



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017”

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE:

**Bachiller en Administración.**

**AUTORA:**

Lobaton Ñope, Leonor Patricia

**ASESOR:**

Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

PERÚ

2017

## ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, presentado por don (ña):

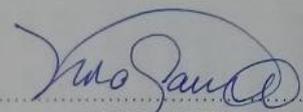
LOBATON NOPE LEONOR PATRICIA

Cuyo Título es: "el clima laboral de los colaboradores de una Tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017"

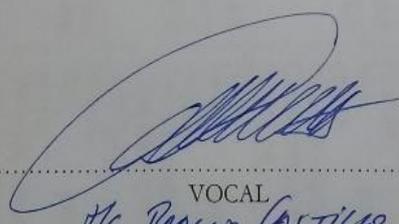
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dearsis (letras).

Callao, 07 de DICIEMBRE del 2017.

  
PRESIDENTE

  
SECRETARIO

MG. NORA RAMOS O.

  
VOCAL

MG. BRAUNO CASTILLO

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Leonor Patricia Lobaton Ñope, con DNI N° 25782161, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, con la investigación titulada “El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017”. Declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en el presente trabajo de investigación son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por el cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Callao, noviembre del 2017.

Leonor Patricia Lobaton Ñope  
DNI N°25782161

## Resumen

El clima laboral de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017". Fue planteada con el objetivo de determinar la satisfacción de los colaboradores, en su área de labores. De esta manera se podrá mejorar y tomar medidas preventivas para el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en Jesús María, Lima 2017"

Esta investigación corresponde a diseño no experimental, de nivel descriptivo-cuantitativo corte transversal. La muestra estuvo constituida por 80 colaboradores del supermercado en Jesús María. Se aplicaron dos cuestionarios con aplicación de Escala de Likert validado por juicio de experto, la confiabilidad se obtuvo con el alfa de Crombach, los resultados fueron procesados mediante el software SPSS versión 23.

Con respecto al objetivo general se concluye que el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2017, es aceptable, ya que tiene casi la  $\frac{3}{4}$  partes de satisfacción de sus colaboradores y está muy próximo a lograr un clima laboral adecuado

**Palabras clave:** Clima laboral, Condiciones laborales.

### **Abstract**

The working climate of a Supermarket store in the district of Jesús María, Lima 2017 ". It was designed with the objective of determining the satisfaction of employees in their area of work. In this way, it will be possible to improve and take preventive measures for the work environment of employees of a Supermarkets store in Jesús María, Lima 2017 "

This research corresponds to non-experimental design, descriptive-quantitative cross-sectional level. The sample was constituted by 80 employees of the supermarket in Jesús María. Two questionnaires were applied with the application of Likert Scale validated by expert judgment, the reliability was obtained with the Crombach alpha, the results were processed using SPSS software version 23.

With regard to the general objective, it is concluded that the work environment of the employees of a Supermarket store located in the district of Jesús María, Lima 2017, is acceptable, since it has almost  $\frac{3}{4}$  of satisfaction from its collaborators and is very close to achieve an adequate working environment

**Keywords:** Labor climate, labor conditions.

## Índice

Índice .....	14
Resumen .....	14
Abstract.....	13
I. Introducción. ....	15
1.1 Realidad problemática. –.....	16
1.1.2.1 Problema general.....	17
1.1.2.2 Problema específico. ....	17
1.2 Justificación del estudio.....	17
1.3 Antecedentes. ....	18
1.4 Objetivos. ....	19
1.5 Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.6 Marco metodológico. ....	25
II. Desarrollo.....	24
2.1 Descripción de resultados. ....	25
2.2 Discusión.....	31
III. Conclusiones y Recomendaciones. ....	33
IV. Referencias bibliográficas.....	37
V. Anexos.....	40

## **I. Introducción.**

## **1.1 Realidad problemática. –**

### **1.1.1 Planteamiento del problema.**

El clima laboral en la actualidad ha tomado una enorme importancia dentro de las organizaciones, ya que el entorno laboral positivo favorece al desempeño de cada colaborador y al logro de los objetivos de la empresa. En el pasado las empresas solo se preocupaban por la rentabilidad y producción, pero está comprobado que un personal motivado, con un entorno laboral saludable logra mejores resultados para las organizaciones. El factor humano es un elemento primordial para el desarrollo de cada proceso dentro de una organización.

La mayoría de empresas se preocupan de forma general en medir el clima Laboral, sin llegar a implementar acciones para llevar a cabo una óptima gestión en el ambiente de trabajo. Las acciones deben ser específicas para la mejora del entorno más inmediato, de esta manera se puede lograr la adaptación e integración del todos los colaboradores de una empresa.

El apoyo mutuo del personal favorece a lograr los objetivos de la empresa.

El trabajo es una labor netamente social, la cual está motivada por la empatía grupal por ello el desempeño del colaborador y logro de objetivos tendrán resultados favorables o desfavorables según lo mencionado.

En las diferentes organizaciones existen problemáticas que pueden ser comunes entre ellas, para ello su estudio y comprensión ayuda a conocer la forma como afrontarlas o resolverlas.

En el Supermercado en el distrito de Jesús María, laboran 80 colaboradores, entre personal de seguridad, equipo de ventas de electrodomésticos, personal de abarrotes y bazar, los cuales trabajan de forma individual y no colectiva, no están motivados, en los últimos meses se ha reflejado este problema en la rotación del personal, absentismos y bajos porcentajes de venta de cada mes. Por ello nuestro interés de conocer sobre el clima laboral sus efectos y causas para tomar medidas correctivas necesarias. La encuesta de clima laboral nos permitirá conocer el grado de satisfacción de los colaboradores, que aspectos los motivan positivamente y cuáles son los aspectos que no son importantes para ellos, por lo que se deberá profundizar en dichos aspectos con entrevistas a todos los colaboradores del supermercado en el distrito de Jesús María.

## **1.1.2 Formulación del problema.**

### **1.1.2.1 Problema general.**

¿Cuál es el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2017?

### **1.1.2.2 Problemas específicos.**

#### **Problema Especifico 1**

¿Cuál es la autorrealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

#### **Problema Especifico 2**

¿Cuál es el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

#### **Problema Especifico 3**

¿Cuál es la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

#### **Problema Especifico 4**

¿Cuál es la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

#### **Problema Especifico 5**

¿Cuáles son las Condiciones Laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?

## **1.2 Justificación del estudio.**

Esta investigación se justifica porque los resultados del estudio nos permitirán obtener información muy importante sobre el clima laboral de los colaboradores que laboran en los supermercados en el distrito de Jesús María.

En esta investigación se ha realizado con teorías, conceptos, recuperación de datos de otros documentos y tesis, con la finalidad de dar a conocer las causas y efectos del clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María. Mediante esta investigación se podrá prevenir y planificar acciones para mejorar el clima laboral dentro de una empresa. De esta manera no se afectarán los objetivos de la organización.

### **1.3 Antecedentes.**

#### **1.3.1 Nacionales:**

Huamán y Solano (2016), presentaron la tesis para obtener el título de licenciado de ciencias de la comunicación, “Influencia de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo en el clima organizacional de la corporación aceros Arequipa, durante el segundo semestre, Arequipa, 2015”, tiene como objetivo general determinar la problemática de las relaciones interpersonales de los compañeros de trabajo y su influencia en el clima organizacional de la corporación de aceros Arequipa. Diseño de investigación no experimental, descriptiva y correlacional. con una muestra de 180 trabajadores. Se concluye que en Aceros Arequipa no existe una problemática agudizada en el manejo de las relaciones interpersonales entre sus colaboradores.

Chávez (2013), presentó la tesis para obtener el título de licenciada en Administración, “Influencia De Las Relaciones Interpersonales En El clima Organizacional De Los Trabajadores De La Ugel Sánchez Carrión – La Libertad”, realizada en la Universidad Nacional de Trujillo-Perú,

Esta tesis tiene como objetivo general determinar la influencia de las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores de la UGEL Sánchez Carrión en La Libertad, se hizo una investigación de tipo Descriptiva Transeccional – correlacional causal con una muestra de 49 trabajadores.

Concluye que las relaciones interpersonales en esta institución son negativas debido a los constantes resentimientos entre compañeros, falta de comunicación, indiferencia y preferencias por algunos colaboradores.

Como solución se da que la institución deberá programa capacitaciones constantes para mejorar las relaciones interpersonales que permitan mejorar el clima laboral. Realizar estímulos hacia los colaboradores que realizan horas extras como felicitaciones y permisos.

