

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**



**EL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCION DEL CLIENTE**  
**INTERNO DE LA TIENDA OESCHLE**  
**DE LA CIUDAD DE ICA,**  
**PERIODO 2016**

**TESIS**

**PRESENTADA POR BACHILLER**

Amar Hernandez Felix Alexander

Degregori Leon Guendy Leonela

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

**ICA – PERÚ**

**2018**

**ASESOR:**

**Dr. ALEJANDRO ALFREDO QUISPE MAYURI**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestros docentes, por compartir sus conocimientos, sus experiencias y por ser nuestros referentes en el logro de nuestros sueños.

### **DEDICATORIA:**

Esta tesis va dedicada a nuestros familiares por ser la razon mas fuerte en el logro de nuestras metas y objetivos.

## RESUMEN

El presente estudio que tiene por título: “Clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.” Tiene los siguientes elementos a considerar: El nivel de investigación utilizado fue descriptivo, porque nos permitió medir con precisión las variables de investigación individualmente. La población en estudio estuvo compuesta por 60 empleados de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica. Y por razones de accesibilidad y viabilidad en nuestro criterio como investigadores, nuestra muestra fue no probabilística y por conveniencia y se encuestó a los 60 empleados de la tienda.

Se establece que el clima laboral se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, En relación al clima laboral el 90.9% de encuestados dijo que algunas veces, el clima laboral se relaciona con la satisfacción en el trabajo y un 9.1% estableció que siempre. También se estableció que el 85% de los empleados manifestó que el jefe está disponible cuando se le necesita, un 83.3% dijo que el espacio físico es el adecuado, un 68.3% estableció que algunas veces las tareas que realiza corresponde al cargo que desempeña, un 80% indico que está satisfecho en trabajar en esta empresa, y un 66.7% dijo saber plenamente donde quiere llegar en esta empresa.

Se deduce que existen algunos aspectos que el cliente interno valora e inciden en su satisfacción personal en el trabajo. Como el diseño de la estructura organizacional: donde las tareas, las políticas, la comunicación son importantes. Las recompensas e estímulos, tomando en cuenta el reconocimiento, el cumplimiento de expectativas, las recompensas económicas. Además de la identidad institucional en relación al logro del compromiso e identificación con la empresa y con la tarea que se realiza.

**Palabras claves:** Gestión de personal, Clima laboral, Satisfacción del cliente interno.

## ABSTRACT

The present investigation is entitled: Incidence that exists between the work environment and the satisfaction of the internal customer in the store Oeschle of the city of Ica, Period 2016. The level used was descriptive, because it allowed us to accurately measure the research variables individually. The population under study is made up of 60 employees of the Oeschle store in the city of Ica. And for reasons of accessibility and viability in our criterion as researchers, our sample was non-probabilistic for convenience and the 60 employees of the store were surveyed.

It is established that the work climate is related to the satisfaction of the internal customer of the Oeschle store in the city of Ica. In relation to the work environment, 90.9% of respondents said that sometimes, the work climate is related to job satisfaction and 9.1% stated that always. It was also established that 85% of employees said that the boss is available when needed, 83.3% said that the physical space is adequate, 68.3% stated that sometimes the tasks performed corresponds to the position held, 80% indicated that they are satisfied with working in this company, and 66.7% said they know fully where they want to go in this company.

From which it follows that there are some aspects that the internal customer values and affect their personal satisfaction at work. As the proper design of the organizational structure: where tasks, policies, communication play an important role. The rewards and stimuli, where the recognition, the fulfillment of expectations, the economic rewards as well as the sanctions play a fundamental role. And also the institutional identity in relation to the commitment and identification with the company and with the task that is carried out.

**Key words:** Personnel management, working climate, internal customer satisfaction.

## INTRODUCCIÓN

La empresa moderna se orienta a la mejora de sus procesos internos, en donde el clima laboral juega un papel de gran importancia

El ambiente de trabajo de las empresas engloba las diferentes relaciones que se dan entre los diferentes participantes de la empresa y es el contexto interno en el cual los colaboradores trabajan y hacen gestión cotidianamente. El clima laboral puede constituirse en un nexo positivo en la empresa o un problema en el desempeño laboral.

En relación con el clima laboral, existen algunos aspectos internos y externos de la organización que perjudican el trabajo cotidiano, es así que los empleados identifican del entorno de trabajo de forma directa o indirecta influyendo de cierta manera en su conducta laboral y en el desarrollo de su trabajo.

El propósito del estudio fue: Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional funcional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.

Este estudio es de mucha importancia porque contribuirá con el conocimiento de algunos factores positivos y negativos acerca del clima laboral, que es un aspecto importante en la generación del bienestar en el trabajo y el rendimiento y satisfacción del cliente interno.

Este trabajo contribuirá con brindar información valiosa para poder desarrollar un clima laboral adecuado minimizando las dificultades encontradas además que esta investigación puede ser replicada en otras sucursales de esta tienda comercial.

Esta investigación fue estructurada en V capítulos, plasmados de la siguiente forma Capítulo I: El Problema contiene el planteamiento, formulación del problema de investigación, establecer los objetivos, determinar la justificación, el

propósito del estudio. Capítulo II: Marco Teórico en el cual se consideraron algunos antecedentes, bases teóricas, hipótesis y definición operacional de términos básicos. Capítulo III: Metodología de la Investigación, donde se estableció el tipo y nivel de investigación, la delimitación del área de estudio, determinación de la población y la muestra de estudio; la técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos, el diseño de recolección de datos y el procesamiento y su análisis. Capítulo IV: Análisis de los Resultados. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Y en último término se presentaron las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos respectivos.



## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
CARATULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
LISTAS	ix
LISTAS DE TABLAS	xii
LISTAS DE GRÁFICOS	xiii
LISTAS DE ANEXOS	xiv

### **CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
I.b.1 PROBLEMA PRINCIPAL	18
I.b.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	18
I.c. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
I.c.1 OBJETIVO GENERAL	18
I.c.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
I.d. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19
I.e. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN	20

### **CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO**

II.a. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
II.a.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	21
II.a.2. ANTECEDENTES NACIONALES	25
II.a.3. ANTECEDENTES LOCALES	28
II.b. BASES TEÓRICAS	30

II.b.1. CLIMA LABORAL	31
II.b.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO	38
II.c. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	44
II.c.1. HIPÓTESIS GENERAL	44
II.c.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	44
II.d. VARIABLES	45
II.d.1. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	45
II.e. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	45

### **CAPÍTULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION**

III.a. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	50
III.a.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	50
III.a.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	50
III.b. ÁREA DE ESTUDIO	50
III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	51
III.c.1. POBLACIÓN	51
III.c.2. MUESTRA	51
III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	51
III.d.1. TÉCNICAS	51
III.d.2. INSTRUMENTOS	51
III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	52
III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	52

### **CAPÍTULO IV : ANALISIS DE LOS RESULTADOS**

IV.a. RESULTADOS	53
IV.b. DISCUSIÓN	70

## **CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

V.a. CONCLUSIONES	73
V.b. RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76
PÁGINAS WEB	78
ANEXOS	80

## LISTAS DE TABLAS

<b>TABLA N° 1</b>	Estructura organizacional	53
<b>TABLA N° 2</b>	Recompensas y estímulos	55
<b>TABLA N° 3</b>	Identidad institucional	57
<b>TABLA N° 4</b>	Relaciones con la autoridad	59
<b>TABLA N° 5</b>	Desarrollo persona	61
<b>TABLA N° 6</b>	Satisfacción con el ambiente de trabajo	62
<b>TABLA N° 7</b>	La estructura organizacional según la satisfacción Del cliente Interno	65
<b>TABLA N° 8</b>	Prueba chi cuadrado	65
<b>TABLA N° 9</b>	Recompensas y estímulos según la satisfacción Del cliente interno	66
<b>TABLA N° 10</b>	Prueba chi cuadrado	67
<b>TABLA N° 11</b>	Identidad laboral según la satisfacción del Cliente interno	68
<b>TABLA N° 12</b>	Prueba chi cuadrado	68
<b>TABLA N° 13</b>	Clima laboral y satisfacción del cliente Interno	69
<b>TABLA N° 14</b>	Prueba chi cuadrado	70

## LISTAS DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N°1</b>	Estructura organizacional	54
<b>GRÁFICO N°2</b>	Recompensas y estímulos	56
<b>GRÁFICO N°3</b>	Identidad institucional	58
<b>GRÁFICO N°4</b>	Relaciones con la autoridad	60
<b>GRÁFICO N°5</b>	Desarrollo personal	61
<b>GRÁFICO N°6</b>	Satisfacción con el ambiente de trabajo	63

## LISTA DE ANEXOS

<b>ANEXO N°1</b> Matriz de consistencia	81
<b>ANEXO N°2</b> Operacionalización de las variable	82
<b>ANEXO N°3</b> Instrumentos (Cuestionarios)	84
<b>ANEXO N°4</b> Análisis de confiabilidad de instrumentos (Alfa de Cronbach)	87

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según Martínez, A. (2018) el clima laboral es entendido con el grupo de factores sociales y psicológicos que distinguen a la organización, y que afectan de directamente el rendimiento de los colaboradores. También podemos referirnos a este concepto como el ambiente de trabajo, o entorno físico así como humano, en el cual se realizan las diversas labores que se requiere al llevar a cabo un trabajo. Es relevante decir que este concepto se refiere además a la relación con los demás empleados del trabajo, como con el ambiente en sí donde se desarrollan las diferentes actividades. Entonces, podemos decir que generar buen clima de trabajo guía los empleados hacia los objetivos y los encamina a lograrlos, en oposición un mal clima crea incertidumbre en el ambiente interno de la empresa produciéndose diversas situaciones de conflictos, malestar y ocasionando un deficiente rendimiento laboral.

Estudios realizados establecen que el cociente entre los valores atribuidos a los logros proyectados sobre los logros obtenidos es un indicador de eficacia y efectividad útiles para el crecimiento de la organización y con ello el desarrollo personal. Otros estudios centran sus supuestos en el capital humano como el principal elemento de una empresa. Y señalan que el conocimiento es el indicador más importante de crecimiento y desarrollo de la organización de estos tiempos y futura. (Abreu, 2002).

#### **Problemática en tiendas Oeschle ciudad de Ica**

Oechsle es una tienda que se dedica al rubro de ventas por departamento y pertenece al Grupo Intercorp. Constituye una parte importante de este grupo empresarial, es una empresa que participa en diversos rubros como: la banca, seguros, educación y otras áreas de

producción y servicios. En esta institución se vienen presentando algunas dificultades en relación al tema de clima laboral, entre ellas tenemos:

- **Estructura organizacional.** En diversas ocasiones las tareas que realizan los colaboradores de la tienda no corresponden a las funciones que se le encomendaron, viéndose que los empleados tienen que atender el cliente, apertura de caja, reponer mercaderías y hacer algunas funciones de limpieza adicionalmente. También se aprecia que no se toma en cuenta las opiniones de ellos, y más aun se aprecia un descontento del personal por las labores que realiza, debido a que las tienen que realizar por 12 a 14 horas de trabajos diarios.
- **Recompensas y estímulos.** Se aprecia en la mayoría de los empleados, que la labor que desarrollan no le proporcionan satisfacciones porque sus expectativas son más amplias, esto se debe a que la mayoría son estudiantes que tienen estudiar y trabajar, otro grupo importante es profesional que no se han desarrollado en su campo laboral. En relación a las políticas de ascenso, solamente se considera a personal que está en el entorno del gerente de la tienda y la mayoría de empleados no tiene esta posibilidad.
- **Identidad institucional.** También se aprecia que los empleados en su mayoría no conocen los aspectos filosóficos de la organización como son la misión, visión, objetivos, este aspecto se debe a que primero la rotación de personal en la tienda es muy alta y otro aspecto es que no se les recuerda constantemente a los empleados estos aspectos, por lo tanto el nivel de identificación y compromiso con la institución es limitado.

Aspectos relevantes que afectan la satisfacción del cliente interno en la empresa de la tienda Oeschle.



## **I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **i.b.1. PROBLEMA PRINCIPAL**

¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la empresa de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016?

### **i.b.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

#### **PROBLEMAS ESPECÍFICO 1**

¿Qué relación existe entre el diseño organizacional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016?

#### **PROBLEMAS ESPECÍFICO 2**

¿Qué relación existe entre las recompensas y estímulos y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016?

#### **PROBLEMAS ESPECÍFICO 3**

¿Qué relación existe entre la identidad institucional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016?

## **I.c. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **I.c.1. OBJETIVO GENERAL**

Analizar la relación existe entre clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la empresa Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.

### **I.c.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

### **OBJETIVOS ESPECÍFICO 1**

Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICO 2**

Determinar la relación que existe entre las recompensas y estímulos y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICO 3**

Determinar la relación que existe entre la identidad institucional y desafíos y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oechsle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.

## **I.d. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

- a. Justificación Teórica.** La presente indagación sistematiza el saber teórico relacionado con las variables clima laboral, donde se tomó como referencia el diseño de la estructura organizacional, además de las recompensas y estímulos y la identidad institucional y desafíos, es decir la percepción que existe entre el clima laboral de la empresa y la satisfacción del cliente interno.
- b. Justificación Práctica.** Este estudio nos permitió primero describir algunos aspectos importantes del clima laboral que inciden en la gestión de la empresa y que nos permitan mejorar el manejo de la tienda Oeschle y por lo consiguiente mejorar.
- c. Justificación Científica.** Esta indagación reúne todos los criterios científicos y metodológicos, se realizó bajo el diseño Descriptivo transversal, lo cual nos permitió operacionalizar las variables de estudio, determinando para ello las dimensiones correspondientes y los indicadores que luego se convirtieron en preguntas de investigación

**d. Justificación Metodológica.** La utilidad metodológica de esta investigación nos permitió desarrollar e implementar los medios adecuados para la recolección de datos contextualizadas de acuerdo con la realidad de la empresa. Esto se medirá aplicando 02 instrumentos: 01 cuestionario medirá la variable independiente y otro para medirá la segunda variable o variable dependiente. De la misma manera se usó el método Inductivo, porque permite a través de observar y realizar anotaciones sobre diversos hechos relacionados al estudio de las variables, registrar datos particulares para ir a lo general o más complejo, para ello analiza, discrimina y organiza datos de interés para la indagación.

