

## Clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate. Lima 2019

*Work climate in the checkout area of the Wong store - Ate. Lima 2019*

Clima de trabalho na área de checkout da loja Wong - Ate. Lima 2019

**Celia Virginia Cuello Ñahuis**

celiacuello@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0004-1050-8964>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

**Lusvith Milagros Lozano Chavarry**

lusvithlozano@upeu.edu.pe

<https://orcid.org/0009-0005-7487-9235>

Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.1i1.2>

Artículo recibido en febrero 2021 / Arbitrado en marzo 2021 / Aceptado en mayo 2021 / Publicado en julio 2021

### RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong de Ate, en Lima, 2019; así como, el nivel de cada una de sus dimensiones: Autorrelación, involucramiento laboral, supervisión; comunicación y condiciones laborales. Esta investigación se desarrolló bajo el paradigma cuantitativo siendo de tipo descriptiva y corte transversal, con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 48 trabajadores de caja de la referida empresa. Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario; el cual arrojó como resultado que el 81% de los encuestados consideran que la empresa tiene un buen clima laboral en el área de cajas. Asimismo, se realizó la medición de las dimensiones que conforman el clima laboral, las cuales arrojaron que todas tienen buenos niveles de percepción.

**Palabras clave:** Clima laboral; Autorrelación; involucramiento laboral; supervisión; comunicación; condiciones laborales.

### ABSTRACT

The present research aims to determine the level of work climate in the cashier area of the Wong de Ate store, in Lima, 2019; as well as, the level of each of its dimensions: Self-relationship, labor involvement, supervision; communication and working conditions. This research was developed under the quantitative paradigm being descriptive and cross-sectional, with a non-experimental design. The sample consisted of 48 cashiers of the company in question. For data collection, the survey technique was used and a questionnaire was used as an instrument, which showed that 81% of those surveyed consider that the company has a good working environment in the cashier's area. Likewise, the dimensions that make up the work environment were measured, which showed that all have good levels of perception.

**Keywords:** Marketing: Working environment; self-relationship; labor involvement; supervision; communication; Labor conditions.

**RESUMO**

O objectivo desta investigação é determinar o nível do clima de trabalho na área de caixa da loja Wong de Ate em Lima, 2019, bem como o nível de cada uma das suas dimensões: Auto-relação, envolvimento no trabalho, supervisão; comunicação e condições de trabalho. Esta investigação foi desenvolvida sob o paradigma quantitativo sendo descritiva e transversal, com um desenho não experimental. A amostra consistiu em 48 trabalhadores de caixa da referida empresa. Para a recolha de dados, foi utilizada a técnica de inquérito e um questionário foi utilizado como instrumento, o que mostrou que 81% dos inquiridos consideravam que a empresa tinha um bom ambiente de trabalho na área da caixa. As dimensões que compõem o ambiente de trabalho foram também medidas, o que mostrou que todas elas têm bons níveis de percepção.

**Palavras-chave** Marketing: Clima de trabalho; auto-relação; envolvimento no trabalho; supervisão; comunicação; condições de trabalho.

## INTRODUCCIÓN

La cadena de supermercados multidepartamentales llegaron a Latinoamérica en los años 90 (Berdegu y Nations, 2002), estas industrias conocida como empresas de Retail comercializan los productos de primera necesidad de forma masiva para sus clientes (Arbañil, et al, 2018). Por lo tanto, las personas acuden a estos lugares porque encuentran una diversidad de productos que sacian sus necesidades y se alinean con sus valores (Jayawardhena, Morrell y Stride, 2016).