#### **1.3.2 Internacionales**

Palomino y Peña (2016), presentaron la tesis para obtener el título de Administradores de Empresas, “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda.”, Colombia, Cartagena. Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral

de los empleados de la empresa Veneplast. La investigación se realizará con 49 trabajadores del área. El diseño de investigación es no experimental y correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario. Se concluye de esta investigación que el clima organizacional tiene una importante y positiva relación sobre el desempeño laboral de los empleados de la empresa, destacándose más en las relaciones interpersonales y la motivación. Es decir, las acciones del clima organizacional repercuten en el desempeño laboral.

López, Domínguez y Machado (2014), presentaron la tesis “Las Relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo de Nuevo Chorrillo. Panamá.” Tiene como objetivo determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los docentes del Centro Educativo Nuevo Chorrillo en su clima organizacional. Diseño de investigación transeccional - descriptivo, no experimental, correlacional causal. Se realizó la investigación con 21 docentes. Se concluye que para que existan buenas relaciones interpersonales y el clima organizacional sea propicio es necesaria un buen liderazgo que sepa comunicar y desarrollar una buena comunicación, respeto y tolerancia, sin descuidar su autoridad como líder.

#### **1.4 Objetivos.**

##### **1.4.1 Objetivo General.**

Determinar el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2017.

##### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

###### **Objetivo Especifico 1.-**

Identificar la autorrealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

###### **Objetivo Especifico 2.-**

Identificar el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

**Objetivo Especifico 3.-** Identificar la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

**Objetivo Especifico 4.-**

Identificar la Comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

**Objetivo Especifico 5.-**

Identificar las Condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

## **1.5 Teorías Relacionadas al Tema.**

### **1.5.1 Variable: Clima laboral.**

#### **Definición de clima laboral.**

El clima laboral es la forma de cómo percibe el colaborador sobre el ambiente que lo rodea. El clima laboral de una organización puede causar repercusiones positivas y negativas en el comportamiento de sus colaboradores.

Toda organización tiene objetivos definidos los cuales pueden lograrse o afectarse dependiendo del clima en el que se desenvuelve el colaborador, es decir si hay un ambiente favorable y en armonía para el colaborador, este se desempeñará con muchas ganas de trabajar y no se verá como un empleado, sino se considerará como Dueño, identificándose con la empresa.

Según Sonia Palma (2004), se define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente laboral, el estudio del clima laboral permite tomar acciones preventivas y correctivas necesarias para reforzar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados de la empresa.”

Según Chiavenato (2009), es la suma de características ambientales percibidas por los colaboradores de una empresa u organización, la cual influye en su comportamiento. Para que el ambiente laboral sea adecuado debe de existir fuentes de motivación que satisfagan las necesidades personales de los colaboradores. Es decir, si se satisface las necesidades personales de los colaboradores, como remuneración apropiada, beneficios sociales, oportunidades de desarrollo, escucha activa, etc., entonces tendremos un clima laboral favorable de lo contrario existirá frustración en el colaborador.

Según Chiang, Martin y Núñez (2010), define clima laboral como conjunto de atributos del ambiente laboral los cuales se combinan con la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral.

Litwin y Stringer (1968, véase Chiang, Martin y Núñez, 2010), el clima laboral es una percepción subjetiva que tienen los trabajadores con respecto a los aspectos de su centro de labores, tales como factores ambientales, motivación del personal, interacciones entre compañeros, valores y actitudes de las personas que laboran en una empresa determinada.

Méndez (2006, cit. por García, 2009) define al clima laboral como el resultado de como las personas establecen procesos donde interactúan socialmente y esos procesos se ven influenciados por los valores, actitudes, creencias de las personas que la conforman. El clima laboral influye en el comportamiento de los colaboradores de una organización.

### **Teorías relacionadas al Clima laboral.**

Según Robbins y Judge (2013, p.176), las siguientes teorías se relacionan con el Clima Laboral:

#### **Teoría de la jerarquía de necesidades (Abraham Maslow, 1954)**

Maslow identificó 5 niveles distintos de necesidades, las cuales deben ser satisfechas primero desde la parte inferior hasta llegar a la superior. Se tiene que cumplir una para poder llegar a la otra. Todas estas necesidades están vinculadas de forma estrecha con el clima laboral de una organización. Se percibirá un buen clima laboral, si estamos satisfechos con el cumplimiento de nuestras necesidades.

## Pirámide de las Jerarquías de las necesidades de Maslow

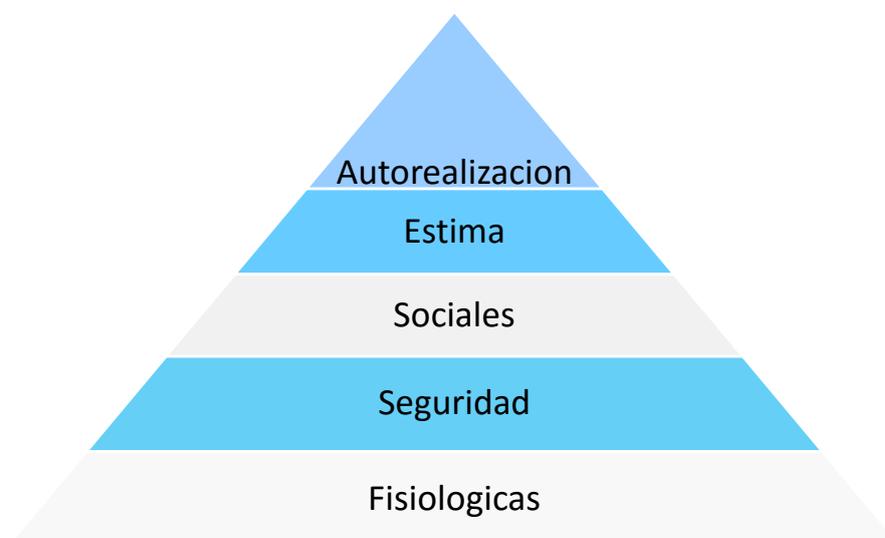


Figura 1: Pirámide de Maslow: Necesidades humanas.

Fuente: Robbins y Judge (2013).

Fuente: Pirámide de Maslow: Necesidades humanas.

Entre las principales factores se identifica: a)Autorealizacion, es una necesidad de crecimiento y desarrollo personal, la cual mejora nuestras competencias, nos brinda oportunidades y mejoras laborales; b)Autoestima, es una necesidad de reconocimiento, respeto, esto se ve fortificado por un clima laboral positivo; c)Social, es una necesidad de pertenecer a un grupo de trabajo, con compañerismo, colaboración, trabajo en equipo; d)Seguridad, es una necesidad de sentirse seguro, protegido en varios aspectos, tales como tener una vivienda, un seguro de salud, un empleo que lo respalde; e)Fisiológicas, son las necesidades básicas para subsistir, tales como alimentos, vestimenta, descanso etc.

Teoría del Factor dual de Herzberg, 1967.

Esta teoría de factor Dual está conformada por dos factores los cuales producen satisfacción o insatisfacción en el colaborador. Esto también determina un buen clima laboral. la satisfacción de estos factores favorece a la percepción del colaborador con respecto a su clima laboral dentro de la organización.

Los factores de higiene son: el entorno y contexto físico donde el colaborador realiza sus funciones; el salario e incentivos económicos; la afinidad emocional con los compañeros de labores; la supervisión del colaborador y el puesto que ocupa el colaborador.

Todos estos factores cuando están satisfechos causan un efecto positivo en los colaboradores, tanto en su desempeño como en lo emocional.

Los Factores motivadores son: el reconocimiento de los superiores, por el desempeño de los colaboradores; la realización de logros, metas cumplidas y los sentimientos de autorealización. El colaborador siente que se desarrolla de forma creciente y que es apoyado por sus superiores.

### **Tipos de clima Organizacional**

Según Likert (1968) (Chiavenato, 2011, véase Rodríguez, 2016), los tipos de clima están diferenciados en 4, que detallamos a continuación:

Clima autoritario – Explotador; este tipo de clima muestra que los directivos de la organización no confían en sus empleados. Las decisiones y objetivos se toman en la alta gerencia de la organización. Los empleados trabajan bajo el temor y amenazas, se limitan a realizar lo que le piden de forma mecánica.

Clima autoritario – Paternalista; En este tipo de clima los jefes tienen una confianza con sus colaboradores de forma condescendiente. La mayoría de decisiones se toman en la alta gerencia, pero algunas decisiones son consideradas en las esferas inferiores. Se utiliza la recompensa y el castigo como forma de motivación para el personal. En este tipo de clima, la dirección utiliza mucho las necesidades de sus empleados.

