

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**Análisis del clima laboral de la empresa Estilos S.R.L. en la
ciudad de Arequipa. Perú - 2022**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autores:

Bach. Durand Durand, José Carlos
Bach. Cotrado Antittupa, Guido Yonatan

Docente Guía:

Mtra. Vargas Fuentes, Julissa Alexandra

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

depósito ordinario

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.unsa.edu.pe

Fuente de Internet

7%

2

repositorio.epneumann.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

Submitted to EP NBS S.A.C.

Trabajo del estudiante

1%

5

repositorio.ujcm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

7

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

renatiqa.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

1%

9

docobook.com

Fuente de Internet

1%

ÍNDICE

CAPÍTULO I	9
ANTECEDENTES DE ESTUDIO	9
1.1. Título del tema	9
1.2. Planteamiento del problema.....	9
1.2.1. Diagnóstico básico	9
1.2.2. Pronóstico.....	11
1.2.3. Control	11
1.3. Formulación del problema.....	12
1.3.1. Pregunta general	12
1.3.2. Preguntas específicas	12
1.4. Hipótesis de la investigación.....	13
1.4.1. Hipótesis general.....	13
1.4.2. Hipótesis específicas.....	13
1.5. Objetivos de la investigación.....	14
1.5.1. Objetivo General.....	14
1.5.2. Objetivos específicos.....	14
1.6. Metodología	15
1.7. Justificación.....	16
1.7.1. Justificación teórica	16
1.7.2. Justificación metodológica.....	16
1.7.3. Justificación práctica	17
1.8. Principales definiciones.....	17
1.8.1. Clima laboral.....	17
1.8.2. Autorrealización	18
1.8.3. Involucramiento	18
1.8.4. Comunicación.....	18
1.8.5. Apoyo	18
1.8.6. Misión	19
1.8.7. Visión.....	19
1.9. Alcances y limitaciones	19
1.9.1. Alcance.....	19
1.9.2. Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Variable dependiente: Clima laboral	21

2.1.1.	Dimensiones.....	23
2.1.2.	Importancia de la variable (Clima laboral) para el sector retail	24
2.1.3.	Análisis comparativo.....	25
2.2.	Conceptualización.....	26
2.2.1.	Enfoque según Litwin y Stinger	28
2.2.2.	Enfoque según Kolb	29
2.2.3.	Enfoque según Rubio Navarro	30
2.3.	Modelos de clima organizacional	31
2.3.1.	Modelo de Litwin y Stringer	32
2.3.2.	Modelo de Likert.....	32
CAPÍTULO III	35
MARCO REFERENCIAL	35
3.1.	Reseña histórica	35
3.2.	Filosofía organizacional	36
3.3.	Estructura organizacional.....	38
3.3.1.	Proceso de venta.....	39
3.3.2.	Potencial Humano	40
3.3.3.	Políticas de personal	42
3.4.	Productos y/o servicios	45
3.5.	Diagnostico organizacional	48
CAPÍTULO IV	50
DESARROLLO DEL TEMA	50
4.1.	Marco metodológico.....	50
4.1.1.	Tipo de investigación.....	50
4.1.2.	Diseño de investigación.....	50
4.1.3.	Población.....	51
4.1.4.	Muestra.....	51
4.1.5.	Técnica de investigación	52
4.1.6.	Instrumento de investigación.....	52
4.2.	Resultados del análisis del clima laboral.....	54
CAPÍTULO V	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
5.1.	Sugerencias	58
5.2.	Conclusiones.....	62
BIBLIOGRAFÍA	65
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

N.º	Descripción	Página
Tabla 1	Objetivos y herramientas	15
Tabla 2	Análisis comparativo	25
Tabla 3	Personal	40
Tabla 4	Cuestionario de Clima laboral	53
Tabla 5	Diagnóstico del clima laboral	54

ÍNDICE DE FIGURAS

N.º	Descripción	Página
Figura 1	Organigrama	38
Figura 2	Proceso del negocio	39
Figura 3	Clima laboral	57

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue “Realizar un análisis del clima laboral de la empresa Estilos S.R.L. en la ciudad de Arequipa. Perú – 2022”, para tal fin se siguió la metodología cuantitativa de la investigación, de tipo básica y diseño no experimental, se trabajó con la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, asimismo, para para recoger los datos se contó con una población de 1278 trabajadores de la empresa Estilos S.R.L. de las cuales mediante un muestreo probabilístico se obtuvo una muestra de 296 sujetos, los resultados muestran que, la mayor parte personas con el 42,2 % perciben que le clima laboras es regularmente adecuado, la autocorrelación es regularmente adecuado (39,9 %), el involucramiento es regularmente adecuado (45,6 %), la supervisión es regularmente adecuado (51,4 %), la comunicación es regularmente adecuada (40,5 %), las condiciones laborales son 37,2 % regularmente adecuadas (37,2 %), por lo que se concluye que, el clima laboral muestra deficiencias en la empresa Estilos S.R.L. de Arequipa.

Palabras clave: Clima laboral, autocorrelación, involucramiento, involucramiento, supervisión, comunicación, condiciones laborales.

INTRODUCCIÓN

El recurso humano es uno de los factores más importantes de la organización, por ende, en diversas empresas del mundo, se evalúan constantemente las variables necesarias para lograr que el recurso humano sea más productivo, más eficiente con los recursos, logrando así, el cumplimiento de los objetivos de las instituciones, en tal sentido, la investigación trata sobre el clima laboral en la empresa Estilos S.R.L. de Arequipa en el período 2022, analizando la percepción de los trabajadores en los aspectos de autocorrelación, involucramiento laboral, supervisión en la empresa, comunicación en la empresa y las condiciones laborales.

Para tal fin, se desarrolla en el capítulo primero los antecedentes del estudio, el planteamiento del problema, los objetivos, la metodología, la justificación de la investigación, los alcances y limitaciones, seguidamente en el capítulo segundo, se desarrolla el marco teórico, sobre la variable clima laboral, su conceptualización, los enfoques y modelos, en el tercer capítulo, se muestra el marco referencial respecto a la empresa, su reseña histórica, la filosofía organizacional y la estructura, sus productos y servicios brindados y el diagnóstico organizacional, en el capítulo cuarto, se desarrollan los resultados de la investigación, el marco metodológico, el tipo, diseño, la población y muestra, la técnica e instrumento de investigación y los resultados del análisis del clima laboral, finalmente en el capítulo quinto se establecen las sugerencias y conclusiones de la investigación.