Asimismo, las empresas de Retail están en constante crecimiento, y han ganado una gran cantidad de compradores a lo largo de los años. Asimismo, en Perú, los que lideran el mercado en el área de supermercados son: Plaza Vea, Cencosud, Tottus, Macro, entre otros. Dada la expansión de estas empresas y el volumen de clientes, el clima laboral se convierte en un elemento esencial para obtener éxito. De acuerdo a Seminario (2017), la preocupación de tener un clima laboral óptimo ha aumentado, ya que esto permite elevar la motivación, satisfacción y mejorar la productividad y rendimiento de los colaboradores. Por otra parte, este autor establece que es necesario tener en cuenta el compromiso de los colaboradores para optimizar estos factores dentro de la empresa.

Seminario (2017) determina que las percepciones en relación al clima laboral tienen un buen compromiso por parte de los colaboradores. Por esto, el autor plantea que alcanzar dicho compromiso es un factor que determinará la permanencia dentro de la organización, ayudará a disminuir la rotación de personal, absentismo y además incrementará el rendimiento. Igualmente, Ortega y Zamudio (2021) declaran que el compromiso que se logra en organizaciones ha sido estudiado por diversos autores desde inicio de los años de 1960. De acuerdo a Robbins y Judge (citado por Ortega y Zamudio, 2021), cuando una institución establece un clima laboral adecuado

sus empleados se identifican con la institución de forma particular junto con las metas y visión de ésta. Por lo tanto, estos empleados desean mantener su relación con sus empleadores.

Por ende, es necesario el estudio del clima laboral de empresas como la tienda Wong de Ate en Perú. Esta se dedica a la compra-venta de diversos productos y al ser una transnacional es importante conocer "El Clima Laboral". Por ende, la presente investigación tiene como objetivo determinar el nivel de clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong de Ate durante el 2019. Así como en las dimensiones de: Realización Personal, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales. Todo ello brindó datos suficientes que permitieron generar conocimiento que ayudarán a las siguientes investigaciones.

Para realizar la investigación fue necesario revisar estudios anteriores vinculados con el tema, con el fin de agregar aporte a esta investigación. Primeramente, es necesario delimitar el término clima laboral, para Forehand y Von Gilmer (citado por Ortega y Zamudio, 2021), es una serie de características que describen a una organización y la distinguen de otras organizaciones. Además, según estos autores, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas dentro la organización.

Por otra parte, Bustamante y Anticona (2017) señala que el clima laboral se basa en la percepción individual acerca del entorno laboral, una forma personal de interpretar la realidad según sus valores y creencias propias. No obstante, el autor también afirma que la suma de actitudes, sentimientos y comportamientos termina definiendo la naturaleza de una organización. De esta manera, Gadow (citado por Bustamante y Anticona, 2017) expresa que dentro de las organizaciones existe una realidad objetiva que conforma diversos elementos estructurales como sus políticas, tecnologías,

etcétera. Por esto, las instituciones pueden ser percibidas de diferentes maneras debido a las expectativas y particularidades de cada individuo.

Sin embargo, Naylor Pritchard y Ilgen (citado por Ortega y Zamudio, 2021) establecen que el clima laboral se da en función de las ideas de las personas; por lo cual, se proyecta a una colectividad circundante. Asimismo, Brunet (1987) considera que el clima laboral se desarrolla tanto como un conjunto de características dentro de una organización, como parte de las particularidades que constituyen a una persona y la influencia que pueda tener dentro de la institución.

Por consiguiente, Chiavenato (2009) considera que el clima organizacional está estrechamente relacionado con la motivación. Por ejemplo, cuando la motivación está elevada, el clima organizacional tiende a ser más alto, focalizarse en la satisfacción y mayor participación entre las personas. En caso de que no se pueda proporcionar un clima adecuado, los empleados presentarán estados de desinterés, apatía, insatisfacción y hasta depresión en algunos casos.