#### **I.e. PROPÓSITO DE LA INVESTIGACION**

La presente investigación tiene por finalidad, conocer la percepción del cliente interno de esta tienda comercial, que lleva por nombre Ochesle, y estudiar algunos aspectos importantes como lo son: la estructura organizacional, los incentivos y recompensas en el trabajo, además de la identificación con la tarea y con la empresa, aspectos importantes cuando se requiere lograr objetivos, y obtener mejores niveles de eficiencia, eficacia y rentabilidad del negocio. Además de orientarnos a conocer el nivel de satisfacción del cliente interno, estudio importante que podrá ser replicado en todas las otras tiendas de esta organización, y en las tiendas por departamento de la ciudad de Ica, con la intención de lograr una mejor competitividad, y poder atraer, preparar y retener al mejor capital humano.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### II.a. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

#### II.a.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

- Sierra, M. (2015). En la investigación que lleva por título: ***"El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V."***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

El propósito en esta investigación fue conocer el Clima Laboral de los empleados de la parte administrativa del Hospital Regional de Cobán, estableciendo un parámetro para el seguimiento y apoyo, y poder ser aplicado en el área donde se desarrolló la investigación. En relación a lo establecido, se utilizó a 29 elementos muestrales, entre ellas 16 mujeres y 13 varones, el instrumento usado fue el cuestionario. Teniendo en cuenta los valores obtenidos se pudo establecer que el Clima Laboral del área administrativa, es satisfactorio, puntualizando la buena comunicación y buena relación entre los compañeros, y con los jefes, lo que generaría grandes posibilidades de un fortalecimiento de las relaciones entre ellos en el corto plazo. También se establece que la comunicación vertical ascendente y descendente no es la esperada lo que no nos permite una consecución de los objetivos a mediano plazo y es necesario para desarrollar este aspecto, en relación a la remuneración del personal, se establece que ella debería mejorar, además de propiciar la oportunidad del desarrollo personal, en un entorno de superación e igualdad de oportunidades. Se proponen conclusiones y recomendaciones desarrollando estrategias relacionadas con la, en donde se propicie un clima laboral adecuado, que beneficie a otras áreas del hospital, en beneficio de los usuarios.

- Williams, L. (2013). En la investigación que lleva por título: **“Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependenciamunicipal”**. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. Méjico.

La finalidad de la presente investigación fue determinar la apreciación general acerca del talento humano y su incidencia en el clima laboral una institución municipal; en el logro de este propósito se le aplicó a 20 funcionarios una encuesta sobre clima laboral, la cual estuvo segmentada en 5 dimensiones orientadas al comportamiento organizacional, las cuales son: el liderazgo, la comunicación, la motivación, el espacio físico y el trabajo en equipo; cabe mencionar que esos procesos fueron definidos teniendo en cuenta las necesidades de la organización. Con esta investigación se pretendió establecer las fortalezas y las diferentes áreas de oportunidades, con la intención de ser consideradas y poder realizar algunos procedimientos de mejora en la entidad estatal. Se llegó a concluir que el clima laboral se halla en un 46% inmerso en un sistema colegiado, siendo su dimensión más relevante el trabajo en equipo con un 74% y dimensión de menor puntuación la motivación con un 17%. Se utilizó un diseño denominado Ex pos facto de corte transversal descriptivo.

- Venutolo, E. (2009). En la investigación que lleva por título: **“Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)”**. (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia. España.

El proceso de globalización en la economía mundial y nacional traído como consecuencia que las organizaciones vuelvan a diseñar nuevamente sus procesos internos encaminándolos la satisfacción de los clientes internos y externos, con la intención

de mejorar la participación en el mercado. Es así que numerosos estudios sobre este tema establecen la trascendencia de la gestión de personal para lograr un ambiente laboral adecuado que apoye a la mejora constante de la calidad de productos y servicios. El presente trabajo establece la manera de dónde y de qué manera incide el clima laboral en el logro de la productividad de las Pymes. Teniendo en cuenta lo amplio del tema, se decidió centrarlo en la gestión de las pequeñas y medianas empresas encargadas del servicio de transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina). Entonces, se realizó un estudio de un caso particular de empresa, complementándolo con el desarrollo de una investigación de campo de tipo no experimental, utilizando para ello herramientas para la recolección de datos cuantitativos y cualitativos entre los empleados de las empresas elegidas para el estudio. Al utilizar las técnicas como encuestas y la observación directa, se pudo establecer que los aspectos no positivos de las variables en estudio se orientan a ser muy elevados en dimensiones como la cooperación, la resolución de conflictos e identificación con los objetivos organizacionales. Esto podría ser el resultado de la aplicación de una dirección deficiente en la gestión de personas. Entonces, es posible comprobar las hipótesis planteadas.

- Astorga, L. (2009). En la investigación que lleva por título: ***“Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal”***. (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. México.

La presente investigación se orientó al estudio del clima laboral y el nivel de estrés del personal de una institución educativa. Entonces se realizó una investigación de tipo mixta, es decir cualitativa y también cuantitativa, en una escuela privada de nivel educativo básico y medio, de la ciudad de México; donde se correlacionaron las dos variables en estudio: el clima

organizacional y el estrés laboral en su fase de burnout. En la medición de esta relación se utilizó un cuestionario sobre el Clima Laboral (ECL) y el Maslach BurnoutInventory (MBI) para la medición del burnout. Se llevaron a cabo algunas pruebas estadísticas a los datos hallados, que nos permitieron determinar la confiabilidad y validez del instrumento ECL y en el caso del MBI se confirmó su confiabilidad y que contaba con la suficiente validez en dos de las tres escalas que lo componen: Agotamiento y Cinismo. En la medición se halló en la institución en estudio un clima moderadamente favorable y un nivel bajo de burnout, con un incipiente nivel de agotamiento entre el personal.

- Lozano, T. (2005). En la investigación que lleva por título: ***“Análisis del clima laboral en una organización”***. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México.  
El ambiente laboral es concebido cada día como un aspecto que nos da las posibilidades o limitaciones que percibe el colaborador para incrementar su nivel de eficiencia, por tanto, es el estudio del clima lo que ayuda a las empresas a encontrar y determinar las dificultades existentes en la organización en relación a los recursos humanos y organizativos, internos o externos, que intervienen en los procesos que conllevan a una mayor productividad en todo el sistema organizacional. En este contexto, es preciso que cada organización desarrolle el método adecuado para estudiar el clima laboral, el cual depende del objetivo principal, necesidades, funciones y la disponibilidad de recursos (dinero, tiempo, personas, software, datos disponibles, etc.) específicos de cada organización. Para la organización XYZ se utiliza como herramienta de medición una encuesta, no obstante el instrumento de recolección de datos –cuestionario–, así como la muestra son diseñados de acuerdo a los requerimientos y características específicas de la organización. El cuestionario se aplicó a 9123 empleados con representatividad a nivel de cada

una de las 88 Direcciones de las que se conforma la empresa, bajo un nivel de 95% de confianza y 5% de error. Se validó y procesó la información para obtener las calificaciones promedio por reactivo y dirección. Los resultados de la encuesta presentaron una calificación promedio del clima laboral en un rango favorable (8.22), lo cual significa que la organización cuenta con grandes fortalezas, como son el conocimiento de objetivos, funciones y responsabilidades de cada empleado por el puesto que desarrollan, el alto sentido de contribución a los objetivos de la Institución, la responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo y la disposición para enfrentar cualquier cambio que ocurra.

## II.a.2. ANTECEDENTES NACIONALES

- Castro, F. y Ramón, S. (2017). En la investigación que lleva por título: ***“Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.

Se tiene en consideración que las condiciones en las que se trabajó con un factor que influye en el accionar de los empleados de negocios de segmento exclusivo, entonces, se prueba la hipótesis de investigación. Se comprueba que en los directivos de negocios segmento exclusivo las condiciones de trabajo entregadas no son las que ellos esperaban, y esto afecta el desempeño de los empleados el cual no podría ser el esperado y el ofrecido a sus clientes. Para concluir, se determinó la influencia del clima laboral en el desempeño de los funcionarios de negocios segmento exclusivo, y se estableció que las dimensiones que tienen mayor influencia directa son la supervisión y las condiciones laborales.



- Alvarado, J. (2017). En la investigación que lleva por título: “**El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015**”. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Trujillo. Trujillo.

El Propósito de la investigación fue analizar la influencia del Clima laboral en el Desempeño del personal operativo. Se utilizó una muestra de 196 empleados de nivel medio. El diseño que se usó fue el descriptivo transaccional. El Clima organizacional se analizó tomando como referencia algunos de los criterios de la comunicación, las necesidades y la motivación, objetivos y roles, integración, liderazgo, cambios, condiciones de trabajo, satisfacción y autoevaluación; y el desempeño se evaluó mediante los criterios de trabajo en equipo, orientación a resultados, compromiso e integridad. Se estableció que el ambiente laboral en la empresa SEDALIB S.A. es bueno y que el desempeño laboral logrado se halla en un muy buen nivel, por lo que se concluye que el Clima Laboral influye de manera positiva en el Desempeño.

- González, S. y Figueroa, H. (2017). “**Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen - Colombia, 2016**”. (Tesis de Maestría). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima

El presente estudio tiene como finalidad: Determinar la incidencia del clima laboral en la satisfacción del docente en el Colegio Técnico Microempresarial El Carmen – Colombia en el 2016; para ello, se usó una investigación cuantitativa, utilizándose para ello la investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental; utilizándose la población en su totalidad para el estudio, en este caso los 90 profesores del colegio en mención, a ellos se les aplicó dos cuestionarios en la medición de las variables en estudio, utilizándose el coeficiente de

correlación Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis.

- Idrogo, M. (2015). En la investigación que lleva por título: **“Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015”**. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca. Trujillo.

El propósito del estudio fue analizar la percepción sobre el clima laboral en los empleados de una entidad universitaria, en agosto de 2015. La población estuvo constituida por 116 empleados y la muestra hallada fue de 89. Se procedió a realizar un muestreo de tipo estratificado. El instrumento que se uso fue la “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, con un nivel de confiabilidad del 0.95 Alpha de Cronbach y una validez de 0.01 (“T” de Student). Los resultados hallados nos dicen que el 34.83% de la población, aprecia el clima laboral como muy favorable, el 23.60% lo ve como muy desfavorable y el 10.11% como totalmente desfavorable. Hay dimensiones que necesitan ser modificadas, entre ellas tenemos la supervisión 13%, la comunicación 20% y las condicionales laborales 20%, resultados que nos llaman la atención a un nivel organizacional.

- Asteria, O. (2015). En la investigación que lleva por título: **“El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura”**. (Tesis de Maestría). Universidad de Piura. Piura.

El análisis del clima laboral en criterio de los docentes consultados esta en un rango que va de regular a bueno en la entidad educativa, pero se estableció que no es del todo concluyente, porque los factores más relevantes del ambiente laboral como son el reconocimiento que le brinda la comunidad educativa, tiene una tendencia entre regular a muy bajo de la misma forma el reconocimiento que reciben los docentes por parte del equipo

directivo que va de regular a bajo. Se puede decir que el clima laboral que se tiene en esta institución se caracteriza por un personal de servicio y administrativo con un bajo nivel de respeto hacia las personas y los demás miembros de esta institución, a su vez los docentes manifiestan que existe un mayor nivel de respeto entre sus colegas, entonces ellos sienten un bajo nivel de satisfacción, primordialmente con la gestión de la dirección, así un 62% manifiestan que el nivel de satisfacción está en un rango de bajo a muy bajo. Los profesores aportan en la creación de un ambiente de trabajo adecuado, a su vez los 104 que representan los padres de familia, el personal administrativo y directivo aportan mínimamente a ello, constituyéndose el clima laboral el producto de las interacciones de varios factores y algo no evaluable de manera absoluta, que es percibido de acuerdo a las circunstancias e interacciones humanas en la institución educativa.

### **II.a.3.ANTECEDENTES LOCALES**

- Guevara, S. (2015).En la investigación que lleva por título: ***“Percepción de la gestión de calidad del área administrativa y satisfacción del cliente interno y extremo del Municipio de Parcona en la ciudad de Ica, periodo 2015 ”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

Se halló que hay evidencia parcial entre la percepción de la gestión de calidad del área administrativa y la satisfacción del cliente interno y externo del Municipio de Parcona en la ciudad de Ica, periodo 2015. A un nivel de significancia de un 0.288 con un mínimo de error del 0.05, resulta ser mayor, por lo tanto no existe relación significativa entre gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno. También que la percepción sobre la gestión de la calidad utilizada en el área administrativa y la satisfacción del

cliente externo del Municipio de Parcona de la ciudad de Ica, periodo 2015. Con un nivel de significancia del 0.008, es menor al nivel mínimo de error al 5%, por lo que existe una relación significativa de la gestión de la calidad y satisfacción al cliente externo.

- Huarancca, R. (2015). En la investigación que lleva por título: ***“El clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la agencia Interbank en el Centro Comercial Plaza del Sol en la ciudad de Ica durante el período 2015”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.

El objetivo de la investigación fue analizar: la influencia que existe entre el clima laboral y la productividad de los empleados de la agencia Interbank en el Centro Comercial Plaza del Sol, en la ciudad de Ica en el período 2015. El presente estudio tomo en cuenta a los empleados cuya función está relacionada a la atención al cliente en la agencia bancaria, que son 10 empleados, entonces al ser una población pequeña se encuestaron se usó el muestreo por conveniencia. Llegándose a la conclusión que hay influencia entre el clima laboral y la productividad de los empleados de la agencia Interbank, y según la correlación hallada entre ambas variables de investigación, esta correlación fue de 0,825 la que resulta ser positiva y significativa; También se determinó que hay influencia entre el nivel de motivación y la productividad de los empleados de la agencia Interbank, y el resultado de la correlación hallada entre ambas variables fue de 0,949 la cual resulta ser positiva y significativa a un 5%. Además, hay influencia significativa entre el nivel de comunicación y la productividad de los empleados de la agencia Interbank, donde la correlación hallada entre ambas variables fue de 0,973, la cual resulta ser positiva significativa a un 5%.

