

Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020

Level of work environment in the company Perú Forus S.A., Lima, 2020

Nível de ambiente de trabalho na empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020

Nestor Eulogio Ortiz Llancari Felix

nestorortiz123@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-8610-6644>

Universidad Peruana Unión, Perú

Juan Carlos Peralta Zeña

juanperalta546@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-1754-9165>

Universidad Peruana Unión, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.15>

Recibido 20 de abril 2022 / Arbitrado el 10 de mayo 2022 / Aceptado el 19 de junio 2022 / Publicado el 01 de julio 2022

RESUMEN

El presente estudio e investigación tiene como objetivo identificar el nivel de Clima Laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020. La investigación es de tipo descriptivo, transversal de tipo no probabilístico. La población encuestada fue tanto entre mujeres y varones con un total de 71 colaboradores, se utilizó la técnica donde se trabajó con tres dimensiones: relaciones, autorrealización y estabilidad/ cambio del clima laboral. Se aplicó el cuestionario Work Environment Scale (WES) de Moos para la recolección de la información, el cual consta de 90 preguntas con dos alternativas de respuesta verdadero (V) y Falso (F). Con base en este estudio, se determinó con la metodología realizada, que el nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020 se encuentra en un nivel malo 32.4%, regular 43.7% y bueno 23.9% lo que nos lleva a definir el clima laboral Malo-Regular 76.9% que nos lleva a recomendar a los directores de la empresa Perú Forus S.A deberán crear nuevos lineamientos que permitan mejorar el clima laboral en el personal.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño, motivación, dimensiones.

ABSTRACT

The present study and research aims to identify the level of Labor Climate in the company Peru Forus S.A., Lima, 2020. The research is descriptive, cross-sectional and non-probabilistic. The surveyed population was both women and men with a total of 71 collaborators, the sampling technique was used where we work with three dimensions: relationships, self-realization and stability / change of the work environment. The Moos Work Environment Scale (WES) questionnaire was applied to collect the information, which consists of 90 questions with two alternatives of true (V) and False (F) answers. Based on this study, it was determined with the methodology carried out, that the level of work environment in the company Peru Forus SA, Lima, 2020 is at a bad level 32.4%, regular 43.7% and good 23.9%, which leads us to define The Bad-Regular work environment 76.9% that leads us to recommend to the directors of the company Perú Forus SA should create new guidelines to improve the work environment of the staff.

Keywords: Marketing: Work environment, performance, motivation, dimensions.

O objetivo deste estudo e pesquisa é identificar o nível de Clima Trabalhista na empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020. A pesquisa é descritiva, transversal e não probabilística. A população pesquisada foi entre mulheres e homens com um total de 71 colaboradores, foi utilizada a técnica onde foram trabalhadas três dimensões: relacionamentos, autorrealização e estabilidade/mudança no ambiente de trabalho. Para a coleta das informações foi aplicado o questionário Moos Work Environment Scale (WES), composto por 90 questões com duas alternativas de resposta verdadeiro (V) e falso (F). Com base neste estudo, determinou-se com a metodologia realizada, que o nível de ambiente de trabalho na empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020 está em um nível ruim 32,4%, regular 43,7% e bom 23,9%, o que nos leva a definir o ambiente de trabalho Mau-Regular 76,9% que nos leva a recomendar aos diretores da empresa Perú Forus S.A que criem novas diretrizes que permitam melhorar o ambiente de trabalho no pessoal.

Palavras-chave: Ambiente de trabalho, desempenho, motivação, dimensões.

INTRODUCCIÓN

El interés producido por el desarrollo del clima laboral está sustentado en la importancia que tiene actualmente en todo en el método de los individuos que son parte de la organización en sus modos de pensar, hacer y sentir y esto a su vez en el sistema como la organización vive y se desarrolla.

En las organizaciones del siglo XXI, existe una constante preocupación por sostener un buen clima laboral a fin de mejorar los niveles de motivación y satisfacción de los colaboradores; de manera que puedan obtener el mejor rendimiento y una mejor productividad. (Jericó, 2008)

No obstante, no se garantiza una alta efectividad en el desempeño de los colaboradores solo con un buen clima laboral, los colaboradores deben estar también motivados y desarrollen experiencias laborales positivas y placenteras para asegurar una mejor productividad. (García, 2009)

El clima organizacional es la cualidad o atributo del entorno organizacional que los miembros de la organización perciben o experimentan que involucran aspectos físicos o psicológicos, como tipo de organización, tecnología, política, Objetivos operativos, normativa interna, afectan su comportamiento (Chiavenato, 2000)

Por su parte, Toro (1992) plantea que el clima laboral es una apreciación u opinión del desarrollo de la realidad del individuo en el trabajo; esta visión es el producto del proceso de formación de conceptos. También lo define como un fenómeno construido socialmente, el cual surge de la interacción entre las condiciones de trabajos individuales y grupales, produciendo así un significado para la experiencia individual y grupal. (Alcántara et al., 2012)