De esta forma, investigadores como Joseph M. Putti y Jarmal Singh lograron definir que la calidad del ambiente interno de la organización influye especialmente cómo los trabajadores experimentan su desempeño en el espacio de trabajo. (citado por Aguilar y Llaza, 2018). No obstante, Guillermo García Villamizar (citado por Aguilar y Llaza, 2018) sostuvo que el clima laboral se percibía tanto por los atributos físicos como por sus rasgos intangibles dentro de una organización. Por otra parte, De la Garza (2013) propone que el clima laboral pasa por un proceso de informalidad mientras las organizaciones crean cambios en las jornadas laborales; tales como: los valores, los contenidos del trabajo, el producto, las relaciones sociales en el trabajo, independientemente que se cumpla lo dispuesto en las leyes laborales.

Asimismo, según Bedregal (2019) la investigación realizada en Piura al personal de

“hipermercados Tottus SA”, se logró determinar que existen demasiados factores que participan en el clima laboral de esta empresa. Entre estos factores, el investigador sugiere que deberían ser estudiados en primer lugar las necesidades de los trabajadores en concordancia a los objetivos de dicha empresa. Por otra parte, la investigación de Bustamante y Anticono (2017), se determinó que el motivo principal de un clima laboral negativo es la influencia de las relaciones interpersonales entre los vendedores del área de electrodomésticos en la empresa Plaza Ve de Trujillo.

De igual forma, Coronel (2017) señala que la influencia del clima laboral en la rotación del personal se demostró de forma clara en los resultados, dado que un “53.4% de los 73 trabajadores encuestados están en desacuerdo con el clima laboral” (p.33). Por ello, es importante comprender los motivos de estos empleados en cuanto a la insatisfacción que encuentran en su ambiente de trabajo; la comprensión de las razones ayuda a la toma de medidas para mejorar la realidad. Según el estudio de Benavides (2016), al observar y a la vez examinar una institución, se concluye que entre los diferentes aspectos o variables de demisión se encuentra el clima organizacional. Los participantes confirmaron que dicho aspecto era la razón principal de demisión dentro de las empresas “Elmer Chocolate”; frente a esta realidad el autor planteó una variación con el fin de mejorar el clima laboral. Asimismo, se rectifica que las empresas, como se las conocen hoy en día, son un producto de las múltiples transformaciones que surgieron a lo largo de la humanidad tanto a nivel tecnológico, como social (Chiavenato, 2009).

Estas investigaciones evidencian que el clima laboral es una realidad fundamental en el mundo empresarial, la misma se inicia desde el momento que se establece las uniones entre el trabajador y el ambiente laboral. Para Palma (2004) el clima laboral lo conforman una serie de percepciones que tiene el colaborador sobre el ambiente donde labora. Bajo

estos conceptos presentados, se establece que el clima laboral consiste en una constante y estrecha relación entre el ser humano y el entorno laboral.

Por ende, la presente investigación sobre el clima laboral es de suma importancia, debido a que los datos que se obtengan serán necesarios para conocer el punto de vista de los colaboradores. Asimismo, los colaboradores son cruciales en este proceso, ya que son la evidencia laboral que demuestra los problemas que existen en este ambiente de trabajo. La realización y transmisión de los resultados logrados dispondrán de un alcance significativo para la empresa Cencosud. Por lo tanto, dicha empresa podrá proyectar y ejecutar estrategias que respalden el crecimiento de la institución, así como la consolidación del clima laboral. De la misma forma, la investigación muestra la opinión final en cuanto a las dimensiones de Autorrelación, Involucramiento personal, Supervisión, Comunicación, Condiciones Laborales. Como último elemento, los beneficios se presentan como una mejoría, tanto para la empresa como para los colaboradores. Por ello, la empresa podrá contar con colaboradores satisfechos que llevarán a la práctica sus labores de trabajo, de una manera más eficiente al contar con un clima laboral ecuánime.