- Félix, R. (2013). En la investigación que lleva por título: ***“Incidencia del liderazgo transformacional en el clima laboral, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Catalina Buendía de Pecho de Ica durante el año 2013”***. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica.  
El propósito del estudio fue analizar el nivel de relación que hay, entre el tipo de liderazgo transformacional en el clima laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Catalina Buendía de Pecho de Ica, en el año 2013. Luego de la búsqueda de información y fundamentar las bases teóricas y los antecedentes, se procedió a procesarse estadísticamente los resultados llegándose a concluir que: El liderazgo transformacional tiene relación de manera positiva y directa (0.779 valores r de Pearson) con el clima organizacional. De acuerdo a la percepción de los encuestados la administración estratégica tiene correlación positiva (0.626 valor r de Pearson) con la generación de niveles de empatía entre docentes del instituto; en cuanto al trabajo en equipo, no se relaciona de manera significativa con los niveles de Motivación que presentan los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Catalina Buendía de Pecho de Ica, durante el año 2013.

## **II.b. BASES TEÓRICAS**

### **II.b.1. CONCEPTOS DE CLIMA LABORAL**

Para Aldrich, H. &Whetten, D. (2011), el clima laboral está referido a las condiciones laborales ofrecidas en una organización, es decir un ambiente con condiciones tanto personales como laborales favorables que permitan la realización de la función de manera eficiente. Toda organización que ofrece mejores condiciones laborales percibe mejores resultados, los trabajadores se ven motivados, valorados y por consiguiente hay mayor identificación y

compromiso con la empresa. Sin embargo cuando las condiciones son adversas el trabajador se desmotiva, su nivel de producción disminuye, no hay identificación institucional, para revertir esta situación el liderazgo es un factor imprescindible en este proceso de cambio de manejo y gestión empresarial

Así mismo dice Aldrich, H. & Whetten, D. (2011), Las condiciones laborales se deben ofrecer a nivel de persona y como equipo de trabajo en la organización. En lo personal brindar condiciones que redundan en la motivación, en la identificación y compromiso con la empresa, esto podría ser: reconocimiento, capacitación, valoración por la labor realizada, etc. Como equipo de trabajo ofrecer las condiciones favorables como un espacio de interrelación laboral óptimo, que tenga las condiciones básicas y necesarias para la realización de las tareas encomendadas en el desempeño de sus funciones.

Los bajos niveles brindados como condiciones laborales desencadenan en situación que entorpecen el avance de la organización, estos podrían ser: clima poco cálido, no cercanía, desgano, rebeldía, conflictivo, y de falta de confianza.

### **II.b.1.1. TIPOS DE CLIMA LABORAL**

Afirma también Valdez, L. (2010), las condiciones que ofrecen las organizaciones pueden determinar una serie de características entre las que direccionan o dirigen las organizaciones, en función a este factor se puede hablar de los diferentes climas laborales:

#### **A. Autoritarismo**

Representan las condiciones más adversas para el manejo del recurso humano, este tipo de clima laboral

redunda en la explotación, en destacar condiciones negativas sin ningún tipo de acompañamiento, crea zozobra, desconfianza, desmotivación para realizar las funciones encomendadas.

### **B. Autoritarismo Paternalista**

Corresponde al autoritarismo en el cual se toma decisiones y tratos verticales de jefes a subordinados, estas decisiones las toman los que se encuentran en el eslabón más alto de las empresas y los que están ubicados jerárquicamente más abajo simplemente acatan, también pasa por un tema de confianza, es decir jefes que confían en algunos empleados.

### **C. Participativo o consultivo**

Da importancia a la participación de los empleados con los cuales tiene confianza, aquí también se toman decisiones a nivel alto de la empresa, pero los empleados pueden decidir sobre situaciones particulares que redunden en el bienestar de la organización, al momento de tomar decisiones importantes se toma en cuenta la satisfacción, atención de necesidades y estima de los empleados.

Esta variante de la gestión empresarial se sustenta bajo el enfoque dinámico de participación teniendo en cuenta metas comunes.

### **D. Participación en grupo**

Este es un enfoque de administración resulta ser de mayor confianza y aporte, bajo una óptica de grupo, se toma en cuenta la interrelación laboral, manejar mecanismos de comunicación más asertivos, trabajar cooperativamente, etc. Bajo este enfoque se muestra

mayor motivación de los empleados con respecto a sus niveles de producción, se cumplen los objetivos comunes, con participación colectiva, mejora los niveles de rendimiento, los niveles de confianza de jefes a empleados son más altos, se toman en cuenta las opiniones de los empleados, etc.

### **II.b.1.2. FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Álvarez, S. (2012) afirma que para que un gerente cumpla con su objetivo de insertar el cumplimiento estricto de funciones en sus trabajadores, debe motivarlos de manera permanente, ya sea con reconocimientos o con recompensas, pero sin que estas condicionen o no el compromiso que estos puedan asumir estos con la empresa. Para ello debe saber:

- Potencialidades individuales de los empleados, así como identificar sus intereses y necesidades, para que de esta manera sepa como reconocerlos y motivarlos
- Las condiciones laborales son aquellas que pueden ser positivas o negativas, si son las primeras permiten el cumplimiento de las funciones, si son las segundas entorpecen las labores personales en el objetivo común.
- La situación laboral, están relacionados a las relaciones interpersonales, colectivas del lugar donde se presta un servicio, corresponden a la parte motivacional de la organización al trabajador.

Para Álvarez, S. (2012). Identificar las potencialidades de cada trabajador permite a la organización adoptar un modelo pertinente de atención, es decir conocer sus intereses, sus necesidades, que lo motiva, etc.



También toma en cuenta las condiciones con las cuales trabaja un empleado, si se satisfacen o no con lo que necesita para cumplir con las funciones que realiza. Así mismo dice que conocer los tratos y relaciones laborales con los trabajadores es importante, esta información se puede recoger con instrumentos anónimos de tal manera que brinde confianza al trabajador para responder lo que siente y desea expresar sin ningún temor.

### **II.b.1. 3. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Universia.com (2016) lo que rinde el empleado está fuertemente relacionado con el clima laboral que lo rodea. Y los colaboradores que se sienten más contentos y satisfechos con su labor que realizan estarán más motivados, serán más eficientes y se sentirán más comprometidos con las metas de la empresa; y ello repercute positivamente en los beneficios de las organizaciones.

**a) Un espacio limpio y agradable.** El ambiente físico donde están empleados incide en su bienestar. Un entorno aseado con iluminación es confortable, más otro ambiente oscuro, y en condiciones higiénicas no adecuadas solo origina insatisfacción.

**b) El respeto entre los empleados.** Se refiere a la cordialidad y el ser compañeros de un equipo es vital para la armonía adecuada en un conjunto social. Es normal que se pueda dar algún tipo de rose, pero cuando se da lo mejor es resolver y propiciar el conflicto y solucionarlo rápidamente.

**c) Que el trabajador se sienta valorado.** A los empleados les motiva ser tomados en cuenta y que sus opiniones se escuchen. Que se reconozca su trabajo y esfuerzo del resto, esta actitud logra que el empleado se comprometa y se sienta que es valorado y pertenecer al equipo de trabajo.

**d) Empatía entre los empleados.** Es importante oír a las personas cuando te dan un consejo una orientación para lograr una mejora en la tarea. Pero si jamás se aceptan críticas u opiniones contrarias, estarás siendo un arrogante y esto creará un ambiente tenso en el trabajo.

**e) Solidaridad.** Ser solidario con los compañeros de trabajo es manera para generar energía positiva en la empresa. La solidaridad en la empresa se genera cuando los empleados perciben que están en un ambiente de cooperación.

**f) Que existan oportunidades de crecimiento.** No es posible que muchas personas puedan pasar toda su vida desarrollando la misma actividad, pero en general todos los empleados trataran de crecer en su área de trabajo. Hay otros empleados que no visualizan ni por asomo una oportunidad de crecimiento y desarrollo ellos en el tiempo logran desmotivarse y disminuirían las ganas de seguir esforzándose.

#### **II.b.1. 4. DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL**

Según el Grupo Argos (2017), para analizar el Clima institucional de una entidad pública o privada es pertinente tener conocimiento que existen factores esenciales que influyen en la conducta de los empleados, y que estos factores o dimensiones podrían ser cuantificados. Estos factores pueden ser las condiciones físicas en las que se desarrolla el trabajo, las formas de comportamiento, los sistemas de reconocimiento, la equidad y satisfacción en las remuneraciones, los planes y beneficios sociales otorgados, etc. A continuación se detallan nueve dimensiones que inciden en la creación del clima laboral óptimo y éstas son:

**a. Identidad institucional.** Este factor hace referencia al sentimiento de pertenencia hacia la organización. Esta identidad puede condicionar el nivel de compromiso de las personas con la institución y el equipo de trabajo.

**b. Recompensas y estímulos.** Es como se perciben los valores de la organización, hasta la concepción que tienen las personas sobre las recompensas que reciben con base al trabajo que se realiza.

**c. Trabajo en equipo.** Se orienta específicamente a la colaboración y el apoyo mutuo para lograr llevar a cabo proyectos exitosos. El respeto, el rol de cada persona en el equipo de trabajo, el buen trato dentro y fuera del trabajo, son factores que determinantes que influyen en la productividad de la empresa, y en la generación de un ambiente laboral óptimo.

**d. Capacitación, selección y compensaciones.** Una organización con un Clima organizacional sano, pone

especial énfasis en la formación y desarrollo de capacidades de las personas que laboran ahí. Esta dimensión nos permite medir si los integrantes de la organización están recibiendo capacitación específica para desempeñar mejor sus funciones.

**e. Liderazgo.** Esta referida a una habilidad innata que poseen los líderes para influir en los demás y para lograr las metas establecidas. Pone en tela de juicio la capacidad de aplicación del liderazgo en general (entablar el diálogo con las personas, proporcionar instrucciones precisas, etc.), y abarca todo lo relacionado a las normas, procedimientos y niveles jerárquicos en una organización.

**f. Servicio.** Se enfoca a la calidad de los servicios o productos que brinda la empresa. El propósito es determinar la opinión de las personas en relación a la calidad del servicio y el trato que da a sus Clientes internos y externos. Este factor evalúa el proceso de atención al Cliente y la satisfacción del empleado en relación al producto/servicio.

**g. Instalaciones y diseño organizacional.** El ambiente físico es un aspecto esencial del desarrollo del Clima Laboral. El diseño, la distribución y las comodidades que brinde, poseen un gran impacto en el desempeño y bienestar de las personas.

## II.b.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INERNO

Montserrat, J. (2015) la satisfacción de cliente interno, es una forma para lograr la optimización de los procesos y la generación de valor para el cliente interno. Las empresas de hoy que cada vez se orientan cada vez más a la satisfacción de sus clientes (externos). De las cuales un número importante lo hacen por exigencia es decir por tratar de forzadas, otras, aunque en menor medida, porque son conscientes que ello forma parte del camino hacia el logro de la excelencia, y porque les viabiliza el conocer al cliente para poderlo satisfacer mejor y lograr su lealtad.

Lo que no constituye una práctica constante es usar esta misma práctica, en el interior de la empresa. A esta actividad se le denomina satisfacción de cliente interno, y no creer que se refiera a la satisfacción de los empleados, también llamada como clima empresarial.

Martínez, M. (2016), en estos tiempos las organizaciones que se orientan a fidelizar los clientes de forma cada vez más creativa. Cada vez se desarrollan más herramientas que viabilizan la comunicación con ellos. Entonces es necesario saber informar sobre las actividades que realiza la organización, cuál es su factor estratégico de diferenciación, propuesta de valor creada para el cliente es importante en estos momentos.

Es fundamental capacitar y educar al cliente en los aspectos por los cuales somos una opción diferente la que ofrece la competencia, entonces es primordial prestar atención por los empleados que internamente colaboran cotidianamente en construir esas relaciones redituables, donde se benefician ambas partes y de esta manera lograr objetivos además se puedan lograr altos estándares de satisfacción que traerá como consecuencia

niveles también altos de satisfacción que los que compran los productos o servicios que vendemos.

También es importante conocer que la diferencia está en los detalles, esto es lo que marca la diferencia. Estos detalles son acciones que otorgan como muestra de afecto y consideración que nos hacen sentirse queridos e importantes a las personas. Entonces estos detalles no solamente se les deben de brindar a los clientes externos, sino también se les debe otorgar a nuestros clientes internos o empleados de la empresa.

Hay que tener en cuenta que el marketing satisface las necesidades del cliente. Establece que existen dos tipos de clientes: los clientes externos (consumidores del producto o servicio), y los clientes internos (colaboradores o empleados de la empresa). Los dos son realmente relevantes y ellos se complementan. Sabiendo que en la empresa el empleado que labora dentro ella es un cliente que debemos tenerlos satisfechos, tenemos que lograr y desarrollar ideas o maneras que conduzcan a motivar a seguir ayudándonos con la labor que desarrollan. Además es importante que el cliente se sienta comprometido.

#### **II.b.2.1. CLIENTES INTERNOS**

Según Salinas, C, (2014) es un integrante de la organización, al que se le da el resultado de un proceso anterior, llevado a cabo en la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes. Yo soy proveedor de quien recibe el producto de mi trabajo, y cliente de quien me hace llegar el resultado del suyo. La idea de Calidad, expresada como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, es de aplicación en este esquema proveedor – cliente

interno (también llamado cadena de Deming). Entonces, el proveedor interno tiene el reto de satisfacer las necesidades de su cliente interno, de la misma manera que la organización tendrá que satisfacer a sus clientes externos.

Se tiene en cuenta que los clientes internos no forzosamente puedan adquirir los productos o servicios que ofrece su empresa, esta relación que se tiene con el cliente interno juega un rol fundamental en el éxito de la empresa. Las relaciones conflictivas que se dan internamente pueden afectar de manera negativa la moral de los empleados en la empresa. La identificación de quiénes son proveedores y clientes, qué deben aportar y recibir material, información, documentos, instrucciones, y cómo, respectivamente, son elementos básicos para alcanzar la calidad. Es pertinente desarrollar todas las medidas de manera oportuna que le permitan al cliente interno expresar sus necesidades, de manera tal que queden bien establecidas las características que debe tener el producto entregado por el proveedor. Requisitos de salida y entrada, de los procesos proveedor y cliente interno, deben coincidir para que la cadena funcione adecuadamente. De otro lado, habrá que obtener la retroalimentación oportuna desde el proceso cliente para efectuar las modificaciones pertinentes.