Clima Participativo – Consultivo; los directivos de la empresa tienen confianza en sus colaboradores, se permite que los colaboradores tomen decisiones específicas en los niveles inferiores. En este tipo de clima una forma de motivar a los empleados es mediante castigos eventuales, recompensas. Se busca satisfacer las necesidades de los empleados tales como de estima y prestigio.

Clima Participativo – en Grupo; en este tipo de clima los directivos ponen toda su confianza en sus empleados, se implanta el empoderamiento ya que la toma de

decisiones está integrada en cada uno de los niveles, es decir está dispersada en toda la organización e integran a cada uno de los niveles. La comunicación que utiliza es en todas las direcciones. todo el personal está motivado por su participación, por el mejoramiento de los métodos de trabajo. Existe un ambiente amistad y confianza entre superiores y colaboradores. Todos trabajan en equipo para lograr los objetivos de la organización.

### **Dimensiones o Factores de Clima laboral.**

Según Sonia Palma (2004, p.7), existen 5 factores que están vinculados a la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y son los siguientes:

**Autorealización;** determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.

**Involucramiento laboral;** define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.

**Supervisión;** determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.

**Comunicación;** define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.

**Condiciones laborales;** define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.

## **1.6 Marco metodológico.**

### **1.6.1 Diseño de investigación.**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, debido a que se analizará la información obtenida de forma numérica. A su vez, está dirigido a una investigación tipo descriptiva.

Contreras (2011) indica que la investigación descriptiva se encarga de describir los fenómenos clínicos o sociales, en una situación temporal y un lugar determinado. Es decir, se ocupa de describir con la finalidad de dar parámetros que beneficien a la investigación.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo simple, ya que se observó el comportamiento de la población sin influir en ella de ninguna forma. A su vez es transversal porque el estudio se realizó en un tiempo determinado, ya que su finalidad es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 124).

Es no experimental porque es un método científico que conlleva a observar y describir el comportamiento, costumbres, situaciones, actividades y procesos, de las personas en su ambiente natural sin manipular acciones. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 152).

### **1.6.2 Variables y operacionalización.**

#### **Variable: Clima laboral:**

Definición conceptual.

Según Sonia Palma (2004), se define al clima laboral como “la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente laboral, el estudio del clima laboral permite tomar acciones preventivas y correctivas necesarias para reforzar y fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados de la empresa.” (p.2).

se refiere a las características, situaciones y cualidades del entorno laboral las cuales son percibidas por los colaboradores de una organización. Las mismas pueden influir en la conducta de los colaboradores, de forma positiva o negativa según como lo perciban o como afecten a sus intereses.

Definición operacional.

Palma (2004) manifiesta que el clima laboral es el conjunto de factores que intervienen en el ambiente laboral dentro de una organización tales como: la autorealización, el involucramiento laboral, supervisión comunicación y las condiciones laborales

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable: Clima laboral.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Clima Laboral	Autorrealización		1,6,11,16,21, 26,31,36,41,46,	Nunca	Alto: 37-48 Medio: 27-36 Bajo: 17-26
	Involucramiento laboral.		2,7,12,17,22, 27,32,37,42,47	Muy pocas veces	Alto: 41-50 Medio:32-40 Bajo: 23-31
	Supervisión	Cuestionario CL-SPC de clima Laboral.	3,8,13,18,23, 28,33,38,43,48	Algunas veces Casi siempre	Alto: 44-48 Medio:39-43 Bajo: 34-38
	Comunicación.		4,9,14,19,24, 29,34,39,44,49	Siempre	Alto: 42-48 Medio:36-41 Bajo: 30-35
	Condiciones Laborales		5,10,15,20,25, 30,35,40,45,50		Alto: 44-48 Medio: 39-43 Bajo: 34-38

### 1.6.3 Población y muestra

#### Población

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, (Lepkowski, 2008, véase Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 174).

Tabla 2.

*Distribución de la población.*

	Total
Colaboradores	80
Total	80

*Fuente:* Supermercados en el distrito de Jesús María

#### Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población, esto quiere decir que es una parte de la población (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 173).

Tipo de muestra: Censal.

Tamaño de muestra: 80 colaboradores.

Se ha utilizado el tipo de muestra Censal, el tamaño de nuestra población (80), ya que se está tomando en su totalidad a todos los colaboradores que laboran en el supermercado en el distrito de Jesús María.

### 1.6.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos.

La técnica que utilizaremos para la esta investigación será la Encuesta.

La encuesta es una técnica de investigación utilizada como instrumento, para obtener información de las personas de un determinado lugar. Esta es información está relacionada a sus sentimientos, opiniones, preferencias, etc.

Tabla 3.

*Cuestionario para evaluar el Clima laboral.*

Ficha técnica	
<b>Autores:</b>	Sonia Palma Carrillo. (Recuperado de tesis de Cecilia Candiotti (2017)
<b>Año:</b>	2005
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la percepción del clima laboral.
<b>Destinatarios:</b>	Colaboradores o trabajadores
<b>Forma de administración:</b>	Individual.
<b>Contenido:</b>	Consta de 50 ítems agrupados en 5 factores o áreas: realización personal (1-10), involucramiento laboral (11-20), supervisión (21-30), comunicación (31-40) y condiciones laborales (41- 50).
<b>Duración:</b>	60 minutos.
<b>Puntuación:</b>	Nunca(N), Muy pocas veces (MV), Algunas veces (AV); Casi siempre (CS) y Siempre(S).

**1.6.5 Validez y confiabilidad.****Confiabilidad:**

Mediante el uso del coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó la medición de la consistencia interna del instrumento, lo que conllevó a establecer el grado de interrelación y de equivalencia de los ítems configurados para la variable.

La confiabilidad se realizará con el programa estadístico SPSS versión 23.

Tabla 4.

*Tabla Confiabilidad – Alfa de Cronbach*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	Nº ítems
Clima laboral	,970	50

Aplicado el coeficiente Alfa de Cronbach, este procedimiento mostró el resultado correspondiente a un valor de 0,970 para la variable clima laboral, determinando así que cuenta con alta confiabilidad.

**Validez:**

Se utilizó la validez del contenido de instrumentos de la variable Clima laboral a través del juicio de los expertos, los cuales son docentes de la Escuela Profesional de Ciencias Empresariales de la Facultad de Administración de la Universidad Cesar Vallejo.

1. Mg. Braulio Antonio Castillo Canales.
2. Mg. Álvarez Sánchez Carlos Alberto.
3. Dr. Burgos Encarnación, Luis.

Tabla 5.

*Validación del instrumento: Clima laboral.*

	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Total
Coherencia	Si	Si	Si	Si
Pertinencia	Si	Si	Si	Si
Relevancia	Si	Si	Si	Si

## **II. Desarrollo.**

## 2.1 Descripción de resultados.

### Clima laboral.

Tabla 6.

*Niveles de Clima laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	5	5	5
	Medio	20	25	25	30
	Alto	56	70	70	100
	Total	80	100	100	