## MÉTODO

A partir del objetivo planteado, el cual es determinar el nivel de clima laboral comprendido en el área de cajas de la tienda Wong de Ate. El estudio se sustentó como una investigación básica o pura porque amplia y confirma un conocimiento ya existente. Esta se ubicó dentro del paradigma cuantitativo porque mide la variable nivel de clima laboral y aplica el análisis estadístico. La investigación es de tipo descriptivo porque permitió describir y caracterizar el objeto de estudio, conocer las situaciones predominantes y el clima laboral en la empresa participante. Toma un diseño no experimental porque no se manipula ninguna variable. El diseño de investigación es un

plan o estrategia con el propósito de cumplir con los objetivos de estudio, responder a las preguntas de investigación y a los objetivos. (Hernández et al., 2010). De corte transversal porque el cuestionario se aplicó una sola vez.

Por otra parte, la población para un estudio de investigación debe cumplir una secuencia de criterios determinados que permitan delimitar la muestra del estudio (Arias Gómez et al., 2016). En esta oportunidad se utilizó un muestreo probabilístico de acuerdo a la teoría estadística para seleccionar una muestra conformada por 48 colaboradores de ambos sexos que trabajan en la empresa participantes. Entre ellos se encuentran supervisores de caja, los colaboradores de caja que tienen un tiempo mínimo de laborar de 6 meses, con edades comprendidas entre 20 y 50 años.

De esta manera, partiendo de las premisas teóricas analizadas, se diseñaron las etapas de la investigación, las cuales responden a un estudio donde se cuenta con los recursos humanos necesarios, el grupo social objeto de estudio son los trabajadores del área de cajas de la tienda Wong Ate. El tiempo de recolección de la información se lleva a cabo el 15 de julio del 2019. Se tomaron los datos en este momento de manera única para después analizarlos. La investigación se ejecutó exactamente en el área de cajas de la tienda "Wong" ubicada Av. La molina N° 378 Ate. Ciudad Lima. Perú – 2019. Para ello se seleccionó la técnica de la encuesta, la cual permitió registrar las situaciones que giran en torno al clima laboral en el área de caja.

Para medir la variable clima laboral, se estableció como técnica la encuesta a través de un cuestionario como instrumento. En este caso se basó en el cuestionario sobre Clima laboral CL- SPC propuesto por Palma (2004), el mismo consta de 50 ítems y mide las dimensiones de Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales, Autorrealización. Las respuestas se organizaron en escala de Likert en su formato original y cuantificadas cada respuesta; estas son: "Totalmente desacuerdo (a) = 1 punto; En desacuerdo(a) = 2 puntos; Indeciso(a) = 3 puntos;

De acuerdo(a) =4 puntos; Totalmente de acuerdo (a) =5 puntos”. Distribución de ítems: Factor I: Realización Personal; Factor II: Involucramiento Laboral; Factor III: Supervisión; Factor IV: Comunicación; Factor V: Condiciones laborales.

Se determinó la confiabilidad del instrumento a través de un análisis a los resultados de la prueba piloto a los trabajadores de la empresa Cencosud Retail Perú S.A. Área de cajas, tienda Wong Ate – 2019. Esto arrojó mediante consistencia interna, un coeficiente alfa de Cronbach de 0.988, lo que denota alta confiabilidad del instrumento.

Para la recolección de los datos se solicitó los permisos correspondientes de la empresa para realizar la investigación, logrando resultados positivos por parte de las autoridades y de los participantes encuestados. Se presentó el consentimiento informado para proveer a los participantes de la empresa Wong los requerimientos que deben tomar en cuenta; así como para resolver los cuestionarios de manera óptima. Se entregó un cuestionario de investigación en una hoja impresa a cada colaborador, de modo que los encuestados marcaron directamente sus respuestas en una sola sesión y en un tiempo promedio de 30 minutos.

La aplicación del instrumento se realizó de manera manual; para el procesamiento de los datos se ingresó la información en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences “SPSS, versión 21.0 para Windows” el cual permitirá analizar de manera confiable los datos. Dicho programa es un conjunto de programas estadísticos orientados a analizar los datos recolectados, los mismos que se ingresara y se tabularan en el Excel para luego ser importarlo al programa IBM SPSS Statistics 25. De esta manera, se puede analizar los datos con un programa accesible que permite obtener los resultados de una forma totalmente confiable (Pérez, 2015).

