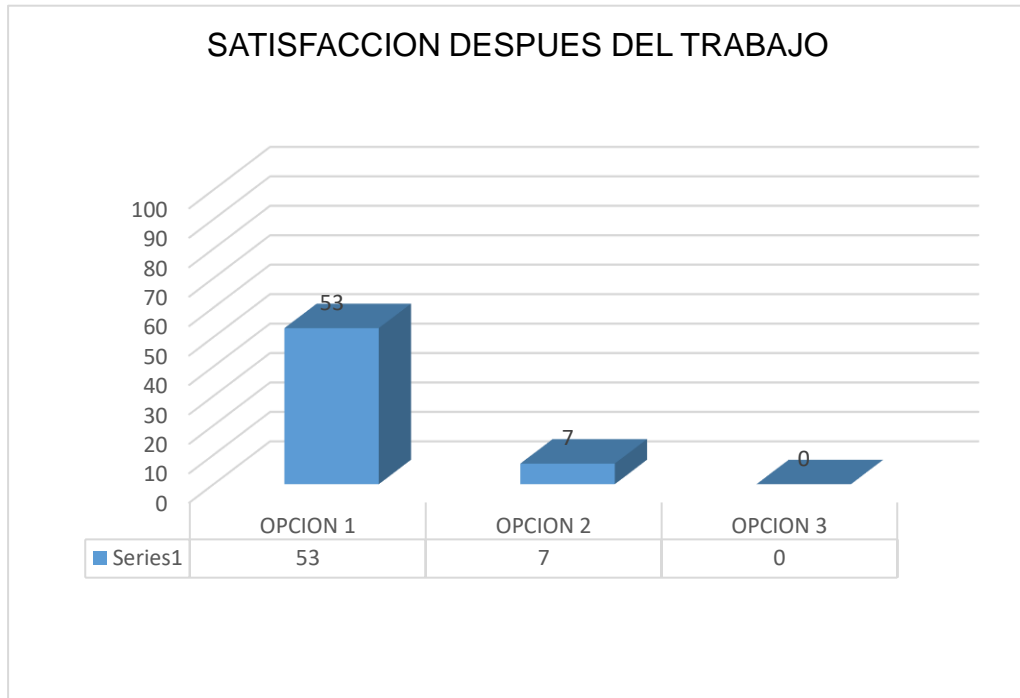
*Nivel de satisfacción después del trabajo*

RESULTADOS	OPCION 1	OPCION 2	OPCION 3	TOTAL
P4	53	7	0	60

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

**Figura 4**

*Nivel de satisfacción después del trabajo*



Interpretación: Del total de cajeros 53 se sienten totalmente satisfechos, mientras los 7 restantes sienten que aún falta algo para tener una satisfacción al 100%.

**Tabla 5**

*Valoración en el área de trabajo*

---

RESULTADOS	OPCION 1	OPCION 2	OPCION 3	TOTAL
P5				

---

60

0

0

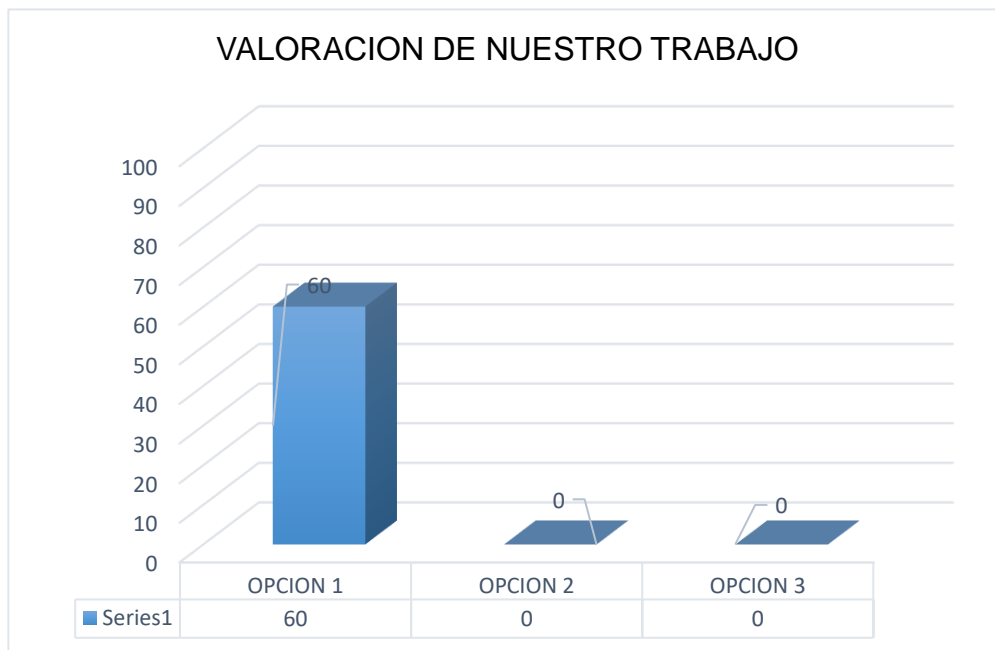
60

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

### Figura 5

*Valoración en el área de trabajo*



Interpretación: La totalidad de cajeros siente y sabe que reconocen al 100% su trabajo.



**Tabla 6**

*Motivación en mi trabajo*

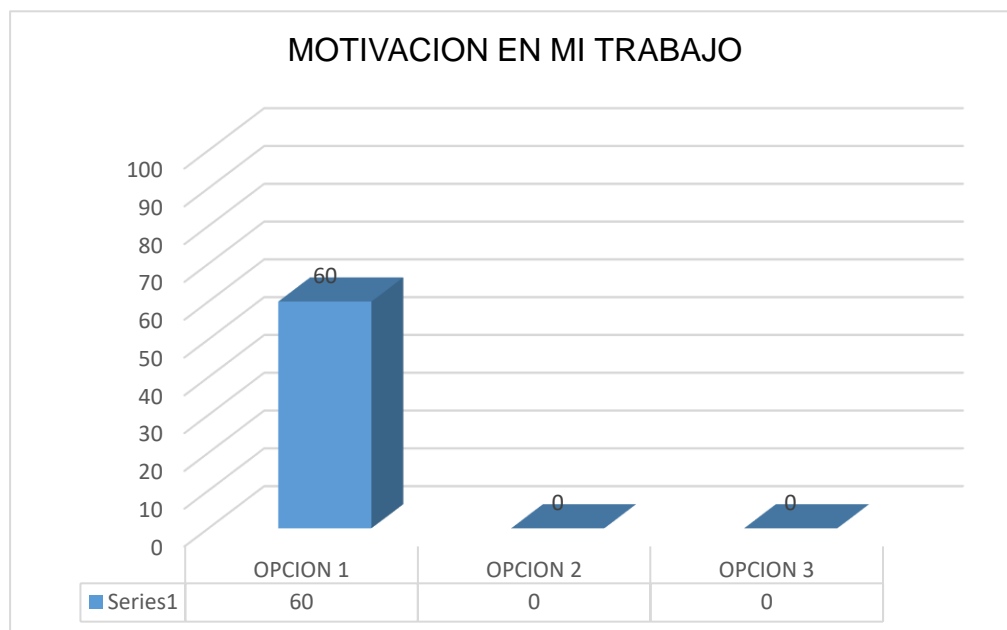
<b>RESULTADOS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>P6</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015.

**Figura 6**

*Motivación en mi trabajo*



Interpretación: La totalidad de cajeros se siente motivada dentro del área de cajas y siente el apoyo de los superiores.

**Tabla 7**

*Solución de problemas*

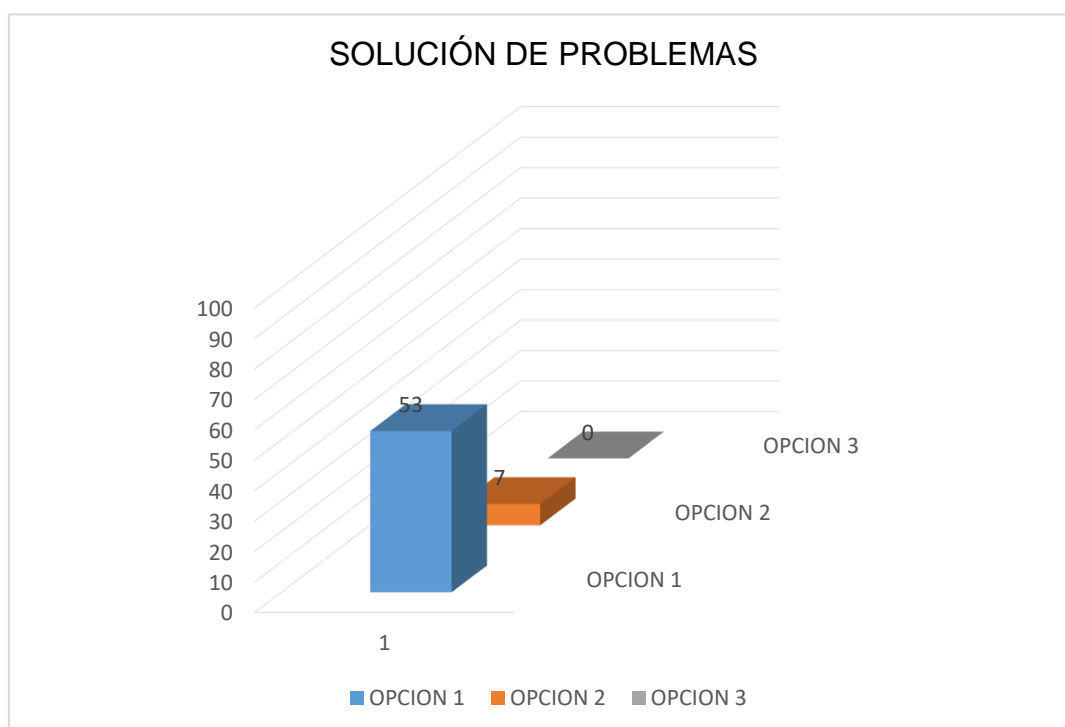
<b>RESULTADOS</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
<b>P7</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 7**

*Solución de problemas*



Interpretación: Del total de cajeros 53 afirman que ante un problema lo más importante es encontrar una solución, mientras los 7 restantes están parcialmente en desacuerdo pues piensan que muchas veces se busca primero al culpable.

**Tabla 8**

*Nivel de confianza entre compañeros*

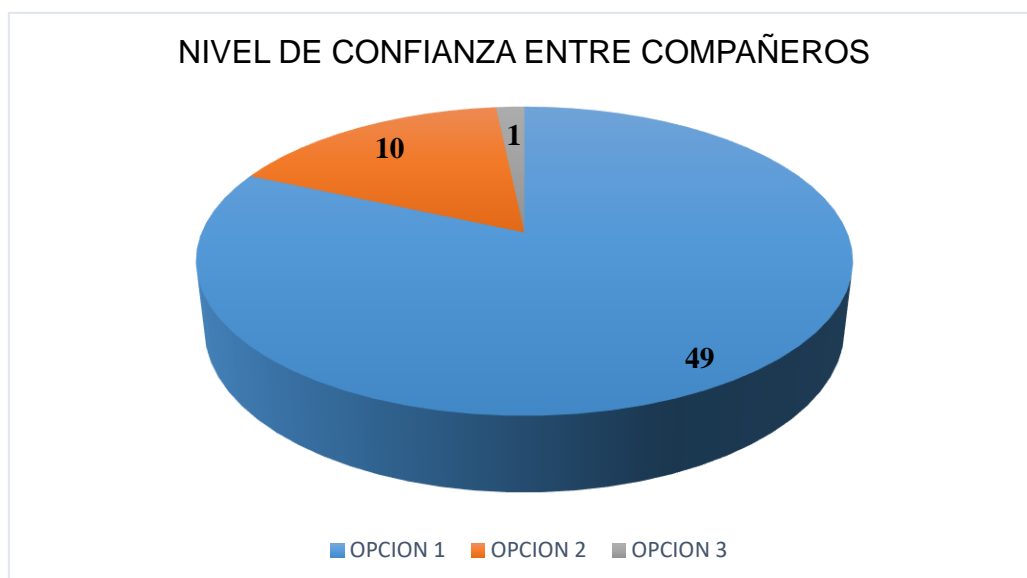
<b>RESULTADOS</b>				
<b>P8</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>49</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 8**

*Nivel de confianza entre compañeros*



Interpretación: 49 de los cajeros afirma que puede confiar totalmente en sus compañeros, 10 de los cajeros confía parcialmente en su equipo de trabajo y solo uno de ellos siente desconfianza.

**Tabla 9**

*Comportamiento de mi superior*

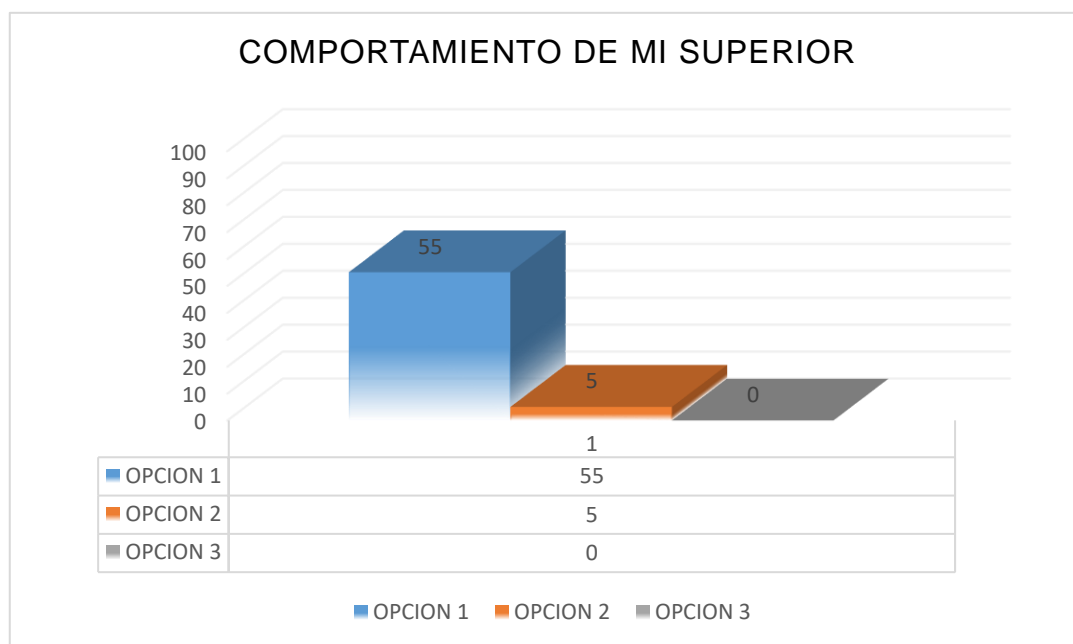
<b>RESULTADOS</b>				
<b>P9</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 9**

*Comportamiento de mi superior*



Interpretación: 55 de los cajeros está totalmente de acuerdo, los 5 restante están parcialmente de acuerdo.

**Tabla 10**

*Retroalimentación en el desempeño del trabajo*

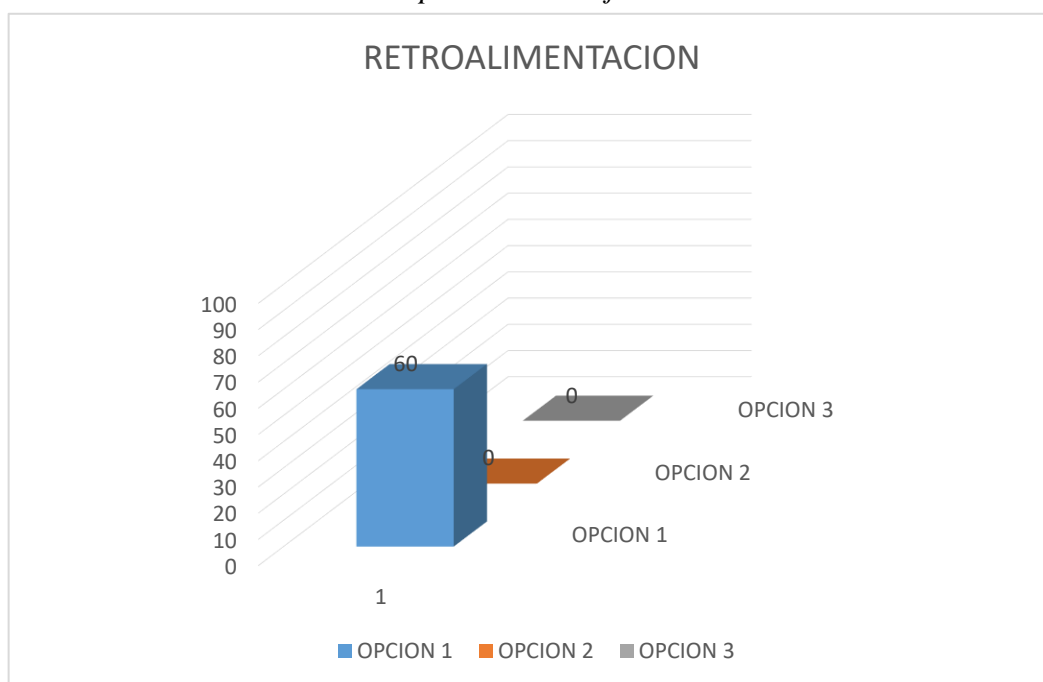
<b>RESULTADOS</b>				
<b>P10</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 10**

*Retroalimentación en el desempeño del trabajo*



Interpretación: los 60 cajeros están totalmente de acuerdo con el apoyo de los superiores inmediatos.

**Tabla 11**

*Nivel de desarrollo profesional*

<b>RESULTADOS</b>				
<b>P11</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>57</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 11**

*Nivel de desarrollo profesional*



Interpretación: 57 de los cajeros siente total apoyo por parte de su jefe, mientras los 3 restantes tienen cierto desacuerdo.

**Tabla 12**

*Oportunidad laboral*

<b>RESULTADOS</b>				
<b>P12</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 12**

*Oportunidad laboral*



Interpretación: 52 de los cajeros están totalmente de acuerdo con que primero se da oportunidad a los colaboradores del área, otros 5 están parcialmente de acuerdo, mientras los 3 restantes están totalmente en desacuerdo, pues piensan que no se les da la oportunidad.

**Tabla 13**

*Reconocimiento hacia el personal*

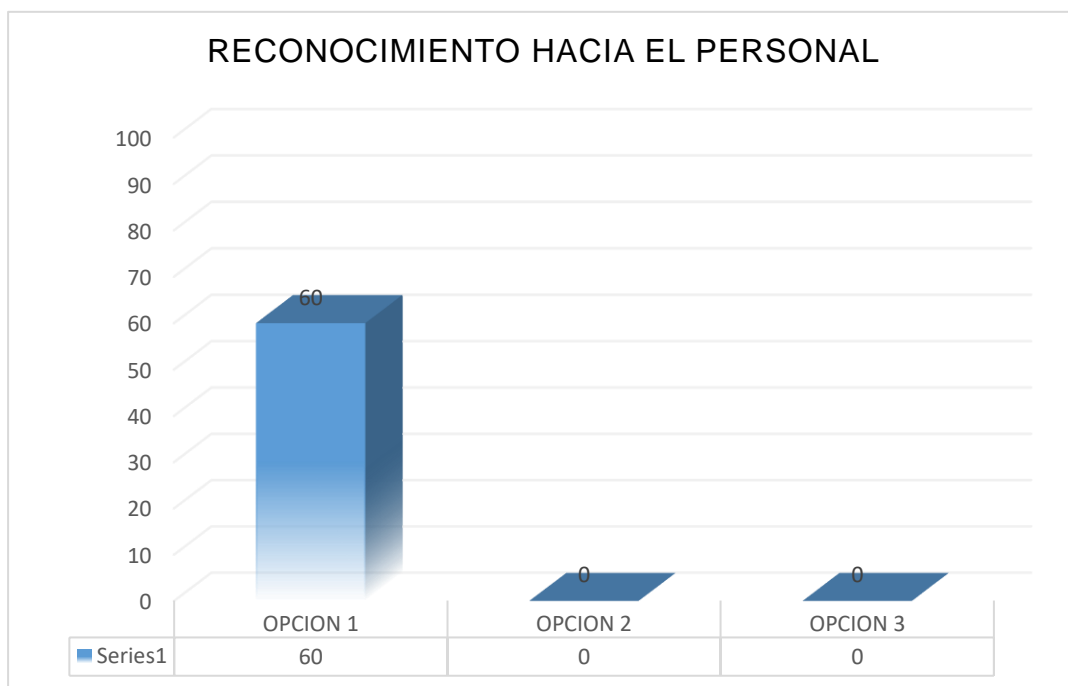
<b>RESULTADOS</b>				
<b>P13</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 13**

*Reconocimiento hacia el personal*



Interpretación: Los 60 cajeros están totalmente de acuerdo con el reconocimiento por parte de la dirección.



**Tabla 14**

*Justo trato por parte del jefe*

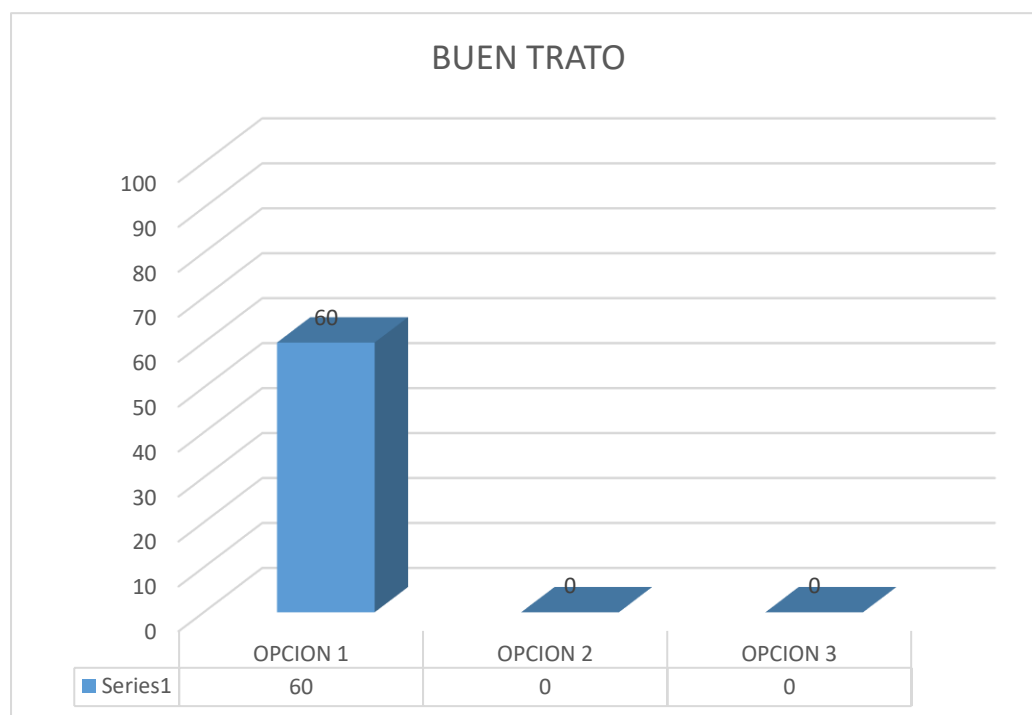
<b>RESULTADOS</b>				
<b>P14</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 14**

*Justo trato por parte del jefe*



Interpretación: El total de los cajeros está en total acuerdo con el buen trato que

recibe por parte de los superiores.

**Tabla 15**

*Apoyo a la innovación*

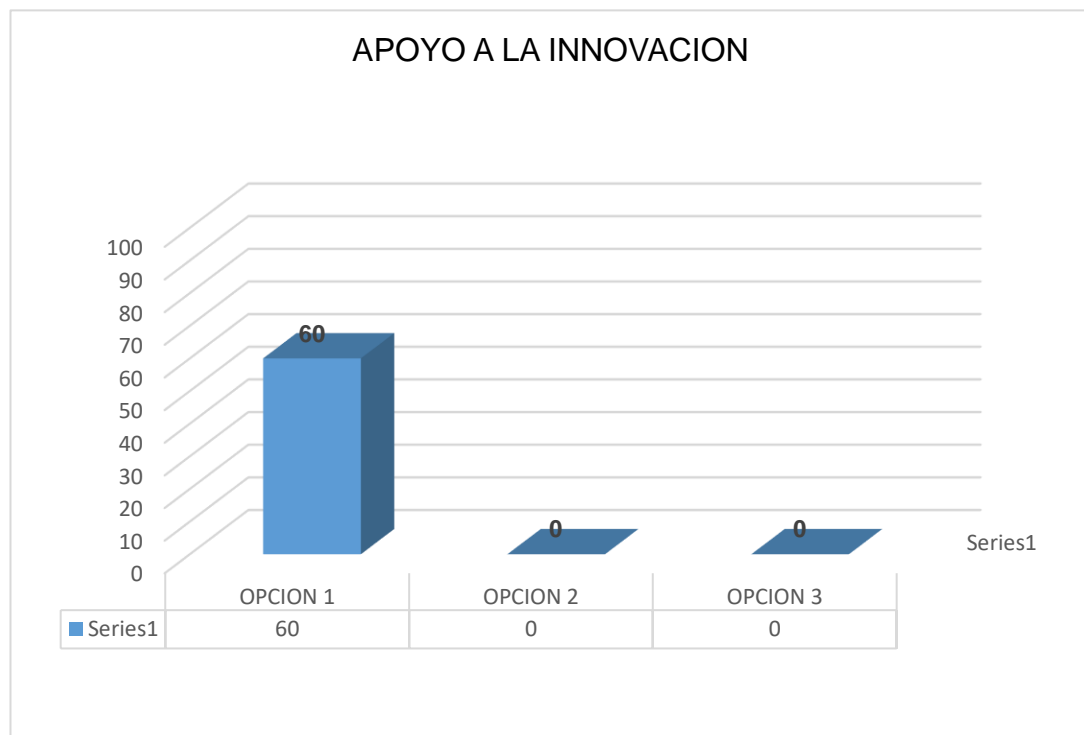
<b>RESULTADOS</b>				
<b>P15</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>	<b>OPCION 3</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

Fuente: Encuesta realizada a los cajeros de Hipermercados Tottus – Chiclayo

Fecha: Febrero 2015

**Figura 15**

*Apoyo a la innovación*



Interpretación: el total de cajeros está en total acuerdo con el apoyo que hay ante la innovación.

## **Discusión de resultados**

En base el objetivo general, se determinó que el clima laboral prevaleciente en el área de cajas de Hipermercados Tottus - Chiclayo tiene un impacto positivo significativo en el desempeño de los colaboradores, esto concuerda con lo encontrado por Valdivia (2014) en su investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Danper – Trujillo SA, quien determinó que el clima organizacional tiene una gran influencia sobre una empresa, teniendo en cuenta que los colaboradores perciben lo que se desarrolla y por ende pueden mejorar o tener un compromiso deficiente que afecte su productividad. Además, Chuquirachi y Hinojosa (2014) en su estudio sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño de docentes, determinó que existe una correlación significativa ( $r=0.945$ ) entre el clima organizacional y el desempeño de los docentes. Por otro lado, la teoría propuesta por Carrión (2008) quien define que en la sociedad actual, el clima laboral es crucial para el éxito empresarial, tanto para grandes corporaciones como para negocios locales. Los colaboradores buscan una experiencia de alta calidad al interactuar dentro de su entorno de trabajo. Esta experiencia no solo satisface sus necesidades, sino que también contribuye a la construcción de la imagen corporativa. Asimismo, Ivancevich (2006) manifiesta que un cambio fundamental en la forma en que entendemos el clima laboral fue propuesto por Gronroos en la década de los 80.

En cuanto al primer objetivo específico, se basó en analizar los componentes del clima laboral, tales como motivación, satisfacción, involucramiento, actitudes valores cultura organizacional, estrés y conflicto del personal del área de cajas, de acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, los componentes clave del clima laboral en el área de cajas de Hipermercados Tottus - Chiclayo presentan niveles muy positivos, lo cual esto coincide con lo encontrado por Sierra García (2015) en su investigación sobre el clima laboral en el área administrativa del Hospital Regional de Cobán, donde se concluye que los colaboradores consideran que existen factores positivos como el apoyo entre compañeros, sin embargo resaltan que la comunicación con su jefe no es adecuada y por ende afecta en su productividad. En la misma línea, Nube Zeas y Paola Granda (2012) en su estudio sobre el impacto del clima laboral en empresas privadas, determinaron que la comunicación es el aspecto del clima laboral que brinda mayor satisfacción a los empleados, al sentirse

escuchados y que su opinión es tomada en cuenta. Por otro lado, la teoría propuesta por Litwin (1968) podemos entender que la relación entre el desempeño laboral y el clima laboral son vitales para que una empresa o entidad pueda funcionar de manera óptima brindando un mejor producto o servicio para los usuarios interesados en realizar la adquisición de lo elegido. Esto se alinea con lo concluido por Rodríguez (2015), quien determinó que el clima laboral es percibido de forma positiva por sus miembros, teniendo en cuenta que el talento humano es una prioridad para las empresas de hoy en día, debido a que muchos de los factores internos pueden repercutir sobre el público externo, afectando la productividad entre colaboradores.

Por último, en mi objetivo específico 2 acerca de establecer las relaciones entre clima y desempeño para comprender las causas del problema, según los hallazgos se evidencio que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los empleados del área de cajas de Hipermercados Tottus - Chiclayo. Esto concuerda con lo encontrado por Valdivia (2014) en su investigación sobre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la empresa Danper – Trujillo SA, quien concluyó que el clima organizacional tiene una gran influencia sobre una empresa, teniendo en cuenta que los colaboradores perciben lo que se desarrolla y por ende pueden mejorar o tener un compromiso deficiente que afecte su productividad. Además, Chuquirachi y Hinostraza (2014) en su estudio sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño de docentes, también hallaron una evaluación significativa entre estas variables, determinando que si los directivos se preocupan por mantener un clima laboral positivo, donde los trabajadores se sientan motivados y satisfechos, esto se verá reflejado en un mejor desempeño. Por otro lado, la teoría propuesta por Ivancevich (2006) en donde podemos entender que la relación entre el desempeño laboral y el clima laboral son vitales para que una empresa o entidad pueda funcionar de manera óptima brindando un mejor producto o servicio para los usuarios interesados en realizar la adquisición de lo elegido. Esto se alinea con lo encontrado por Arias y Arias (2014) en su investigación sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, determinaron que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada en esta pequeña empresa, ciertas dimensiones específicas del clima sí impactan más fuertemente en la satisfacción, y existen diferencias relevantes según sexo, grado de instrucción y área de trabajo de los empleados, como las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento del clima sí mostraron un impacto más fuerte y significativo en la satisfacción de los trabajadores.

## **3.2. Consideraciones finales**

### **Conclusiones**

El estudio revela que el clima laboral en el área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo se concluye que, tiene un impacto positivo significativo en el desempeño de los colaboradores, pues la evaluación de diversos aspectos del ambiente de trabajo muestra una percepción generalmente favorable por parte de los empleados. Esto sugiere que el entorno laboral es propicio para un buen desempeño y contribuye a la satisfacción de los trabajadores en sus funciones diarias, por lo que en el área de cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo se imparte capacitaciones constantes a los cajeros, con el fin de lograr los mejores resultados de clima laboral.

Se concluye que, en el análisis de los componentes del clima laboral arroja resultados alentadores, lo cual se observa un alto nivel de motivación entre los cajeros, quienes en su mayoría se sienten satisfechos con su ambiente de trabajo y perciben que su labor es valorada, asimismo la satisfacción laboral es notablemente alta (100%), con la mayoría de los empleados experimentando un sentimiento positivo al concluir su jornada laboral. Además, los colaboradores demuestran un fuerte sentido de pertenencia y compromiso con la organización, evidenciado por su clara comprensión de la misión y visión de la empresa. El liderazgo es percibido de manera positiva, con superiores que motivan, proporcionan retroalimentación y apoyan el desarrollo profesional de sus subordinados. En cuanto a las relaciones interpersonales, se observa un buen nivel de confianza y trabajo en equipo entre los colaboradores, aunque se identifica espacio para mejorar en algunos aspectos de esta área.

Se concluye que, los resultados pueden proporcionar una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los empleados, debido a que aquellos trabajadores se sienten valorados, motivados y respaldados por sus superiores muestran niveles más altos de satisfacción, lo que presumiblemente se traduce en un mejor desempeño en sus funciones y los factores como el reconocimiento del trabajo bien hecho y las oportunidades de desarrollo profesional emergen como elementos clave que influyen positivamente en el desempeño de los cajeros.

## **Recomendaciones**

Se recomienda fortalecer el programa de capacitación continua en los empleados, dado que las capacitaciones constantes han contribuido positivamente al clima laboral, se recomienda mantener y expandir este programa.

Además, se sugiere implementar un sistema de reconocimiento y desarrollo profesional en el Hipermercados Tottus – Chiclayo, en el cual se debe considerar que el reconocimiento del trabajo bien hecho y las oportunidades de desarrollo profesional son factores clave en el desempeño de los cajeros, se recomienda establecer un sistema formal de reconocimiento y un plan de desarrollo de carrera. Esto podría incluir programas de mentoría, oportunidades de rotación de puestos dentro de la empresa, y un sistema de recompensas que reconozca tanto los logros individuales como los del equipo.

Se recomienda implementar un sistema de monitoreo y mejora continua en la comunicación interna en el Hipermercados Tottus – Chiclayo, donde se compartan los objetivos, logros y desafíos del área de cajas, de modo que, comunicación más fluida y transparente puede ayudar a mantener el alto nivel de compromiso y a abordar rápidamente cualquier problema que pueda surgir. Asimismo, se deben incluir encuestas regulares de satisfacción laboral, grupos focales para discutir áreas de mejora, y un comité de clima laboral que incluya representantes de los cajeros, además un enfoque proactivo permitirá identificar y abordar rápidamente cualquier problema emergente.

## REFERENCIAS

- Calva D, Hernandez G. (2004) “Análisis de la percepción del clima laboral en Interceramic-Puebla”
- Arias, Walter & Arias, Gabriela (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción. Ciencia & Trabajo (51).  
<https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Chiang M., Rodrigo J., Núñez A. (2010) “Relaciones entre el clima Organizacional y la Satisfacción Laboral”.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Mexico: McGraw HILL.
- Chiavenato, I. (Noviembre de 2010). [es.slideshare.net/karlos\\_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo](https://es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo).
- Chuquirachi Rosa & Hinojosa, Cinthya (2014). El clima organizacional y su relación con el desempeño de docentes en la “Institución Educativa Particular Ingeniería”- el Tambo, 2014. Universidad Nacional del Centro del Perú.  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3825/Chuquirachi%20Cairampoma-Hinojosa%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ing. Nube Zeas Delgado, Paola Granda Rubio (Octubre 2012). Estudio del Impacto en el Clima Laboral de las Empresas Privadas por la implementación de las Cooperativas Cerradas en la Provincia del Guayas
- Mino Edgardo (2014). Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/108/1/TL\\_Mino\\_Perez\\_EdgaroMauricio.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/108/1/TL_Mino_Perez_EdgaroMauricio.pdf)

Ojeda Galindo, R. (Octubre de 2011). "Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. México, México".

Panta, L. (2015). "Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo talentos de la Ciudad de Chiclayo"

Rodríguez Guerrero, H.R. (Mayo de 2015). "Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social"

Sierra García, M.A. (Enero de 2015). "El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del hospital regional de Cobán, A.V."

Solano Reategui S. (2015). "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui año 2017"

Valdivia Alfaro, C. (2014). "El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper – Trujillo S.A"



# ANEXOS

### ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
¿De qué manera impacta el clima laboral en el desempeño del personal del área de cajas de Hipermarcados TOTTUS – Chiclayo?	Objetivo general	Si se estudia adecuadamente las dimensiones del clima laboral mejorará su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de cajas de Hipermarcados Tottus – Chiclayo.	Independiente: <b>CLIMA LABORAL</b>	Credibilidad Respeto	Comunicación entre jefes y colaboradores
	Objetivos específicos  1. Analizar los componentes del clima laboral, tales como motivación, satisfacción, involucramiento, actitudes valores cultura organizacional, estrés y conflicto del personal del área de cajas.  2. Establecer las relaciones entre clima y desempeño para comprender las causas del problema.  3. Determinar las causas que generan el mal clima organizacional en el área de				Funciones del colaborador
				Imparcialidad Orgullo y Camaradería	Reconocimiento del buen trabajo
					Equidad en el trato, oportunidad de crecimiento
					Identificación con la organización
			<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
			Dependiente: <b>DESEMPEÑO</b>	Recompensas	Nivel de desempeño del colaborador

	cajas de Hipermercados Tottus – Chiclayo.				
--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2: ENCUESTA



### IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL AREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS - CHICLAYO

El propósito de esta Encuesta es encontrar las áreas de oportunidad que me permitan MEJORAR EL CLIMA LABORAL de trabajo en el área de cajas.

Recuerda que las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto **NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.**

Lee cuidadosamente cada una de las preguntas y marca con una **X** en la casilla correspondiente la respuesta que mejor describa tu opinión. No debe quedar ninguna pregunta en blanco.

**La escala utilizada es del 1 (totalmente de acuerdo) al 3 (En desacuerdo).** Tienes la opción de elegir N/A (no aplica) en los casos que así lo consideres.

1. Totalmente de acuerdo
2. Parcialmente de acuerdo
3. En desacuerdo

1- Me siento muy satisfecho con mi ambiente de trabajo.

1	2	3
---	---	---

2- En mi organización está claramente definida su Misión y Visión.

1	2	3
---	---	---

3- En el área, la gente planifica cuidadosamente antes de tomar acción.

1	2	3
---	---	---

4- Salgo del trabajo sintiéndome satisfecho de lo que he hecho.

1	2	3
---	---	---

5- En esta área valoran mi trabajo.

1	2	3
---	---	---

6- Mi superior me motiva a cumplir con mi trabajo de la manera que yo considere mejor.

1	2	3
---	---	---

7- En mi grupo de trabajo, solucionar el problema es más importante que encontrar algún culpable.

1	2	3
---	---	---

8- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.

1	2	3
---	---	---

9- Mi superior inmediato busca los aportes del equipo para que se puedan comprender y dar solución a las actitudes complejas que se presentan.

1	2	3
---	---	---

10-Mi superior inmediato me da retroalimentación tanto positiva como negativa sobre el desempeño de mi trabajo.

1	2	3
---	---	---

11-A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.

1	2	3
---	---	---

12-Cuando hay una vacante primero se busca dentro de la misma organización al posible candidato.

1	2	3
---	---	---

13-Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la institución.

1	2	3
---	---	---

14-Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.

1	2	3
---	---	---

15-Nuestro ambiente laboral apoya la innovación.

1	2	3
---	---	---



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0311-FACEM-USS-2015

Chiclayo, 06 de Marzo de 2015.

**VISTO:**

El Informe N° 0057-2015/FACEM-DA-USS de fecha 02 de Marzo de 2015, presentado por el Mg. Juan Vilela Huamán Director de la Escuela Académico Profesional de Administración – Modalidad Distancia y contando con la aprobación del Decano, solicita el cambio de título de Proyecto de Tesis;

**CONSIDERANDO:**

Que, con Resolución N° 2225-FACEM-USS-2014 se aprobaron los proyectos de tesis:

AUTOR (S)	TÍTULO PROYECTO DE TESIS
ANGULO SAMAME CARLOS OSWALDO	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE
CAMAN SILVA VANESSA JAZMIN	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA MEJORAR LA DISTRIBUCION COMERCIAL EN EL MOLINO CHICLAYO SAC
CANCINO UGÁZ RAÚL MARTIN	PROYECTO DE NEGOCIO PARA IMPULSAR LA CONSTRUCCIÓN EN EL NORTE DEL PERÚ
CARRASCO RICOJA CILCIA KAREN	PLAN DE NEGOCIO PARA LA PRODUCCIÓN DE BANANO ORGÁNICO EN LA ASOCIACIÓN AGROJIMPE
CIURLIZA AGAPITO LUIS ALONSO	PROGRAMA DE PUBLICIDAD ON LINE Y SEGMENTACIÓN PARA AUMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA EN LA REVISTA MAGAZINE METRÓPOLIS CHICLAYO
DEZA FIGUEROA ROCIO NAZARA	PROYECTO DE NEGOCIO PARA LA CREACIÓN DE UNA PASTELERÍA
DIAZ SANCHEZ ELIANA MARLENY	INFLUENCIA DEL ESTADO EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DOMÍNGUEZ LÓPEZ YESENIA	PROPUESTA DE UN PLAN DE MARKETING PARA LA MEJORAR EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL DE TELEOPERADORES
ESTELA DÍAZ PEDRO EUGENIO	CONSTRUCCION DE INDICADORES PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE UNA EMPRESA DE ARTICULOS DE LIMPIEZA
FLORES BAZAN SANTIAGO	GESTIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL EN EL MINISTERIO PUBLICO
LINGAN GARCIA ELFER CESAR	FACTORES DETERMINANTES DE LA DEMANDA DE IMPORTACIONES DE BIENES DE CAPITAL EN EL PERÚ DURANTE EL PERÍODO 1992-2013
GARRARRA ZOLA KATIA DANIELA	DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL SISTEMA TRIBUTARIO DE CHICLAYO SATCH
GUEVARA CAMACHO MERCEDES	ESTRATEGIAS DE MARKETING PARA FIDELIZAR CLIENTES
JILCA RODRIGUEZ ANIBEL MARTIN GUILLERMO	GESTION DE CALIDAD PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS PARA EL DESARROLLO DE LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA
LLACSAHUANGA TORRES YAQUELIN MARYORITH	PROYECTO DE INVERSIÓN PARA ESPACIO RECREACIONAL EN EL CENTRO BOULEVARD CHICLAYO
MACCHIAVELLO ARTETA JOSE EDUARDO	PLAN DE GESTIÓN DE PROYECTOS DE EMPRENDIMIENTO PARA JOVENES
MALCA ALCALDE NILO ANGEL	ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA LA INSTALACIÓN DE UN BAR DE TIPO "BAR ROCK DINAMICO" EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL
MAQUEN CHUCAN JORGE GUILLERMO	CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL CONSORCIO CAP, OUTSOURCING DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PROVISIONAL (ONP)
MONTALVAN GONZALES YULI GRACIELA	PROPUESTA DE UN PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR LA OFERTA EXPORTABLE DEL MANGO PERUANO AL MERCADO DE EEUU
MORA VASQUEZ IVARHOE ELDER	IMPACTO DE LA INVESTIGACION E INNOVACION EN LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA Y SUS INFLUENCIAS EN LA SOCIEDAD
NEIRA SALDANA YULIANA	PROPUESTA DE UN PLAN ESTRATÉGICO DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA U.E.A. ANTAPITE
PECHE MAYORGA BENTA	"PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL PARA MICROS, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS DE CHICLAYO, QUE LES PERMITA MEJORAR LA GESTIÓN EN SUS NEGOCIOS"

*[Handwritten signature]*

CHICLAYO PERU  
CAMPUS UNIVERSITARIO  
CALLE COPACABANA 1400  
TEL: 051 (0) 51 200 000

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



PEÑA LUJAN EDGAR LEONARDO	PROPUESTA DE UNA NUEVA METODOLOGÍA MODELO METODOLÓGICO PARA INCREMENTAR EFECTIVIDAD DEL EN EL PLAN DE GESTIÓN DE COBRANZAS
PEREZ NAVARRO BEKI ANAIS	¿EXISTE INFLUENCIA POLITICA EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL AREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS Y ALCANTARILLADO DE CHICLAYO?
QUIROZ VASQUEZ JAIRO JAMIR	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL CAPITAL DE TRABAJO PARA PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIAL MINIONISTA
RECUENCO CABRERA ROCIO SUSANA	PROPUESTA DE UN MODELO DE MARKETING INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA DE AMERICA MOVE
REQUEJO DELGADO SHELY MELIZA	ESTUDIO DE LOS FACTORES QUE LIMITAN LA EXPORTACION DE PRODUCTOS ARTESANALES
RODRIGUEZ DE LA CRUZ BETTY GLADIS	MODELO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO Y ASCENSOS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FERREÑAFE
SANCHEZ BERRIOS OVER HELI	LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES DE CRIANZA* CUY DE ORG
SEGURA MENDOZA PAULO CESAR	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SERVISCOM
SILVA VARGAS MILAGROS ALEJANDRA	EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL
TANTALEAN DIAZ VIVIANA JACKELINE	PROPUESTA DE BENCHMARKING COMPETITIVO PARA LAS POLITICAS DE CREDITO EN LA CAJA SULLANA
TEJADA CUEVA RAQUEL ESTHER	PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA
ULFE JAVIER JORGE ALFREDO	DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE FACASMAYO
URQUIAGA CHAVEZ GONZALO LUTGARDO	EL MARKETING RELACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO DE VENTAS
VIDAURRE BASTO MAGALY GABRIELA	ESTUDIO DE LA PROBLEMÁTICA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA DEL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II DE LA CIUDAD DE CHICLAYO

Que, con Informe N° 002-2014/DI-USS el Mg. Celso Purihuahán Leonardo recomienda el cambio de título de los Proyectos de Tesis

Que contando con opinión favorable del Decano, que dice a la letra aprobar el cambio de título del proyecto de tesis mencionado.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

**ARTÍCULO 1°:** AUTORIZAR, el cambio del título de los proyectos de tesis en la resolución de los alumnos:

AUTOR	TÍTULO DE PROYECTO DE TESIS MODIFICADO
ANGULO SAMAME CARLOS OSWALDO	PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE RELACIONES CON EL CLIENTE PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA SODIMAC DE LA CIUDAD DE CHICLAYO 2014.
CANCIÑO UGÁZ RAÚL MARTIN	PROPUESTA DE UN MODELO DE NEGOCIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA GAULEA SAC, SUCURSAL LAMBAYEQUE
CARRASCO RIOJA QILCIA KAREN	PLAN DE NEGOCIOS COMO ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE BANANO ORGÁNICO (CAVENDISH VALERY) EN LA ASOCIACIÓN AGROIMPE - OLMOS, VALLE VIEJO OLMOS - LAMBAYEQUE
DIAZ SANCHEZ ELIANA MARLENY	INFLUENCIA DEL ESTADO EMOCIONAL DE LOS TRABAJADORES EN SU DESEMPEÑO LABORAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE
DOMÍNGUEZ LÓPEZ YESENIA	PROPUESTA DE UN PLAN DE MARKETING PARA POSICIONAR A LA EMPRESA COMERCIAL KATIAN EN LA CIUDAD DE PIURA
ESTELA DÍAZ PEDRO EUGENIO	CONSTRUCCION DE INDICADORES UTILIZANDO BALANCE SCORECARD PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE UNA EMPRESA DE ARTICULOS DE LIMPIEZA

CHICLAYO - PERÚ  
CAMPUS UNIVERSITARIO  
KM. 6 CARRETERA A PIMENTEL  
TELÉFONO: 051 (74) 821017 FAX: 051 74 821018  
WWW.USS.CDU.PE

USS  UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SEBASTIÁN



FLORES BAZAN SANTIAGO	NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN TRABAJADORES DEL MINISTERIO PÚBLICO, DISTRITO FISCAL DE LA LIBERTAD - 2015
GAMARRA ZOLA KATIA DANIELA	DISEÑO DE UN MODELO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN BASE A LAS PERCEPCIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES 2015
LACSAHUANGA TORRES YAQUELIN MARYORITH	ALCANCES DE LA METODOLOGÍA SIX SIGMA PARA LA IMPLEMENTACION HACIA UNA MEJOR SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA GERENCIA REGIONAL DE SALUD DE LAMBAYEQUE
MAQUEN CHUCAN JORGE GUILLERMO	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CONSORCIO CAP, OUTSOURCING DE LA OFICINA DE NORMALIZACIÓN PROVISIONAL (DNP)
NEIRA SALDAÑA YULIANA	ESTRATEGIAS DE CONTROL PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS EN LA CIA. DE MINAS BUENAVENTURA S.A.A. - UNIDAD ANTAPITE
PECHE MAYORGA BENITA	DISEÑO DE UN PROGRAMA DE FORMACIÓN EMPRESARIAL PARA MICROS, PEQUEÑOS Y MEDIANOS EMPRESARIOS DE CHICLAYO.
PEÑA LUJAN EDGAR LEONARDO	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA INCREMENTAR LA EFECTIVIDAD EN LAS COBRANZAS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA
PÉREZ NAVARRO BEKI ANAÍS	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DEL GRIFO CHALLENGER SRL. JAYANCA - CHICLAYO
QUIROZ VASQUEZ JAIRO JAMIR	PLAN DE MEJORA DE PROCESOS PRODUCTIVOS PARA LA CONFECCIÓN DE CORTINAS DE MUEBLES QUE MEJORARA LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA CREACIONES Y DECORACIONES MAR CHICLAYO, 2014
RECUENO CABRERA ROCIO SUSANA	PROPUESTA DE UN MODELO DE MARKETING INTERNO PARA MEJORAR LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA AMERICA MOVIL DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - 2014
REQUEJO DELGADO SHELLY MELIZA	PLAN DE ESTRATEGIAS EN EL TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL RESTAURANTE "JUANITA" CHICLAYO
SANCHEZ BERRIOS OVER HELI	PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA ASOCIACIÓN DE PRODUCTORES DE CRIANZA CUY DE ORO - CUTERVO - 2014
SEGURA MENDOZA PAULO CESAR	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN CMR PARA MEJORAR LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA SERVICOM CHICLAYO 2014.
SILVA VARGAS MILAGROS ALEJANDRA	EL LIDERAZGO Y SU INFLUENCIA SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN LITEC SAC
TANTALEAN DIAZ VIVIANA JACKELINE	PROPUESTA DE BENCHMARKING COMPETITIVO PARA MEJORAR LA EFICIENCIA EN LAS POLITICAS DE CREDITO EN LA CAJA SULLANA CHICLAYO 2014 - 2015
TEJADA CUEVA RAQUEL ESTHER	PROPUESTA DE UN TABLERO DE MANDO EN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL MUNICIPAL, DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA, DURANTE EL AÑO 2016.
ULFE JAVIER JORGE ALFREDO	DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, SEGÚN LOS GRUPOS OCUPACIONALES, EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PACASMAYO - LA LIBERTAD
URQUIAGA CHAVEZ GONZALO LUTGARDO	EL MARKETING RELACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CRECIMIENTO DE VENTAS EN LA EMPRESA CHANCAFE O SAC - 2014.
VIDAURRE BASTO MAGALY GABRIELA	IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS - CHICLAYO

**ARTÍCULO 2º:** Dejar sin efecto la Resolución N° 2225-FACEM-USS-2014 del 26 de Diciembre de 2014 en los extremos N°: 02, 05, 06, 13, 14, 16, 18, 19, 26, 30, 36, 38, 39, 40, 43, 45, 46, 49, 52, 53, 55, 56, 58, 59 y 64 del Artículo Único.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Mg. Edgar Roberto Torres Torres  
DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN


Facultad de Ciencias Empresariales

D.R.C. Mónica Alejandra Cabrera Sánchez  
SECRETARIA ACADÉMICA

CHICLAYO - PERÚ  
CAMPUS UNIVERSITARIO  
KM 5 CARRETERA OMBAYTA  
TELÉFONO (+51) 741 48511 / FAX 741 48511  
WWW.USJ.PE

USJ UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN



	<b>AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)</b>	Código:	F1.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Pimentel, 16 de septiembre del 2024

Señores

Vicerrectorado de investigación

Universidad Señor de Sipán S.A.C

Presente. -

El suscrito:

Magaly Gabriela Vidaurre Basto, ..... con DNI 45870784

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de investigación/tesis titulada: IMPACTO DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DEL ÁREA DE CAJAS DE HIPERMERCADOS TOTTUS – CHICLAYO ..... presentado y aprobado en el año 2015 como requisito para optar el título de LICENCIADO(A) EN ADMINISTRACIÓN ..... de la facultad de ciencias empresariales, escuela de ADMINISTRACIÓN, Programa de estudios de ...ADMINISTRACION... , por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de investigación/tesis, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de investigación a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional - <https://repositorio.uss.edu.pe>. así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación/informe o tesis y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Vidaurre Basto Magaly Gabriela	45870784	