#### **II.b.2.2.LA IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO.**

Impulsapopular.com (2016) hoy en día, las empresas tienen amplias áreas de: Administración, Sistemas, Logística, Compras, etc. que tienen que ver con un rol

fundamental para el buen desempeño de la empresa y que utilizan diferentes ratios para monitorear su gestión, pero no se acostumbra a preguntar, qué expectativas tienen respecto al servicio que reciben; se trata pues de analizar, más allá de los ratios, y determinar cuál nivel real de satisfacción de sus clientes.

El análisis de la calidad de servicio en el nivel interno es una herramienta eficiente que, además de proporcionarnos la valoración de nuestro cliente sobre el servicio que prestamos, nos permite establecer planes de mejora para todos aquellos aspectos peor valorados.

La calidad del servicio al cliente final en una empresa es el resultado de interrelacionados entre los distintos servicios a clientes internos, conocer la valoración de éstos es fundamental para desarrollar un sistema de mejora continua que garantice esa aspiración de colmar de forma permanente las expectativas del consumidor.

### **II.b.2.3. CLIENTE INTERNO Y EXTERNO EN UNA ORGANIZACIÓN**

Según Impulsapopular.com (2015). Establece que los clientes internos así como los externos de la empresa son importantes para el crecimiento y el éxito de tu negocio. Los clientes internos son los miembros de tu organización, es decir, tus empleados.

Es importante lograr motivarlos y hacerlos que se sientan orgullosos del trabajo que realizan, ya que ello les ayudará a lograr una conexión emocional con los clientes externos. Existen tres clases de clientes internos:



- Los ejecutivos.
- Los comerciales.
- Los operativos.

Los clientes externos son aquellas personas que utilizan los productos o servicios que la empresa desarrolla y produce, pero que no forman parte de tu organización. Son aquellos que proporcionan el flujo de ingresos que la empresa necesita para mantenerse y poder crecer en el mercado. Los clientes externos que están satisfechos con el producto o el servicio tienden a hacer compras repetidas, así como a recomendar a tu empresa a diferentes personas que no compran en ella. Entre los más comunes están:

- Clientes leales
- Clientes especializados en descuentos
- Clientes impulsivos
- Clientes basados en las necesidades
- Clientes errantes

En conclusión, estos tipos de clientes son realmente importantes para la empresa y no se puede descuidarse en la satisfacción de ninguno de ellos, porque dependiendo del trato que les brindes a tus empleados, esto se reflejará en el trato que ellos les den a tus clientes.

#### **II.b.2.4.DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Según Segura, R. (2010). Establece las siguientes dimensiones de la satisfacción laboral.

**a) Satisfacción con el trabajo.** Es el producto de diversas actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, y se

refieren a los factores específicos (como la empresa, el director, el supervisor, compañeros de trabajo, los sueldos y salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.).

**b) La satisfacción con el salario.** Tiene relación con lo que se percibe por el esfuerzo realizado en el desarrollo de una actividad y el sueldo percibido por esa actividad.

**c) La satisfacción con las promociones.** Abarca las oportunidades que tiene el personal en beneficio de su formación o bases de apoyo para una posterior promoción.

**d) Las relaciones con la autoridad.** La organización determina en el trabajo que se desarrolla el grado de responsabilidad, la carga laboral, las oportunidades de promoción, la cantidad de aumento y las condiciones de trabajo.

**e) Desarrollo personal.** Se relaciona con el crecimiento y desarrollo constante en lo personal y profesional de los empleados en la organización.

**f) Satisfacción con el reconocimiento.** Se refiere a las aprobaciones, elogios, y cuan loable es un trabajo ejecutado, así como también las críticas que se generan respecto a él.

**g) Satisfacción con el ambiente de trabajo.** Se relaciona a las condiciones laborales importantes y necesarias para el individuo; flexibilidad de horario, de descansos, ambientes laborales óptimos.

**h) Satisfacción con los beneficios.** Abarca diversos beneficios tales como: las pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas, los reconocimientos, las felicitaciones.

**i) Satisfacción con los compañeros.** Caracterizada por competencias entre compañeros, apoyo y amistades entre los mismos.

## **II.c. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **II.c.1. HIPÓTESIS GENERAL**

El clima laboral tiene relación directa con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.

### **II.c.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

El diseño organizacional se relaciona directamente con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2**

Las recompensas y estímulos se relacionan directamente con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

La identidad institucional se relaciona directamente con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.

## II.d. VARIABLES

### II.d.1. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

#### VARIABLE INDEPENDIENTE

##### Clima Laboral

- Nivel de percepción del diseño organizacional
- Nivel de recompensas y estímulos
- Nivel de identidad institucional

#### VARIABLE DEPENDIENTE

##### Satisfacción del cliente interno

- Nivel de relaciones con la autoridad
- Nivel de desarrollo personal
- Nivel de satisfacción con el ambiente de trabajo

### II.e. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS OPERACIONALES

- **Actitudes:** Es la forma de representar como se siente una persona.
- **Autoestima:** Se refiere a las percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos.
- **Clima organizacional:** Son las condiciones favorables que garantizan el buen desenvolvimiento e integración laboral de todos los miembros de una organización o empresa, puede estar inmerso la motivación, el reconocimiento entre otros.

- **Comportamiento individual:** Es la relación del comportamiento personal con los patrones de conducta que adoptan los individuos en las organizaciones.
- **Comportamiento Organizacional:** Se encarga del estudio que analiza el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la intención de aplicar los conocimientos que se han adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización.
- **Comportamiento:** El comportamiento es la forma de actuar que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos.
- **Compromiso con el trabajo:** Es la valoración que desarrolla la persona así misma a través de la identificación sociológica con la empresa.
- **Compromiso organizacional:** Está relacionado al grado de identificación del individuo con su institución, sus metas y objetivos.
- **Comunicación:** Es un proceso esencial en el sistema organizativo que apoya a integrar a todos los integrantes de la organización, mediante la trasmisión de mensajes en función de los objetivos de la organización.
- **Conflictos:** Esta referida a la existencia de diversas ideas, sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden llegar a generar dificultades.

- **Control:** Consiste en ajustar las operaciones que se realizan a los estándares o parámetros establecidos, su punto central es la información que se genera de retorno.
- **Cooperación:** Es la contribución que cada persona hace al logro de objetivos en común es variable y depende de las satisfacciones o insatisfacción percibidas.
- **Coordinación:** Permite tomar decisiones conjuntas sobre algunas acciones direccionadas al cumplimiento de funciones o metas empresariales, se desea que esto permita articular funciones complementarias. Garcés Fuentes
- **Desempeño:** Se refiere al desenvolvimiento del personal, identificar los niveles de producción y compromiso del trabajador con la organización, se puede identificar con la aplicación de herramientas indispensables que nos brindaran información sobre el trabajador. Bustos, Paulina y Miranda, Mauricio
- **Dirección:** Está relacionado a gerencia o administrar una organización o institución, es lo que permite direccionar los procesos internos de una empresa, generalmente está representado por alguna autoridad o administrador, que es quién vigila que todo se desenvuelva con normalidad y sin ningún contratiempo. Álvarez Valverde, Shirley (2012)
- **Disciplina:** Esta referida a la coordinación de diversas actitudes con las cuales se instruye para desarrollar habilidades, o para seguir un determinado código de conducta.
- **Estructura de la organización:** Es el diseño orientado a establecer las diversas funciones y actividades estableciendo

los deberes y responsabilidades, además de aspectos de autoridad y responsabilidad.

- **Habilidad:** Es la forma para desarrollar las diversas tareas de un puesto de trabajo.
- **Liderazgo:** Es una capacidad para poder influir en las personas para orientar sus esfuerzos hacia la consecución de resultados establecidos.
- **Motivación:** Son las ganas y el convencimiento propio para desarrollar la tarea.
- **Organización:** Se refiere a la capacidad de coordinar y estructurar eficientemente los distintos recursos que tiene una organización para el logro de objetivos.
- **Percepción:** Son las diferencias en la forma de ver las cosas por las personas, en la cual usamos nuestros sentidos.
- **Personalidad:** Son un conjunto de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia.
- **Propósito de la organización:** Es ayudar a lograr que los objetivos tengan significado y contribuyan a la eficiencia organizacional.
- **Rotación de personal:** Es el retiro voluntario o involuntario de las personas en la organización.

- **Satisfacción en el trabajo:** Es la actitud que un empleado asume respecto a su trabajo.
- **Satisfacción en el trabajo:** Es la percepción del empleado por la cantidad de recompensas que recibe por el esfuerzo que realiza.
- **Toma de Decisiones:** Consiste en evaluar diversas alternativas que nos lleven a un resultado final esperado o deseado mediante la ayuda de los grupos de trabajo.
- **Trabajador:** Es la persona que labora o presta sus servicios a otra persona, empresa u organización.



## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### III.a. TIPO Y NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

#### III.a.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó el tipo de investigación aplicada, por que busca la generación de nuevos conocimientos con aplicación directa a los problemas de la sociedad. Lozada, J. (2015).

#### III.a.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel utilizado fue descriptivo, Esta investigación aplico el enfoque Descriptivo-transversal: descriptivo, ya que se efectuó la descripción de las variables de investigación teniendo en cuenta sus dimensiones e indicadores, y transversal porque, se aplicó el cuestionario en un solo momento. Fernández y Baptista. (2003).

Siendo el Diseño el siguiente:


M: Muestra

G: Grupos de sujetos

O: Observación de la muestra

T: tiempo

T1RG1  
RG2  
O1RG3



### III.b. ÁREA DE ESTUDIO

#### - Delimitación Geográfica

La investigación se desarrolló en la tienda Oeschle, ubicada en la ciudad de Ica, la cual está ubicada en Av. San Martín N° 325.

- **Delimitación Temporal**

La indagación se hará entre los meses de Marzo a Noviembre del 2016.

- **Delimitación Social**

La indagación se hará con los clientes internos de la tienda Oeschle en la ciudad de Ica.

### **III.c. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **III.c.1. POBLACIÓN**

La población en estudio está compuesta por 60 empleados de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.

#### **III.c.2. MUESTRA**

Por las siguientes razones: accesibilidad y viabilidad en nuestro criterio como investigadores, nuestra muestra será no probabilística por conveniencia y está representada por 60 empleados de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016, elegidos bajos los criterios descritos.

### **III.d. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

#### **III.d.1. TÉCNICAS**

En la recolección de datos se utilizó la encuesta, el análisis bibliográfico, este análisis de la bibliografía existente acerca de las variables de investigación nos permitió elaborar y estructurar el marco teórico.

#### **III.d.2. INSTRUMENTOS**

Se aplicaron 02 cuestionarios para la recolección de datos de la muestra de estudio, 01 medió el clima laboral y el otro la satisfacción del cliente interno.

### **III.e. DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Primero se realizó una búsqueda de información relacionada con el tema de investigación, preguntando en la tienda hacer del clima laboral, y revisando la literatura existente. Luego se realizó una prueba piloto para probar el cuestionario en condiciones reales posteriormente se realizó el trabajo de campo y se aplicó los cuestionarios y recabar la información pertinente.

### **III.f. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

- a) Recopilados los datos de las encuestas, se realizara el análisis y discriminación de datos obtenidos.
- b) Se construirán los gráficos y tablas estadísticos haciendo uso del software SPSS 22.
- c) Se realizará el análisis de las tablas y gráficos obtenidos.
- d) Se analizarán y discutirán los resultados hallados.
- e) Se plantearan conclusiones recomendaciones

## CAPÍTULO IV : ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### IV. a. RESULTADOS

**TABLA N° 01:**

**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.**

Preguntas	Nunca		Algunas veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%
1. ¿Tu jefe está disponible cuando se le necesita?	0	0	9	15	51	85
2. ¿En esta organización se propicia la toma de decisiones para realizar su propio trabajo?	0	0	19	31.7	41	68.3
3. ¿Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce?	0	0	41	68.3	19	31.7
4. ¿Las políticas y normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados?	0	0	22	36.7	38	63.3
5. ¿La comunicación con su superior inmediato y con sus compañeros es efectiva?	0	0	17	28.3	43	71.7
6. ¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus ideas y opiniones?	0	0	40	66.7	20	33.3
7. ¿Participa usted en la toma de decisiones sobre la marcha institucional?	0	0	23	38.3	37	61.7
8. ¿Las políticas y normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados?	0	0	24	40	36	60
9. ¿Le agrada la labor que realiza?	0	0	29	48.3	31	51.7
10. ¿El espacio físico donde trabaja es adecuado?	0	0	10	16.7	50	83.3

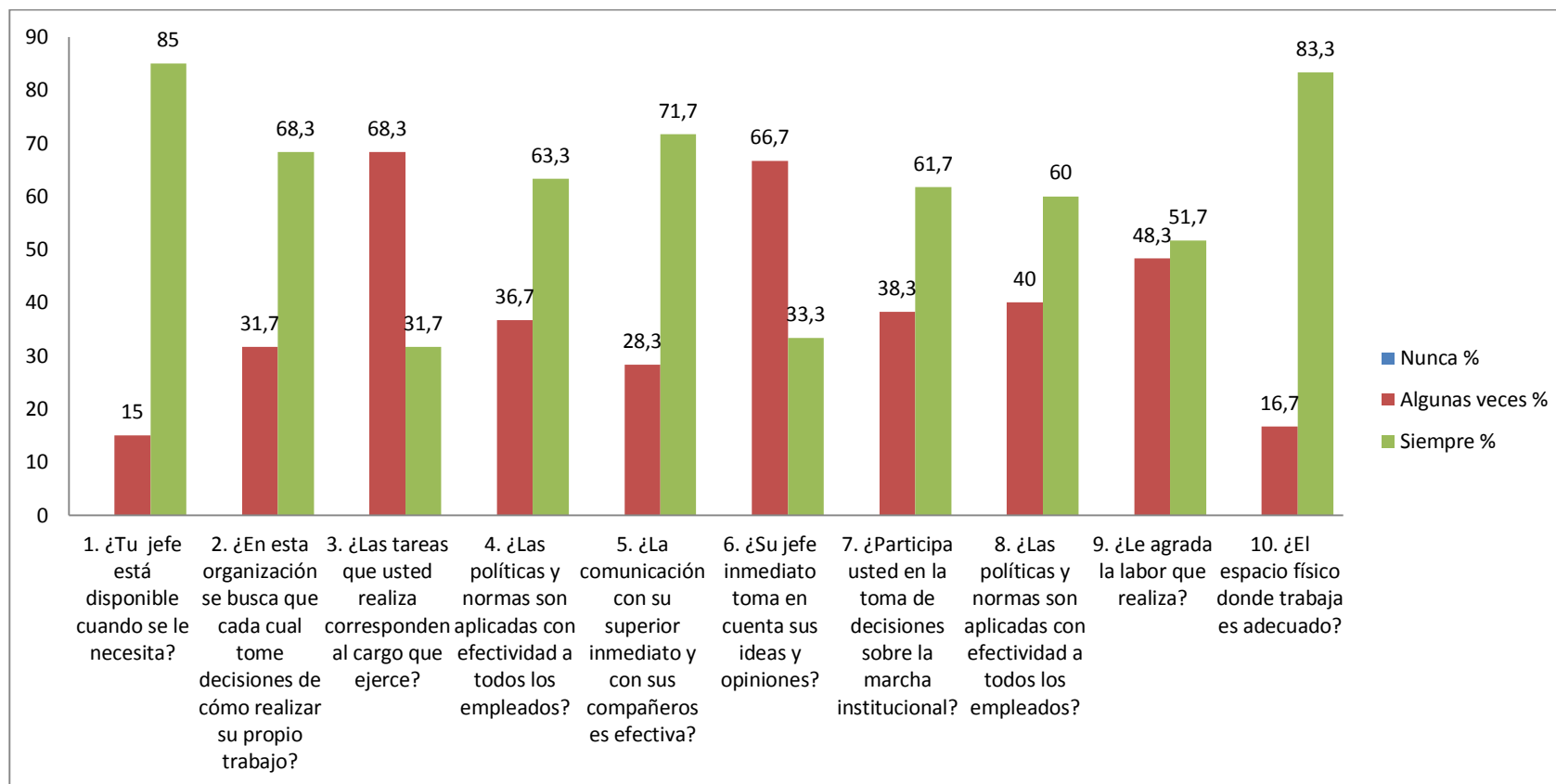
Fuente: Encuesta desarrollada  
 Autor: Elaboración de los tesisistas

### Interpretación

En la Tabla N° 01, se puede apreciar lo siguiente: En relación a la dimensión percepción de la identidad institucional, un 85% (51/60) de los consultados manifiestan que siempre su jefe está disponible cuando se le necesita, en tanto que 83.3% (50/60), respondieron que el espacio físico donde trabaja es adecuado, un 68.3% (41/60) indica que en esta organización se propicia la toma de decisiones para realizar su propio trabajo.

## GRÁFICO N° 01

### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: tabla N° 1  
 Autor: elaboración de los tesisistas

**TABLA N° 02****RECOMPENSAS Y ESTÍMULOS**

	Nunca		Algunas veces		Siempre	
	N°	%	N°	%	N°	%
11. ¿Recibes reconocimiento formal por tu buen desempeño en esta empresa?	0	0	25	41.7	35	58.3
12. ¿Tu esfuerzo es valorado al desempeñar eficientemente tus funciones?	0	0	22	36.7	38	63.3
13. ¿El trabajo que realizas te proporciona satisfacciones según tus expectativas?	0	0	20	33.3	40	66.7
14. ¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	0	0	24	40	36	60
15. ¿En esta empresa reciben recompensas económicas por una labor destacada?	0	0	29	48.3	31	51.7
16. ¿Existe alguna forma de reconocimiento de los jefes por cumplimiento eficiente de metas u objetivos institucionales?	0	0	22	36.7	38	63.3
17. ¿En esta empresa reciben los trabajadores por su labor destacado resoluciones o incentivos?	0	0	24	40	36	60
18. ¿Trabajas con satisfacción en esta empresa?	0	0	12	20	48	80
19. ¿En esta empresa, los que se esfuerzan tienen oportunidades para hacer carrera?	3	5	25	41.7	32	53.3
20. ¿Has recibido felicitaciones por tu labor en esta empresa?	0	0	22	36.7	38	63.3

Fuente: Encuesta desarrollada  
 Autor: Elaboración de los tesisistas

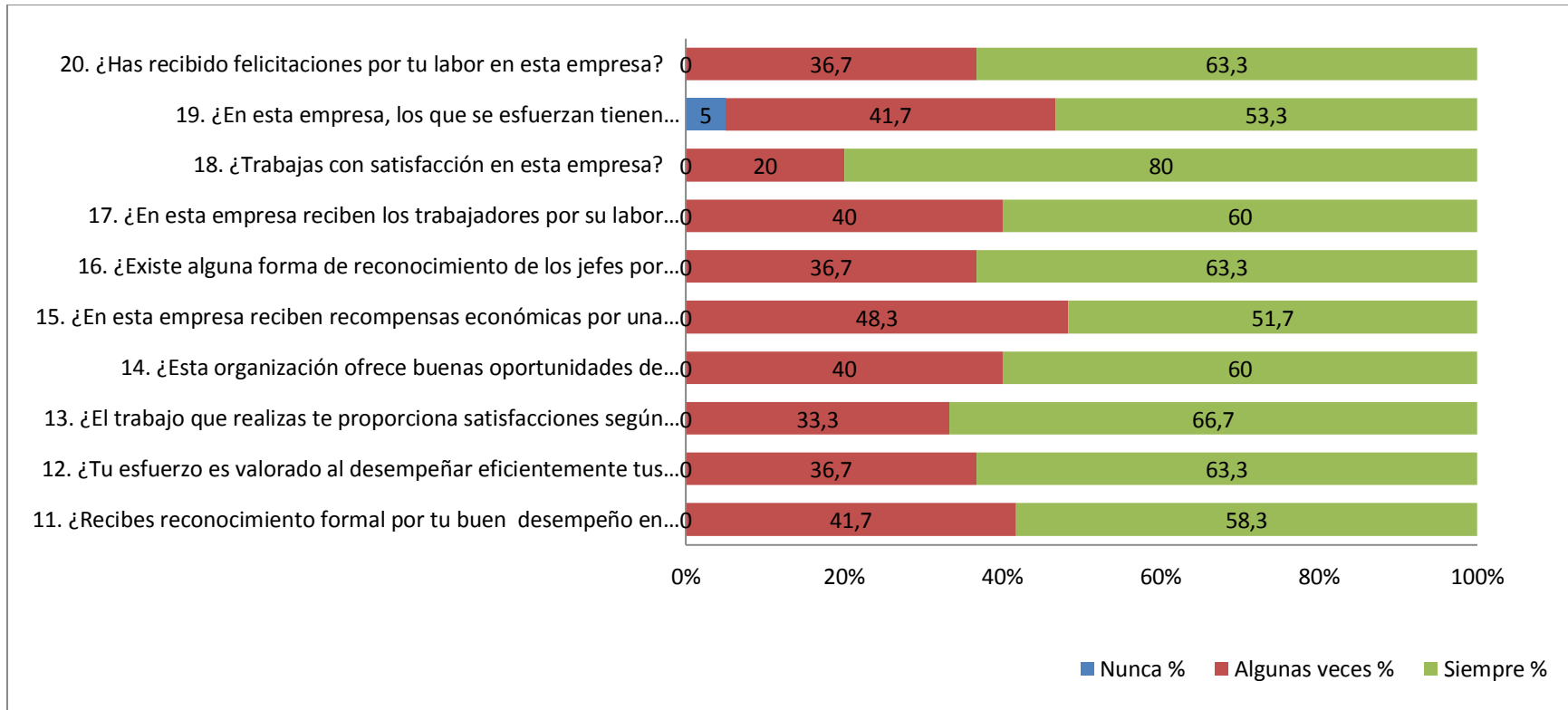
**Interpretación**

En la Tabla N° 02, se puede apreciar lo siguiente: En relación a la dimensión recompensas y estímulos, un 80% (48/60) señala que, siempre trabaja con satisfacción en esta empresa, un 66.7% (40/60) expresó que, el trabajo que realiza le proporciona satisfacciones según tus expectativas.

**GRÁFICO N° 02**

**RECOMPENSAS Y ESTÍMULOS**

Fuente: Tabla N° 2  
 Autor:  
 Elaboración de los tesisistas



**TABLA N° 03****IDENTIDAD INSTITUCIONAL**

	Nunca		Algunas veces		Siempre		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
21. ¿Te identificas plenamente la Visión de esta empresa?	0	0	25	41.7	35	58.3	60	100
22. ¿Te identificas con los objetivos esta empresa?	0	0	20	33.3	40	66.7	60	100
23. ¿Estás dispuesto a sacrificar tu interés personal por tu empresa?	0	0	29	48.3	31	51.7	60	100
24. ¿Inviertes tu tiempo libre para realizar actividades en provecho de la empresa?	0	0	24	40	36	60	60	100
25. ¿Consideras que esta empresa utiliza los recursos humanos y materiales para ser una empresa de calidad?	3	5	25	41.7	32	53.3	60	100

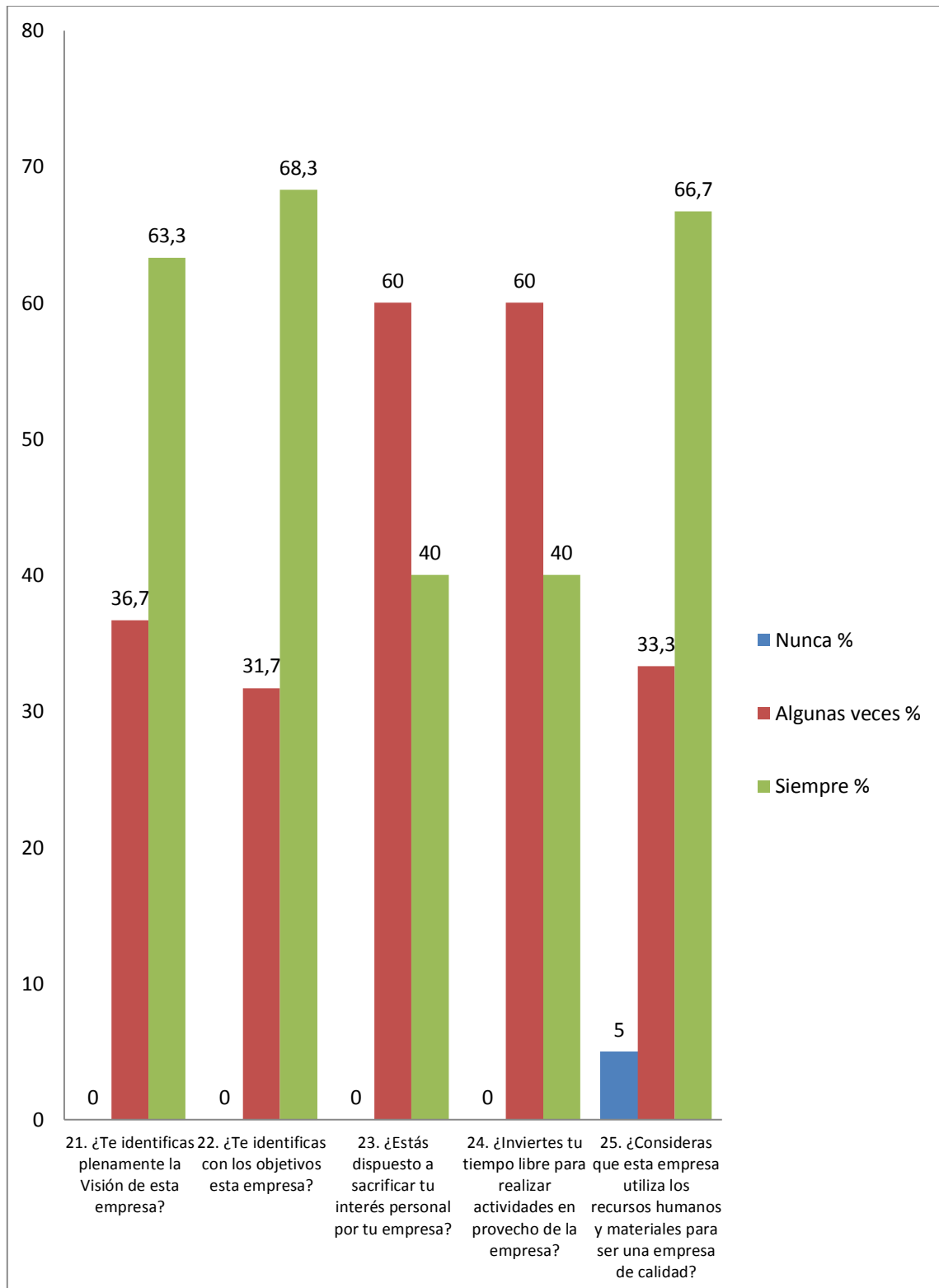
**Interpretación**

En la Tabla N° 03, se puede apreciar lo siguiente: En relación a la dimensión identidad institucional, el 66.7% (40/60) establece que conoce plenamente a dónde quiere llegar en esta empresa, un 60% (36/60) manifiesta que Invierte su tiempo libre para realizar actividades en provecho de la empresa.



### GRÁFICO N° 03

#### IDENTIDAD INSTITUCIONAL



Fuente: Tabla N°3  
Autor: Elaboración de los tesisistas

**Variable dependiente:**

**TABLA N° 04**

**Relaciones con la autoridad**

	Nunca		Algunas veces		Siempre		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1. ¿Te identificas con la visión y misión empresa?	0	0	22	36.7	38	63.3	60	100
2. ¿Te identificas con los objetivos que debo alcanzar?	0	0	19	31.7	41	68.3	60	100
3. ¿En esta empresa el estilo de liderazgo es el adecuado?	0	0	36	60	24	40	60	100
4. ¿Le agrada la forma de comunicarse con las autoridades?	0	0	36	60	24	40	60	100
5. ¿Existe una comunicación horizontal entre todos los que laboramos en la empresa?	0	0	20	33.3	40	66.7	60	100

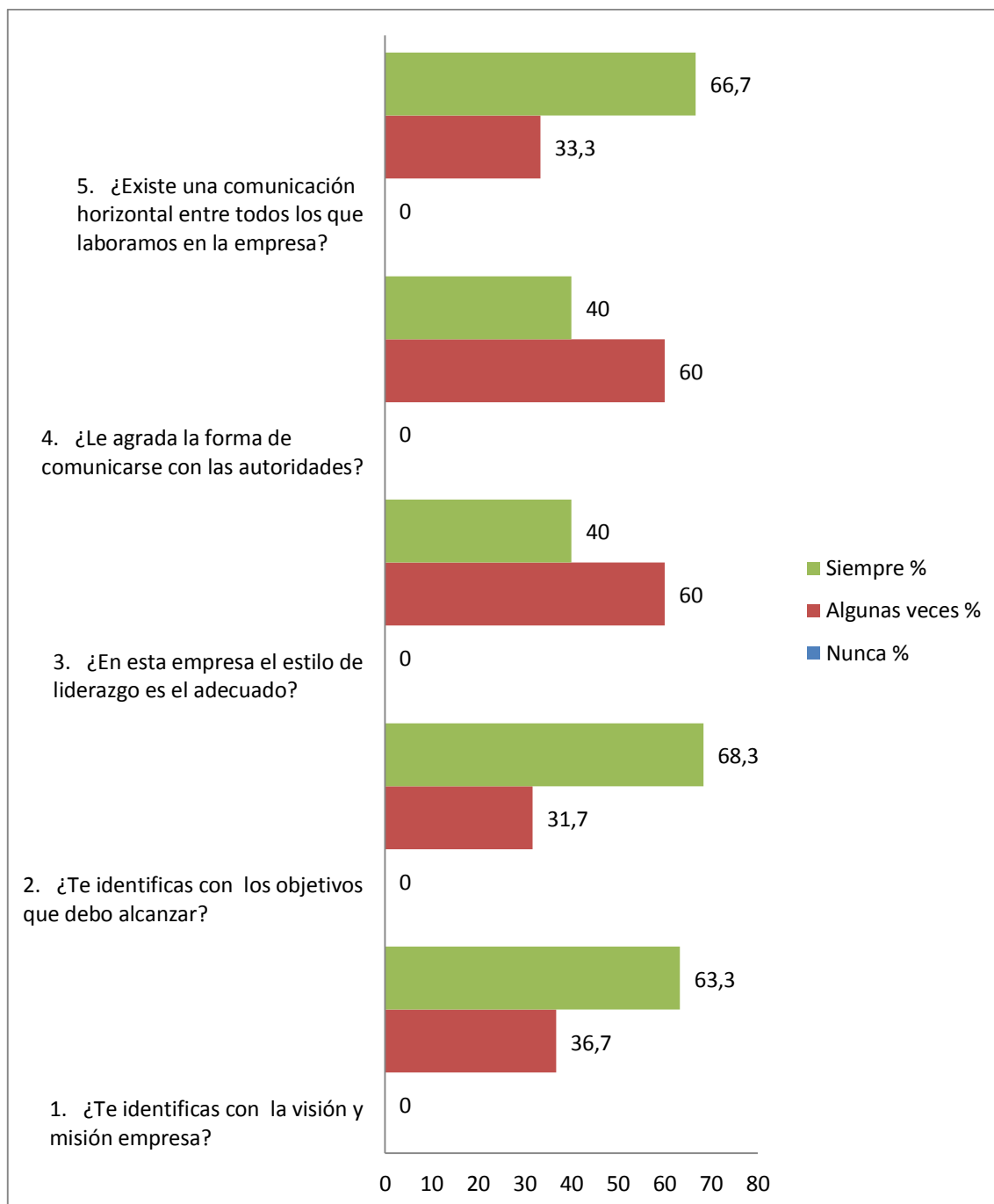
Fuente: Encuesta desarrollada  
Autor: Elaboración de los tesisistas

**Interpretación**

En la Tabla N° 03, se puede apreciar lo siguiente: En relación a la dimensión relaciones con la autoridad variable dependiente satisfacción de cliente interno un 68.3% (41/60) señala como siempre que se identifica con los objetivos institucionales, un 66.7% (40/60), precisa como siempre le agrada la forma de comunicarse con las autoridades.

## GRÁFICO N° 04:

### Relaciones con la autoridad



Fuente: Tabla N°4

Autor: Elaboración de los tesisistas

**TABLA N° 5**

**DESARROLLO PERSONAL**

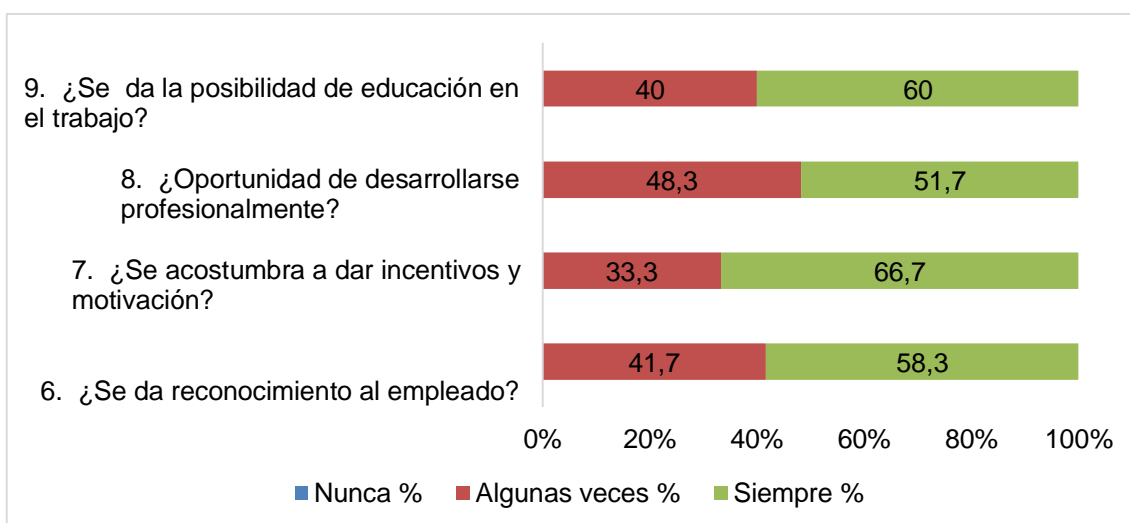
Preguntas	Nunca		Algunas veces		Siempre			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
6. ¿Se da reconocimiento al empleado?	0	0	25	41.7	35	58.3	60	100
7. ¿Se acostumbra a dar incentivos y motivación?	0	0	20	33.3	40	66.7	60	100
8. ¿Oportunidad de desarrollarse profesionalmente?	0	0	29	48.3	31	51.7	60	100
9. ¿Se da la posibilidad de educación en el trabajo?	0	0	24	40	36	60	60	100

**Interpretación**

En la Tabla N° 05, se puede apreciar lo siguiente: En relacion a la dimension desarrollo personal, un 66.7% manifesto que siempre se acostumbra a dar incentivos y motivación, un 58.3% dijo que siempre se da reconocimiento al empleado.

**GRÁFICO N° 05:**

**DESARROLLO PERSONAL**



Fuente: Tabla N°6  
 Autor: Elaboración de los tesisistas

**TABLA N° 06****SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE DE TRABAJO.**

		Nunca		Algunas veces		Siempre		N°	%
		N°	%	N°	%	N°	%		
10.	¿Me siento contento en trabajar con mis compañeros de trabajo?	0	0	22	36.7	38	63.3	60	100
11.	¿Me motiva trabajar con personal competente?	0	0	19	31.7	41	68.3	60	100
12.	¿La infraestructura garantiza un ambiente propicio para el trabajo?	0	0	42	70	18	30	60	100
13.	¿Existen espacios físicos en la empresa para una buena organización laboral?	0	0	27	45	27	33	60	100
14.	¿Las relaciones entre el personal en la empresa se realiza en un clima de respeto y empatía?	0	0	20	33.3	40	66.7	60	100

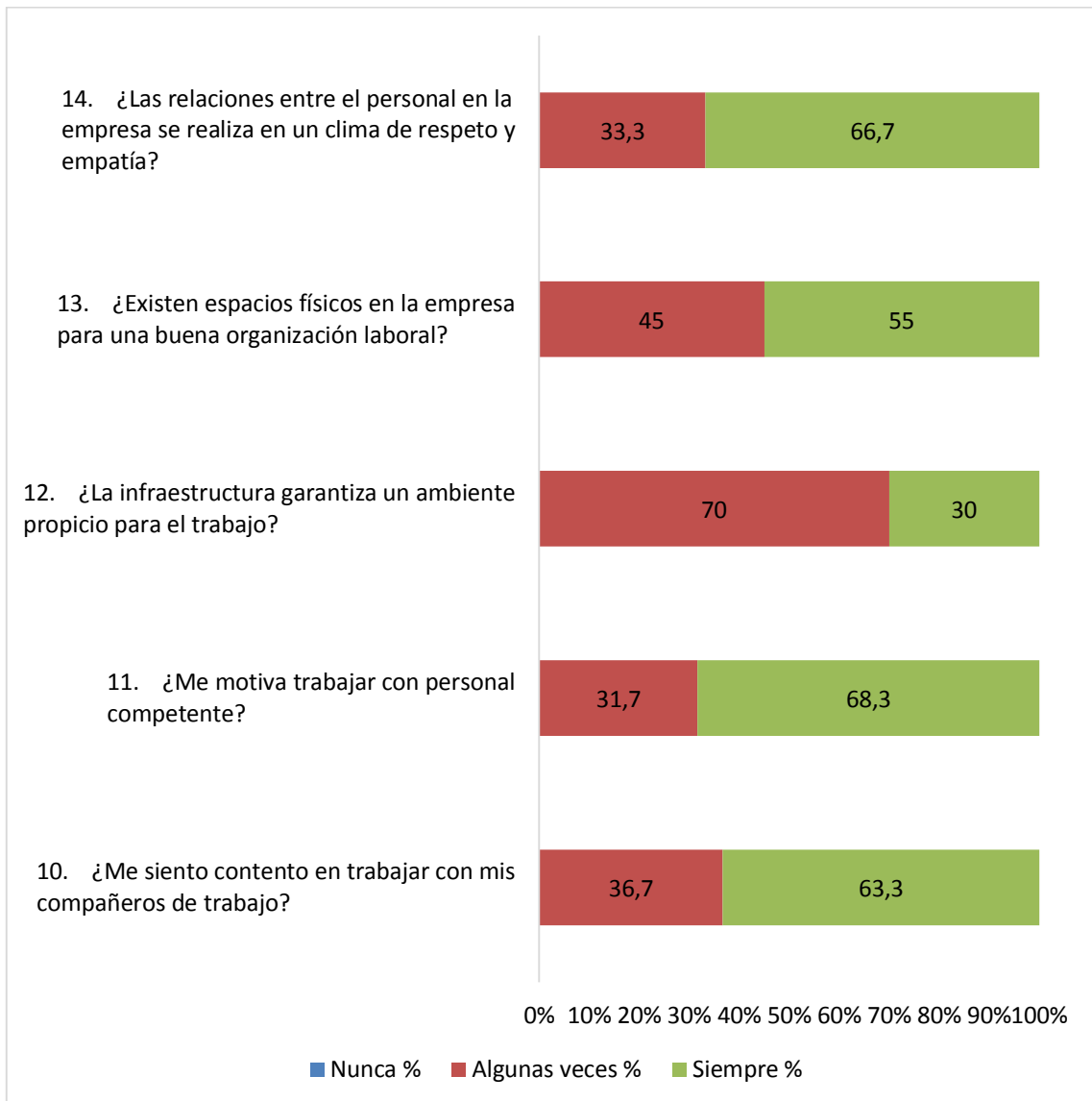
Fuente: Encuesta desarrollada  
 Autor: Elaboración de los tesisistas

**Interpretación**

En la Tabla N° 05, se puede apreciar lo siguiente: En relacion a la dimension satisfaccion con el ambiente de trabajo, un 66.7% (40/60) manifesto que siempre la infraestructura garantiza un ambiente propicio para el trabajo, un 61.7% (37/60) dijo que se siente contento de trabajar con sus compañeros de trabajo.

**GRÁFICO N° 06:**

## SATISFACCIÓN CON EL AMBIENTE DE TRABAJO



### Comentario

En la Tabla N° 06, se puede apreciar lo siguiente: En relación a la dimensión la satisfacción con el ambiente de trabajo, un 68.3% manifestó que siempre le motiva trabajar con personal competente, un 66.7% estableció que siempre las relaciones entre el personal en la empresa se realiza en un clima de respeto y empatía.

#### **IV. b. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.**

Se trabajó con un nivel de significancia de 0.05 es decir  $\alpha=0.05$ . Entonces para los valores de una probabilidad igual o menor a 0.05, se acepta  $H_a$  y se descarta  $H_o$ . Zona de rechazo: Se establece que para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta  $H_o$  y se rechaza  $H_a$ .

En la comprobación de la hipótesis general y las específicas se utilizó las pruebas del Chi cuadrado. En las pruebas de hipótesis específicas para ello se procedió a establecer la incidencia de los indicadores de la variable independiente con el consolidado de la variable dependiente satisfacción del cliente interno y para la prueba de hipótesis general se procedió a realizar el consolidado de las variables de investigación en este caso clima laboral con la variable dependiente satisfacción del cliente interno, de la empresa Oeschle de la ciudad de Ica, período 2016.

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

##### **Hipótesis alterna ( $H_a$ ).**

La estructura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

##### **Hipótesis Nula ( $H_o$ ).**

La estructura organizacional no se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

La hipótesis establece la relación de la estructura organizacional y la satisfacción del cliente interno de la empresa Oeschle de la ciudad de Ica, período 2016. En la tabla de contingencia N° 06, la incidencia hallada entre ambas variables de investigación fue de 0,007, lo que hace significativa este resultado al ser menor que  $p=0.05$ , se prueba la hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna. Donde se establece que la

estructura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

**TABLA N° 07**

**La estructura organizacional según la satisfacción del cliente Interno**

		Satisfacción del cliente interno.		Total	
		Algunas veces	Siempre		
Percepción de la estructura organizacional-funcional		Recuento	14	3	17
	Algunas veces	% dentro de Satisfacción de cliente	42.4%	11.1%	28.3%
		Recuento	19	24	43
	Siempre	% dentro de Satisfacción de cliente	57.6%	88.9%	71.7%
Total		Recuento	33	27	60
		% dentro de Satisfacción de cliente	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabla N° 08**

**Prueba chi cuadrado entre percepción de la estructura organizacional y la satisfacción del cliente interno.**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7.171	1	.007
N de casos válidos	60		



## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### Hipótesis alterna (Ha).

Las recompensas y estímulos se relacionan con en la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

### Hipótesis Nula (Ho).

La percepción de las recompensas y estímulos no se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

La hipótesis establece la relación entre la recompensas y estímulos con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, período 2016, en la tabla de contingencia N° 8, la incidencia encontrada entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativo este resultado, al ser menor que  $p=0.05$ , se aprueba la hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna. Donde se establece que las recompensas y estímulos se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

**TABLA N° 09.**

### Recompensas y estímulos según la satisfacción del cliente interno

			Satisfacción del cliente interno.		Total
			Algunas veces	Siempre	
Percepción de recompensas y estímulos	Algunas veces	Recuento	33	0	33
		% dentro de Satisfacción de cliente	100.0%	0.0%	55.0%
	Siempre	Recuento	0	27	27
		% dentro de Satisfacción de cliente	0.0%	100.0%	45.0%
Total		Recuento	33	27	60
		% dentro de Satisfacción de cliente	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabla N° 10.**

**Prueba chi cuadrado de la percepción de recompensas y estímulos con la satisfacción del cliente interno.**

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	6.01	1	.000
N de casos válidos	60		

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

#### **Hipótesis alterna (Ha).**

La identidad institucional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

#### **Hipótesis Nula (Ho).**

La identidad institucional no se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la empresa Oeschle de ciudad de Ica, Período 2016.

La hipótesis establece la relación entre la identidad institucional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, en la tabla N° 10, la incidencia hallada entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativo este resultado, al ser un valor menor a  $p=0.05$ , se aprueba la hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna. Donde se establece que la identidad institucional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

**TABLA N° 11**

**Identidad laboral según satisfacción de cliente interno**

		Satisfacción del cliente interno.		Total	
		Algunas veces	Siempre		
Identidad institucional		Recuento	17	3	20
	Algunas veces	% dentro de Satisfacción de cliente	51.51%	11.1%	33.3%
		Recuento	16	24	40
	Siempre	% dentro de Satisfacción de cliente	48.49%	88.9%	66.7%
Total		Recuento	33	27	60
		% dentro de Satisfacción de cliente	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabla N° 12**

**Prueba chi cuadrado entre la Identidad laboral y satisfacción del cliente Interno.**

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	7.711	1	.000
N de casos válidos	60		

**IV. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS GENERAL**

**Hipótesis alterna (Ha).**

El clima laboral se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

### Hipótesis Nula (Ho).

El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la empresa Oeschle de ciudad de Ica, Período 2016.

La hipótesis establece la relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, período 2016, en la tabla N° 11, la incidencia encontrada entre ambas variables fue de 0,000, lo que hace significativa este resultado, al ser un valor menor a  $p=0.05$ , se aprueba la hipótesis de Investigación, es decir la hipótesis alterna. Donde se establece que el clima laboral se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, período 2016.

**TABLA N° 13**

<b>El clima laboral según satisfacción de cliente interno</b>			Satisfacción del cliente interno.		Total
			Algunas veces	Siempre	
Clima laboral	Algunas veces	Recuento	30	0	30
		% dentro de Satisfacción de cliente	90.9%	0.0%	50.0%
	Siempre	Recuento	3	27	30
		% dentro de Satisfacción de cliente	9.1%	100.0%	50.0%
	Total	Recuento	33	27	60
		% dentro de Satisfacción de cliente	100.0%	100.0%	100.0%

**Tabla N° 14**  
**Prueba chi cuadrado entre clima organizacional y satisfacción del cliente Interno.**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	49.091	1	.000
N de casos válidos	60		

#### **IV.b. DISCUSIÓN.**

En nuestra investigación la percepción sobre el clima laboral es deficiente, encontrándose algunos resultados que llaman la atención, en relación a la estructura organizacional, así tenemos que; el 68.35 dijo que algunas veces las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce, también que un 66.7% expreso que algunas veces, su jefe inmediato toma en cuenta sus ideas y opiniones. En relación a las recompensas y estímulos, se tiene una percepción más o menos alentadora ya que; un 80.0 de empleados dijo que trabaja con satisfacción en esta empresa, un 66.7% manifestó que el trabajo que realizas te proporciona satisfacciones según tus expectativas. A su vez se encontraron algunas dificultades en relación a la identidad institucional; como que las personas no conocen la filosofía empresarial, y que solamente un 51.7% de empleados estaría dispuesta a sacrificar su interés personal por su empresa.

Para Sierra, M. (2015) al concluir la investigación vinculado a los resultados hallados que son significativos por el conocimiento que se ha obtenido, es la perspectiva que tienen los empleados, sobre las dimensiones que determinan el clima laboral en el área administrativa del Hospital Regional de Cobán; los resultados manifiestan que, la

comunicación con en el grupo de trabajo es efectiva, no estando de acuerdo con la remuneración en relación al puesto de trabajo así como también el liderazgo. Lo que concuerda con el autor Martínez (2008), quien expresa que para él, el clima organizacional es un factor que interviene y que media entre los diversos factores del sistema organizacional y los aspectos motivacionales, y ello condiciona el comportamiento organizacional que tiene consecuencias en la organización.

Williams, L. (2013) teniendo en cuenta a las áreas que han sido evaluadas se refleja un grado regular de insatisfacción hacia el ambiente de trabajo que se vive en su organización, teniéndose los resultados estadísticos por debajo de la media con un 46% en un sistema colegiado. Los aspectos motivacionales se ve seriamente afectados, encontrándose un personal desinteresado, con muy poca identificación con su empresa, incertidumbre en lo profesional, una comunicación deficiente entre los diferentes niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente; en cuanto al liderazgo en la institución, se ve cada vez más afectado y con menor credibilidad por parte de los empleados lo cual es reforzado por la falta de acercamiento y confianza por ambas partes, por la falta de claridad al explicar los objetivos y la omisión de información que podría ser relevante para llevar a cabo efectivamente las actividades y la falta de retroalimentación hacia las acciones del personal.

Para Aldrich, H. &Whetten, D. (2011), el clima laboral está orientado a crear las condiciones laborales ofrecidas en una empresa, es decir un ambiente de trabajo con las condiciones personales como laborales totalmente favorables que le permitan a los empleados la realización de sus actividades de manera eficiente. Entonces toda organización que ofrece las mejores condiciones laborales, percibe mejores resultados a lo largo del tiempo, los trabajadores se ven motivados, y se sienten

valorados y por consiguiente se logra una mayor identificación y compromiso con la empresa.

Mora (2011). “Las organizaciones que invierten directamente en el empleado están invirtiendo indirectamente en el cliente”. Moller (2009) “Ponga a los empleados en primer lugar y ellos pondrán a los consumidores en primer lugar”.

Alvarado, J. (2017)., los datos obtenidos nos dicen que el 50,80% de los empleados necesitan un clima organizacional regular y una satisfacción laboral alta, en segundo aspecto el 49,2% establecieron que tienen un clima organizacional y una satisfacción laboral regular.

Álvarez, S. (2012) llega a establecer que para que un directivo cumpla con su objetivo de insertar el cumplimiento estricto de las funciones en sus colaboradores, debe motivarlos de manera constante, ya sea con reconocimientos o con recompensas, pero sin que estas condicionen o no el compromiso que estos puedan asumir con la empresa.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### V.a. CONCLUSIONES

- Se establece que el clima laboral se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica, En relación al clima laboral el 90.9% de encuestados dijo que algunas veces, el clima laboral se relaciona con la satisfacción en el trabajo y un 9.1% estableció que siempre. De lo cual se deduce que existen algunos aspectos que el cliente interno valora e inciden en su satisfacción personal en el trabajo. Como el diseño adecuado de la estructura organizacional: donde las tareas, las políticas, la comunicación juegan un papel importante. Las recompensas e estímulos, donde el reconocimiento, el cumplimiento de expectativas, las recompensas económicas además de las sanciones juegan un papel fundamental. Y también la identidad institucional en relación al compromiso e identificación con la empresa y con la tarea que se realiza.

Es necesario construir un ambiente de trabajo seguro, agradable, donde se le ayude al empleado a lograr sus metas profesionales, potenciando sus capacidades, aptitudes, talentos y conocimientos. Entonces la calidad de este clima laboral está directamente relacionada la satisfacción de los empleados y por lo tanto en la productividad de la tienda.

- Se establece que la estructura organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica. Y se estableció que el 57.6% dijo que algunas veces, y un 42.4% estableció que siempre la estructura organizacional incide en la satisfacción del cliente interno. Entonces se demuestra lo importante que es la estructura para lograr una comunicación interna adecuada, utilizar



de manera eficiente el capital humano, el desarrollo de políticas y estrategias adecuadas con la intención de lograr los objetivos.

- Se establece que las recompensas y estímulos se relacionan con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle. Y se estableció que el 100% de los encuestados dijo que algunas veces las recompensas y estímulos logran la satisfacción del cliente interno. Entonces se deduce que existen otros factores también importantes que los empleados valoran, como son: un buen trato, cumplir y ser flexibles con los horarios establecidos, y el permitir crecer y desarrollarse profesionalmente en la empresa.
- La identidad institucional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de ciudad de Ica. Y se estableció que el 51.51% de los encuestados dijo que algunas veces la identidad laboral logra la satisfacción del cliente interno, además que 48.49% expreso que siempre. entonces esta identidad institucional está plenamente ligada al compartir los objetivos y visión de la empresa, a estar convencidos que se cuenta con los recursos necesarios para lograr los resultados propuestos y a él sacrificar el interés particular por lograr los objetivos de la empresa. .

#### **V.b. RECOMENDACIONES.**

- Aplicar y/o mejorar el clima laboral en la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, para ello se debe reestructurar en el mediano plazo la estructura organizacional haciéndola más flexible, plana y funcional, desarrollar un sistema de recompensas e incentivos adecuados que se adapte a las necesidades de los empleados. Para lograr una mayor eficiencia en el trabajo y la satisfacción del cliente interno.
- Mejorar la percepción acerca de la estructura organizacional, para ello se debe de tratar que el empleado haga la función para la que fue

contratado o en su defecto se le prepare para realizar otras funciones, también es importante que las personas que dirigen la tienda tomen en cuenta al empleado en las soluciones a los problemas como en la innovación en la tienda, además de propiciar el contrato de personas que les agrade la labor que desempeñan.

- Mantener y/o mejorar la percepción acerca de las recompensas y estímulos, para ello se debe reconocer el trabajo bien realizado o los objetivos cumplidos por los empleados, también diseñar un adecuado sistema de compensaciones económicas y sociales, además de desarrollar planes de carrera para los empleados que lo deseen.
- Optimizar la percepción acerca de identidad institucional, para ello se debe recordar constantemente los objetivos misión, visión de la empresa, motivar la participación en el desarrollo de nuevos proyectos, además de incentivar la iniciativa, la creatividad y e innovación en los empleados, con la intención de lograr la identificación y el compromiso con la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRÁFICA

- Aldrich, H. y D. Whetten (2011), "Organization-sets, Action-sets, and Networks: Making the Most of Simplicity," en Nystrom, P. y W. Starbuck (eds.), Handbook of Organizational Design, 1, 385-408.
- Alvarado, J. (2017). *"El clima laboral y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Sedalib S.A. 2015"*.(Tesis de Licenciatura). Universidad de Trujillo. Trujillo.
- Asteria, O. (2015). En la investigación que lleva por título: *"El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura"*.(Tesis de Maestría). Universidad de Piura. Piura.
- Astorga, L. (2009). En la investigación que lleva por título: *"Relación entre el clima laboral y el nivel de estrés del personal"*.(Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey
- Castro, F. y Ramón, S. (2017). *"Influencia del clima laboral en el desempeño de funcionarios de negocios del segmento exclusivo de una empresa bancaria en Lima – 2016"*.(Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima.
- Félix, R. (2013). *"Incidencia del liderazgo transformacional en el clima laboral, en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Catalina Buendía de Pecho de Ica durante el año 2013"*.(Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional San Luis Gonzaga.
- Fernández y Baptista. (2003). Metodología de la Investigación. (3 ra ed.). Mexico: Mc Graw-Hill.

- González, S. y Figueroa, H. (2017). "*Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico Microempresarial el Carmen - Colombia, 2016*". (Tesis de Maestría). Universidad Privada Norbert Wiener. Lima
- Guevara, S. (2015). "*Percepción de la gestión de calidad del área administrativa y satisfacción del cliente interno y externo del Municipio de Parcona en la ciudad de Ica, periodo 2015*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.
- Huarancca, R. (2015). "*El clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la agencia Interbank en el Centro Comercial Plaza del Sol en la ciudad de Ica durante el período 2015*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas. Ica.
- Idrogo, M. (2015). "*Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria. 2015*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Juan Mejía Baca. Trujillo.
- Lozano, T. (2005). "*Análisis del clima laboral en una organización*". (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Sierra, M. (2015). "*El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.*". (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Venutolo, E. (2009). "*Estudio del clima laboral y la productividad en empresas pequeñas y medianas: El transporte vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina)*". (Tesis doctoral). Universidad Politécnica de Valencia. España.
- Williams, L. (2013). "*Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia*". (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León. Méjico.

## PÁGINAS WEB

Álvarez, S. (2012). Factores que impactan en el clima organizacional. Disponible en: [148.204.210.201/tesis/1460388325970TESISPRIN.pdf](http://148.204.210.201/tesis/1460388325970TESISPRIN.pdf).

García, M. (2009). Redalyc. Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación. Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf)

Grupo Argos (2017). Dimensiones del Clima Laboral. Disponible en: <https://www.grupoargos.com.mx/blog/dimensiones-del-clima-laboral/>

Impulsapopular.com (2015). Cliente interno y externo en una organización - Impulsa Popular. Disponible en: <https://www.impulsapopular.com/.../cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>

Impulsapopular.com (2016). La importancia de la satisfacción del cliente interno - Impulsa Popular. Disponible en: <https://www.impulsapopular.com/.../la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente-inter...>

Martínez, A. (2018). Qué es Clima Laboral. Disponible en: <https://www.antonimartinezpsicologo.com/clima-labora>.

Martínez, M. (2016). "El cliente interno, su importancia y formas de satisfacerlo". Disponible en: [MarcellaMartinezbienpensado.com/el-cliente-interno-su-importancia-y-formas-de-satisfacerlo/](http://MarcellaMartinezbienpensado.com/el-cliente-interno-su-importancia-y-formas-de-satisfacerlo/) 1.3 feb. 2016.

Montserrat, J. (2015). Director de OpenmetGroup. [www.equiposytalento.com/.../satisfaccion-de-cliente-interno-un.../2011-03-07/](http://www.equiposytalento.com/.../satisfaccion-de-cliente-interno-un.../2011-03-07/)

- Morales, 2002. Importancia de la definición de indicadores de gestión. Disponible en:<https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-definicion-de-indicadores-de-gestion/>
- Lozada, J. (2015). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. Disponible en: [www.uti.edu.ec/antiguo/index.php/investigacion-por.../554-volumen3-cap6.html](http://www.uti.edu.ec/antiguo/index.php/investigacion-por.../554-volumen3-cap6.html)
- Salinas, C, (2014). Clientes internos y externos en una organización | Grandes Pymes. Disponible en: <https://www.grandespymes.com.ar/.../clientes-internos-y-externos-en-una-organización...>
- Segura, R. (2010). Satisfacción Laboral - Universidad del Bío-Bío. Disponible en:[repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/.../Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf](http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/.../Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf)
- Universia.com* (2016). Características de un buen clima laboral - Noticias. Disponible en: [noticias.universia.com.do/consejos.../noticia.../caracteristicas-buen-clima-laboral.html](http://noticias.universia.com.do/consejos.../noticia.../caracteristicas-buen-clima-laboral.html)
- Valdez, L. (2010). Variables del que afectan el clima organizacional. Disponible en: [www.redalyc.org/pdf/4560/456045211001.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/4560/456045211001.pdf).

# **ANEXOS**

**ANEXO N°1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE LA TIENDA OESCHLE DE LA CIUDAD DE ICA, PERIODO 2016.**

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal</b> ¿Qué relación existe entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la empresa de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>Problema Específico 1</b> ¿Qué relación existe entre el diseño organizacional funcional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016?</p> <p><b>Problema Específico 2</b> ¿Qué relación existe entre las recompensas y estímulos y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016?</p> <p><b>Problema Específico 3</b> ¿Qué relación existe entre la identidad institucional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación que existe entre clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la empresa Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1</b> Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 2</b> Determinar la relación que existe entre las recompensas y estímulos y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.</p> <p><b>Objetivo específico 3</b> Determinar la relación que existe entre la identidad institucional y desafíos y la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, Periodo 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El clima laboral tiene relación con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>Hipótesis Específica 1</b> El diseño organizacional se relaciona con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica 2</b> Las recompensas y estímulos se relacionan con la satisfacción del cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica, periodo 2016.</p> <p><b>Hipótesis Específica 3</b> La identidad institucional y desafíos se relacionan con la satisfacción del cliente interno, periodo 2016.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b></p> <p>Clima laboral</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Diseño organizacional Recompensas y estímulos Identidad institucional</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b></p> <p>Satisfacción del cliente interno</p> <p><b>DIMENSIONES</b></p> <p>Relaciones con la autoridad Desarrollo personal Satisfacción con el ambiente de trabajo</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>El diseño aplicado fue descriptivo- transversal, ya que se pretende describir y obtener datos de cada una de las variables de investigación, y que esta reportan los datos que obtienen, en un solo momento.</p> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra G: Unidades muestrales O: Análisis de la muestra T: tiempo</p> <p>T1 RG1 RG2 RG3 O1</p> <p><b>PROCRASTINACIÓN</b></p>	<p>Se utilizó la encuesta y se aplicó cliente interno de la tienda Oeschle de la ciudad de Ica.</p>



## ANEXO N° 2

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable independiente</b>  <b>Clima Laboral</b>	Se define como la impresión que el empleado tiene del lugar donde el desarrolla sus actividades	El clima laboral se refiere al ambiente donde se desarrolla el trabajo diario.	Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad del jefe</li> <li>- Preparación del empleado para tomar decisiones</li> <li>- Las tareas corresponden al cargo que desempeña</li> <li>- Contar con políticas adecuadas</li> <li>- Comunicación efectiva</li> <li>- Tomar en cuenta sus opiniones</li> <li>- Participa usted en la toma de decisiones</li> <li>- Políticas y normas aplicadas con efectividad</li> <li>- Agrado de la labor que realiza</li> <li>- Espacio físico adecuado</li> </ul>	Escala ordinal
			Recompensas y estímulos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento por el buen desempeño</li> <li>- Valoraron del esfuerzo del empleado</li> <li>- Cumplimiento de expectativas</li> <li>- Oportunidades de capacitación</li> <li>- Recompensas económicas</li> <li>- Reconocimiento de los jefes</li> <li>- Recibir incentivos</li> <li>- Trabajar con satisfacción</li> <li>- Oportunidad de línea de carrera</li> <li>- Felicitaciones por la labor que realizas</li> </ul>	Escala ordinal
			Identidad institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de la visión de la empresa</li> <li>- Conocimiento de los objetivos</li> <li>- Dispuesto a sacrificar el interés personal</li> <li>- invertir tu tiempo libre</li> <li>- Consideración de contar con recursos adecuados</li> </ul>	Escala ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable dependiente  Satisfacción del cliente interno	Es la conformidad del empleado hacia el trabajo que realiza.	Se refiere a la apreciación que el empleado tiene de la empresa y de sus servicios que les brinda.	Relaciones de autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identificarse con la visión y misión empresa</li> <li>- Identificarse con los objetivos.</li> <li>- Estilo de dirección</li> <li>- Comunicación abierta y espontanea</li> <li>- Comunicación horizontal</li> </ul>	Escala nominal
			Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento del empleado</li> <li>- Dar incentivos y motivación</li> <li>- Oportunidad de desarrollarse profesionalmente</li> <li>- Posibilidad de educación en el trabajo</li> </ul>	Escala nominal
			Satisfacción con el ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contento de trabajar con los compañeros</li> <li>- Motiva trabajar con personal competente</li> <li>- Infraestructura propicia para el trabajo</li> <li>- Espacios físicos adecuados</li> <li>- Relaciones de respeto y empatía</li> </ul>	Escala nominal

**ANEXO N°3**  
**INSTRUMENTOS**  
**ENCUESTA N°1**



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ENCUESTA PARA MEDIR CLIMA LABORAL**

**INSTRUCCIONES**

Se le pide su colaboración contestando una serie de preguntas, las cuales deberá leer y luego colocar un aspa (X) dentro del recuadro que mejor se ajuste a lo que siente, piensa y hace respecto a la organización donde labora, indicando el grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem.

<b>Estructura organizacional</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. ¿Tu jefe está disponible cuando se le necesita?			
2. ¿En esta organización se propicia la toma de decisiones para realizar su propio trabajo?			
3. ¿Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce?			
4. ¿Las políticas y normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados?			
5. ¿La comunicación con su superior inmediato y con sus compañeros es efectiva?			
6. ¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus ideas y opiniones?			
7. ¿Participa usted en la toma de decisiones sobre la marcha institucional?			
8. ¿Las políticas y normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados?			
9. ¿Le agrada la labor que realiza?			
10. ¿El espacio físico donde trabaja es adecuado?			

<b>Recompensas y estímulos.</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
11. ¿Recibes reconocimiento formal por tu buen desempeño en esta empresa?			
12. ¿Tu esfuerzo es valorado al desempeñar eficientemente tus funciones?			
13. ¿El trabajo que realizas te proporciona satisfacciones según tus expectativas?			
14. ¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?			

15. ¿En esta empresa reciben recompensas económicas por una labor destacada?			
16. ¿Existe alguna forma de reconocimiento de los jefes por cumplimiento eficiente de metas u objetivos institucionales?			
17. ¿En esta empresa reciben los trabajadores por su labor destacado resoluciones o incentivos?			
18. ¿Trabajas con satisfacción en esta empresa?			
19. ¿En esta empresa, los que se esfuerzan tienen oportunidades para hacer carrera?			
20. ¿Has recibido felicitaciones por tu labor en esta empresa?			

<b>Identidad institucional</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
21. ¿Conoces plenamente la Visión de esta empresa?			
22. ¿Conoces plenamente a dónde quiere llegar esta empresa?			
23. ¿Estás dispuesto a sacrificar tu interés personal por tu empresa?			
24. ¿Inviertes tu tiempo libre para realizar actividades en provecho de la empresa?			
25. ¿Consideras que esta empresa tiene recursos humanos y materiales para ser una empresa de calidad?			

## ENCUESTA N°2



### UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

#### ENCUESTA PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

##### INSTRUCCIONES

Se le pide su colaboración contestando una serie de preguntas, las cuales deberá leer y luego colocar un aspa (X) dentro del recuadro que mejor se ajuste a lo que siente, piensa y hace respecto a la organización donde labora, indicando el grado de acuerdo o desacuerdo con cada ítem.

<b>Relaciones con la autoridad</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
1. ¿Te identificas con la visión y misión empresa?			
2. ¿Te identificas con los objetivos que debo alcanzar?			
3. ¿En esta empresa el estilo de liderazgo es el adecuado?			
4. ¿Le agrada la forma de comunicarse con las autoridades?			
5. ¿Existe una comunicación horizontal entre todos los que laboramos en la empresa?			

<b>Desarrollo personal</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
6. ¿Se da reconocimiento del empleado?			
7. ¿Se acostumbra a dar incentivos y motivación?			
8. ¿Oportunidad de desarrollarse profesionalmente?			
9. ¿Se da la posibilidad de educación en el trabajo?			

<b>Satisfacción con el ambiente de trabajo</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Nunca</b>
10. ¿Me siento contento en trabajar con mis compañeros de trabajo?			
11. ¿Me motiva trabajar con personal competente?			
12. ¿La infraestructura garantiza un ambiente propicio para el trabajo?			
13. ¿Existen espacios físicos en la empresa para una buena organización laboral?			

14. ¿Las relaciones entre el personal en la empresa se realiza en un clima de respeto y empatía?			
--	--	--	--

**Gracias por su colaboración.**

## ANEXO N° 4

### ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

#### Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	60	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	60	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
.839	39

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Tu jefe está disponible cuando se le necesita?	75.00	9.220	-.016	.846
2. ¿En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo?	75.17	9.734	-.218	.897

3. ¿Las tareas que usted realiza corresponden al cargo que ejerce?	75.53	8.728	.133	.812
4. ¿Las políticas y normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados?	75.22	9.291	-.071	.864
5. ¿La comunicación con su superior inmediato y con sus compañeros es efectiva?	75.13	8.321	.301	.770
6. ¿Su jefe inmediato toma en cuenta sus ideas y opiniones?	75.52	9.644	-.188	.891
7. ¿Participa usted en la toma de decisiones sobre la marcha institucional?	75.23	9.131	-.019	.851
8. ¿Las políticas y normas son aplicadas con efectividad a todos los empleados?	75.25	9.445	-.123	.877
9. ¿Le agrada la labor que realiza?	75.33	8.328	.253	.777
10. ¿El espacio físico donde trabaja es adecuado?	75.02	9.440	-.115	.866
11. ¿Recibes reconocimiento formal por tu buen desempeño en esta empresa?	75.27	8.911	.053	.832

12. ¿Tu esfuerzo es valorado al desempeñar eficientemente tus funciones?	75.22	9.868	-.258	.909
13. ¿El trabajo que realizas te proporciona satisfacciones según tus expectativas?	75.18	9.373	-.097	.869
14. ¿Esta organización ofrece buenas oportunidades de capacitación?	75.25	9.750	-.220	.901
15. ¿En esta empresa reciben recompensas económicas por una labor destacada?	75.33	7.819	.441	.721
16. ¿Existe alguna forma de reconocimiento de los jefes por cumplimiento eficiente de metas u objetivos institucionales?	75.22	9.223	-.049	.858
17. ¿En esta empresa reciben los trabajadores por su labor destacado resoluciones o incentivos?	75.25	9.242	-.056	.861
18. ¿Trabajas con satisfacción en esta empresa?	75.05	8.455	.298	.778
19. ¿En esta empresa, los que se esfuerzan tienen oportunidades para hacer carrera?	75.37	9.287	-.090	.877



20. ¿Has recibido felicitaciones por tu labor en esta empresa?	75.22	8.071	.365	.747
21. ¿Conoces plenamente la Visión de esta empresa?	75.22	8.851	.079	.825
22. ¿Conoces plenamente a dónde quiere llegar esta empresa?	75.17	8.243	.317	.764
23. ¿Estás dispuesto a sacrificar tu interés personal por tu empresa?	75.30	10.010	-.298	.921
24. ¿Inviertes tu tiempo libre para realizar actividades en provecho de la empresa?	75.33	9.379	-.125	.895
25. ¿Consideras que esta empresa tiene recursos humanos y materiales para ser una empresa de calidad?	75.40	7.668	.503	.702
26. ¿Te identificas con la visión y misión empresa?	75.23	8.453	.218	.788
27. ¿Te identificas con los objetivos que debo alcanzar?	75.33	7.819	.441	.721
28. ¿En esta empresa el estilo de liderazgo es el adecuado?	75.22	9.223	-.049	.858

29. ¿Le agrada la forma de comunicarse con las autoridades?	75.25	9.242	-.056	.861
30. ¿Existe una comunicación horizontal entre todos los que laboramos en la empresa?	75.05	8.455	.298	.778
31. ¿Se da reconocimiento al empleado?	75.37	9.287	-.090	.877
32. ¿Se acostumbra a dar incentivos y motivación?	75.22	8.071	.365	.747
33. ¿Oportunidad de desarrollarse profesionalmente?	75.22	8.851	.079	.825
34. ¿Se da la posibilidad de educación en el trabajo?	75.17	8.243	.317	.764
35. ¿Me siento contento en trabajar con mis compañeros de trabajo?	75.43	8.419	.225	.785
36. ¿Me motiva trabajar con personal competente?	75.45	8.557	.178	.799
37. ¿La infraestructura garantiza un ambiente propicio para el trabajo?	75.18	8.559	.191	.797

38. ¿Existen espacios físicos en la empresa para una buena organización laboral?	75.30	10.010	-.298	.921
39. ¿Las relaciones entre el personal en la empresa se realiza en un clima de respeto y empatía?	75.33	9.379	-.125	.895