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras la recolección y procesamiento de los datos a través del cuestionario aplicado sobre clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong Ate, empresa Cencosud Retail Perú s.a. Los resultados generales del clima laboral y las dimensiones se organizan en tablas para su análisis, interpretación y discusión, considerando así sus problemáticas y los objetivos de la investigación (Tabla N°1).

Del total de datos registrados a los 48 colaboradores del área de caja tienda Wong de Ate, se obtuvo que un 2% percibe un mal clima laboral, un 17% percibe un regular clima laboral y un 81% percibe un buen clima laboral.

**Tabla 1.** Nivel del Clima Laboral

|                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|-----------------------|------------|--------------|
| Mal Clima Laboral     | 1          | 2,0          |
| Regular Clima Laboral | 8          | 17,0         |
| Buen Clima Laboral    | 39         | 81,0         |
| <b>Total</b>          | <b>48</b>  | <b>100,0</b> |

Elaboración Propia

Seguidamente, se realizó la medición de las dimensiones del clima laboral, las cuales son: autorrealización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. En cuanto a la medición de la dimensión

autorrealización personal, esta arrojó que un 2% indica una baja realización personal, un 13% indica una regular realización personal y un 85% indica una buena realización personal (Tabla N°2).

**Tabla 2.** Dimensión de autorrealización personal

| Dimensiones      | Escala                       | Frecuencia | Porcentaje   |
|------------------|------------------------------|------------|--------------|
| Autorrealización | Baja Realización Personal    | 1          | 2,0          |
|                  | Regular Realización Personal | 6          | 13,0         |
|                  | Buen Realización Personal    | 41         | 85,0         |
|                  | <b>Total</b>                 | <b>48</b>  | <b>100,0</b> |

Elaboración Propia

Por otra parte, la medición de la dimensión involucramiento laboral arrojó que un 2% indica un bajo involucramiento laboral, un 4% indica un regular involucramiento laboral y un 94% indica un buen involucramiento laboral (Tabla N°3). Igualmente, la medición de la dimensión supervisión laboral arrojó que un 2% indica una baja supervisión laboral, un 8% indica una regular supervisión laboral y un 90% indica una buena supervisión laboral (Tabla N°3).

Después continúa, la medición de la dimensión comunicación laboral arrojó que un 2% indica una baja supervisión laboral, un 19% indica una regular comunicación laboral y un 79% indica una buena comunicación laboral (Tabla N°3). Finalmente, la medición de la dimensión condiciones laborales arrojó que un 2% indica unas bajas condiciones laborales, un 19% indica unas regulares comunicación laboral y un 79% indica unas buenas condiciones laborales (Tabla N°3).

**Tabla 1.** Nivel del Clima Laboral

| Dimensiones             | Escala                          | Frecuencia | Porcentaje   |
|-------------------------|---------------------------------|------------|--------------|
| Involucramiento Laboral | Bajo involucramiento Laboral    | 1          | 2,0          |
|                         | Regular Involucramiento Laboral | 2          | 4,0          |
|                         | Buen Involucramiento Laboral    | 45         | 94,0         |
|                         | <b>Total</b>                    | <b>48</b>  | <b>100,0</b> |
| Supervisión             | Mal Supervisión                 | 1          | 2,0          |
|                         | Regular Supervisión             | 4          | 8,0          |
|                         | Buen Supervisión                | 43         | 90,0         |
|                         | <b>Total</b>                    | <b>48</b>  | <b>100,0</b> |
| Comunicación            | Mala Comunicación               | 1          | 2,0          |
|                         | Regular Comunicación            | 9          | 19,0         |
|                         | Buena Comunicación              | 38         | 79,0         |
|                         | <b>Total</b>                    | <b>48</b>  | <b>100,0</b> |
| Condiciones Laborales   | Mala Condiciones laborales      | 1          | 2,0          |
|                         | Regular Condiciones laborales   | 9          | 19,0         |
|                         | Buena Condiciones laborales     | 38         | 79,0         |
|                         | <b>Total</b>                    | <b>48</b>  | <b>100,0</b> |