A escala global, las empresas suelen realizar algunas investigaciones sobre el tema. En España, Openmet People Group se encarga del macro estudio del entorno laboral. Por tanto, los resultados obtenidos en el macro estudio muestran que, al 79% de los españoles le gusta el trabajo que realiza, el 75% afirma sentirse implicado y el 71% está orgulloso de

su empresa. No obstante, el estudio también resalta que el 59% considera que no reciben un salario ajustado a su esfuerzo, interés y dedicación; y un 54% reconoce la existencia de favoritismos entre los trabajadores respecto al salario y las promociones. En este sentido, el 43% de los empleados afirman acordar con su jefe directo el plan de formación en función de su plan de desarrollo dentro de la compañía y el 44% manifiestan poder trabajar de forma periódica con su jefe en el plan de desarrollo de su carrera profesional. Finalmente, el 51% considera que tiene oportunidades de formación y entrenamiento, algo que les permitirá asumir mayores responsabilidades. Un 52% considera que la formación que reciben es coherente con sus necesidades formativas. (Openmet, 2013)

En España, Chiang & Nuñez (2010) hace referencia que el clima organizacional proporciona los conocimientos básicos para comprender las relaciones laborales y la calidad y eficiencia de las acciones en la organización. Además, las variables organizacionales y personales también tienen efectos relacionados en la dinámica de la vida organizacional.

Por otro lado, Ojeda (2011) concluyó que uno de los mejores indicadores que pueden determinar el funcionamiento de la organización a nivel individual, grupal u organizacional es el clima organizacional. Además, este ayuda a determinar los factores que interfieren con la organización, permitiendo así la identificación de diferentes problemas y áreas de la organización que son fáciles de mejorar, de manera que se puedan realizar cambios para producir un mayor desempeño laboral.

Así mismo, Buitrago & Ramírez (2016), hizo una investigación para medir el entorno de trabajo social (WES). Esta herramienta estandarizada ayuda a la realización de una investigación cuantitativa y el uso de un diseño horizontal no experimental y un alcance descriptivo pueden producir resultados efectivos y el método puede lograr los objetivos de

la investigación.

En Trujillo, Valdivia (2014) en su estudio hace referencia que el clima organizacional incide directamente en el desempeño de los colaboradores, permitiéndoles desarrollarse y sentirse satisfechos con sus deberes diarios y los resultados alcanzados por sus funciones.

Por su parte, León (2016) en su estudio hace referencia que los colaboradores creen que el factor más importante en el clima organizacional es la motivación, la cual afectará sus actividades diarias. Así como también el salario, la ganancia y los ingresos son factores que mejoran el desempeño y la productividad. Sin embargo, los cambios ambientales afectarán el desempeño laboral de los colaboradores y el clima organizacional. influencia positiva.

En este sentido, Lizette Alalú Grinstein directora de consultoría de Great Place To Work Perú indicó que en todas las empresas del sector Retail se ha podido observar una evolución a lo largo de los años, se ha logrado cambiar culturas partiendo de un compromiso de los líderes y las áreas de gestión de personas. A su vez indicó también que el principal beneficio es lograr una cultura sólida y establecer con el pasar del tiempo, que se mantenga a pesar de los cambios internos que pueda surgir en la primera línea, reestructuraciones o cambios de equipos de gestión de personas. (Revista Digital Peru Retail, 2016)

En este orden de ideas, Seminario (2017) en un estudio realizado en Lima a 111 vendedores de una empresa del sector Retail demostró que el 47.7% de los colaboradores afirma gozar de un excelente nivel de clima laboral y a su vez también un 26.1% de colaboradores afirma gozar de un buen clima laboral y un 26.2% de colaboradores indica no percibir un buen clima laboral, esto llevaría a la empresa a una revisión de los lineamientos, políticas y procedimientos laborales que lleven a mejorar la percepción del clima laboral de la empresa.

Las relaciones actuales entre colaboradores y colaboradores del sector Retail, requieren de un nuevo enfoque y de una inversión tan significativa como es la experiencia con los clientes. Lo importante es crear una fuerza de venta comprometida e informada, haciéndola participe del desarrollo de la empresa, para así crear una relación de calidad tanto del colaborador con la organización como con los clientes (Besa, 2018).

El nivel de clima laboral de una empresa es importante ya que a través de él es que se generan las mejores relaciones y el compromiso de los colaboradores con la empresa, llegando a su satisfacción y mejor productividad para la empresa. Es por ello la importancia de este estudio, pues lo que se quiere analizar es el nivel de clima laboral para presentar a la empresa este estudio y desde este punto de partida la empresa pueda crear los mecanismos que le permitan brindar un mejor clima laboral para sus colaboradores y esto se refleje en el crecimiento de la empresa.

El clima laboral se establece como un ente regulador, facilitador de comportamiento y realidades psicológicas, como la motivación, satisfacción y el compromiso entre otras variables. Toro (1992) una de ellas es la rotación de personal que afecta a muchas empresas de Perú y supera el 18% frente al promedio de América Latina 5% y 10%, que generan sobre costos para las empresas. (Diario Correo, 2014)

Habiendo revisado la literatura en los párrafos anteriores nosotros coincidimos en llevar a cabo la presente investigación pues consideramos que el nivel de clima laboral de una empresa es la base para el desarrollo de otras investigaciones y relaciones con otros temas que puedan afectar a la empresa en el área de gestión de personas. Queremos que este trabajo sea un aporte para la empresa, que ayude a una mejora en la percepción del clima laboral y sea una mejora para los colaboradores y sus familias.

