

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRIA DE ADMINISTRACION**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE ACUERDO AL MODELO MEJORES  
LUGARES PARA TRABAJAR Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE SUPERMERCADOS  
PERUANOS S.A. TACNA - 2014”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR**

**Cecilia Peregrina Burneo Muñoz**

**2016**

## RESUMEN

Las organizaciones hoy en día han empezado a realizar cambios en sus modelos de gestión, priorizando al capital humano como el eje central del éxito organizacional.

Estos nuevos modelos implican la búsqueda de la satisfacción laboral, como eje motivador, el cual tiene efectos positivos en el desempeño de los colaboradores.

Cabe mencionar que no todas las empresas aplican estos modelos de gestión, para lo cual existen otras que se encargan de educar en la realización de buenas prácticas laborales y logro del bienestar y desarrollo en el trabajo. Una de ellas es el Great Place To Work (Mejores lugares para trabajar) Institute, el cual realiza un ranking anual de las mejores empresas para trabajar en el Perú. Esta empresa considera organizaciones de diferentes tamaños, entre las cuales destaca Supermercados Peruanos S.A., la cual participa del ranking a través de sus tiendas de Retail Plaza Vea. Para ello, el Great Place To Work (Mejores lugares para trabajar) Institute invita a la empresa a participar de la aplicación del Trust Index (Índice de Confianza), la cual corresponde a una encuesta que evalúa el Clima Organizacional, el cual es considerado como el principal factor para el logro de la satisfacción laboral deseada.

Supermercados Peruanos cuenta entre sus nuevas sedes con Plaza Vea Tacna, la cual inició sus operaciones en 2011, y que se ha sumado a la lista de tiendas en las que se invita a participar del Trust Index (Índice de Confianza). Los resultados del trust index (Índice de Confianza), se evaluarán en la presente

investigación, habiendo tomado la problemática de la tienda como un ejemplo de inserción de modelos de gestión novedosos en empresas nuevas, con pocos años de funcionamiento, las cuales se encuentran en proceso de adaptación a nuevas condiciones.

Dado ello, la presente investigación realiza una correlación directa con el desempeño laboral, encontrando en sus resultados que el modelo de Mejores lugares para trabajar aplicado en la tienda tiene ciertas deficiencias que afectan en rendimiento de los trabajadores, que en mediano plazo se ve traducido en deserción laboral, hecho que afecta el correcto desempeño de los procesos organizacionales.

Entre las principales deficiencias resaltan las prácticas de camaradería, mientras que el factor con mejores resultados es el respeto.

La presente investigación muestra a detalle lo anteriormente expuesto.

Palabras clave: clima organizacional, cultura organizacional, motivación, clima laboral, desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

Organizations today have begun to make changes in their management models, giving priority to human capital as the backbone of organizational success.

These new models involve finding job satisfaction as a motivator axis, which has positive effects on the performance of employees.

It is noteworthy that not all companies apply these management models, for which there are others who are responsible for education in achieving good labor practices and securing the welfare and development work. One is the Great Place To Work Institute, which conducts an annual ranking of best companies to work in Peru. This company believes organizations of different sizes, among which Supermercados Peruanos SA, which participates in the ranking through their stores Retail Plaza Vea. For this, the Great Place To Work (Mejores lugares para trabajar) Institute invited the company to participate in the implementation of the Trust Index, which corresponds to a survey that assesses the organizational climate, which is considered the main factor for achieving job satisfaction desired.

Peruvian supermarkets among its new headquarters at Plaza Vea Tacna, which began operations in 2011, and has joined the list of stores that are invited to participate in the Trust Index. The trust index results will be evaluated in this investigation, having taken the problem of the shop as an example insertion of innovative management models in new enterprises, with few years of operation, which are in the process of adaptation to new conditions.

Given this, the present research makes a direct correlation to job performance, finding results that the model of the Great Place To Work applied in the store has certain deficiencies that affect employee performance, which in the medium term

is translated into labor attrition, a fact that affects the proper performance of organizational processes.

Among the main shortcomings highlighted practices camaraderie, while the best performing factor is respect.

This research shows in detail the above.

Key words: organizational climate, organizational culture, motivation, work climate, work performance.