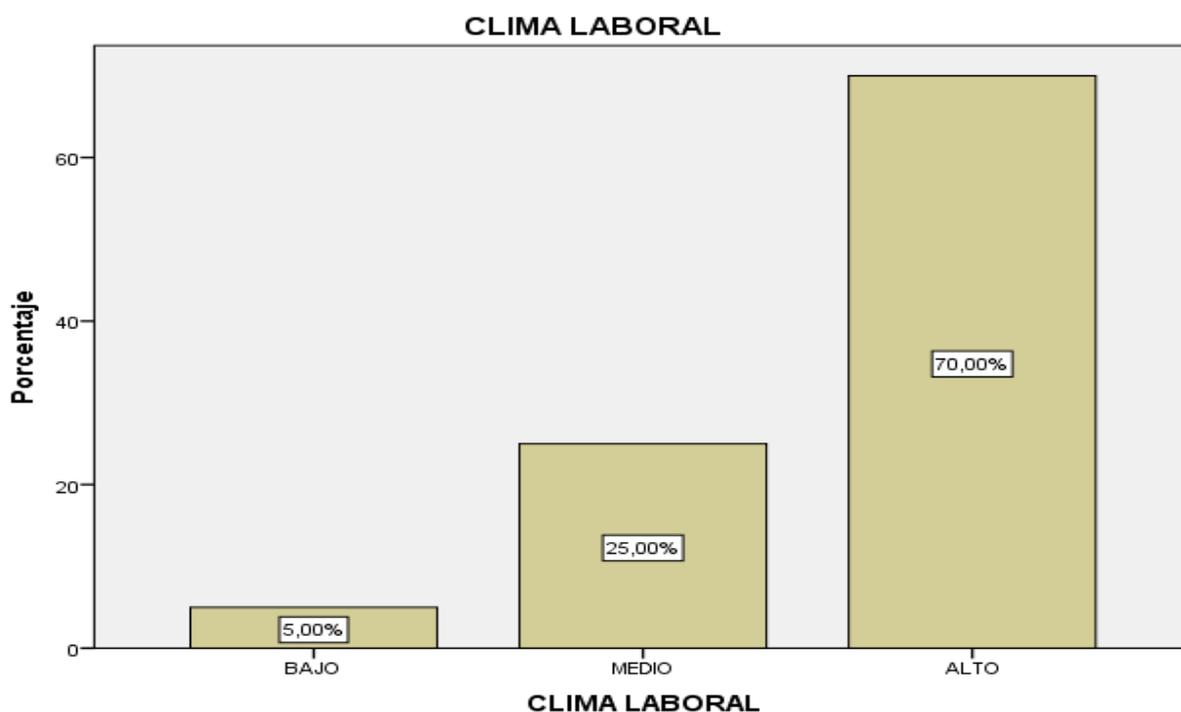


Figura 2. *Niveles de Clima laboral.*

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 5% de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María perciben que el clima laboral es bajo, el 25% medio, y el 70% alto.

## Autorealización.

Tabla 7.

*Niveles de Clima Laboral- Autorealizacion.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	16,3	16,3	16,3
	Medio	9	11,3	11,3	27,5
	Alto	58	72,5	72,5	100
	Total	80	100	100	

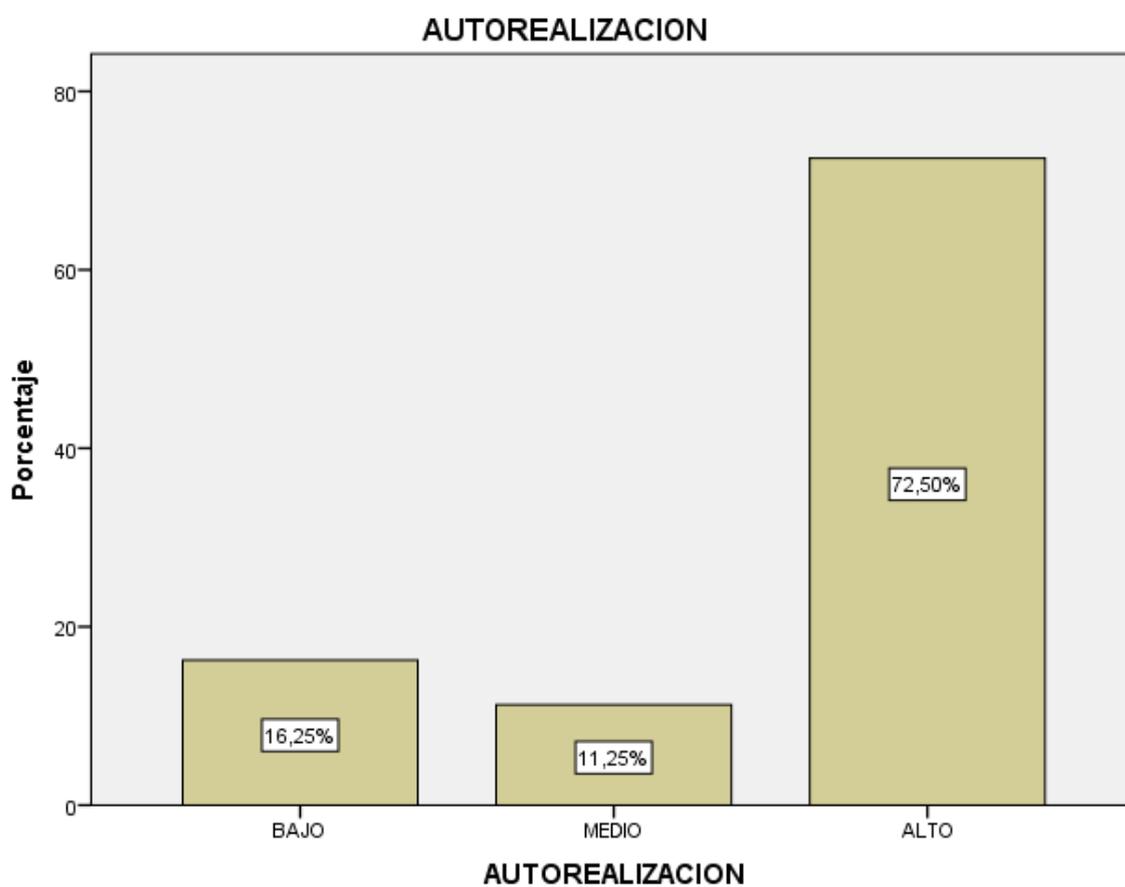


Figura 3. *Niveles de Clima Laboral- Autorealizacion.*

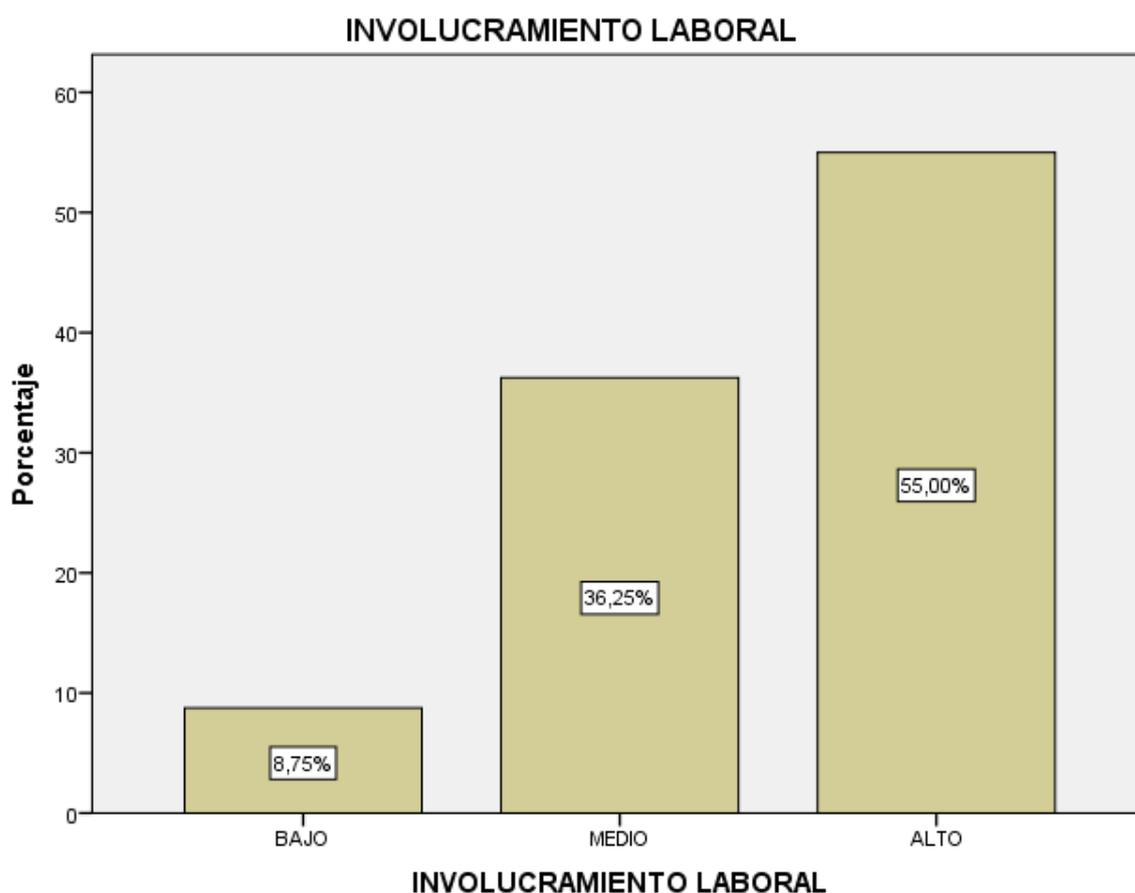
En la tabla 7 y figura 3 se observa que el 16,3 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, perciben una Autorealizacion bajo, 11,3% medio y el 72,5% alto.

### Involucramiento laboral.

Tabla 8.