El objetivo de la presente investigación es crear la cultura de investigar desde cualquier posición,

sea de estudiante, colaborador, jefatura o gerencia a quien hicimos partícipes de nuestro deseo de investigar y desarrollar este tema para beneficio de la empresa y sea los primeros pasos para una mejora a corto y mediano plazo; partiendo de procedimientos, lineamientos, políticas y transformando la vida de los colaboradores y su desempeño dentro de la empresa.

El proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el entorno de trabajo las empresas en el sector Retail. Si bien la cultura que se practica en la organización busca orientar el comportamiento de los colaboradores, especialmente de los ejecutivos, de alguna manera ignoran el impacto que esto puede tener en las opiniones de los no gerentes. Por lo que debido al limitado tiempo de investigación se decidió tomar a la empresa Perú Forus S.A. para realizar dicho estudio en la cual se identificara el nivel de clima laboral como también los niveles de Relación, Autor-relación y estabilidad del clima laboral presente en esta.

En la actualidad, las organizaciones juegan un papel importante en la economía mundial, caracterizadas por su constante cambio y competitividad, es por ello que el clima laboral debe ser monitoreado constantemente. Dependiendo de la región donde se ubica la empresa, este es el mayor tiempo dedicado por los colaboradores debido a la jornada laboral. El lugar es también el lugar donde se desarrolla el trabajo y las relaciones interpersonales entre los colaboradores. Esta investigación prioriza la determinación del nivel de clima laboral de las empresas del sector Retail (especialmente las áreas de ventas); porque al realizar una evaluación del clima laboral, nos permitirá comprender objetivamente cómo los colaboradores perciben su entorno laboral y con sus respectivos compañeros y jefes.

Esto nos permitirá identificar el desempeño de los colaboradores a través de sus opiniones y factores de influencia. De acuerdo con la encuesta y con base en algunas teorías, en el área de ventas

de la empresa Retail Perú Forus SA se plantearán sugerencias sobre el desarrollo y mejora del clima laboral; beneficiando así a la empresa y a los colaboradores; logrando los mejores resultados en calidad y productividad, cumpliendo así con las ventas a los clientes. Compromiso y cumplimiento en la fecha determinada; su principal requisito es buscar mantener siempre un buen clima laboral en el que los colaboradores del área se sientan cómodos con su desempeño laboral, tengan funciones claras y sean proactivos.

Revisión de Literatura

Definiciones de la variable de investigación

En la actualidad, la investigación sobre el clima laboral ha despertado un gran interés entre los profesionales de diversas disciplinas. Partiendo de aplicar las mismas razones en un clima laboral que considera la importancia de la investigación, anteponen la interacción entre organización - sujeto y el sujeto - sujeto.

De acuerdo con investigaciones sobre clima laboral que se han desarrollado desde 1960, se han propuesto amplias áreas de definición conceptual.

Independientemente de las diversas definiciones propuestas para el clima laboral, no siempre son mutuamente excluyentes, debemos considerar un importante consenso de que el clima laboral es una extensión de la calidad de vida laboral y tiene un gran impacto en el desempeño y el crecimiento del talento humano dentro de la organización. Sin embargo, creemos que estas definiciones se deben a las pautas y procedimientos de medición utilizados por los investigadores que trabajan en el tema.

En esta investigación se partirá de las definiciones de tópicos de investigación citados por diversos autores, trabajos y libros de referencia que nos han dado a conocer diferentes conceptos y autores más representativos en la investigación del clima laboral.

La base teórica del clima laboral Lewin (1951) para quien El comportamiento de una persona en el lugar de trabajo depende no solo de sus características personales, sino también de la percepción que tiene la persona de su clima de trabajo y elementos organizativos. Al mencionar sus características personales, no se limita a decir la motivación, satisfacción y actitud de una persona. Cuando se le unen en la forma en que él advierte sobre su entorno de trabajo y sus procedimientos y estructura de trabajo, la empresa a la que pertenece es en gran parte Lo anterior describe el comportamiento de la persona en el desempeño de la empresa.

Al mismo tiempo, en la década de 1960, más investigaciones han despertado el interés y el despertar de la gente sobre el tema. Litwin y Stringer 1968, Tagiuri y Litwin 1968 intentaron definir el concepto de clima laboral y plantearon los resultados empíricos obtenidos de la encuesta en varias organizaciones.

Ya en los años 70, Hall (1972) como se citó en (Chiang & Nuñez, 2010) definió el clima laboral como “el conjunto de atributos del entorno de trabajo” que los colaboradores notan directa o indirectamente. A su vez, una fuerza que influye en el comportamiento de los colaboradores. Así mismo, Aldazabal & Cerpa (2010) estableció que el clima laboral es causa y resultado de la estructura y los diferentes procesos que se producen en la organización y afectan el análisis del comportamiento.