Elaboración Propia

## DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo de la presente investigación, el cual fue determinar el nivel de clima laboral, en consecuencia, se halló la existencia de un buen clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong - Ate., Lima Perú 2019 y dado los resultados obtenidos del instrumento aplicado se puede determinar que en la empresa estudiada hay un buen clima laboral. Pues desde la perspectiva de los colaboradores, quienes en su mayoría (81%) respondieron con la escala de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Frente a estos resultados se puede contrastar con otros estudios como el de Ayala y Pérez (2016), realizado en Chiclayo en el área de ventas de tiendas Efe, halló que el 77.80 % de los colaboradores considera que existe un clima laboral ameno en la organización, mientras que el 11.10% de los colaboradores se siente indeciso.

En dicho caso se determinó que las características que afectan el clima laboral son falta de motivación, reconocimiento y no se fomenta la comunicación interna, aspectos que conllevan al personal a no cumplir sus funciones de manera óptima. De la misma manera, Lobaton (2017) en un estudio realizado en una tienda de Supermercados en Lima se verificó que el clima laboral es favorable ya que tiene las  $\frac{3}{4}$  partes de los colaboradores dicen estar satisfechos. Esto se debe a que los colaboradores consideran que tienen oportunidades de desarrollo y están satisfechos con sus jefes de dirección. De las evidencias anteriores, se puede observar que los colaboradores perciben un buen clima laboral debido a una buena relación con sus jefes, tener oportunidades de hacer línea de carrera y ser reconocidos; también se puede observar que la falta de reconocimiento y falta de comunicación son factores importantes que afectan el clima laboral.

Por otra parte, Llanos (2019) en un estudio realizado en el área de ventas de la empresa Autoplan en Cajamarca, concluye que el clima laboral es percibido mayoritariamente como regular, ya que gran parte de los colaboradores pocas veces percibe estrategias o acciones favorables en el clima laboral. Asimismo, el análisis de sus dimensiones autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones, arrojan un resultado de clasificación malo. De igual manera, Angulo (2017) realizó un estudio en el área de cajas de una empresa ferretera en Trujillo, la investigación concluyó que el 93,3% de los encuestados perciben un clima laboral en un nivel regular. Igualmente, se encontró que el regular clima laboral tiene incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores.

Por otra parte, Coronel (2017) un estudio realizado en el Supermercado Metro Plaza Norte en Lima, se evidenció la inconformidad en cuanto al clima laboral por parte de los trabajadores, dado que 39 de los 73 trabajadores encuestados que representa el 53.4% están en desacuerdo con el clima laboral del Supermercado Metro Plaza Norte. Asimismo más de la mitad de los trabajadores están en desacuerdo con las normas internas de la empresa y el factor humano.

Al analizar la dimensión realización personal en la presente investigación, se puede observar que los colaboradores que laboran en el área de cajas de la tienda Wong Ate en Lima sienten apoyo para desarrollarse en la empresa y consideran que tienen oportunidades de crecimiento. Frente a esto, Alvarado (2017) encontró que un 94% de los encuestados percibe como bueno el involucramiento personal, esto refleja que los empleados tienen una alta participación con los objetivos de la empresa. Igualmente, Bayona (2021) encontró que el 43% de los encuestados ubican en el nivel bueno supervisión laboral, a su vez el 39% lo ubica en un nivel regular y el 17% señala que es malo esto refleja que los jefes inmediatos

del área deben trabajar más adecuadamente en la transmitiendo la información y brindar apoyo a sus colaboradores a cargo. Así Chiavenato (2009) menciona que los trabajadores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la empresa.