*Niveles de Clima Laboral- involucramiento laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	7	8,8	8,8	8,8
	Medio	29	36,3	36,3	45
	Alto	44	55	55	100
	Total	80	100	100	



*Figura 4. Niveles de Clima Laboral –Involucramiento laboral.*

En la tabla 8 y figura 4 se observa que el 8.8 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, tienen un involucramiento bajo, el 36.3% medio y el 55% alto.

## Supervisión.

Tabla 9.

*Niveles de Clima Laboral- Supervisión.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,8	3,8	3,8
	Medio	30	37,5	37,5	41,3
	Alto	47	58,8	58,8	100
	Total	80	100	100	

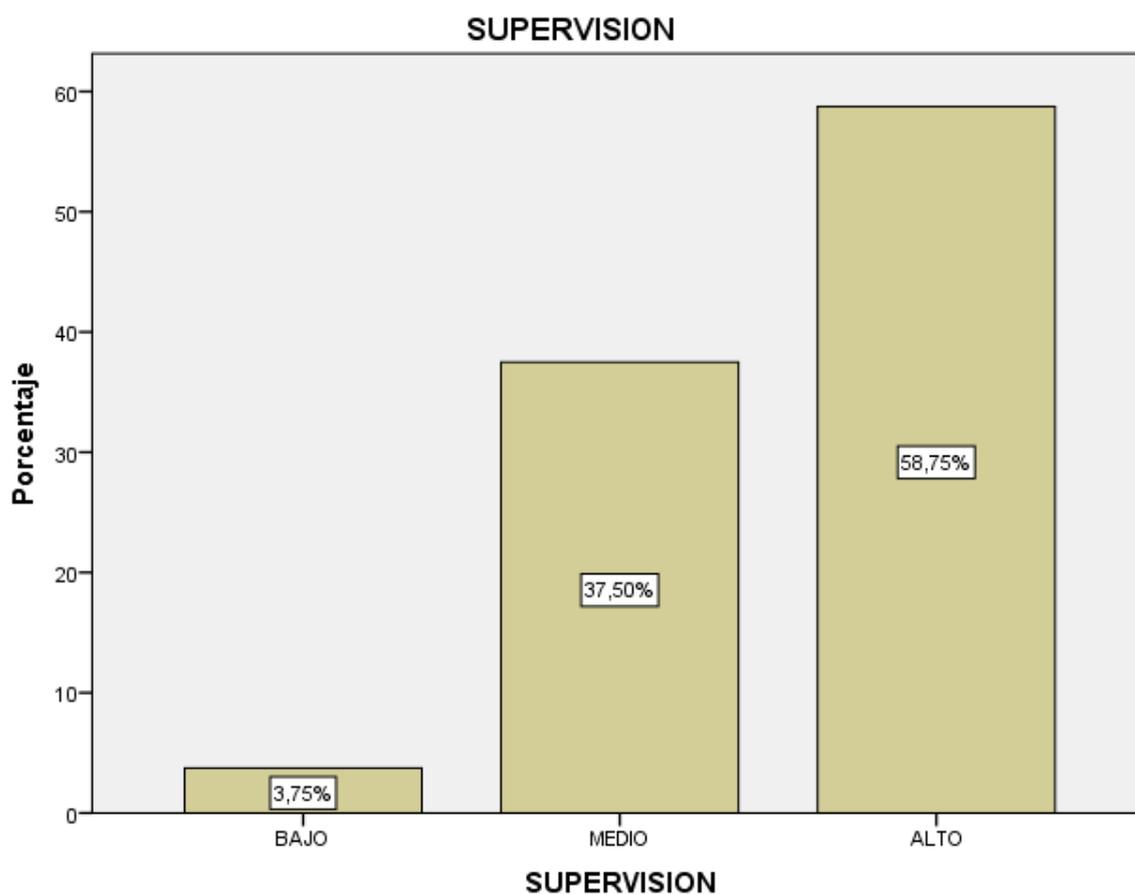


Figura 5. *Niveles de clima laboral- Supervisión.*

En la tabla 9 y figura 5 se observa que el 3.75% de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan una supervisión baja, un 37.50% media y 58.8% alto.

## Comunicación.

Tabla 10.

*Niveles de clima laboral- Comunicación.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	6,3	6,3	6,3
	Medio	30	37,5	37,5	43,8
	Alto	45	56,3	56,3	100
	Total	80	100	100	

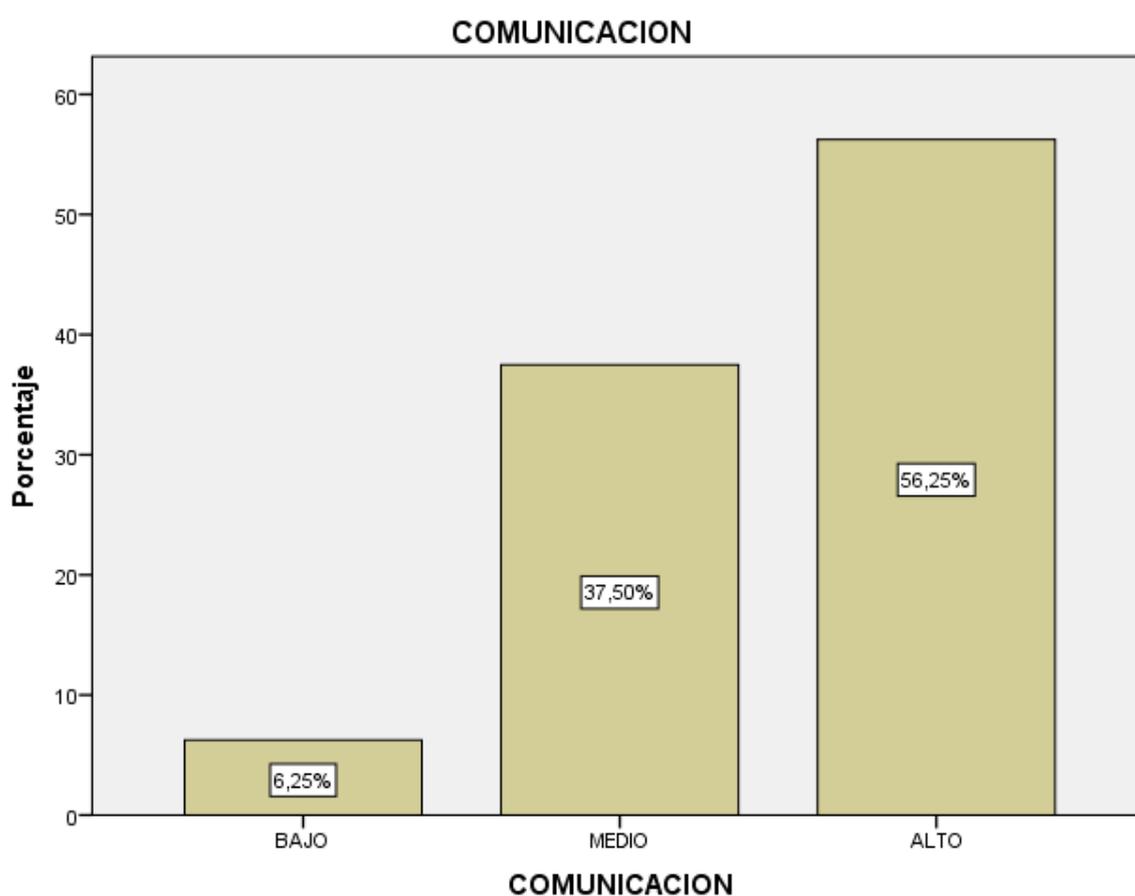


Figura 6. *Niveles de clima laboral- Comunicación.*

En la tabla 10 y figura 6 se observa que el 6,3 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan un Comunicación baja, el 37,5 medio y 56,3 alto.

## Condiciones Laborales.

Tabla 11.