Años más tarde, Brunet (1987) citado por (Chiang & Nuñez, 2010) define El clima laboral es la apreciación del ambiente organizacional definido por los valores, actitudes u opiniones de los colaboradores, y las variables resultantes, como el placer y el desempeño, las cuales se ven afectadas por variables ambientales y personales. El concepto combina todos los aspectos de la organización, como liderazgo, conflicto, sistemas de recompensa y castigo, control, supervisión y el entorno físico de

la organización.

Por otro lado, Chiavenato en 1992 citado en (Anzola, 2003) argumenta que “El clima laboral constituye el ambiente interno de una organización, y cada organización tiene un ambiente psicológico único. También menciona que la definición de clima organizacional involucra aspectos diferentes en cada situación, los cuales se superponen en diversos grados, como el tipo de organización, Tecnología, políticas, objetivos operativos, normativas internas (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social son defendidas o castigadas (factores sociales)”.

Así pues, Anzola (2003) define “El clima se refiere a la comprensión e interpretación relativamente permanente de una organización por parte de un individuo, que a su vez afecta el comportamiento de los colaboradores y distingue una organización de otra”.

También, Palma (2004) define el clima laboral como la percepción de los colaboradores, acceso a información laboral relacionada con su entorno laboral y en base a aspectos relacionados con las posibilidades de realización individual, participando en las tareas asignadas, aceptando su supervisión, coordinando con otros compañeros y condiciones laborales que promuevan sus tareas.

Por consiguiente. Venegas (2015) plantea que el clima organizacional es evolutivo. Si las relaciones interpersonales maduran, también lo hará la gestión del clima. A partir de esta madurez, se recomienda qué acciones se deben tomar y cuáles no, para que estas relaciones se desarrollen paulatinamente, se fortalezcan y sean más sostenibles, y con ello promuevan una mayor madurez en la dinámica y hagan más maduras las acciones el clima.

Clima Laboral en el contexto de empresas del sector Retail.

En este tipo de experiencia existe una fuerte afiliación con la empresa o el campo; la identidad del trabajo se desarrolla y se considera como una motivación para la realización personal; estas predicciones están relacionadas con continuar trabajando en la industria o carrera en la organización. Por tanto, esta es una experiencia caracterizada por un compromiso firme y una implicación subjetiva en el trabajo de tienda, aunque esta experiencia no alivia el sufrimiento de los colaboradores en la industria del Retail, estas experiencias van de Segundo plano respecto a la evaluación de la trayectoria laboral y los logros personales se considera parte de las reglas del juego que rigen las condiciones laborales del departamento. (Martinic & Stecher, 2019)

Un clima laboral adecuado puede aumentar la satisfacción y la motivación laboral además de proporcionar un espacio para establecer un compromiso emocional entre los colaboradores y la empresa. Debido a la amplia gama de investigaciones, el clima laboral de las empresas minoristas está mostrando una tendencia positiva. (Seminario, 2017).

Barrios Zeballos & Lopez Pari (2017) concluye que las condiciones laborales son favorables en la percepción del clima laboral, siempre y cuando se tengan en cuenta aspectos como la supervisión y la participación personal para promover el adecuado desarrollo de la empresa, ya que estos generan un mayor compromiso entre los empleados, no solo para lograr el desarrollo personal, sino también en el desarrollo de una línea de carrera en la organización.

Por eso, Westfalia (2020) concluyo que la infraestructura, los salarios y las horas de trabajo, son pieza fundamental en el desarrollo de un buen clima laborar, porque siempre que los colaboradores estén satisfechos con condiciones y beneficios laborales satisfactorios, disminuirá los

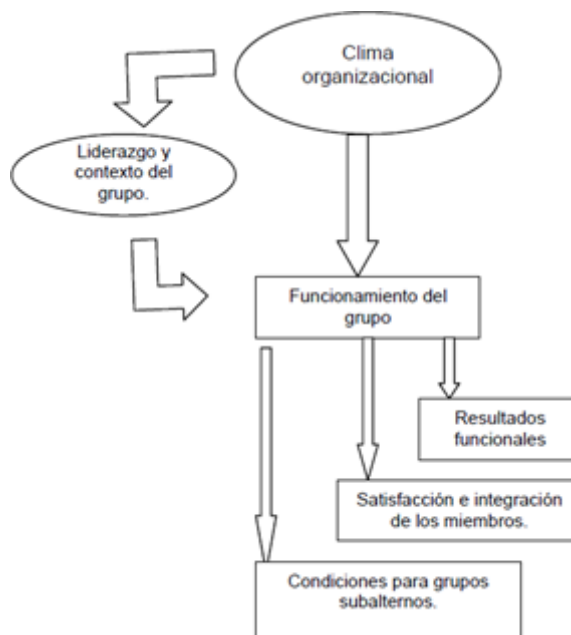
índices de renuncia voluntaria o involuntaria a su vez les animará a seguir comprometidos con la organización, lo que repercute positivamente en el desarrollo de la empresa y en la realización de sus objetivos.

Modelos de Clima Laboral

A lo largo de la investigación de clima laboral, académicos en este campo han propuesto algunos modelos, estos modelos serán utilizados como referencia para entender los factores participantes en la organización y la relación con la organización, teniendo en cuenta la complejidad de la organización y la estrecha relación con la organización. relación. Factores organizativos.

