



**UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y**  
**PEDAGÓGICAS**

**CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**MARKETING ESTRATÉGICO**

**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE**  
**LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE TIENDAS ESTILOS**  
**EN EL DISTRITO DE MOQUEGUA, 2020**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. ISAAC TEODORO VELASQUEZ ORDOÑEZ.**

**BACH. MAQUI CHIPANA LUIS WILFREDO.**

**ASESOR**

**MGR. VANESSA ROSANGELICA CHOQUE ROJAS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING**  
**ESTRATÉGICO**

**MOQUEGUA-PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	III
DATOS .....	VI
INDICE DE TABLAS Y GAFICOS .....	VI
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT .....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I.....	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Definición del Problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problema específico. ....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general .....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	7

1.5 Variables .....	8
1.5.1 Operacionalización .....	9
1.6 Hipótesis de la Investigación .....	10
1.6.1 Hipótesis general .....	10
1.6.2. Hipótesis específica .....	10
CAPÍTULO II .....	13
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	13
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	13
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	14
2.2 Bases Teóricas .....	16
2.2.1 Clima organizacional.....	16
2.2.2 Satisfacción laboral .....	22
2.3 Marco Conceptual .....	25
CAPITULO III:.....	28
3.1. Tipo de investigación .....	28
3.2. Diseño de investigación .....	28
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos .....	30
CAPITULO IV .....	31

4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones .....	31
4.2. Contratación de hipótesis.....	56
4.3. Discusión de resultados.....	72
CAPITULO V .....	73
5.1. Conclusiones .....	73
5.1. Recomendaciones.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	79
ANEXOS .....	81
ANEXO N °1 CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	81

## DATOS

### INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

#### INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	9
Tabla 2 Tienda Estilos.....	29
Tabla 3 <i>Variable 1 Clima organizacional</i> .....	31
Tabla 4 <i>Dimensión 1 estructura – clima organizacional</i> .....	33
Tabla 5 <i>Dimensión 2 Responsabilidad– clima organizacional</i> .....	34
Tabla 6 <i>Dimensión 3 recompensa – clima organizacional</i> .....	36
Tabla 7 <i>Dimensión 4 desafío –clima organizacional</i> .....	37
Tabla 8 <i>Dimensión 5 relaciones sociales – clima organizacional</i> .....	39
Tabla 9 <i>Dimensión 6 cooperación organizacional - clima organizacional</i> ....	40
Tabla 10 <i>Dimensión 7 estándares organizacionales – clima organizacional</i>	42
Tabla 11 <i>Dimensión 8 conflictos – clima organizacional</i> .....	43
Tabla 12 <i>Dimensión 9 identidad organizacional – clima organizacional</i> .....	45
Tabla 13 <i>Variable 2 Satisfacción laboral</i> .....	46
Tabla 14 <i>Dimensión 1 trabajo aplicado- satisfacción laboral</i> .....	48
Tabla 15 <i>Dimensión 2 supervisión aplicada – satisfacción laboral</i> .....	49
Tabla 16 <i>Dimensión 3 compañeros de trabajo – satisfacción laboral</i> .....	51
Tabla 17 <i>Dimensión 4 ascenso aplicado – satisfacción laboral</i> .....	52
Tabla 18 <i>Dimensión 5 remuneraciones – satisfacción laboral</i> .....	54

Tabla 19 Nivel de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral.....	57
Tabla 20 Nivel de correlación entre la estructura y satisfacción laboral.....	58
Tabla 21 Nivel de correlación entre la responsabilidad y satisfacción laboral.....	60
Tabla 22 Nivel de correlación entre la recompensa y satisfacción laboral....	61
Tabla 23 Nivel de correlación entre el desafío y satisfacción laboral.....	63
Tabla 24 Nivel de correlación entre las relaciones y satisfacción laboral.....	64
Tabla 25 Nivel de correlación entre la cooperación y satisfacción laboral ...	66
Tabla 26 Nivel de correlación entre los estándares y satisfacción laboral ....	67
Tabla 27 Nivel de correlación entre los conflictos y satisfacción laboral .....	69
Tabla 28 Nivel de correlación entre la identidad y satisfacción laboral .....	70

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 <i>Variable 1 Servicios públicos de rehabilitación</i> .....	32
Gráfico 2 <i>Dimensión 1 Estructura – clima organizacional</i> .....	33
Gráfico 3 <i>Dimensión 2 responsabilidad – clima organizacional</i> .....	35
Gráfico 4 <i>Dimensión 3 recompensa- clima organizacional</i> .....	36
Gráfico 5 <i>Dimensión 4 desafío – clima organizacional</i> .....	38
Gráfico 6 <i>Dimensión 5 relaciones sociales- clima organizacional</i> .....	39
Gráfico 7 <i>Dimensión 6 cooperación organizacional – clima organizacional</i>	41
Gráfico 8 <i>Dimensión 7 estándares organizacionales – clima organizacional</i>	42
Gráfico 9 <i>Dimensión 8 conflictos – clima organizacional</i> .....	44
Gráfico 10 <i>Dimensión 9 identidad organizacional – clima organizacional</i>	45
Gráfico 11 <i>Variable 2 satisfacción laboral</i> .....	47
Gráfico 12 <i>Dimensión 1 trabajo aplicado – satisfacción laboral</i> .....	48
Gráfico 13 <i>Dimensión 2 supervisión aplicada – satisfacción laboral</i> .....	50
Gráfico 14 <i>Dimensión 3 compañeros de trabajo – satisfacción laboral</i>	51
Gráfico 15 <i>Dimensión 4 ascenso aplicado – satisfacción laboral</i> .....	53
Gráfico 16 <i>Dimensión 5 remuneraciones – satisfacción laboral</i> .....	54

## RESUMEN

La presente investigación nace del objetivo del cual es determinar la relación que existe ente el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas Estilos en el distrito de Moquegua, para lo cual la investigación utilizo una metodología de estudio deductiva, de tipo aplicada y con un nivel descriptivo correlacional utilizando la encuesta como instrumento en un corte transversal, se utilizaron como muestra un total de 26 trabajadores del área de ventas, la presente tesis la componen dos variables de estudio la primera es el clima organizacional, y la segunda variable la satisfacción profesional, ambas variables obtienen resultados que podrán diagnosticar cuál es su nivel de relación y como es que influyen en los trabajadores de la cadena de tiendas Estilos en el distrito de Moquegua.

La conclusión de la investigación nos lleva a determinar que realmente si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la cadena de tiendas Estilos en el distrito de Moquegua por lo mismo que al constatar la hipótesis por medio de la correlación de Pearson nos detalla que existe una correlación positiva moderada y significativa, donde si puede concluir que existe una relación positiva fuerte moderada entre ambas variables.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral y cultura organizacional.



## **ABSTRACT**

The present investigation arises from the objective of which is to determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Estilos store chain in the district of Moquegua, for which the investigation used a deductive study methodology, based on application type and with a correlational descriptive level using the survey as an instrument in a cross-section, a total of 26 workers from the sales area were used as a sample, this thesis is made up of two study variables, the first is the organizational climate, and the second variable is professional satisfaction, both variables obtain results that will be able to diagnose their level of relationship and how they influence the workers of the Estilos chain of stores in the district of Moquegua.

The conclusion of the research leads us to determine that there is really a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Estilos chain of stores in the district of Moquegua for the same reason that when verifying the hypothesis through the correlation of Pearson details that there is a moderate and significant positive correlation, where he can conclude that there is a moderate strong positive relationship between both variables.

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction and organizational culture.

## INTRODUCCIÓN

El informe final presentado consta de cuatro capítulos, siendo el Capítulo I: El problema de investigación en el cual se investiga la descripción de la realidad problemática, así mismo como la definición del problema conjuntamente con sus objetivos generales y específicos, partiendo de una justificación y sus respectivas limitaciones, constatación de las variables e hipótesis. General y específicas.

Capitulo II: Marco teórico, en primer lugar, verificar los antecedentes que presiden a la presente investigación sean estos internacionales, nacionales y regionales, conjuntamente con sus bases teóricas correspondientes al tema de investigación y se observaran los términos utilizados en el marco conceptual.

Capitulo III: Método, se va a describir el tipo y diseño de investigación, así mismo la población y muestra y por ultimo las técnicas e instrumentos de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos de la presente investigación.

Capitulo IV: Presentación y análisis de los resultados por variables, constatación de hipótesis y la discusión de los resultados.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática.**

(Méndez, 2013); se presenta la realidad problemática en dos aspectos como lo son la situación actual y la del control de pronóstico.

En el entorno en el que vivimos y la era del conocimiento se aprecia que los temas de los recursos humanos se perciben de forma más afamada en todas las organizaciones e instituciones, solo por el motivo que a través de los recursos humanos se magnifica la mejor gestión del capital humano lo que conlleva a mejorar el ambiente laboral, mayor productividad por parte de los trabajadores y una mayor fidelización de los trabajadores con la organización o institución la cual laboran.

El clima organizacional se relaciona a una mejora constante de un ambiente tanto interno como externo, donde los trabajadores realizan sus actividades sin factores externos que dificulten en su productividad.

Podemos observar y analizar referente al tema de investigación que la cadena de tiendas Estilos específicamente en el distrito de Moquegua representa un número determinado de trabajadores que se encargan de atender de manera diaria los siete días de la semana a la colectividad, por lo cual es necesario poder analizar cómo se dan los niveles de clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral en cada uno de los trabajadores y ver consigo como se refleja al trato al cliente en su atención en cada uno de los trabajadores de la cadena de tiendas Estilos.

El clima organizacional que se puede dar en una organización privada como lo es la cadena de tiendas Estilos suelen ser muchas veces positiva, pero realizando este estudio se puede apreciar distintos problemas que puedan suscitarse en el centro de trabajo que como principal instrumento se tiene al trabajador como es que se adapta a estos estilos de trabajo y ambiente, pueden descubrirse a base del estudio los puntos fuertes como personal motivado, capacitado, especializado para las actividades encomendadas, pero también se puede identificar ciertas debilidades como falta de trabajo en equipo, poca productividad en las actividades que son encomendadas y otras series de dificultades que no permite desarrollarse de manera correcta la organización.

## **1.2. Definición del Problema.**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?

### **1.2.2 Problema específico.**

- ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?

- ¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?
  
- ¿Cuál es la relación que existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- Determinar la relación que existe entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

- Determinar la relación que existe entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- Determinar la relación que existe entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.



#### **1.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

La presente investigación permite darse cuenta de la forma en cómo se encuentra la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, como es que los trabajadores a base de su esfuerzo y trabajo ven reflejados en comportamiento organizacional en la organización y a su vez como influye en el desempeño profesional si realmente es bueno o es que existen algunos problemas que se pueden identificar.

Tener en cuenta que el capital humano es importante en toda organización a lo que conlleva que la organización tiene que preocuparse de manera constante en todos sus colaboradores en tanto como su bienestar psicológico, físico y entorno social del trabajador, siempre teniendo en cuenta que los trabajadores de manera directa querrán sentir una satisfacción de cubrir sus necesidades y lo que piden por parte de la organización.

El alto mando de las organizaciones evalúa de manera constante a todo su personal de manera labora y por personalidad lo que ayuda a crecer en la mejora continua de las diversas actividades de producción y atención que tienen los trabajadores en la organización.

La presente investigación servirá para que se puedan guiar futuras investigaciones respecto al tema principal que es el clima organizacional.

## 1.5 Variables

### ➤ V1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones:

- ✓ Estructura
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Recompensa
- ✓ Desafío
- ✓ Relaciones
- ✓ Cooperación
- ✓ Estándares
- ✓ Conflictos
- ✓ Identidad

### ➤ V2: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones:

- ✓ Trabajo
- ✓ Supervisión
- ✓ Compañeros de trabajo
- ✓ Ascenso
- ✓ Remuneración

### 1.5.1 Operacionalización

*Tabla 1*  
Operacionalización de Variables

Variables	dimensiones	Indicador	técnica	Escala
Clima organizacional	Estructura	Planificación, competencia, comunicación, recursos administrativos	Cuestionario encuesta	Escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
	Responsabilidad	Productividad, mejora, confianza, compromiso		
	Recompensa	Motivación, remuneración, apoyo social		
	Desafío	Toma de decisiones, riesgos.		
	Relaciones	Confianza, positividad, calidez, afecto.		
	Cooperación	Participación, Apoyo, Colaboración		
	Estándares	Aspiraciones, Seguridad en e trabajador		
	Conflictos	Tolerancia, control, vigilancia,.		
	Identidad	Lealtad, cohesión, espíritu de trabajo.		
Satisfacción laboral	Trabajo	Crecimiento, Responsabilidad.	Cuestionario encuesta	Escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre
	Supervisión	Ayuda técnica y social		
	Compañeros de trabajo	Armonía Social, respeto		
	Ascenso	Progreso.		
	Remuneración	Suficiencia y equidad.		

*Fuente: Elaboración propia*

## **1.6 Hipótesis de la Investigación**

### **1.6.1 Hipótesis general.**

H<sub>1</sub> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

H<sub>0</sub> No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

### **1.6.2. Hipótesis específica.**

- HE<sub>1</sub> Existe relación entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- HE<sub>2</sub> Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- HE<sub>3</sub> Existe relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

- HE<sub>4</sub> Existe relación entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- HE<sub>5</sub> Existe relación entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- HE<sub>6</sub> Existe relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- HE<sub>7</sub> Existe relación entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- HE<sub>8</sub> Existe relación entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

- HE<sub>9</sub> Existe relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

(Uribe, 2014); su investigación titulada “Factores que implican la satisfacción laboral de los médicos odontólogos en Chile”, este estudio fue realizado en la Universidad Austral de Chile, se realizó la investigación en el país de Chile, su principal objetivo fue el de determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los médicos odontólogos en Chile específicamente en la ciudad de Puerto Montt y Valdivia, para el presente estudio se utilizó una metodología basada en un tipo metodológico no experimental de un corte transversal con un diseño descriptivo, la investigación llegó a la siguiente conclusión que los médicos odontólogos de las ciudades de Puerto Montt y Valdivia muestran altos niveles de satisfacción laboral y que sobresalen los factores externos en cuanto a su comodidad que se encuentran los médicos odontólogos .

(Bustamante,2015); su investigación titulada “Caracterización del clima organizacional en los hospitales de la ciudad de Talca en Chile, la presente investigación se realizo en la Universidad de Talca en el pais de Chile, tuvo como principal objetivo caracterizar el clima organizaciona dentro de los hospitales de la ciudad de Talca, se apicaron distintos instrumentos como cuestionarios para poder obtener resultados mas certeros el cuestionario utilizo 71 preguntas divididas en 14 dimensiones que fueron aplicadas a 550 trabajadores de los dos hospitales intervenidos, los resultados que se obtuvieron fueron muy positivos, ya que la motivación laboral fue importante en la respuesta de los trabajadores a lo cual generaba buen clima laboral en sus puestos de trabajo, la responsabilidad como dimensión tambien sobresalio en cada uno de los trabajadores por lo que se deduce que los hospitales de la ciudad de Talca mantienen un correcta estructura respecto al clima organizacional de cada uno de sus trabajadores.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales.**

(Beltran,2014); su investigación titulada “ Propuesta para manejar y mejorar la satisfacción laboral en la Institución Educativa mediante la gestión del clima laboral”, el presente estudio se realizo en la Universidad Pontificia del Pacífico, la ciudad donde se realizo la investigación fue la ciudad de Lima, como objetivo principal tuvo la de diseñar nuevas estrategias para poder mejorar la gestión del clima laboral en la I.E.Santisima Virgen de la Puerta, mediante un enfoque de investigación mixto ya que utilizo enfoques



cualitativos y cuantitativos, con un diseño descriptivo, para poder verificar su instrumento cuestionario encuesta se le aplicó a los trabajadores de la Institución educativa para obtener resultado fiables respecto a clima laboral que se maneja en la I.E. Se llega a la siguiente conclusión en la investigación que las variables estudiadas diagnostican que existe un desagradable clima laboral respecto a los docentes de la I.E.Santisima Virgen de la Puerta, al igual la calidad educativa se ve afectada por un pesimo clima laboral que existe de manera constante en la presente institución, se han planteado estrategias nuevas que mediante acciones podrian mejorar y revertir dicha situación.

(Cornejo, 2014); su investigación titulada “ Analisis del clima organizacional y la satisfacción labora de los colaboradores del área de textil de la empresa Andes en Arequipa”, esta investigación fue elaborada en la Universidad Catolica de Santa Maria, y realizada en la ciudad de Arequipa y tuvo por consiguiente como objetivo principal determinar cual es la relación existente entre los principales factores criticos que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los 42 trabajadores, fue una investigación descriptiva correlacional con un corte transversal con una muestra no probabilística de 42 trabajadores. Se llevo a la siguiente conclusión que la percepción del clima organizacional se ve reflejado en bajos poccentajes a lo que se deduce que existe poca comprensión del clima organizacional en os trabajadores del área de textil de la empresa Andes en Arequipa.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Clima organizacional**

(Gan,2007); es considerado como un filtro que pasan todas las organizaciones donde se encuentran como clave el liderazgo y el saber tomar decisiones en favor de la organización, es importante conllevar un buen clima organizacional por lo mismo que conlleva a mejorar la relación trabajador empresa y se empiezan a producir reacciones positivas en beneficio de la organización.

(Tabaré, 2007); indica que los trabajadores expresan sus emociones y condiciones de trabajo de acuerdo a las actitudes que tienen las organizaciones con ellos, para ello los trabajadores toman una posición que beneficia a cada uno de ellos e indican cuán cómodos se encuentran para trabajar y de esa manera la organización empieza a producir y mejorar su productividad.

(Chiavenato,2009); todas las personas constantemente pasan por un proceso de adaptación y por diversas situaciones en sus centros de trabajo con la finalidad de satisfacer sus necesidades básicas y superiores, cuando la persona siente que puede cubrir dichas necesidades las empresas aumentan su crecimiento en todo aspecto.

### **2.2.1.1 Características del clima organizacional.**

- Las personas se sienten bien consigo mismo.
- Las personas empiezan a relacionarse de mejor manera lo que genera un mejor trabajo en equipo.
- Los trabajadores se vuelven más proactivos y son capaces de enfrentar situaciones difíciles y difultosas con total normalidad.

El clima organizacional está relacionado de manera positiva con la motivación que genera un buen ambiente laboral si los trabajadores lo saben interpretar y manejar, quiere decir que cuando los trabajadores de una organización sientan y presenten una motivación elevada se creará la satisfacción, un mejor ánimo para trabajar y mejora la colaboración del personal en la organización, mientras si existen niveles bajos de motivación lo que se producirá es que se crean barreras de frustración y poco probable que los trabajadores puedan satisfacer sus necesidades básicas y externas, generando apatía, depresión, insatisfacción, en casos muy extremos puede llegar temas de violencia y agresividad con manifestaciones.

### **2.2.1.2 Cultura y clima organizacional.**

(Palaci,2005); la influencia de la cultura y clima organizacional es fundamental para despertar la creatividad y la innovación en los trabajadores de una organización.

(King,1995); indican que existen una influencia del clima organizacional y la cultura de innovación y creatividad, despertando temas emocionales como lo es la motivación que permite tener un trabajador comprometido y fidelizado con la organización y fomentan una cultura organizacional más definida y fortalecida, mientras que si existe poca motivación en los trabajadores lo que se verifica es que existan distintos conflictos como falta de compromiso en la organización, discusiones en los trabajos en equipo lo que genera que se vea una cultura organizacional poco fortalecida la que en un futuro no podrá encontrar ni proyectar lo panificado.

(Carbajal,2013); los hechos que produce el trabajador se ven reflejados directamente en la organización son espacios psicológicos internos y externos que producen esa relación.

### 2.1.1.3. Dimensiones del clima organizacional

(Gan,2007); las percepciones del clima organizacional se deben a una gran cantidad de factores por lo que el autor propone 9 dimensiones que explican el clima organizacional que se puede vivir en distintas organizaciones:

- Estructura:

Son las políticas de la empresa y las dependencias jerárquicas que existen en ella, en ella se pueden ver reflejadas las reglas, normas y demás tema de documentación que garantice que la empresa lleva todo bajo control respecto a su personal.

- Responsabilidad:

Son las emociones de como perciben los trabajadores a la organización en cuanto a su autonomía en cuanto a su desempeño en el trabajo, se procura que los trabajadores puedan cumplir con exactitud y tiempos establecidos las

funciones encomendadas por alguna dependencia directa.

- **Recompensa:**

Se refiere al reconocimiento ya sea económico o verbal a través de un documento que le da la empresa a los trabajadores cuando realizan bien el cumplimiento de actividades ayuda a generar competencia y motivación al personal por querer siempre hacer las cosas bien.

- **Desafío:**

Son los sentimientos que cuentan los trabajadores y su capacidad para asumir retos, sin la necesidad de comprometer al personal, el trabajador siempre tiene predisposición para aceptar retos que generen autoconfianza en él y permita desempeñar la función de la mejor forma.

- **Relaciones:**

Es el desenvolvimiento personal y laboral que tiene una persona al tratar de relacionarse con

su entorno laboral lo que permite que pueda generar y mejorar las habilidades sociales y a si mismo pueda presentar un mejor desenvolvimiento en lo laboral gracias a generar un ambiente de confianza.

- Cooperación:

Es el trabajo en equipo para querer lograr el cumplimiento de algún objetivo organizacional, es un trabajo reciproco que las organizaciones necesitan para complementar equipos de trabajo con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de la empresa a largo y corto plazo.

- Estándares:

Son los niveles de productividad que quiere obtener la organización por medio de sus trabajadores, está relacionado a la producción de la empresa con el desempeño de los colaboradores.

- Conflictos:

Es saber manejar las emociones para evitar algún problema social y laboral dentro de la organización, se propone evaluar la disponibilidad de los trabajadores para encontrar soluciones a diversos problemas que se presenten en el trabajo.

- Identidad:

Es la responsabilidad y los sentimientos que el trabajador tienen con la organización la cual genera una fidelización por parte del trabajador con la empresa que genera una representatividad que conlleva a un mejor desempeño de sus labores en un determinado tiempo.

### **2.2.2 Satisfacción laboral:**

(Coaut,2004); asevera que la satisfacción laboral es el grado donde algún trabajador se ve afectado ya sea de manera positiva o negativa con la organización.



Son las respuestas de las actividades que uno realiza en su trabajo, también se ve reflejada las emociones que uno demuestra al momento de poner en practica alguna función en sus actividades laborales, el personal empieza a sentir una correcta satisfacción laboral cuando que sus condiciones y sentimiento de bienestar están articulados al trabajo.

(Shermerthorn, 2003); la satisfacción laboral son las percepciones positivas o negativas que tiene el trabajador respecto los diferentes aspectos que se pueden dar en el centro laboral.

(Robbins,2014); la satisfacción laboral se refiere a las actitudes generales que tiene una persona en su centro de labores, infiere si el colaborador goza de un nivel alto de satisfacción representara a la empresa con actitudes positivas en su campo laboral, mientras quien no se encuentre satisfecho presentara actitudes negativas y no representara cambios activos en la empresa por el simpe hecho que no se siente representado organizacionalmente.

(Ray,2012); representa importante la satisfacción laboral por dos motivos, el cual el primero dice que es un indicador de bienestar mental y psicológico que presentan los trabajadores, una persona que muestra una satisfacción en su vida general y en su vida profesional representa la productividad es por ello que factores psicológicos como el estrés influyen en verificar cuales son los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores.

### **2.2.2.1 Factores de la satisfacción laboral**

- El trabajo en sí mismo, representa el compromiso que tiene el trabajador con sus actividades o funciones laborales que permite evaluar cuales son los niveles de compromiso que tiene con su puesto laboral.
- Calidad de supervisión, se muestran los enfoques de ayuda y compromiso con la empresa para poder lograr los objetivos trazados en base a un trabajo en equipo considerado como apoyo social.
- Relaciones con los compañeros de trabajo, se caracteriza este factor como el respeto y la armonía que pueden tener los trabajadores en su lugar de trabajo gracias a ello se llegan a cumplir todos los compromisos organizacionales.
- Oportunidad de ascenso; son las motivaciones que tienen los trabajadores para ocupar un mejor cargo dentro de la empresa.
- Remuneración, son los salarios recibidos por los trabajadores lo que conlleva a esfuerzo del personal de cumplir sus labores.

## **2.3 Marco Conceptual**

### **1. Clima organizacional:**

Es la percepción que siente un trabajador en su puesto de trabajo, de acuerdo a sus condiciones, salarios, ambiente y preocupación de la empresa por satisfacer las necesidades del trabajador, ello produce un buen clima organizacional si se hace todo lo contrario generaría un pésimo clima organizacional.

### **2. Condiciones físicas del entorno de trabajo:**

Las condiciones son conocidas como el tema de infraestructura que sea idónea para trabajar, el tema de luminosidad, un ruido moderado para la concentración y la tecnología que permite al trabajador realizar más rápido sus actividades.

### **3. Confianza.**

Son las actitudes de seguridad que emite un trabajador a otro trabajador que permite hacer más fiable las actividades laborales.

### **4. Cultura organizacional.**

Son los valores, costumbres y creencias que tienen los trabajadores respecto a la empresa donde se desempeñan, se refiere a una técnica de actitudes que tienen en común un número determinado de trabajadores y las distinguen para bien.

**5. Desempeño:**

Es la capacidad que tienen los trabajadores para lograr sus objetivos en sus actividades laborales usando racionalmente todos los recursos brindados por la organización.

**6. Eficacia administrativa:**

Cumplir en sus dimensiones básicas lo que pretende la organización con resultados positivos para la empresa.

**7. Entorno institucional:**

Se refiere a las constantes relaciones institucionales que tiene la organización con otras organizaciones del mismo o diferente rubro que permite establecer alianzas competitivas en favor de ambas organizaciones.

**8. Efectividad.**

Es la capacidad de poder adquirir en un momento menor al establecido la actividad laboral a lograr, en este caso no importa el uso reducido de recursos, pero si prevalece y se caracteriza en la reducción de tiempo para conseguir los objetivos.

**9. Necesidades:**

Es un sentimiento que carece una persona en este caso un trabajador unida con el deseo de satisfacer, una vez satisfecha se puede decir que la persona se siente tranquila porque sus necesidades ya fueron cubiertas por la empresa.

**10. Organización:**

Lugar que es estructurado por normas, políticas y reglas que están diseñada para funcionar sobre distintas personas para lograr objetivos a través del trabajo en conjunto.

## **CAPITULO III:**

### **MÉTODO**

#### **3.1. Tipo de investigación**

(Sierra,2002); es un tipo de investigación aplicativo por lo mismo que ya sus parámetros y lineamientos ya han sido planteados por otros autores ya que se utilizará una encuesta para poder comprobar diversos datos para los resultados deseados por medio de la muestra no probabilística.

#### **3.2. Diseño de investigación**

(Hernandez,2014); se aplicará un diseño no experimental con un corte transversal, simplemente por ser un análisis de datos en la aplicación de encuesta en un momento establecido, cuenta con un nivel de investigación descriptivo correlacional la cual se buscará la relación de las variables con sus dimensiones obteniendo datos y resultados que permitirán hallar las hipótesis respectivas.

### 3.3. Población y muestra

Para el presente proyecto es una población finita de 26 trabajadores de la línea de ventas de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua.

*Tabla 2*  
Tienda Estilos .

<i>EDAD</i>	<i>REGION</i>	<i>TRABAJADORES</i>
<i>18- 45</i>	<i>Moquegua</i>	<i>26</i>
	<i>total</i>	<i>26</i>

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utiliza en la investigación es la encuesta ya que con esos datos se podrá verificar de manera optimizada los resultados a obtener

(Arias;2006); los instrumentos que se utilizaran para la investigación es el cuestionario que tendrá una medida ordinal por medio de la escala de Likert.

### **3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos**

Para constatar los datos de la presente investigación se utilizarán diferentes softwares como el SPSS Versión 26, para el análisis de datos también se utilizaron tablas de frecuencias, gráficos de barras, diagrama de barras y utilización del método de correlación Rho Pearson para la constatación de hipótesis.



**CAPITULO IV:**  
**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

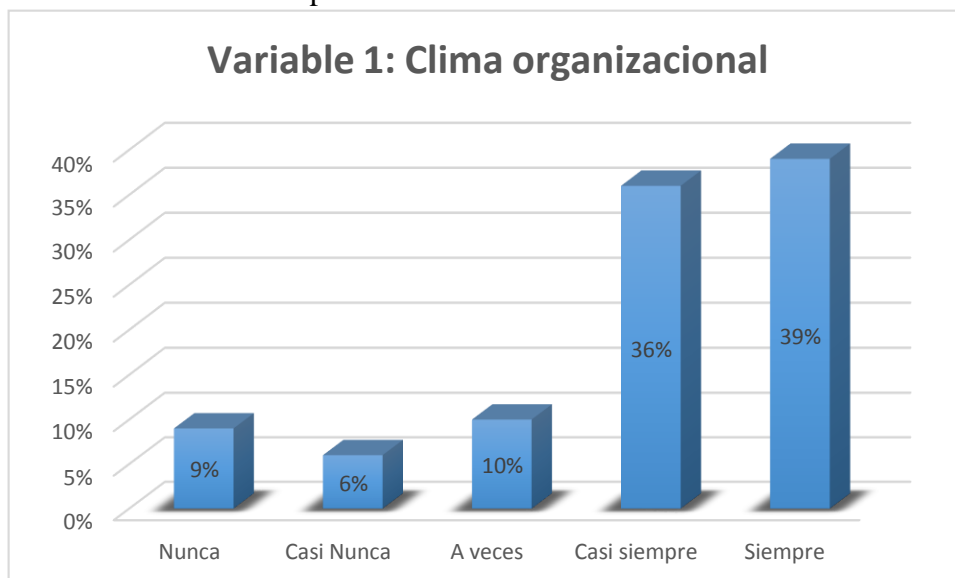
**4.1. Presentación de resultados por variable y dimensiones**

*Tabla 3*  
Variable 1 Clima organizacional

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	2	9%	9%	9%
	Casi Nunca	2	6%	6%	15%
	A veces	3	10%	10%	25%
validos	Casi siempre	9	36%	36%	61%
	Siempre	10	39%	39%	100%
	total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 1*  
Variable 1 Servicios públicos de rehabilitación.



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

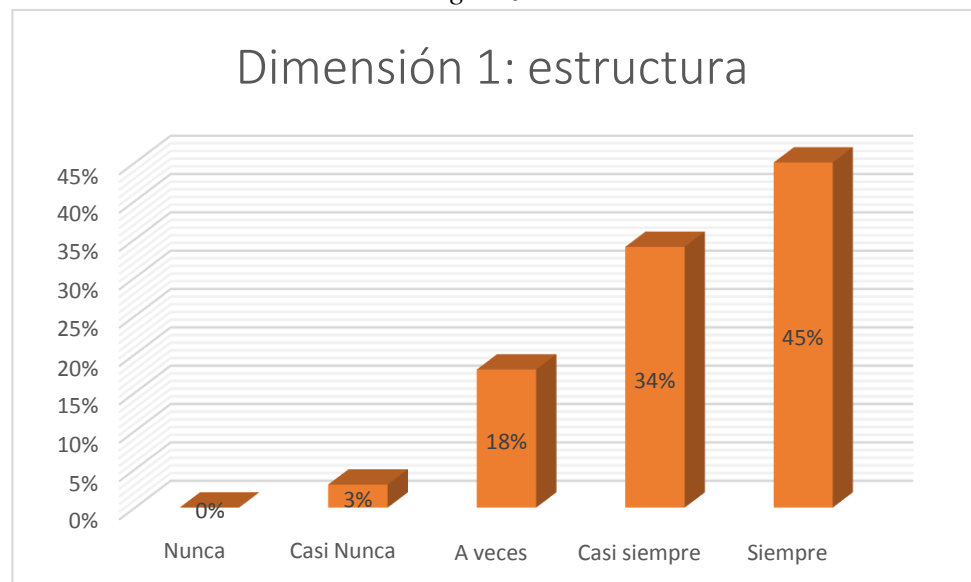
De las 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 3 y en el gráfico 1; que el 9% manifiestan que nunca han percibido un buen clima organizacional por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua, el 6% manifiestan que casi nunca han percibido un buen clima organizacional, el 10% manifiestan que a veces han percibido un buen clima organizacional, el 36% manifiestan que casi siempre han percibido un buen clima organizacional y el 39% manifiestan que siempre han percibido un buen clima organizacional por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 4*  
**Dimensión 1 estructura – clima organizacional**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	1	3%	3%	3%
A veces	5	18%	18%	21%
Casi siempre	9	34%	34%	55%
Siempre	11	45%	45%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 2*  
**Dimensión 1 Estructura – clima organizacional**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

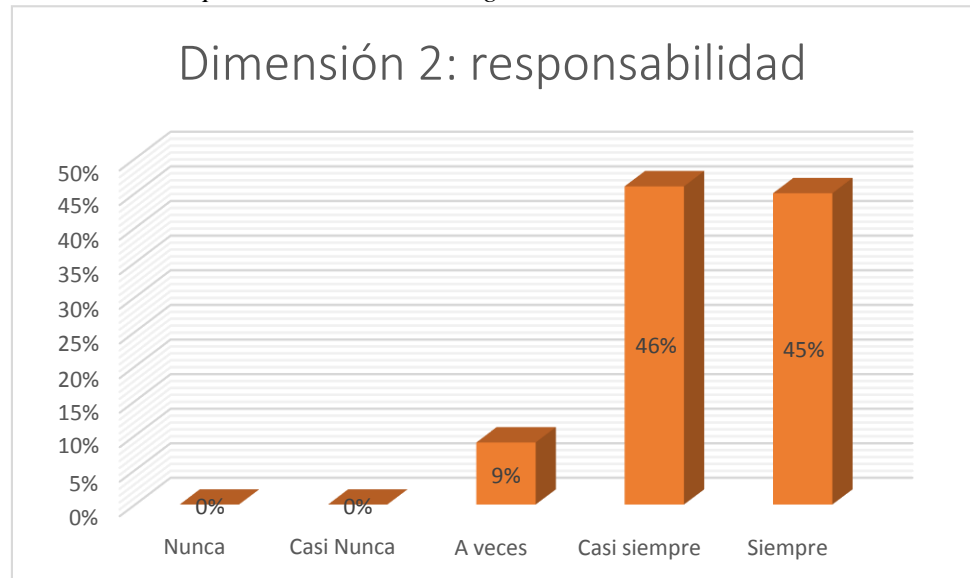
De las 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 4 y en el gráfico 2, el 3% manifiestan que casi nunca han percibido una buena estructura organizacional, el 18% manifiestan que A veces han percibido una buena estructura organizacional, el 34% manifiestan que casi siempre han percibido una buena estructura organizacional y el 45% manifiestan que siempre han percibido una buena estructura organizacional por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua..

*Tabla 5*  
Dimensión 2 Responsabilidad– clima organizacional

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	2	9%	9%	9%
validos	Casi siempre	12	46%	46%	55%
	Siempre	12	45%	45%	100%
	total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3  
Dimensión 2 responsabilidad – clima organizacional.



Fuente: Elaboración propia.

### Interpretación

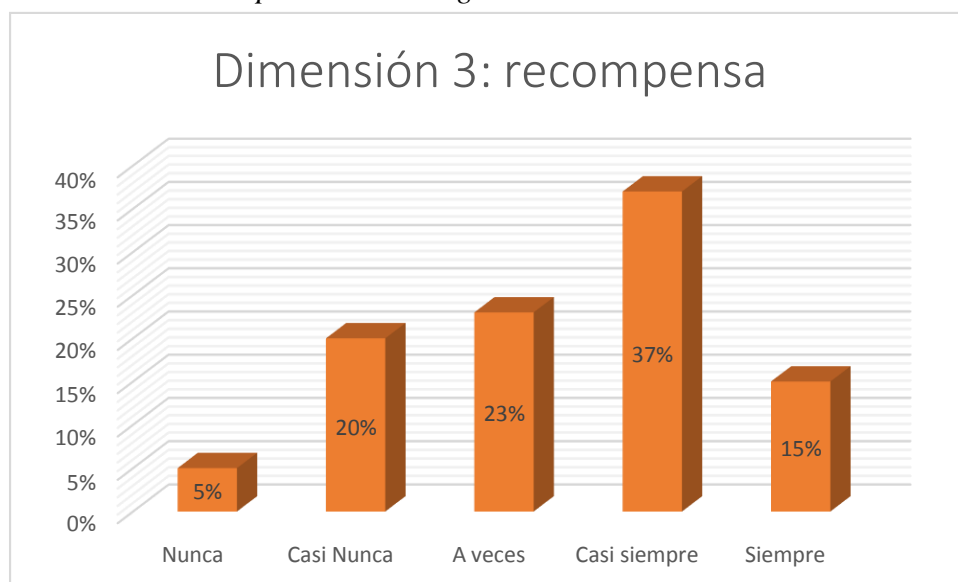
De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 5 y en el gráfico 3, el 9% manifiestan que A veces han percibido responsabilidad, el 46% manifiestan que casi siempre han percibido responsabilidad y el 45% manifiestan que siempre han percibido responsabilidad por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 6*  
**Dimensión 3 recompensa – clima organizacional**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	1	5%	5%	5%
Casi Nunca	5	20%	20%	25%
A veces	6	23%	23%	48%
Casi siempre	10	37%	37%	85%
Siempre	4	15%	15%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 4*  
**Dimensión 3 recompensa- clima organizacional**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

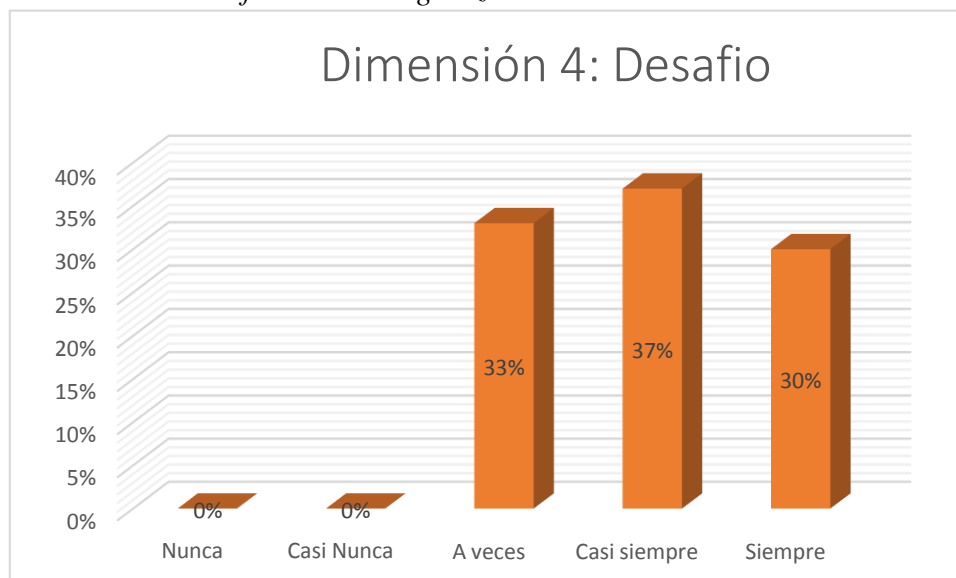
De las 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 6 y en el gráfico 4; que el 5% manifiestan que nunca han percibido recompensas por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua, el 20% manifiestan que casi nunca han percibido recompensas, el 23% manifiestan que a veces han percibido recompensas, el 37% manifiestan que casi siempre han percibido recompensas y el 15% manifiestan que han percibido recompensas por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 7*  
Dimensión 4 desafío –clima organizacional

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi Nunca	0	0%	0%	0%
validos	A veces	9	33%	33%	33%
	Casi siempre	10	37%	37%	70%
	Siempre	8	30%	30%	100%
	total	27	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 5*  
*Dimensión 4 desafío – clima organizacional.*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 7 y en el gráfico 5, el 33% manifiestan que A veces han percibido desafíos en la empresa, el 37% manifiestan que casi siempre han percibido desafíos en la empresa y el 30% manifiestan que siempre han percibido desafíos en la empresa por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.



Tabla 8

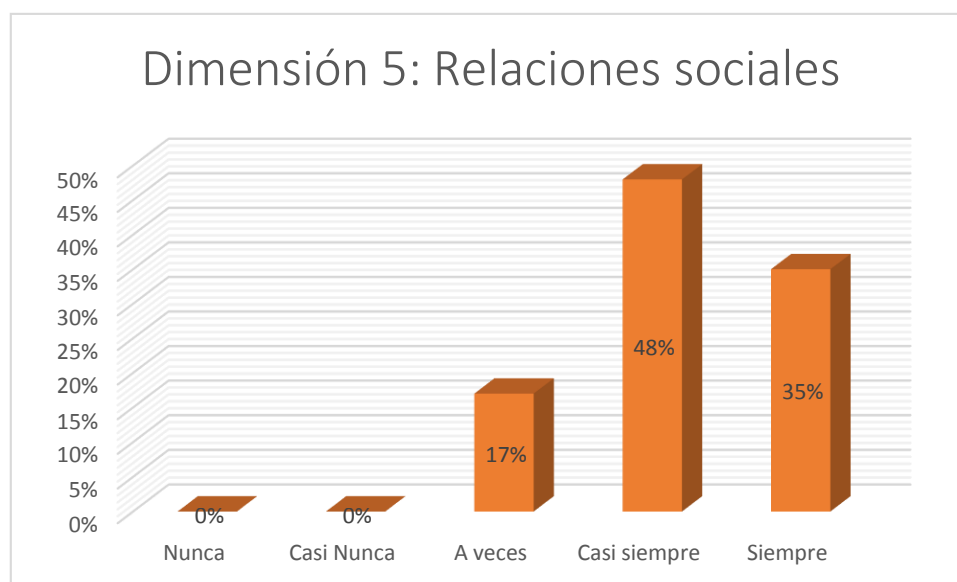
Dimensión 5 relaciones sociales – clima organizacional

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	4	17%	17%	17%
Casi siempre	13	48%	48%	65%
Siempre	9	35%	35%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

Dimensión 5 relaciones sociales- clima organizacional



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

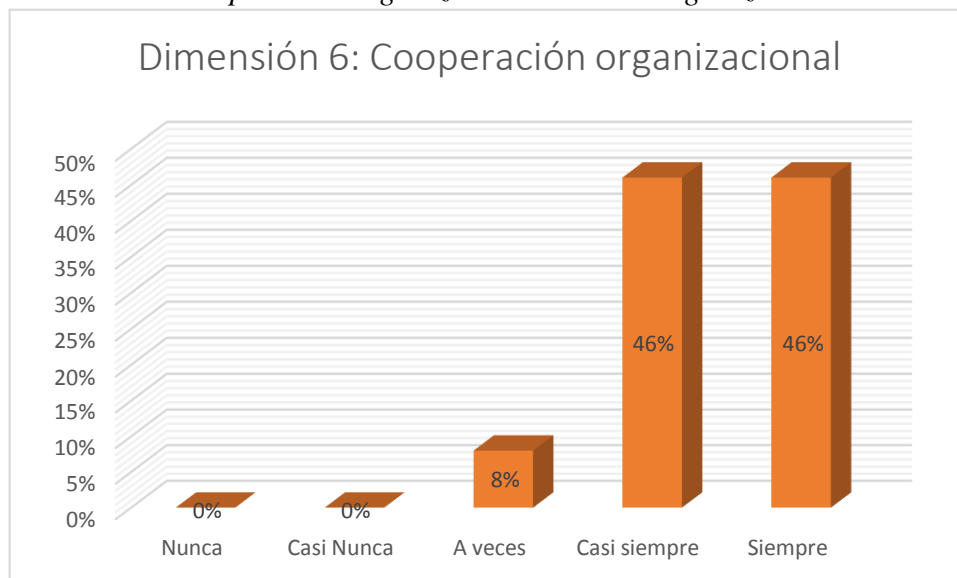
De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 8 y en el gráfico 6, el 17% manifiestan que A veces han percibido relaciones sociales, el 48% manifiestan que casi siempre han percibido relaciones sociales y el 35% manifiestan que siempre han percibido relaciones sociales por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 9*  
Dimensión 6 cooperación organizacional - clima organizacional

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	0	0%	0%	0%
	Casi Nunca	0	0%	0%	0%
	A veces	2	8%	8%	8%
validos	Casi siempre	12	46%	46%	54%
	Siempre	12	46%	46%	100%
	total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 7*  
*Dimensión 6 cooperación organizacional – clima organizacional*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 9 y en el gráfico 7, el 8% manifiestan que A veces han percibido cooperación organizacional, el 46% manifiestan que casi siempre han percibido cooperación organizacional y el 46% manifiestan que siempre han percibido cooperación organizacional por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

Tabla 10

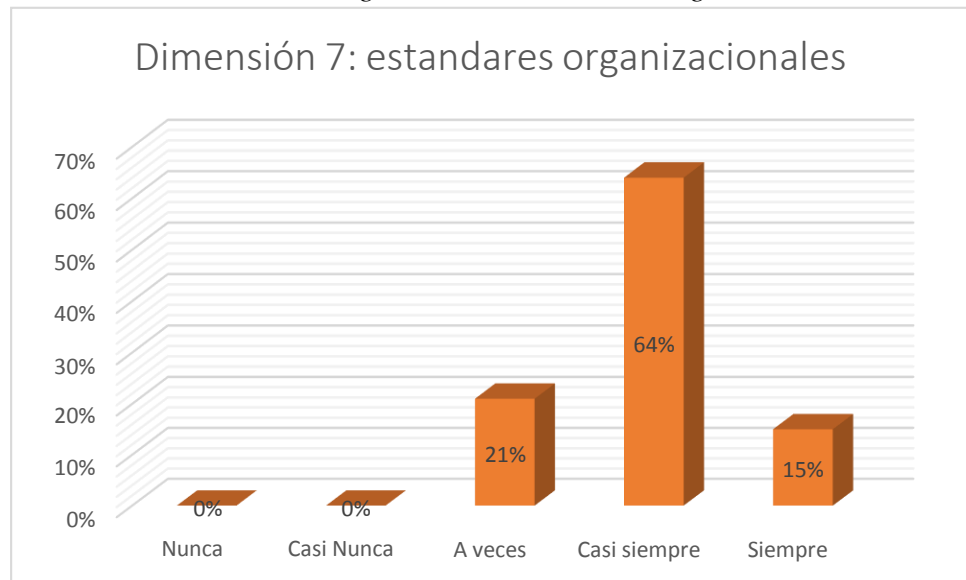
Dimensión 7 estándares organizacionales – clima organizacional

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	6	21%	21%	21%
Casi siempre	17	64%	64%	85%
Siempre	3	15%	15%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

Dimensión 7 estándares organizacionales – clima organizacional



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

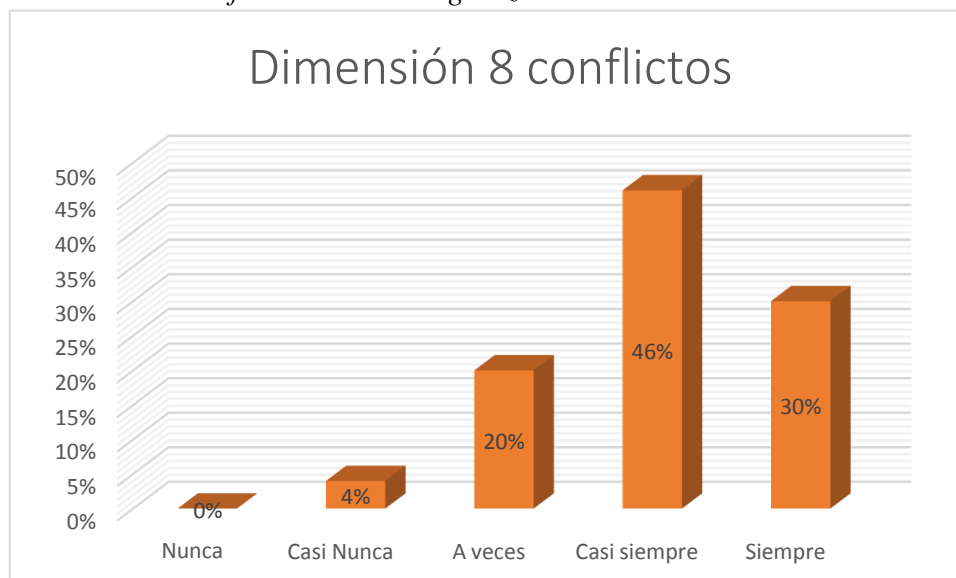
De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 10 y en el gráfico 8, el 21% manifiestan que A veces han percibido estándares organizacionales, el 64% manifiestan que casi siempre han percibido estándares organizacionales y el 15% manifiestan que siempre han percibido estándares organizacionales por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 11*  
**Dimensión 8 conflictos – clima organizacional**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	1	4%	4%	4%
A veces	5	20%	20%	24%
Casi siempre	12	46%	46%	70%
Siempre	8	30%	30%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 9*  
*Dimensión 8 conflictos – clima organizacional*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

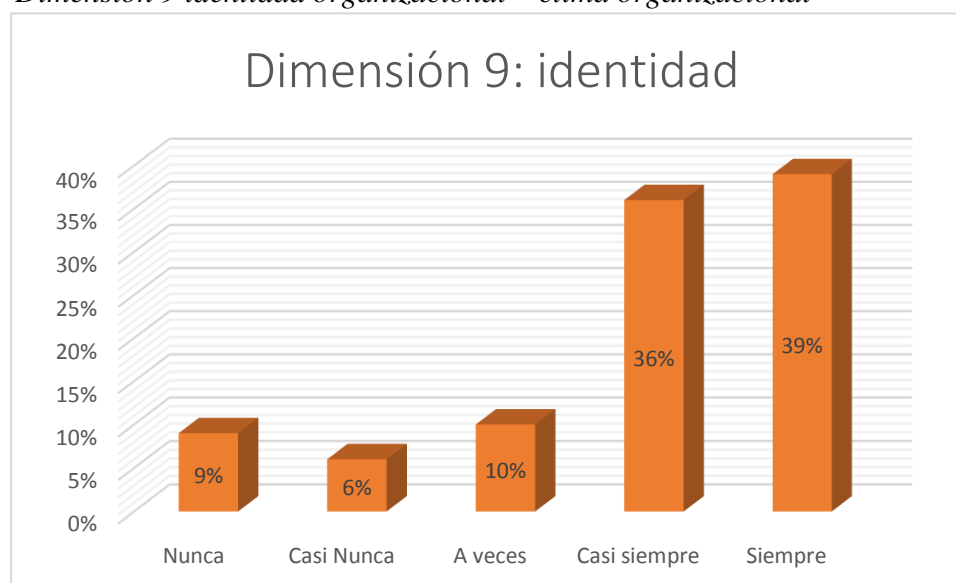
De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 11 y en el gráfico 9, el 4% manifiestan que casi nunca han percibido conflictos organizacionales, el 20% manifiestan que A veces han percibido conflictos organizacionales, el 46% manifiestan que casi siempre han percibido conflictos organizacionales y el 30% manifiestan que siempre han percibido conflictos organizacionales por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 12*  
**Dimensión 9 identidad organizacional – clima organizacional**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	2	9%	9%	9%
Casi Nunca	2	6%	6%	15%
A veces	3	10%	10%	25%
Casi siempre	9	36%	36%	61%
Siempre	10	39%	39%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 10*  
**Dimensión 9 identidad organizacional – clima organizacional**



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 12 y en el gráfico 10, el 9% manifiestan que nunca han percibido identidad organizacional, el 6% manifiestan que casi nunca han percibido identidad organizacional, el 10% manifiestan que A veces han percibido identidad organizacional, el 36% manifiestan que casi siempre han percibido identidad organizacional y el 39% manifiestan que siempre han percibido identidad organizacional por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

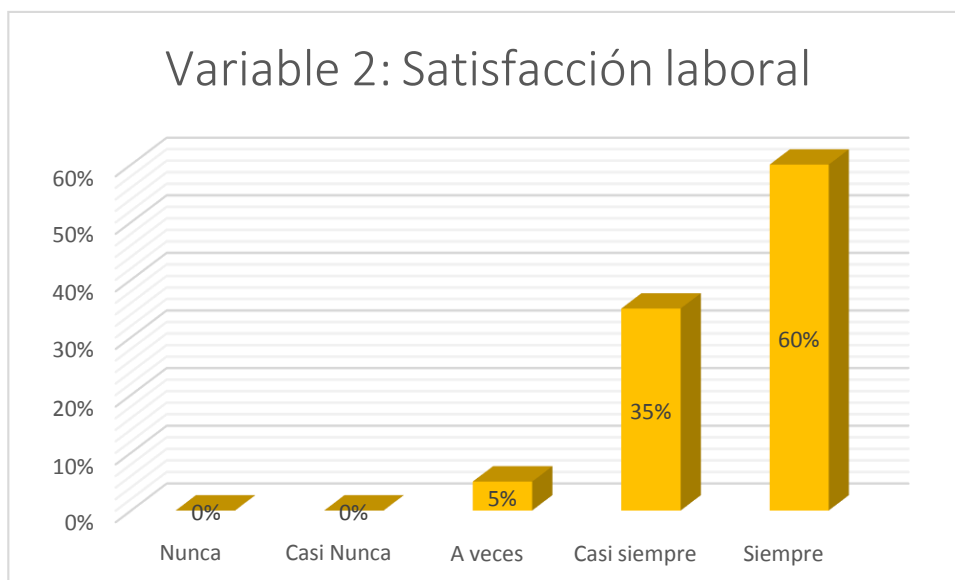
*Tabla 13*  
Variable 2 Satisfacción laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
validos	Nunca	3	11%	11%	11%
	Casi Nunca	3	10%	10%	21%
	A veces	4	17%	17%	38%
	Casi siempre	8	31%	31%	69%
	Siempre	8	31%	31%	100%
	total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 11*  
*Variable 2 satisfacción laboral*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 13 y en el gráfico 11, el 11% manifiestan que nunca han percibido satisfacción laboral, el 10% manifiestan que casi nunca han percibido satisfacción laboral, el 17% manifiestan que A veces han percibido satisfacción laboral, el 31% manifiestan que casi siempre han percibido satisfacción laboral y el 31% manifiestan que siempre han percibido satisfacción laboral por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

Tabla 14

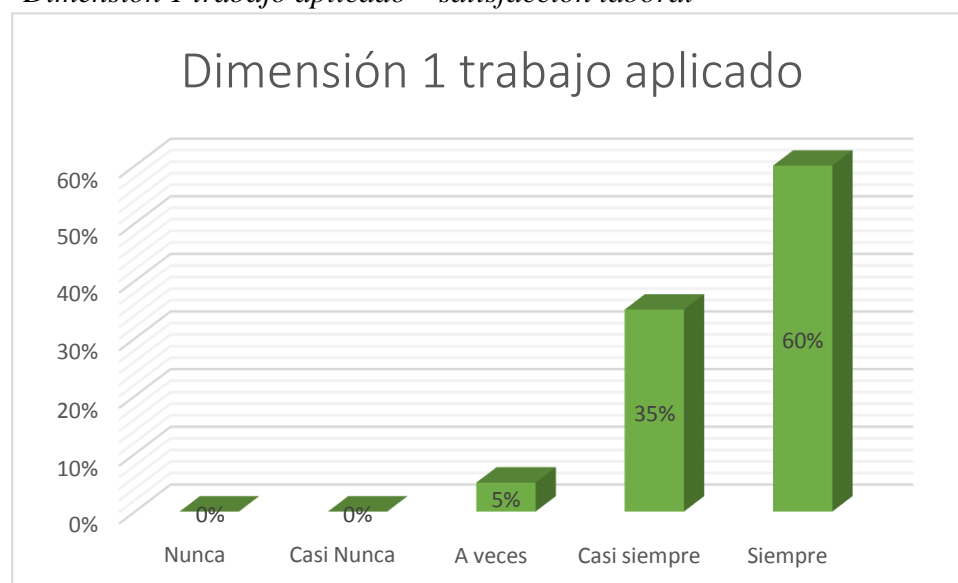
Dimensión 1 trabajo aplicado- satisfacción laboral

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	0	0%	0%	0%
A veces	1	5%	5%	5%
Casi siempre	9	35%	35%	40%
Siempre	16	60%	60%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 12

Dimensión 1 trabajo aplicado – satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

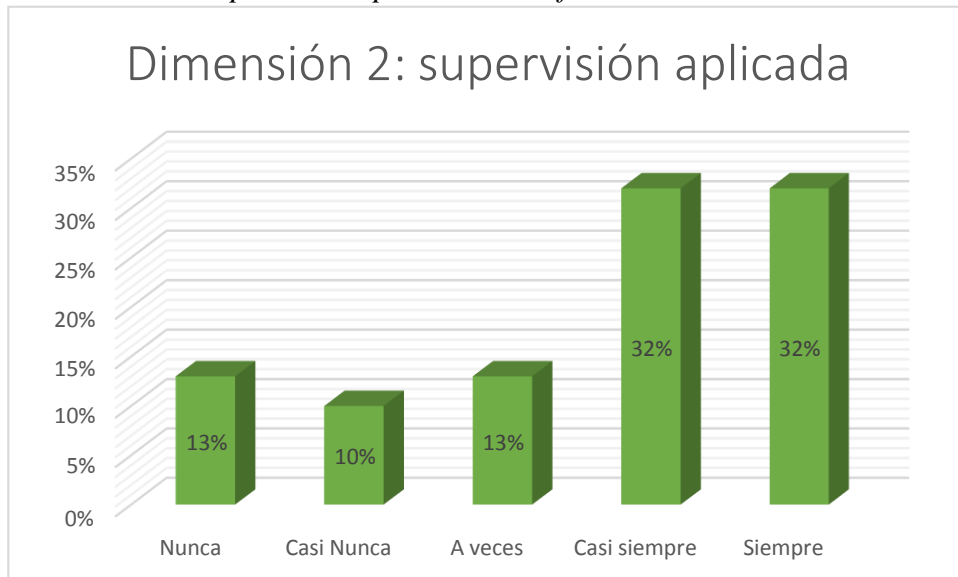
De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 14 y en el gráfico 12, el 5% manifiestan que A veces han percibido el trabajo aplicado, el 35% manifiestan que casi siempre han percibido el trabajo aplicado y el 60% manifiestan que siempre han percibido el trabajo aplicado por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 15*  
Dimensión 2 supervisión aplicada – satisfacción laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	3	13%	13%	13%
	Casi Nunca	2	10%	10%	23%
	A veces	3	13%	13%	36%
validos	Casi siempre	9	32%	32%	68%
	Siempre	9	32%	32%	100%
	total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 13*  
*Dimensión 2 supervisión aplicada – satisfacción laboral*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 15 y en el gráfico 13, el 13% manifiestan que nunca han percibido una supervisión aplicada, el 10% manifiestan que casi nunca han percibido una supervisión aplicada, el 13% manifiestan que A veces han percibido una supervisión aplicada, el 33% manifiestan que casi siempre han percibido una supervisión aplicada y el 32% manifiestan que siempre han percibido una supervisión aplicada por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

Tabla 16

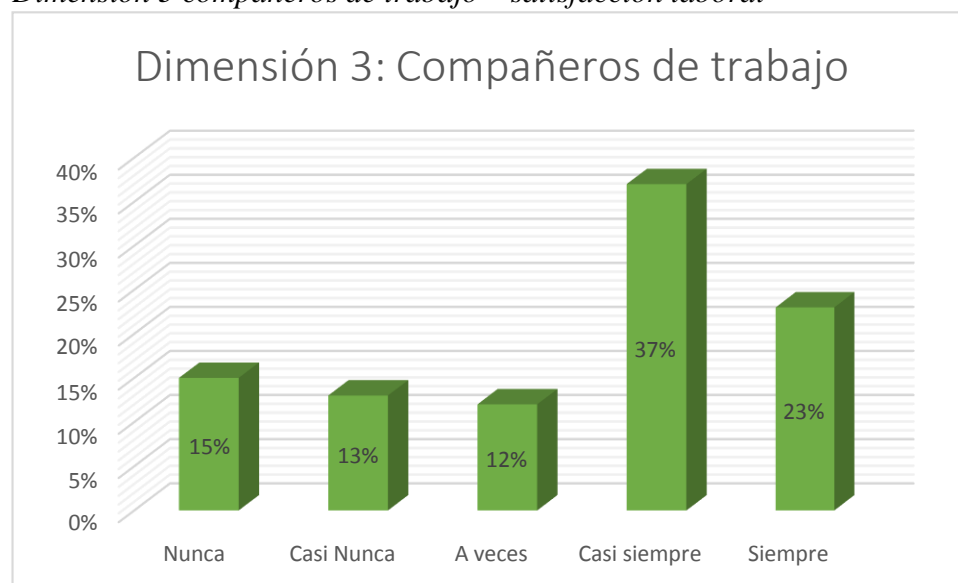
Dimensión 3 compañeros de trabajo – satisfacción laboral

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	4	15%	15%	15%
Casi Nunca	3	13%	13%	28%
A veces	3	12%	12%	40%
Casi siempre	10	37%	37%	77%
Siempre	6	23%	23%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 14

Dimensión 3 compañeros de trabajo – satisfacción laboral



Fuente: Elaboración propia.

## Interpretación

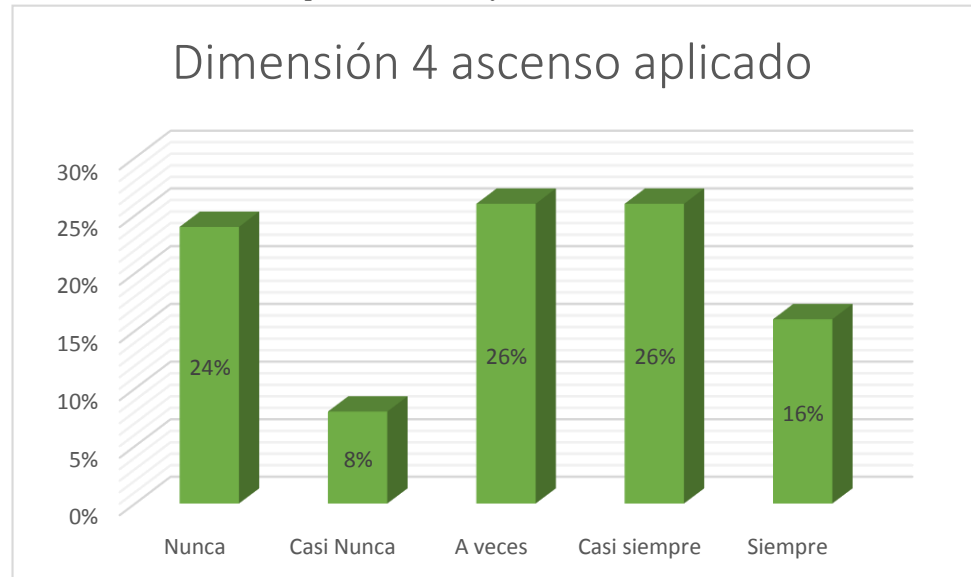
De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 16 y en el gráfico 14, el 15% manifiestan que nunca han percibido compañerismo, el 13% manifiestan que casi nunca han percibido compañerismo, el 12% manifiestan que A veces han percibido compañerismo, el 37% manifiestan que casi siempre han percibido compañerismo y el 23% manifiestan que siempre han percibido compañerismo por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 17*  
Dimensión 4 ascenso aplicado – satisfacción laboral

	alternativas	Frecuencia	%	% Valido	<u>% Acumulado</u>
	Nunca	6	24%	24%	24%
	Casi Nunca	2	8%	8%	32%
validos	A veces	7	26%	26%	58%
	Casi siempre	7	26%	26%	84%
	Siempre	4	16%	16%	100%
	total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 15*  
*Dimensión 4 ascenso aplicado – satisfacción laboral*



Fuente: Elaboración propia.

### **Interpretación**

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 17 y en el gráfico 15, el 24% manifiestan que nunca han percibido ascensos, el 8% manifiestan que casi nunca han percibido ascensos, el 26% manifiestan que A veces han percibido ascensos, el 26% manifiestan que casi siempre han percibido ascensos y el 16% manifiestan que siempre han percibido ascensos por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

*Tabla 18*

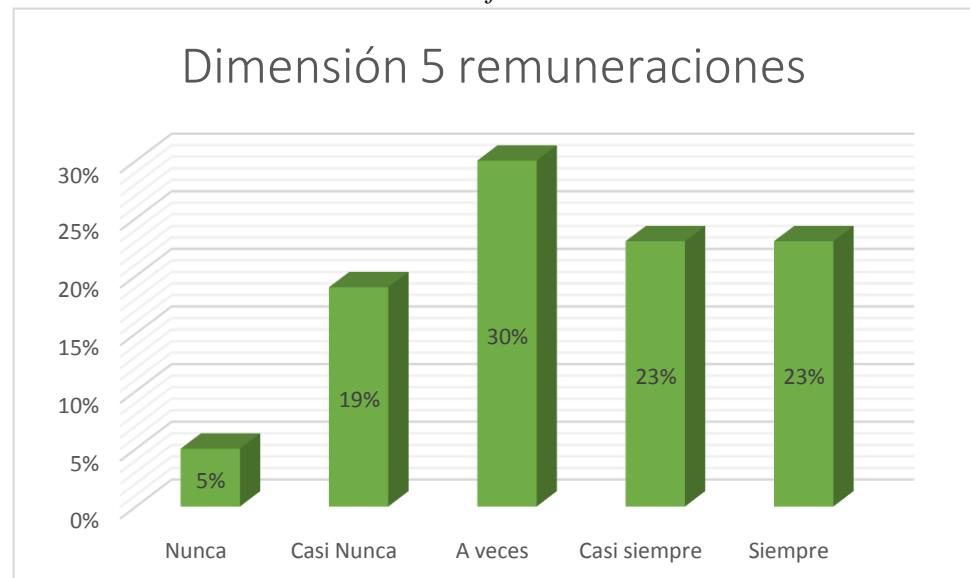
**Dimensión 5 remuneraciones – satisfacción laboral**

alternativas	Frecuencia	%	% Valido	% Acumulado
Nunca	1	5%	5%	5%
Casi Nunca	5	19%	19%	24%
A veces	8	30%	30%	54%
Casi siempre	6	23%	23%	77%
Siempre	6	23%	23%	100%
total	26	100.00%	100.00%	

Fuente: Elaboración propia

*Gráfico 16*

**Dimensión 5 remuneraciones – satisfacción laboral**



Fuente: Elaboración propia.



## **Interpretación**

De los 26 trabajadores de la cadena de tiendas Estilos Moquegua encuestados se aprecia en la tabla 18 y en el gráfico 16, el 5% manifiestan que nunca han percibido una buena remuneración, el 19% manifiestan que casi nunca han percibido una buena remuneración, el 30% manifiestan que A veces han percibido una buena remuneración, el 23% manifiestan que casi siempre han percibido una buena remuneración y el 23% manifiestan que siempre han percibido una buena remuneración por parte de la cadena de tiendas Estilos Moquegua.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### 4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**
  - $H_1$  Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  - $H_0$  No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

Con la finalidad de poder obtener los datos de la hipótesis general y específicas se realizó la prueba estadística de correlación de Pearson.

Tabla 19

Nivel de correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral

		Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,478"
	Sig. (bilateral)		0,041
Rho	N	26	26
Pearson	Coefficiente de correlación	,478"	1,000
	Sig. (bilateral)	0,041	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación

Según la tabla n°19 se visualiza como p- valor = 0.041 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### 4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H<sub>1</sub> Existe relación entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
- H<sub>0</sub> No existe relación entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 20*  
Nivel de correlación entre la estructura y satisfacción laboral.

		Estructura	Satisfacción laboral
Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,364"
	Sig. (bilateral)		0,049
Rho	N	26	26
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,364"	1,000
	Sig. (bilateral)	0,049	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°20 se visualiza como p- valor = 0.049 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### **4.2.2. Hipótesis Especifica 2**

- $H_1$  Existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- $H_0$  No existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 21*

Nivel de correlación entre la responsabilidad y satisfacción laboral.

		Responsabilidad	Satisfacción laboral
.	Coeficiente de correlación	1,000	,526"
	Responsabilidad Sig. (bilateral)		0,033
Rho	N	26	26
Pearson	Coeficiente de correlación	,526"	1,000
	Satisfacción laboral Sig. (bilateral)	0,033	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°21 se visualiza como p- valor = 0.033 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

### 4.2.3. Hipótesis Especifica 3

- H<sub>1</sub> Existe relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
- H<sub>0</sub> No existe relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 22*

Nivel de correlación entre la recompensa y satisfacción laboral.

		Recompensa	Satisfacción laboral
Rho	Coeficiente de correlación	1,000	,474"
	Sig. (bilateral)		0,045
Pearson	N	26	26
	Coeficiente de correlación	,474"	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,045	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°22 se visualiza como p- valor = 0.045 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### **4.2.4. Hipótesis Especifica 4**

- H<sub>1</sub> Existe relación entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- H<sub>0</sub> No existe relación entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.



*Tabla 23*  
*Nivel de correlación entre el desafío y satisfacción laboral.*

		Desafío	Satisfacción laboral
Rho	Desafío	1,000	,544"
	Sig. (bilateral)		0,049
Pearson	Satisfacción laboral	26	26
	Sig. (bilateral)	,544"	1,000
		N	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°23 se visualiza como p- valor = 0.049 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### 4.2.5. Hipótesis Especifica 5

- H<sub>1</sub> Existe relación entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
- H<sub>0</sub> No existe relación entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 24*  
*Nivel de correlación entre las relaciones y satisfacción laboral.*

		Relaciones	Satisfacción laboral
Rho	Relaciones	1,000	,586"
	Sig. (bilateral)		0,021
Pearson	Satisfacción laboral	26	26
	Sig. (bilateral)	,586"	1,000
		0,021	
		26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°24 se visualiza como p- valor = 0.021 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### **4.2.6. Hipótesis Especifica 6**

- $H_1$  Existe relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- $H_0$  No existe relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 25*  
*Nivel de correlación entre la cooperación y satisfacción laboral.*

		Cooperación	Satisfacción laboral
Rho	Cooperación	1,000	,624"
	Sig. (bilateral)		0,017
	N	26	26
Pearson	Satisfacción laboral	,624"	1,000
	Sig. (bilateral)	0,017	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°25 se visualiza como p- valor = 0.017 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### 4.2.7. Hipótesis Especifica 7

- H<sub>1</sub> Existe relación entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
- H<sub>0</sub> No existe relación entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 26*  
*Nivel de correlación entre los estándares y satisfacción laboral.*

		Estándares	Satisfacción laboral
.	Coeficiente de correlación	1,000	,547"
	Sig. (bilateral)		0,021
Rho	N	26	26
Pearson	Coeficiente de correlación	,547"	1,000
	Sig. (bilateral)	0,021	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°26 se visualiza como p- valor = 0.021 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### **4.2.8. Hipótesis Especifica 8**

- H<sub>1</sub> Existe relación entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
  
- H<sub>0</sub> No existe relación entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 27*  
*Nivel de correlación entre los conflictos y satisfacción laboral.*

		Conflictos	Satisfacción laboral
Rho	Coeficiente de correlación	1,000	,724"
	Sig. (bilateral)		0,001
Pearson	N	26	26
	Coeficiente de correlación	,724"	1,000
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	26	26

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación**

Según la tabla n°27 se visualiza como p- valor = 0.001 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación significativa entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

#### 4.2.9. Hipótesis Especifica 9

- H<sub>1</sub> Existe relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.
- H<sub>0</sub> No existe relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

*Tabla 28*  
*Nivel de correlación entre la identidad y satisfacción laboral.*

		Identidad	Satisfacción laboral
Rho	Identidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,541"
Pearson		N	26
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,541"
		Sig. (bilateral)	0,028
		N	26

Fuente: Elaboración propia



### **Interpretación**

Según la tabla n°28 se visualiza como p- valor = 0.028 (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05; en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que podemos afirmar que, si existe relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020.

### **4.3. Discusión de resultados**

En esta parte de la investigación se comparan los resultados que se han obtenido en el proceso de ejecución, con otros investigadores, por eso mismo la investigación ha buscado responder ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020? Para lo cual se obtuvo la afirmación de la hipótesis que el clima organizacional si se relaciona con y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020. Obteniendo su prueba de correlación de Pearson como  $p\text{-valor} = 0.041$  (sig. bilateral) el cual es inferior a 0.05 y se acepta la relación positiva, como es lo que ocurre en otras investigaciones que la mayoría llega a tener una relación mínima o altamente significativa respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral.

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.041 (sig. bilateral) establece la relación entre ambas variables.
- Existe una relación entre la estructura y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.049 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.

- Existe una relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.033 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.
- Existe una relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.045 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.
- Existe una relación entre el desafío y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.049 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.
- Existe una relación entre las relaciones y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de

correlación Rho Pearson p- valor = 0.021 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.

- Existe una relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.017 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.
- Existe una relación entre los estándares y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.021 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.
- Existe una relación entre los conflictos y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.001 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.

- Existe una relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, 2020; los resultados muestran que el cálculo del coeficiente de correlación Rho Pearson p- valor = 0.028 (sig. bilateral) establece la relación entre dimensión y variable.

### **5.1. Recomendaciones**

- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua seguir trabajando en el bienestar y mejora constante del clima organizacional y satisfacción laboral con talleres y capacitaciones con el fin de seguir mejorando la integración de sus equipos de trabajo.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, fortalecer la estructura mediante el liderazgo y planificación entre sus trabajadores fomentando la comunicación.

- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, fomentar la responsabilidad en sus equipos de trabajo, con el compromiso de generar confianza y buen espíritu de servicio.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, mejorar su sistema de motivación al personal con reconocimientos constantes y valoración de su trabajo de manera fluida.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, motivar a su personal a tomar decisiones más arriesgadas para su bien en la organización.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, mejorar sus relaciones a base de la confianza.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, fomentar la participación de los empleados en diversas actividades laborales y no laborales.

- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, ayudar a su personal a mejorar el rendimiento que tienen en el trabajo mediante diversas estrategias que sean de provecho para los trabajadores.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, generar más ambientes de inteligencia emocional para evitar conflictos entre los trabajadores de la organización.
- Se recomienda a los funcionarios y alta gerencia de la cadena de tiendas estilos en el distrito de Moquegua, fomentar la importancia de la marca para que los trabajadores se sientan más fidelizados y bien articulados con cierta fidelidad a la organización.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Balderas, L.R. (2004). *Estadística para Administración y Economía*. 7ma. Edición. México: Pearson Prentice Hall.
- Beltran Maldonado, E. A., & Palomino Llanos, M. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. Lima: Universidad del Pacifico.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Cornejo Paredes, D. A., & Giron Carrillo, R. G. (2014). *Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Teñido Textil en la Empresa Andes Yarn S.A.C – Arequipa 2014*. Arequipa, Peru: Universidad Católica de Santa María.
- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Ouc.
- Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta. Edición. México: Mc Graw Hill.
- Jimenez, D. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. España: ESIC Editorial.
- Mamani Martinez, O. W. (2018). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno 2016-2017*. Puno, Peru: Universidad Nacional del Altiplano.

- Moya, R. (2005). *Estadística descriptiva*. 2da. Edición. Lima – Perú: San Marcos.
- Quispe Pachó, M. (2017). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Docente de la Universidad Privada José Carlos Mariátegui, 2016*. Puno, Peru: Universidad Nacional del Altiplano.
- Ray Randall, J. (2012). *Psicología del trabajo*. Mexico: Pearson Educacion.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Mexico: Pearson.
- Schermerhorn, J. (2003). *Administración*. Mexico: Wiley Limusa.
- Schermerhorn, J., Coaut, J., & Coaut, R. (2004). *Comportamiento organizacional*. Mexico: Limusa Wiley.
- Serrano Orellana, B. J., & Portalanza Ch, A. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Suma de Negocios, 117-125.
- Tabaré, F. (2007). *Distribución del conocimiento escolar clases sociales, escuelas y sistema educativo en América Latina*. Mexico: El Colegio de México.
- Uribe, S. E., Ide Olivero, J., & Castro Caro, V. (2014). *Factores que explican la satisfacción laboral de odontólogos en Chile*. Revista Clínica de Periodoncia, Implantología y Rehabilitación Oral, 128-135.