*Niveles de clima laboral- Condiciones Laborales.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	3,8	3,8	3,8
	Medio	46	57,5	57,5	61,3
	Alto	31	38,8	38,8	100
	Total	80	100	100	

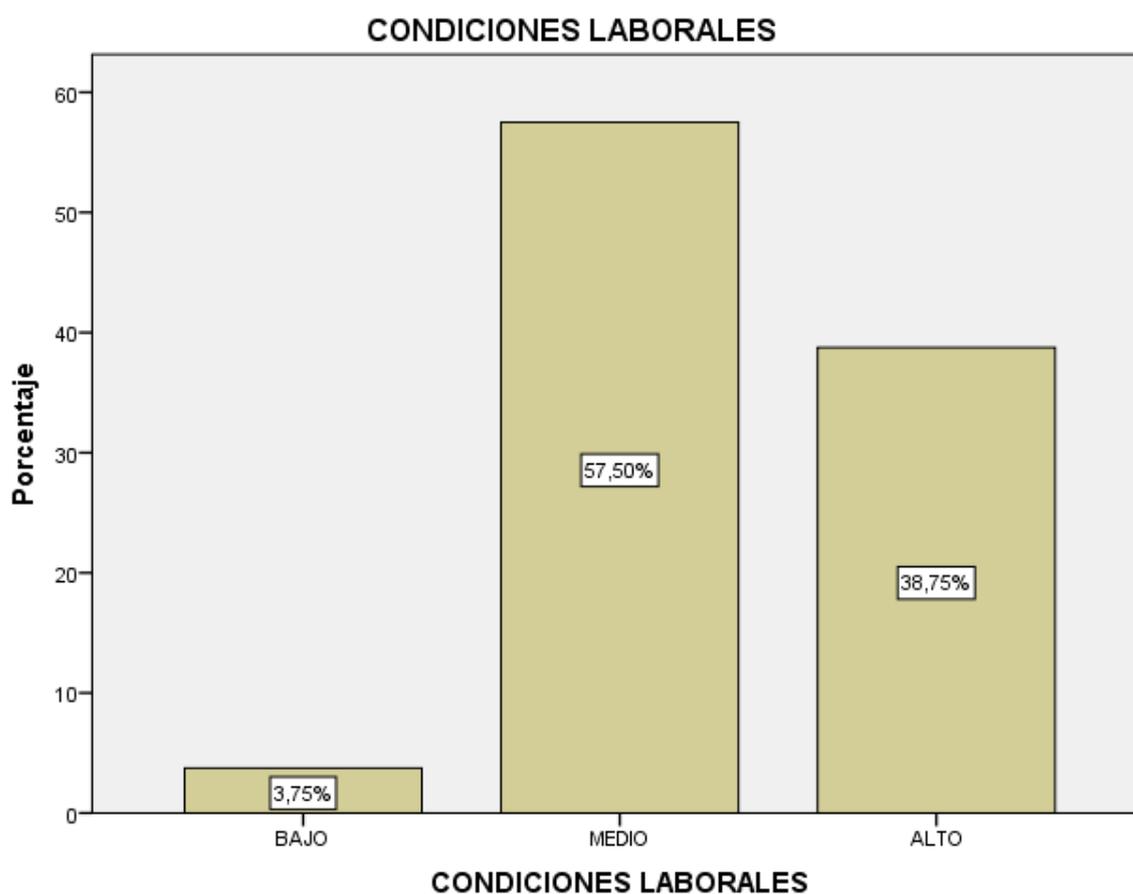


Figura 7. *Niveles de clima laboral- Condiciones Laborales.*

En la tabla 11 y figura 7 se observa que el 3.75 % de los colaboradores de un Supermercado en el distrito de Jesús María, presentan Condiciones laborales bajas, 57,5 % medio y 38.75 % alto.

## 2.2 Discusión.

El clima laboral de los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, es alto (70%), ya que tiene una gran participación por parte de sus jefes de sección, que transmiten la información adecuada hacia los colaboradores y eso permite que realicen sus labores de forma correcta y oportuna. Al tener presente el apoyo constante por parte de la jefatura, los colaboradores se sienten satisfechos dentro de centro de labores.

Con respecto a la Autorealización de los colaboradores que laboran en el supermercado de Jesús María, muestran un nivel alto en un 72.5%, que nos permite ver que tienen el apoyo para desarrollarse dentro de su centro de labores, con oportunidades de crecimiento. El 11.25% medio y 16.25 % bajo, son los porcentajes de los colaboradores que faltan trabajar sus competencias para que puedan desarrollarse.

Con respecto al involucramiento laboral muestra un nivel alto, en un 55%, que nos indica que más de la mitad de colaboradores del supermercado en Jesús María están identificados con la empresa. El 36.25% de los colaboradores representan el nivel medio, pero de igual manera están en crecimiento, es decir su nivel de desempeño es bueno y se ve en cada colaborador al realizar sus tareas con una mejora continua. El 8.75% muestra un nivel bajo, esto refleja que algunos colaboradores tienen poca participación con los objetivos de la empresa. Esto se puede deber al poco compromiso.

Con respecto a la supervisión de los colaboradores del supermercado de Jesús María, muestra un nivel alto con 58.75%, esto nos indica que los jefes de sección de cada área están trabajando de forma adecuada, transmitiendo la información y brindando apoyo a sus colaboradores a cargo. El 37.5% tiene un nivel medio, ya que algunos casos se presentan problemas interpersonales. El 3.75% muestra un nivel bajo, el cual es mínimo y se puede deber a que en algunos casos hay problemas de afinidad con sus jefaturas.

Con respecto a la comunicación de los colaboradores del supermercado de Jesús María muestran un nivel alto con 56.25%, esto nos indica que la comunicación dentro del área de labores esta en crecimiento constante. El 37.5% muestra un nivel medio, esto nos permite ver que hay que dar y recibir retroalimentación para identificar el problema, el 6.25% muestra un nivel bajo, que

podemos atribuirlo al personal nuevo que todavía no tiene claro sus funciones y la forma como realizarlo.

Con respecto a las condiciones laborales de los colaboradores del supermercado de Jesús María muestra un nivel alto con 38.75%, un 57.5 % con nivel medio, con lo cual podemos ver que los colaboradores se sienten poco satisfechos y cómodos con la infraestructura y beneficios sociales que brinda la empresa y un 3.75% con un nivel bajo que puede deberse al personal nuevo que falta adaptarse a la empresa y a sus procesos.

### **III. Conclusiones y Recomendaciones.**

### **3.1 Conclusiones.**

Según los resultados de la investigación y los objetivos planteados, se llegaron a las siguientes conclusiones.

#### **Primero**

Con respecto al objetivo general se determinó que el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, Lima 2017, es aceptable, ya que tiene casi la  $\frac{3}{4}$  partes de satisfacción de sus colaboradores y está muy próximo a lograr un clima laboral adecuado.

#### **Segundo**

Con respecto al objetivo específico N° 1 se identificó que la Autorealización de los colaboradores de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, es adecuada ya que la mayoría de colaboradores ha tenido oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la empresa.

#### **Tercero**

Con respecto al objetivo específico N° 2 se identificó que el Involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, está en crecimiento, ya que falta cultivar la cultura organizacional de la empresa en cada colaborador y motivación constante, la jefatura debe mostrar interés en ayudar en el desempeño de cada colaborador para que este se sienta motivado positivamente.

#### **Cuarto**

Con respecto al objetivo específico N° 3 se identificó que la Supervisión de los colaboradores de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, está en crecimiento, ya que muestra a la mayoría de sus colaboradores satisfechos con la dirección sus jefes de sección.

#### **Quinto**

Con respecto al objetivo específico N° 4 se identificó que la Comunicación de los colaboradores de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, esta en crecimiento ya que muestra a la mayoría de sus colaboradores satisfechos con la forma de relacionarse y comunicarse dentro de su centro de labores.

**Sexto**

Con respecto al objetivo específico N° 5 se identificó que las Condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de supermercados ubicado en el distrito de Jesús María, está en proceso de crecimiento ya que muestra de forma media su desarrollo.

**3.2 Recomendaciones.****Primera**

Se recomienda para mejorar el clima laboral, hacer un análisis de los resultados con la finalidad de profundizar las causas que la afectan, conocer los aspectos que motivan a cada colaborador de forma positiva y realizar planes de acción priorizando los aspectos que no son favorables para el clima laboral de la organización.

**Segundo**

Se recomienda para mejorar la autorrealización de los colaboradores, programar cursos de desarrollo profesional que potencie sus conocimientos, permisos graduales y especiales para estudiar en instituciones externas.

Es parte de la responsabilidad social empresarial (RSE) asegurar que el personal esté contento con el ambiente de trabajo y, en caso de renuncia, verificar que la persona se haya ido para alcanzar nuevas metas y no porque la oficina se haya vuelto un lugar irritante.

**Tercero**

Se recomienda que las jefaturas directas de la empresa transmitan con el ejemplo los valores y objetivos de la organización, para lograr el involucramiento laboral de los colaboradores. A su vez el líder debe de fortalecer la satisfacción de los colaboradores mediante el reconocimiento constante al esfuerzo de cada colaborador.

**Cuarto**

Se recomienda que el líder al supervisar debe hacerlo de forma empática, enfocándose en el aspecto humano de sus colaboradores, mostrando interés por sus problemas internos dentro de la empresa, esto motivará a su equipo de trabajo. El supervisor deber dar seguridad a sus colaboradores al momento de dirigirlos para que ellos puedan trabajar respaldados.

**Quinto**

Se recomienda establecer una comunicación interna constante para impulsar el entusiasmo de los colaboradores, de esta manera se promoverá la productividad llegando a los objetivos de la empresa. Es necesario que todos los colaboradores reciban críticas constructivas como una retroalimentación, para conocer sus aciertos y sus fallas con respecto al desarrollo de sus funciones y buscar la mejora de sus debilidades.

**Sexto**

Se recomienda para mejorar las condiciones laborales dentro de la organización, reducir la dificultad en los procesos para facilitar su ejecución. A su vez realizar encuestas internas anuales, a los colaboradores, sobre las debilidades que perciben de sus respectivas áreas, y pedirles sugerencias para mejorarlas.

#### **IV. Referencias bibliográficas.**

- Alles, M. (2012). Comportamiento Organizacional. Buenos Aires, Argentina.: Granica.
- Candiotti, C. (2017). Clima y Satisfacción laboral entre personal nombrado y terceros de Clientes Especiales de SEDAPAL. (Tesis de maestría). Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de: <https://bit.ly/2Sc82FQ>
- Chávez, A. (2013). Influencia De Las Relaciones Interpersonales En El clima Organizacional De Los Trabajadores De La Ugel Sánchez Carrión – La Libertad (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: <https://bit.ly/2Coi6Gd>
- Chiang, M. Martín, J y Núñez, A. (2010). Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Biblioteca Comillas,1-300. Recuperado de: <https://bit.ly/2UX8Pwh>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional (2<sup>a</sup> ed.). México, D.F.: McGraw Hill.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. Revista Cuadernos de Administración, (42), 43-6. Recuperado de: <https://bit.ly/2EGQmiP>
- Hernández, R. (2014). Concepción o elección del diseño de investigación. En R. Hernández (Eds). Metodología de la Investigación (6<sup>a</sup> ed). (pp. 152-154-158). México: McGRW-HILL. Recuperado de: <https://bit.ly/2x9LNrx>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación (6<sup>a</sup> ed.). México, DF.: Mcgraw-Hill. Recuperado de: <https://bit.ly/2KuIRKo>
- Huamán Y Solano Tesis De Aceros Arequipa 2016 Recuperado de: <https://bit.ly/2PvpkMy>
- López, S., Domínguez, M. y Machado, I. (2014). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima organizacional del centro educativo nuevo Chorrillo (Tesis de Licenciatura) Recuperado de: <https://bit.ly/2rHcRLL>
- Palma, S. (2004). Manual escala de clima laboral. Lima, Perú.: Cartolan.

- Palomino, M., y Peña, R. (2016). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral d los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast L TDA (Tesis de Titulación). Recuperado de: <https://bit.ly/2LOUqgK>
- Ramos, D. (2012). El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. (repositorio). Universidad Nacional Abierta y Distancia. Recuperado de: <https://bit.ly/2yMIBIZ>
- Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (15<sup>a</sup> ed.). México, D.F.: Pearson.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista Educación en Valores, 1 (25), 3-18. Recuperado de: <https://bit.ly/2zoXBqk>

## **V. Anexos.**

**Anexo 1: Instrumento.**

## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA LABORAL

Este cuestionario ha sido elaborado para medir “el clima laboral”, con el propósito de mejorar el clima laboral de los colaboradores de una tienda de supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

**Instrucciones:** A continuación, encontrara proposiciones sobres aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que Ud. Frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

1 = Nunca	2 = Muy pocas veces	3 = Algunas veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre.
-----------	---------------------	-------------------	------------------	--------------

	VARIABLE: CLIMA LABORAL	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
1.	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2.	Se siente compromiso con el éxito en la organización					
3.	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4.	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5.	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de los empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9.	En mi oficina, fluye la información adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de la persona.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					

35	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la empresa.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

## **Anexo 2: Validación de instrumento.**

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación: El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

Apellidos y nombres del investigador: LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA

Apellidos y nombres del experto: *Mg. CASTILLO CANALES, BRAUNO*

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIA
CLIMA LABORAL	<p>Las dimensiones de clima laboral según Sonia Palma, 2004:</p> <p><b>Autorealización.</b> - Determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.</p>	Oportunidades.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
		Empatía	El jefe se interesa por el éxito de los empleados.	Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
			Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
		Evaluación	Se valora los altos niveles de desempeño	Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
		Reconocimiento.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre	✓		
	Desarrollo de competencias.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre	✓			







<p><b>Comunicación. -</b></p> <p>Define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.</p>	Conocimiento de funciones	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
	Percepción	En mi oficina fluye la información adecuadamente.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
	Comunicación múltiple	Existen suficientes canales de comunicación.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
	Interacción	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
	Conflictos	En la institución, se afrontan y superen obstáculos.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
	Feedback o retroalimentación.	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
	Escucha activa	El supervisor los plantearios que se le hacen.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	

	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
Equipo	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
Metas	Los objetivos de trabajo son retadores.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
Empoderamiento.	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
Equipo	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
Gestión de los recursos.	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	✓
	Existe buena administración de los recursos.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre	✓

**Condiciones laborales. -**

Define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.

		Remuneración		La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.		Siempre		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre		Coherencia		Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre		Tecnología		Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre		Remuneración		La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre		Firma		Fecha	12/11/12

Nota las dimensiones e indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

**Título de la investigación:** El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.  
**Apellidos y nombres del investigador:** LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA  
**Apellidos y nombres del experto:** *D. A. O. S. ENCARNACION SUZU*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMPREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIA	
CLIMA LABORAL	Las dimensiones de clima laboral según Sonia Palma, 2004: <b>Autorealización.</b> - Determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.	Oportunidades.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre				
		Empatía	El jefe se interesa por el éxito de los empleados.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre				
			Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre				
		Evaluación	Se valora los altos niveles de desempeño	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre				
		Reconocimiento.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre				
		Desarrollo de competencias.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre				

<p><b>Involucramiento laboral.</b> -                  Define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.</p>	<p>Participación</p> <p>Reconocimiento.</p> <p>Compromiso</p>	<p>Los jefes promueven la capacitación que necesita.</p>	<p>La empresa promueve el desarrollo personal..</p>	<p>Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.</p>	<p>Se reconoce lo logros en el trabajo</p>	<p>Se siente compromiso con el éxito en la organización.</p>	<p>Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo</p>	<p>Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.</p>	<p>Los trabajadores están comprometidos con la organización.</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	
		<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>						
		<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>Nunca Muy pocas Algunas veces Casi siempre Siempre</p>						



CLIMA LABORAL		La evaluación que se hace en el trabajo ayuda a mejorar la tarea.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Capacitación	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Responsabilidades.	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Control	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Reglamento.	Existen normas y procedimientos como guía de trabajo.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Planes estratégicos	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
		El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Equidad	Existe un trato justo en la empresa.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						

	<p><b>Comunicación. -</b></p> <p>Define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.</p>	<p>Conocimiento de funciones</p> <p>Percepción</p> <p>Comunicación múltiple</p> <p>Interacción</p> <p>Conflictos</p> <p>Feedback o retroalimentación.</p> <p>Escucha activa</p>	<p>Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p> <p>En mi oficina fluye la información adecuadamente.</p> <p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p> <p>Existen suficientes canales de comunicación.</p> <p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p> <p>En la institución, se afrontan y superen obstáculos.</p> <p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p> <p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
--	---	---	---	---	--	--

	<p>Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.</p> <p>Se conocen los avances en otras áreas de la organización.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p> <p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
Equipo	<p>Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
Metas	<p>Los objetivos de trabajo son retadores.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
Empoderamiento.	<p>Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
Equipo	<p>El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
Gestión de los recursos.	<p>Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.</p> <p>Existe buena administración de los recursos.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p> <p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>		
<p><b>Condiciones laborales.</b> - Define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.</p>				

	Remuneración	La remuneración es atractiva en comparación con las otras organizaciones.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Coherencia	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Tecnología	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
	Remuneración	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre						
Firma			Fecha						

Nota las dimensiones e indicadores, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

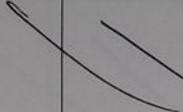
**MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS**

**Título de la investigación:** El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.  
**Apellidos y nombres del investigador:** LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA.  
**Apellidos y nombres del experto:** ANIBAL SANCHEZ CALVO ABBOND

**ASPECTO POR EVALUAR**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMPREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES Y SUGERENCIA
CLIMA LABORAL	<p>Las dimensiones de clima laboral según Sonia Palma, 2004:  <b>Autorealización.</b> - Determina a la Autorealización como la apreciación del trabajador en relación a las posibilidades que el entorno laboral favorece al desarrollo de sus trabajadores, es decir se evalúa si la empresa apoya al desarrollo personal y profesional de sus trabajadores para un futuro.</p>	Oportunidades.	Existen oportunidades de progresar en la institución.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/		
		Empatía	El jefe se interesa por el éxito de los empleados.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/		
		Evaluación	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo. Se valora los altos niveles de desempeño	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/		
		Reconocimiento.	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/		
	Desarrollo de competencias.	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/			

		Los jefes promueven la capacitación que necesita.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
		La empresa promueve el desarrollo personal..	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
Participación		Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
Reconocimiento.		Se reconoce lo logros en el trabajo	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
<p><b>Involucramiento laboral.</b> - Define al involucramiento laboral como a la identificación y compromiso de los trabajadores para con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la empresa para la que labora. Es un proceso participativo que utiliza las aportaciones de sus colaboradores de esta manera incrementa su compromiso con la empresa para lograr sus objetivos.</p> 	Compromiso	Se siente compromiso con el éxito en la organización.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
		Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
		Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	
		Los trabajadores están comprometidos con la organización.	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	/	

<p><b>Supervisión. -</b> Determina a la supervisión como la apreciación de funcionalidad y significación de los superiores los cuales controlan, vigilan y orientan a los trabajadores para apoyarlos en su desempeño diario.</p> 	<p>Identificación/ pertenencia.</p>	<p>En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>			
		<p>Colaboración</p>	<p>Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo de la persona.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Empatía</p>	<p>Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Identificación/ pertenencia.</p>	<p>Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Colaboración</p>	<p>Hay clara definición de visión, misión, y valores en la institución.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Empatía</p>	<p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Identificación/ pertenencia.</p>	<p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Colaboración</p>	<p>En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>
		<p>Empatía</p>	<p>La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.</p>			<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>



<p><b>Comunicación.</b> -                  Define a la comunicación como a la percepción del grado de fluidez, coherencia de la información con respecto a las funciones internas de la organización. La comunicación debe ser clara para evitar confusiones. Considera también que la comunicación es básica para la atención a los clientes de la empresa. La comunicación considera cuatro funciones importantes como: control, motivación, expresión emocional (sentimientos), e información.</p>	<p>Conocimiento de funciones</p>	<p>Se cuenta con la información necesaria para cumplir con el trabajo.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>/</p>		
<p>Percepción</p>	<p>En mi oficina fluye la información adecuadamente.</p>	<p>En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>/</p>		
<p>Comunicación múltiple</p>	<p>Existen suficientes canales de comunicación.</p>	<p>Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>/</p>		
<p>Interacción</p>	<p>En la institución, se afrontan y superen obstáculos.</p>	<p>La institución fomenta y promueve la comunicación interna.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>/</p>		
<p>Conflictos</p>	<p>Feedback o retroalimentación.</p>	<p>El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.</p>	<p>Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre</p>	<p>/</p>		
<p>Escucha activa</p>	<p></p>	<p></p>	<p></p>	<p>/</p>		

	Colaboración	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas. Se conocen los avances en otras áreas de la organización. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	Equipo	Metas	Empoderamiento.	Equipo	Gestión de los recursos.	
		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre
		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre
		Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre	Nunca Muy pocas veces Algunas veces Casi siempre Siempre

### Condiciones laborales. -

Define a las condiciones laborales como al reconocimiento por parte del trabajador, de que la empresa para la que labora le provee materiales y herramientas para el cumplimiento de sus labores y a su vez beneficios económicos y/o psicosociales.





**Anexo 3:** Matriz de consistencia.

### Anexo 3: Matriz de consistencia

**Título:** El Clima Laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.

**Autora:** Leonor Patricia Lobaton Ñope. **Tipo de investigación:** Descriptivo - Simple. **Diseño:** No experimental.

Problemas	Objetivos	Variables y dimensiones				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar el clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito Jesús María, Lima 2017.</p>	Variable: Clima Laboral.				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y Rangos
		Autorealización	Cuestionari o CL-SPC de clima Laboral.	1,6,11,16,21, 26,31,36,41, 46,	Nunca (1)	Alto Medio Bajo.
<p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la autorrealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la autorrealización de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.</p>	Involucramiento laboral.		2,7,12,17,22, 27,32,37,42, 47	Muy pocas veces (2)	Alto Medio Bajo
<p>¿Cuál es el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>Identificar el involucramiento laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.</p>	Supervisión		3,8,13,18,23, 28,33,38,43, 48	Algunas veces (3)	Alto Medio Bajo

<p>¿Cuál es la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>Identificar la supervisión de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Cuestionari o CL-SPC de clima Laboral.</p>	<p>4,9,14,19,24, 29,34,39,44, 49</p>	<p>Casi siempre (4)</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>
<p>¿Cuál es la comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>Identificar la Comunicación de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.</p>					
<p>¿Cuáles son las Condiciones Laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017?</p>	<p>Identificar las Condiciones laborales de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017.</p>	<p>Condiciones Laborales</p>		<p>5,10,15,20,25, 30,35,40,45, 50</p>	<p>Siempre (5)</p>	<p>Alto Medio Bajo</p>



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 07  
Fecha : 31-03-2017  
Página : 1 de 1

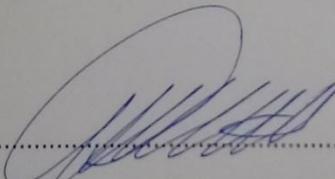
Yo, BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES  
..... docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela  
Profesional ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo CALLAO (precisar  
filial o sede), revisor (a) del Trabajo de Investigación titulado:

" El clima laboral de los colaboradores de una  
tienda de Supermercados en el distrito de  
Jesús María, Lima 2017 .....

del (de la) estudiante LEONOR PATRICIA LOBATO NOPE ....."  
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud  
de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis  
cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la  
Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha CALLAO, 23 NOVIEMBRE DEL 2017

  
.....  
Firma  
BRAULIO ANTONIO CASTILLO CANALES  
Nombres y apellidos del (de la) docente  
DNI: 47011880

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://rev.tumultu.com/357/cantay/76-1082054971Da-3da-1076477600a1ang-es  
 feedback studio

TRABAJO DE INVESTIGACION



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

"El clima laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017"

**TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
**Bachiller en Administración**

**AUTORA:**  
 Lobaton Ñope, Leonor Patricia

**ASESOR:**  
 Mg. Castillo Canales, Braulio Antonio

*CASTILLO  
BRAULIO*

**Resumen de coincidencias**  
**25 %**

1	Entregado a Universida...	7 %
2	repositorio continental...	1 %
3	Entregado a Pontificia...	1 %
4	rsuu.com	1 %
5	estdcca.com	1 %
6	alicia.com/yer-gob.pe	1 %
7	www.expoknews.com	1 %
8	dolumen.tips	1 %
9	bbdigital.epu.edu.ec	1 %
10	Entregado a Universida...	1 %
11	Entregado a Universida...	1 %
12	lrbabf.com	1 %
13	repositorio.unajma.edu...	1 %



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA  
 D.N.I. : 25782161  
 Domicilio : urb. El Condor MZ F lote 21 #176 Calleo  
 Teléfono : Fijo: 622 9888 Móvil : 966530279  
 E-mail : Lpatricia.lobaton@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Modalidad:

Trabajo de Investigación de Pregrado

Tesis de Pregrado

Facultad : \_\_\_\_\_

Escuela : \_\_\_\_\_

Grado

Título

Bachiller en Administración.

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : \_\_\_\_\_

Mención : \_\_\_\_\_

Doctorado

### 3. DATOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA

Título del Trabajo de Investigación o de la tesis:

El clima laboral de los colaboradores de una  
Tienda de Supermercados en el distrito de  
Jesús María, Lima 2017

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION O TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.  
No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : \_\_\_\_\_

[Firma manuscrita]

Fecha : \_\_\_\_\_

22/02/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

LOBATON ÑOPE LEONOR PATRICIA

INFORME TITULADO:

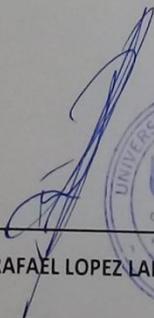
El clima laboral de los colaboradores de una  
Tienda de Supermercados en el distrito de  
Jesús María, Lima 2017

PARA OBTENER EL GRADO DE:

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 07/12/17

NOTA O MENCIÓN: 16

  
RAFAEL LOPEZ LANDAURO