Por su parte, Katz y Kahn (1966) presenta un modelo de sistema de funcionamiento organizacional.

Figura 1. Modelo de Clima Laboral

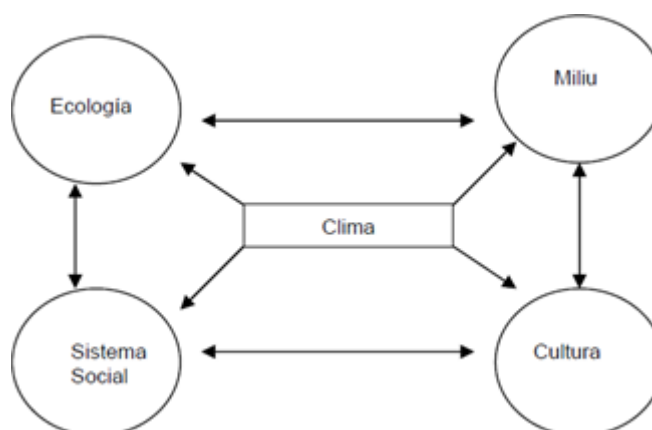


Williams (2013, pág. 30)

El modelo muestra que el clima organizacional está influenciado por el líder que conecta el grupo de trabajo con la organización. Este conjunto de variables y el trabajo de los propios miembros determinan los resultados y compromisos de los miembros.

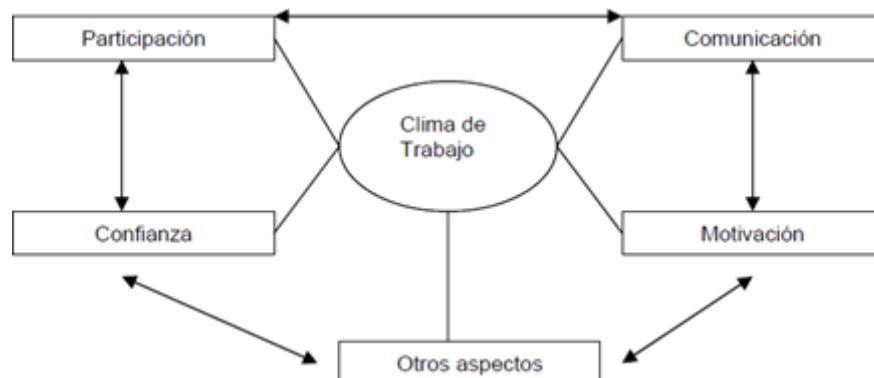
Basándose en lo indicado por Tagiuri, propone un modelo interactivo basado en la teoría de sistemas, que muestra la dimensión ambiental y su relación con el clima. (Williams, 2013, pág. 30)

Figura 2. Modelo Anderson



Williams (2013, pág. 31)

La Universidad de Alcalá de Henares propuso otro modelo de clima laboral visto desde una perspectiva de sistemas, configurándose de esta manera (Williams, 2013, pág. 31):

Figura 3. Modelo de la Universidad de Alcalá de Henares

Williams (2013, pág. 32)

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de Investigación

Esta investigación será un estudio de tipo descriptivo pues verificará el comportamiento de la variable y describirá los resultados de estudio de esta.

Diseño de la Investigación

El diseño que utilizaremos para esta investigación es no experimental, no probabilístico y de corte transversal, pues no se manipularán las variables de estudio

Población

La población de estudio será de 86 colaboradores de la empresa Perú Forus S.A. que se encuentran en los distintos locales en los que la empresa desarrolla sus actividades. El tiempo estimado para la realización de la investigación es de 3 meses, comprendidos entre agosto, setiembre y octubre del año 2020.

Muestra

La muestra para el estudio será no probabilística de tipo cuantitativa finita luego de aplicar la fórmula de cálculo de muestra de poblaciones finitas nos da como resultado que la muestra debe ser de 71 colaboradores. Será tomada de forma aleatoria simple ya que todos los elementos de estudio están en la capacidad de ser tomados en cuenta para el estudio.

Instrumento

El medio usado para la recolección de datos es el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos. El cual cuenta con 90 ítems con respuesta dicotómica verdad/falso, con las que se evalúa las siguientes dimensiones del clima organizacional:

La dimensión Relaciones Interpersonales: Implicación (IM), será evaluada en las preguntas 1,11,21,31,41,51,61,71,81; Cohesión (CO), será evaluada en las preguntas 2,12,22,32,42,52,62,72,82; Apoyo (AP), será evaluada en las preguntas 3,13,23,33,43,53,63,73,83.

La dimensión de Autorrealización: Autonomía (AU), será evaluada en las preguntas 4,14,24,34,44,54,64,74,84. Organización (OR), será evaluada en las preguntas 5,15,25,35,45,55,65,75,85. Presión (PR), será evaluada en las preguntas 6,16,26,36,46,56,66,76,86.

La dimensión de Estabilidad/Cambio: Claridad (CL), será evaluada en las preguntas 7,17,27,37,47,57,67,77,87. Control (CN), será evaluada en las preguntas 8,18,28,38,48,58,68,78,88. Innovación (IN), será evaluada en las preguntas 9,19,29,39,49,59,69,79,89. Comodidad (CF), será evaluada en las preguntas 10,20,30,40,50,60,70,80,90.

Validez

Con respecto a la validez, por medio del análisis factorial se pudo determinar por medio del estadístico Alpha de Cronbach, los siguientes índices: IM 0.84, CO 0.69, AP 0.77, AU 0.73, OR

0.76, PR 0.80, CL 0.79, CN 0.76, IN 0.86, CF 0.81.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad, se aplicó el procedimiento del Test-Retest con un mes de intervalo en la Escala de Clima Social Laboral (WES) los coeficientes de correlación se detallan a continuación: IM 0.83, CO 0.71, AP 0.82, AU 0.77, OR 0.73, PR 0.76, CL 0.69, CN 0.79, IN 0.75, CF 0.78.

En Perú, Farfán (2009) estimó la validez de constructo de la dimensión Autorrealización del Clima Social Laboral, al evaluar una muestra de 367 profesores de los centros educativos estatales y particulares de Lima Metropolitana, a través del método correlación Item-test, empleando el estadístico Alpha de Cronbach alcanzado sus ítems, índices de validez que oscilan entre 0.29 y 0.78. (Toribio, 2018)

Luego de aplicar el análisis correspondiente observamos que el grado de fiabilidad obtenida a una muestra de 71 colaboradores de la empresa del sector Retail Perú Forus S.A. en Lima Metropolitana,

empleando el análisis estadístico Alfa de Cronbach alcanzando un índice de 0.78.

Adaptación Peruana

Argomedo (2013) realizó un estudio piloto para determinar las propiedades psicométricas de la prueba en colaboradores civiles de una institución militar de Lima Metropolitana. Los resultados se describen a continuación:

Se realizó una validación de contenido, utilizando para ello el Criterio de Jueces. Los jueces seleccionados para evaluar el Cuestionario de Wes de Moss cuentan con experiencia en el área de psicología organizacional 4, 9, 10 y dos de 30 años. Luego de haber obtenido los resultados se procedió a realizar la prueba binomial, encontrando una alta significancia ($p < 0.01$) en cada una de las escalas que conforma la prueba, lo cual demuestra que dicho cuestionario es válido para ser aplicado en personal Civil de una institución Militar. (Toribio, 2018).

También se realizó la baremación del instrumento para la adaptación peruana:

Tabla 1. Baremación Nacional Adaptada del Wes de Moss

BAREMOS NACIONALES POR SUB ESCALAS											PD	CATEGORIA
PD	IM	CO	AP	AU	OR	PR	CL	CN	IN	CF	PD	CATEGORIA
9	82	87	82	91	88	97		86		83	9	Excelente
8	76	80	76	84	81	88	95	78	96	76	8	Buena
7	71	72	70	77	73	79	85	70	88	69	7	Tiende a Buena
6	65	64	64	71	66	69	76	62	80	62	6	Promedio
5	59	57	58	64	59	60	66	54	73	55	5	Promedio
4	53	49	52	57	51	51	56	46	65	48	4	Mala
3	48	41	46	50	44	41	47	38	58	41	3	Deficitaria
2	42	34	40	43	36	32	37	30	50	34	2	Deficitaria
1	36	26	34	36	29	23	27	21	43	27	1	Deficitaria
0	30	18	28	29	21	13	18	13	35	20	0	Deficitaria

Elaboración propia

También se detalla una estandarización de puntaje que logra cada persona por dimensiones, para la revisión personal en la aplicación por instrumento. Donde: PD refiere a las puntuaciones directas; IM, refiere a la subescala de Implicación;

CO refiere a la subescala de Cohesión; AP refiere a la subescala de Apoyo; AU refiere a la subescala de Autonomía; OR refiere a la subescala de Organización; PR refiere a la subescala de Presión; CL refiere a la subescala de Claridad; CN refiere a

la subescala de Control; IN refiere a la subescala de Innovación y por último CF refiere a la subescala de Comodidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Ahora se presentan los resultados obtenidos del instrumento aplicado para conocer el clima laboral.

Análisis de datos sociodemográficos

Tabla 2. Datos Sociodemográficos de los colaboradores de la empresa Perú Forus S.A.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	Joven	11	15,5	15,5	15,5
	Joven Adulto	27	38	38	53,5
	Adulto	30	42,3	42,3	95,8
	Adulto Mayor	3	4,2	4,2	100
	Total	71	100	100	
Sexo	Masculino	21	29,6	29,6	29,6
	Femenino	50	70,4	70,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	
	Jefe	26	36,6	36,6	36,6
Cargo	Vendedor	45	63,4	63,4	100,0
	Total	71	100,0	100,0	

Elaboración Propia

En la tabla 2 se muestra que el 70.4% de los colaboradores es femenino y el 29.6% es masculino. También que las edades del personal muestreado, siendo los adultos y jóvenes adultos quienes tienen una mayor presencia en la empresa con una frecuencia de 42,3% y 38% respectivamente.

A su vez podemos observar que de la muestra tomada el 63.4% son colaboradores de la empresa y el 36.6% tienen el cargo de jefes en las distintas áreas de la empresa.

Variable de la investigación

Tabla 3. Clima Laboral de los colaboradores de la empresa Perú Forus S.A.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	23	32,4	32,4	32,4
Regular	31	43,7	43,7	76,1
Bueno	17	23,9	23,9	100,0
Total	71	100,0	100,0	

Elaboración Propia

En la tabla 3 observamos que el clima laboral es considerado Malo por un 32.4% de los colaboradores, mientras que el 43.7% lo considera Regular y un 23.9% lo considera bueno. Para que este tenga un efecto positivo en la empresa se presentara alternativas con ítems a mejorar.

Tabla 4. Dimensiones de la variable Clima Laboral en la empresa Perú Forus S.A.

	Valor	N	%
Relaciones	Mala	47	66%
	Promedio	24	34%
	Tiende a Buena	0	
	Buena	0	
	Total	71	100%
Auto realización	Mala	44	62%
	Promedio	27	38%
	Tiende a Buena	0	
	Buena	0	
	Total	71	100%
Estabilidad	Mala	0	
	Promedio	70	99%
	Tiende a Buena	1	1%
	Buena	0	
	Total	71	100%

Elaboración Propia

En la Tabla 4 observamos las diferentes dimensiones, la Dimensión de Relaciones podemos observar que el porcentaje en que el personal está involucrado e interesados en sus relaciones dentro de las labores de la empresa es malo en un 66.2 y promedio 33.8%, como así también el grado en que recibe el apoyo de sus jefes. Esto se ve reflejado en los porcentajes obtenidos. La Dimensión de Autorrealización se puede observar en los resultados que el 62% considera mala esta área y el 38% considera en promedio en esta dimensión. También nos muestra que en la Dimensión de Estabilidad el 98.6% personal se desarrolla en un ambiente agradable y estable de trabajo. Afirma lo revisado en la tabla anterior respecto que aun cuando se exige los resultados pueden desarrollarse en un buen ambiente. Y solo el 1.4% considera que esta está mejorando.

DISCUSIÓN

En la presente investigación, se encontró que el nivel de clima laboral es regular-malo en los colaboradores de Peru Forus S.A. empresa del sector Retail. Estos resultados son los predominantes en la mayoría de las empresas respecto al clima laboral (Gómez Limaymanta & Incio Pasache, 2011). La explicación a este hallazgo está en que los colaboradores del sector Retail perciben el clima laboral malo-regular; ya que, si bien se cumplen la mayoría de las condiciones, no alcanzan a llenar las expectativas que tienen los empleados de su trabajo ni tampoco coinciden totalmente con sus valores. Al respecto, (Palma, 1999) señala que el clima laboral significa aquella disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, con base en creencias y valores desarrollados producto de su experiencia ocupacional. La edad de los colaboradores de la muestra fue entre 19 a 65 años quienes pasan por diferentes experiencias ocupacionales y por lo tanto tendría expectativas más altas que pudieran cubrir su satisfacción laboral.

Podemos encontrar en este hallazgo que las relaciones sociales son malas en mayor porcentaje y promedio poco frecuentes en esta empresa; por el contrario, las relaciones con los gerentes suelen ser más tensa. Al respecto, (Aydogdu y Asikgil, 2011) mencionan que los empleados que perciben a su supervisor como más accesible y sensible son más propensos a expresar sus preocupaciones y a mantener un buen clima laboral en su trabajo; por el contrario, si el supervisor no es accesible, suelen presentar estrés y preocupaciones. También el autor menciona que la interacción con los compañeros es un factor importante en el clima laboral y genera que los empleados trabajen con mejor ánimo y expresen su aprobación por su ambiente de trabajo.

Por otro lado, el nivel de autorrealización predominante en la muestra es mala de los colaboradores y promedio en menor porcentaje en la empresa del sector Retail. Se explica esto en la teoría de (Meyer, 1991) quien sostiene que La autorrealización dentro del clima laboral significa aquel estado psicológico representado por una sensación psicológica de lograr sus metas profesionales y personales junto con la empresa, por lo cual esta disposición se da como algo regular entre los colaboradores del sector Retail.

CONCLUSIONES

El clima laboral se refiere al ambiente o entorno psicológico y emocional que se experimenta en un lugar de trabajo. Es la percepción que tienen los empleados sobre su lugar de trabajo, incluyendo la cultura, las relaciones interpersonales, la comunicación, el liderazgo, la motivación y la satisfacción laboral. Un buen clima laboral se caracteriza por un ambiente positivo, en el que los empleados se sienten valorados, respetados y motivados para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Esto puede conducir a una mayor productividad, una mejor calidad del trabajo y una mayor satisfacción del cliente.

Por otro lado, un clima laboral negativo se caracteriza por la falta de comunicación, el conflicto interpersonal, la falta de motivación y la falta de dirección clara por parte de la gerencia. Esto puede llevar a un bajo rendimiento, altas tasas de rotación de empleados y una disminución en la calidad del trabajo.

El objetivo de la investigación fue conocer el clima laboral de la empresa Perú Forus S.A. y se ha podido conocer que el clima laboral es considerado Malo por un 32.4% de los colaboradores, Regular por un 43.7% de los colaboradores y con una tendencia a Bueno 23.9% de los colaboradores, lo cual nos lleva a presentar este informe a la empresa de quien se tenía el consentimiento para realizar la presente investigación y a su vez presentar alternativas de solución que nos lleve a plasmarlos en planes de acción y evaluar las mejoras en los próximos meses.

Podemos concluir también que el 76,9% percibe que el clima laboral es regular-malo y que deben crearse planes de mejora, podemos observar también que el 23.9% considera que el clima laboral es bueno y también ayuda a la empresa a mejorar ya que este grupo de percepción nos puede servir de base de información para próximos estudios. Es importante conocer cada una de las áreas que involucra el presente estudio y sus resultados para accionar las distintas alternativas de mejora.

Para finalizar, es importante que las empresas presten atención al clima laboral y tomen medidas para mejorar el ambiente de trabajo y la satisfacción de los empleados. Esto puede incluir la implementación de políticas de comunicación efectiva, programas de capacitación y desarrollo, la promoción de la diversidad y la inclusión, y la creación de un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

REFERENCIAS

- Alcántara, V., Maldonado, S., & Arcos, J. (2012). Medición del Clima Laboral Requerido para Asegurar la Efectividad del Sistema de Gestión de Calidad. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, Volumen 5, 55-68.
- Argomedo, J. (2013). Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Aldazabal, J., & Cerpa, E. (2010). Inteligencia emocional y su relación con el clima laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Jose Luis Bustamante y Rivero 2010 [Tesis, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
- Anzola, O. (2003). Clima organizacional. México: U. Externado de Colombia.
- Aydogdu, S. y Asikgil, B. (2011). Un estudio empírico de la relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación. *Revista internacional de gestión y marketing*, 1 (3), 43-53.
- Barrios Zeballos, K. C., & Lopez Pari, N. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un contexto Post-Fusión de una empresa retail. Arequipa, Perú.
- Besa, E. (2018). Los trabajadores de retail son tan importantes como sus clientes. <https://www.rankmi.com/blog/por-que-los-trabajadores-de-retail-deben-ser-tan-importantes-como-sus-clientes>
- Buitrago, N., & Ramírez, M. (2016). Medición del clima social laboral en cooperativa de transportadores de Cumaral, Meta (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).
- Chiang, M., & Nuñez, A. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de los Recursos Humanos. Quinta Edición. Colombia: Mc Graw Hill.
- Diario Correo. (2014 de Agosto de 2014). Perú tiene alta tasa de rotación de personal. Perú tiene alta tasa de rotación de personal, pág. 1.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración N° 42, 43-60.
- Gómez Limaymanta, C. A., & Incio Pasache, O. W. (2011). Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio. https://www.academia.edu/download/50068058/GOMEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf
- Jericó, P. (2008). La Nueva Gestión del Talento. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1966). The social psychology of organizations. New York: Wiley.
- León, S. (2016). Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mivivienda S.A. - Lima 2015. Lima.
- Lewin, K. (1951). Field Theory in Social Science: Selected Theoretical Papers. New York: Ed Conroy Bookseller.
- Martinic, R., & Stecher, A. (2019). Experiencias de trabajadores del retail en Chile. Aproximación desde la sociología de Dubet. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*, 31pág.
- Meyer, J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Ojeda, R. (2011). Propuesta para determinar la relación entre el clima organización y el desempeño laboral. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Openment. (2013). Macroestudio de clima laboral 2011-2013. Openment Group. <https://www.openmet.com/macroestudio-de-clima-laboral-2011-2013-openmet/>
- Palma, S. (2004). Escala de Clima Laboral CL - SPC. Lima, Lima, Perú.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Clima Laboral para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima: Teoría de la Investigación.
- Revista Digital Perú Retail. (09 de Setiembre de 2016). El clima laboral mejoró en retailers que operan en Perú. <https://www.peru-retail.com/>

- clima-laboral-mejoro-retailers-peru/
Seminario, S. E. (2017). Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana. UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622010/Seminario_VS.pdf?sequence=5
- Toribio, M. E. (2018). Clima Social Laboral y Compromiso Organizacional en docentes de un centro privado de formación profesional de Trujillo. Universidad Privada Antenor Orrego, 65.
- Toro, F. Á. (1992). Desempeño y Productividad. . Medellín: Cincel Ltda.
- Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper - Trujillo S.A.C. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Venegas, S. V. (2015). Construir inteligencia colectiva en la organización: una nueva manera de entender y gestionar el clima laboral para alinear el bienestar de las personas con la gestión de la empresa. Santiago de Chile: Editorial Ediciones UC.
- Westfalia, R. (2020). La relación entre la Rotación de personal y el Clima Laboral del personal operativo en una empresa retail, Lima 2019. Lima, Lima, Perú.
- Williams, L. V. (2013). Estudio Diagnostico del Clima Laboral en una Dependencia Publica. Nuevo Leon, Monterrey, Mexico.