En la presente investigación se halló que en la dimensión comunicación el 79% de los colaboradores percibe como buena la comunicación laboral. Esto refleja que la Tienda Wong Ate en Lima se practica una comunicación activa, asertiva y proactiva mejorando así la productividad de la empresa. Frente a esto (Chiavenato, 2009) menciona que “una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común” (p. 150). Por otra parte, en el nivel de condiciones laborales se encontró un 79% de los colaboradores percibe que hay buenas condiciones laborales en la Tienda Wong Ate en Lima; con lo cual podemos determinar que los colaboradores se sienten contentos y cómodos con la infraestructura y beneficios sociales que brinda la empresa. Asimismo, Seminario (2017) observó en su investigación que el grueso muestral estuvo orientado a una tendencia positiva 53.47% y positiva 29.26% concluyendo que la percepción de las condiciones laborales es favorable. Así Robbins (2004) menciona que un buen ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del colaborador.

Los resultados encontrados en la presente investigación servirán como referencia bibliográfica para estudios de análisis de clima laboral, demostrando que analizar el nivel de clima laboral al igual que las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales brinda información valiosa para las empresas.

Además, servirá para que la empresa Cencosud Retail Perú S.A. “Tienda Wong Ate”, continúe con sus procesos internos y siga trabajando como lo está haciendo. Pues en los resultados tienen una buena expectativa de cada cliente interno o colaborador para la empresa, brindando una buena referencia por parte cada uno de ellos. Esto llevará a que la empresa sea más sólida y competitiva.

### CONCLUSIONES

Una vez analizados e interpretado los autores que sustentan la investigación; así como analizados los resultados y contrastados con otras investigaciones, se llegaron a las siguientes conclusiones: 1.- Se logró determinar que el clima laboral en el área de cajas de la tienda Wong tiene un buen nivel (81%); los colaboradores perciben un buen clima laboral, de esta manera la empresa estaría muy próximo a lograr un clima laboral excelente. 2.- los colaboradores de la tienda Wong en su mayoría se sienten autorrealizados dentro de la institución porque existen oportunidades de superación; 3.- El personal se siente identificado con los valores y comprometidos con la organización para el cumplimiento y desarrollo de la misma; 4.- Se percibe una buena supervisión por parte de los jefes en las actividades laborales; 5.- Existe una buena comunicación entre colaboradores y supervisores en general, esto se refleja en la precisión de la información en cuanto al funcionamiento interno que se realiza en la institución y en la atención a los clientes; 6.- Asimismo, se evidencia buenas condiciones laborales ya que la infraestructura de la Tienda Wong Ate es adecuada y suministra oportunamente a los colaboradores, los elementos materiales que facilita el cumplimiento de las tareas.

Al estudiar el clima laboral de la tienda Wong, aun cuando mantiene un buen nivel del clima laboral, se sugiere que el mejoramiento continuo sea progresivo a través de un mapeo de datos anualmente. Del mismo modo, se recomienda a la empresa mejorar el clima laboral en la dimensión

Autorrealización; implementar programas o carreras en líneas. En la dimensión involucramiento laboral; difundir las políticas de la institución permitiendo al cliente interno involucrarse y participar en el proceso cultural de la institución. En la dimensión supervisión; ejecutar técnicas de fortalecimiento en trabajos de equipos, propiciar capacitación sobre las deficiencias encontradas en las diversas áreas; En la dimensión comunicación; difundir el origen, naturaleza y fines institucionales de la empresa; En la dimensión condiciones laborales programar acciones destinadas a una eficaz integración de los recursos humanos, propiciar una cultura de la calidad, adaptación continua a los cambios culturales y tecnológicos, desarrollar del trabajo cooperativo y en equipo con un alto nivel de compromiso con el objetivo de la institución. De este modo podrá tomar las medidas correspondientes para lograr un clima excelente.

