



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

Tesis para Optar el Título Profesional de  
Licenciada en Administración; denominado:

**“Diagnóstico del Clima Organizacional de la tienda  
Comercial Ripley de la ciudad de Chiclayo y su  
propuesta de mejora en el año 2012”**

AUTOR:

Bach. Diana Carolina Huamanchumo Mechán

Pimentel, Chiclayo

2013

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente tesis, fue el de proponer un plan de mejora y de esa forma ayudar a mejorar la situación actual en que se encuentra el clima organizacional de la tienda comercial Ripley de la ciudad de Chiclayo.

Por consiguiente, después de haber investigado las condiciones en que se encuentran las empresas no solo de nuestro país sino en el ámbito internacional, me llamo mucho la atención que la gran mayoría no presta la atención necesaria a la importancia de tener un agradable clima organizacional, donde el trabajador tenga una buena percepción de todo lo que le rodea en su ambiente de trabajo.

Por este motivo, realicé una investigación en la empresa y llegué a la conclusión de que su clima organizacional no se encontraba de manera óptima, y halle la necesidad de proponer un plan de mejora con el cual ayude a mejorar las relaciones interpersonales y las expectativas de los trabajadores.

Esta investigación se llevó a cabo a través de una revisión bibliográfica además de la aplicación de encuestas a los trabajadores de nombrada entidad. El desarrollo de la parte teórica se sustenta en un análisis bibliográfico de diversos autores señalados. La metodología empleada del presente informe es de tipo no experimental transversal descriptivo

Por tanto la presente investigación tiene por objetivo elaborar un Plan de propuestas para mejorar el clima organizacional de la tienda comercial Ripley ubicada en la ciudad de Chiclayo, para lo cual se utilizó como técnica de recolección de datos una encuesta auto aplicada y como instrumento de medición se usó el cuestionario de la Dra. Sonia Palma Carrillo, para determinar las características del clima organizacional. Este instrumento está conformado por 50 ítems agrupados en 5 factores: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Con respecto a los resultados, se generó propuestas de mejora para cada uno de los factores mencionados. En cuanto a la dimensión autorrealización, se propuso desarrollar un proceso de mejora continua para cada uno de los trabajadores, basado en la generación de un programa de Coaching ontológico y un Coaching Empresarial”, estos dos programas ayudaran a adquirir nuevas habilidades para enriquecer el desempeño profesional y mejorar la calidad de vida del trabajador. En la dimensión involucramiento laboral, se propuso impulsar la participación de los trabajadores en la toma de decisiones en tareas de responsabilidad, con el fin de generar una cultura de autonomía y darle al empleado la confianza necesaria.

En cuanto al factor comunicación, se sugirió principalmente convocar reuniones periódicas constantes con el personal que tiene a cargo, con la finalidad de conocer cuáles son sus inquietudes y sugerencias, de la misma forma evaluar los avances y conocer propuestas diferentes dándoles oportunidad de hacerlos partícipes en las solución de cualquier problema.

En referencia a la supervisión, sugiere brindar capacitaciones permanentes a los jefes de cada área para que conozcan y sepan dirigir de manera adecuada al personal a cargo.

El presente trabajo concluye que el clima organizacional constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada y posibilita a los directivos una visión futura de la organización, es, además un elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, puesto que permite identificar las necesidades reales de los trabajadores y considerar que ellos son una parte fundamental en el crecimiento de la organización.