### REFERENCIAS

- Aguilar Cruz, C., y Llaza Corrales, M. (2018). Percepción de los Trabajadores de la Universidad Católica de Santa María respecto al Clima Laboral-Arequipa, 2018. Tesis de grado. Universidad Católica de Santa María
- Alvarado, H. (2017). El Clima Laboral y el desempeño Laboral del Personal operativo de la Empresa Sedalib S.A. 2015. Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Angulo, S. (2018). El clima laboral y el desempeño del personal que brinda servicios en el área de caja en una empresa ferretera de la ciudad de Trujillo -2017. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/14724>
- Arbañil, J., Ynfante, M., Figueroa, S., y Velásquez, J. (2018). Innovación del Modelo de Negocio para Mejorar la Experiencia de Compra de los Clientes de un Supermercado. Tesis de Maestría. ESAN Graduate School of Business.
- Arias Gómez, J., Villasís M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>

- Ayala, N., y Pérez, A. (2016). La Motivación y su influencia en el Clima Laboral de los colaboradores en el área de ventas, de tiendas Efe sede Chiclayo, 2016. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán.
- Bayona, M. (2021). Supervisión laboral y su influencia en la calidad del servicio - Proseguridad s.a. Chiclayo – 2020. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán.
- Bedregal, K. (2019). Motivación y Clima Laboral en los Colaboradores. Tesis de maestría. Universidad Privada Antenor Orrego. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/5049>.
- Benavides, D. (2016). El Clima Organizacional como Factor Influyente en la Productividad y Desempeño de las Actuales Organizaciones. Tesis de grado. Universidad Santo Tomás.
- Berdegú, J., y Nations, U. (2002). La rápida expansión de los supermercados en América Latina: desafíos y oportunidades para el desarrollo. *Revista Economía*, 25(49), 85–119. <https://doi.org/10.2307/2550712>
- Brunet, L. (1987). El clima laboral de trabajo en las organizaciones (1ª ed.). Trillas
- Bustamante, M. y Anticona, D. (2018). Las relaciones interpersonales y su influencia en el clima laboral del área de electrodomésticos de Supermercados Plaza Veá. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Cencosud. (2018). Memoria Anual Cencosud 2018.
- Chiavenato, I. (2009). Gestión de Talento Humano Gestión de Talento Humano. McGraw-Hill Companies, Inc.,
- Coronel, M. (2017). Influencia del Clima Laboral en la rotación de personal área servicio al cliente supermercados Metro Plaza Norte, Lima 2017. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo.
- De la Garza, E. (2013). Trabajo no clásico y flexibilidad. *Caderno CRH*, 26(68), 315–330. <https://doi.org/10.1590/S0103-49792013000200007>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. McGraw-Hill Interamericana Editores
- Jayawardhena, C, Morrell, K., y Stride C. (2016) Ethical consumption behaviours in supermarket shoppers: determinants and marketing implications, *Journal of Marketing Management*. 32, (7-8), 777-805, DOI: 10.1080/0267257X.2015.1134627
- Llanos Hernández, A. (2019). Clima Laboral y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de ventas de la empresa Autoplan filial Cajamarca-2018. Tesis de grado. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Lobaton, L. (2017). El Clima Laboral de los colaboradores de una tienda de Supermercados en el distrito de Jesús María, Lima 2017. Tesis de Grado. Universidad César Vallejo.
- Ortega, E. y Zamudio, A. (2021). Relación entre compromiso organizacional y clima laboral en una empresa del sector retail de mejoramiento del hogar. Tesis de grado. Universidad Continental.
- Palma, S. (2004), Escala Clima laboral CLSPC. Cartolan
- Pérez, S. (2015). Estadística Básica. Aplicación con SPSS [Diapositiva de PowerPoint]. Doc Player. <https://docplayer.es/12000234-Estadistica-basica-aplicacion-con-spss-sabina-perez-vicente-unidad-de-calidad-apes-hospital-costa-del-sol-sabina-perez-exts-juntadeandalucia.html>
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Pearson Education.
- Seminario, S. (2017). Clima Laboral y Compromiso Organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana. Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas