

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL**



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA  
D'MODA, REGIÓN DE TACNA, AÑO 2024**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

Bach. Gerald Víctor Antonio Ocampo Catacora

**ASESOR:**

**DRA. AMELIA C. MAMANI HUANCA**

**Para optar el título profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

TACNA – PERÚ

2024

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Gerald Víctor Antonio Ocampo Catacora**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI # **70352363** Soy autor de la tesis titulada: ***“Proceso administrativo y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D’Moda, Región de Tacna, año 2024.”*** , teniendo como asesora a la ***Dra. Amelia Cristina Mamani Huanca***.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniería Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 12 de septiembre del 2024



---

Bach. Gerald Víctor Antonio Ocampo

Catacora

DNI: 70352363

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por darme la seguridad que él está conmigo en cada paso que doy. A mis padres, Aurora Catacora y Federico Ocampo, quienes me brindaron todo su apoyo, ya que gracias a ellos ha sido posible llegar a cumplir mis metas.

A mis hermanos Walther y Federico por demostrarme siempre su apoyo y su amor en lo que me he propuesto cumplir, a cada uno de mi familia por brindarme el apoyo y la fuerza para seguir avanzando y convertirme en profesional, que me da la fortaleza de seguir saliendo adelante y para culminar a mis profesores y compañeros que me han enseñado muchas cosas a lo largo de los años académicos

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por ser mi fortaleza y guiarme en todo momento.

A mi amada familia por ser el motivo y razón en todo lo que me propongo y hago.

A los docentes que fueron formándome en el camino profesional, de la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial que me brindaron sus sabias enseñanzas.

A mi asesora la Dra. Amelia C. Mamani Huanca quien me apoyó y me asesoró para cumplir con la presente investigación.

A mis compañeros y futuros colegas que me brindaron sus aportes y su apoyo constante a lo largo de los ciclos universitarios

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.1. Descripción del problema .....	3
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	5
1.3. Justificación de la investigación .....	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general .....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
1.5. Formulación de hipótesis.....	7
1.5.1. Hipótesis General .....	7
1.5.2. Hipótesis Específicas.....	7
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	8

2.1.2.	Antecedentes nacionales .....	9
2.1.3.	Antecedentes regionales .....	10
2.2.	Bases teóricas .....	12
2.2.1.	Clima Organizacional.....	12
2.2.2.	Proceso administrativo .....	18
2.3.	Definición de conceptos básicos .....	24
CAPÍTULO III METODOLOGÍA.....		28
3.1.	Tipo de investigación .....	28
3.2.	Nivel de investigación .....	28
3.3.	Diseño de investigación.....	28
3.4.	Población y muestra .....	28
3.4.1.	Población .....	28
3.4.2.	Muestra.....	29
3.5.	Variables .....	30
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	31
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	31
3.6.2.	Instrumentos para la recolección de datos.....	31
3.7.	Confiability y validez de los instrumentos .....	31
3.7.2.	Confiability del instrumento proceso administrativo .....	32
3.7.3.	Confiability del instrumento clima organizacional .....	33
3.8.	Procesamiento y análisis de datos .....	34

3.8.1. Técnicas de análisis estadístico descriptivo .....	34
3.8.2. Técnicas de análisis estadístico inferencial .....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS.....	35
4.1. Descripción del trabajo de campo .....	35
4.2. Análisis estadístico descriptivo de los resultados.....	36
4.2.1. Análisis descriptivo de la variable proceso administrativo .....	36
4.2.2. Análisis estadístico por dimensiones.....	37
4.2.3. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional .....	40
4.2.4. Análisis estadístico por dimensiones.....	41
4.3. Pruebas estadísticas .....	48
4.3.1. Pruebas de normalidad .....	48
4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	50
4.4.1. Verificación de hipótesis específicas .....	50
4.4.2. Verificación de hipótesis general .....	57
CONCLUSIONES .....	59
RECOMENDACIONES .....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	63
ANEXOS.....	68

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	30
<b>Tabla 2</b> Alfa de Cronbach de proceso administrativo .....	32
<b>Tabla 3</b> Alfa de Cronbach de las dimensiones de proceso administrativo .....	32
<b>Tabla 4</b> Alfa de Cronbach de clima organizacional .....	33
<b>Tabla 5</b> Alfa de Cronbach de las dimensiones de clima organizacional .....	33
<b>Tabla 6</b> Resultados de variable proceso administrativo .....	36
<b>Tabla 7</b> Resultados de dimensión planeación.....	37
<b>Tabla 8</b> Resultados de dimensión organización .....	38
<b>Tabla 9</b> Resultados de dimensión dirección .....	39
<b>Tabla 10</b> Resultados de dimensión control.....	39
<b>Tabla 11</b> Resultados de variable clima organizacional .....	40
<b>Tabla 12</b> Resultados de dimensión estructura organizacional.....	41
<b>Tabla 13</b> Resultados de dimensión responsabilidad.....	42
<b>Tabla 14</b> Resultados de dimensión sistema de recompensa .....	43
<b>Tabla 15</b> Resultados de dimensión riesgo .....	44
<b>Tabla 16</b> Resultados de dimensión ambiente de afecto.....	44
<b>Tabla 17</b> Resultados de dimensión de apoyo .....	45
<b>Tabla 18</b> Resultados de dimensión de estándares .....	46
<b>Tabla 19</b> Resultados de dimensión de identidad .....	46
<b>Tabla 20</b> Prueba de normalidad de proceso administrativo y dimensiones .....	48
<b>Tabla 21</b> Prueba de normalidad de recaudación fiscal y sus dimensiones .....	49
<b>Tabla 22</b> Correlación entre dimensión planeación y variable clima organizacional.	51
<b>Tabla 23</b> Correlación entre dimensión organización y variable clima organizacional .....	53
<b>Tabla 24</b> Correlación entre dimensión dirección y variable clima organizacional ...	54
<b>Tabla 25</b> Correlación entre dimensión control y variable clima organizacional.....	56
<b>Tabla 26</b> Correlación entre proceso administrativo y clima organizacional .....	57

## RESUMEN

La investigación fijó por objetivo principal establecer la relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024. La metodología de estudio perteneció al tipo básica o pura, de nivel descriptiva – correlacional, diseño transversal y no experimental que fue aplicado a una población de estudio de 30 trabajadores que se desempeñan en la Tienda D'Moda; los datos fueron recolectados a través de la técnica de investigación de encuesta que se construyó por un cuestionario escrito y virtual que permitió la obtención de datos para la construcción de información y demostró altos índices de confiabilidad para el tratamiento de datos estadísticos. Los principales resultados de la investigación demostraron que el proceso administrativo se encuentra en un nivel medio expresado por un 40% de la muestra; mientras que un 42.5% señaló que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio. Se concluyó que existe una correlación positiva y fuerte significativa entre la variable proceso administrativo y clima organizacional a un nivel de significancia de 0.001 y 0.05; explicado por un coeficiente de Spearman de 0.697 que demuestra que las variables están asociadas en un 69.7% con un nivel de confiabilidad del 95%.

**Palabras claves:** proceso administrativo, clima organizacional, sector privado, correlación de Spearman, diseño correlacional.

## ABSTRACT

The research aimed to establish the relationship between the administrative process and the organizational climate of employees at D'moda company, in the Tacna region, in the year 2024. The study methodology belonged to the basic or pure type, of descriptive-correlational level, with a cross-sectional and non-experimental design applied to a study population of 40 workers at D'moda store. Data were collected through a survey research technique, using both written and virtual questionnaires, which allowed for the collection of data to build information and demonstrated high reliability rates for statistical data processing. The main findings of the research showed that the administrative process was at a medium level, as indicated by 40% of the sample, while 42.5% reported that the organizational climate was at a medium level. It was concluded that there is a significant positive and strong correlation between the administrative process and organizational climate at a significance level of 0.05, explained by a Spearman coefficient of 0.714, demonstrating that the variables are associated by 71.4% with a 95% confidence level.

**Keywords:** administrative process, organizational climate, private sector, Spearman correlation, correlational design.

## INTRODUCCIÓN

En el dinámico entorno empresarial actual, la gestión administrativa eficaz y un clima organizacional positivo son pilares fundamentales para el éxito empresarial y bienestar de trabajadores. La investigación se enfoca en explorar la relación entre distintos aspectos del proceso administrativo y clima laboral en Tienda D'Moda que desempeña sus actividades comerciales en la ciudad de Tacna.

Se centra en explorar la relación entre diferentes dimensiones del proceso administrativo y clima organizacional en la Tienda D'Moda. Abordando conceptos como planificación, percepción de la organización, dirección, control y ejecución del proceso administrativo en relación al clima de trabajo que están rodeados los trabajadores de la tienda. Dicho análisis profundo permitió identificar áreas de mejora y formular estrategias específicas para optimizar la gestión empresarial y promover un entorno de trabajo más saludable.

La investigación se estructuró en cuatro capítulos.

En el Capítulo I, se abordó la problemática que está presente en Tienda D'Moda, así como la formulación de preguntas de investigación, objetivos e hipótesis que permitieron estructurar los conceptos propios de cada variable.

En el Capítulo II, se desarrollaron las bases teóricas que comprende información básica y puntual de cada uno de los conceptos abordados previamente por autores de gran relevancia, así como los antecedentes de investigación que respaldan la relación previa de las variables de estudio.

En el Capítulo III, se establecieron los aspectos metodológicos que son parte de la investigación según la modalidad de estudio y el tiempo de aplicación de la presente que corresponde al año 2024.

Finalmente, en el Capítulo IV se desarrollaron los resultados generados a través de las respuestas de investigación que señalaron los trabajadores de la tienda, con la finalidad de establecer el grado de relación existente y formular las conclusiones y recomendaciones que son el aporte generado para la comunidad tacneña según la información real obtenida de una empresa de gran trascendencia en la región de Tacna.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción del problema

En el contexto internacional, la importancia del clima organizacional en las empresas ha sido ampliamente reconocida como un factor determinante para su éxito y sostenibilidad. Estudios internacionales como Moctezuma & Murguía (2020) han demostrado que un clima laboral positivo puede aumentar la productividad, la satisfacción del cliente y la retención de empleados, mientras que un ambiente negativo puede llevar a la disminución del desempeño y el aumento del ausentismo laboral (p. 406).

En el caso específico del Perú, el clima organizacional también ha ganado relevancia en los últimos años como un aspecto crucial para el desarrollo empresarial. La cultura laboral peruana, influenciada por factores históricos, sociales y económicos, ha evolucionado hacia una mayor valoración del bienestar y la calidad de vida de los trabajadores en el entorno laboral. Como resultado, las empresas peruanas están buscando cada vez más estrategias para mejorar el clima organizacional y fomentar un ambiente de trabajo positivo.

En la región de Tacna, la tienda D'Moda presenta una baja satisfacción laboral entre empleados, que se deriva de la falta de reconocimiento, una carga de trabajo excesiva o la carencia de oportunidades de desarrollo profesional dentro de la empresa. Asimismo, la comunicación interna es deficiente, generando malentendidos, conflictos entre equipos y una percepción general de falta de transparencia y apertura en la gestión empresarial.

Por consiguiente, la desmotivación del personal es otro problema, que se manifiesta por la falta de incentivos, reconocimiento o un ambiente laboral poco estimulante. Dicha desmotivación incide directamente en el compromiso de los empleados y el clima organizacional de la empresa. Los problemas observados son una preocupación, donde una gestión ineficaz por parte de los líderes o supervisores genera tensiones en el equipo, falta de dirección clara y una cultura organizacional poco saludable.

Finalmente, el ausentismo y la rotación de personal podrían aumentar si el clima laboral no es favorable, ya que los empleados podrían buscar entornos laborales más satisfactorios en otras empresas. Dichos problemas impactan directamente en la productividad y eficiencia de D'moda, así como en su capacidad para retener talento y mantener una fuerza laboral comprometida y motivada.

En este contexto, surge la necesidad de investigar la relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional en empresas como D'moda en la región de Tacna. Con el propósito de comprender el impacto de las prácticas de gestión en la percepción y el desempeño de los trabajadores que no solo beneficiará a la empresa en términos de eficiencia y productividad, sino que también contribuirá al desarrollo económico y social de Tacna al fomentar entornos laborales saludables y sostenibles.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?

### 1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?
- b) ¿Cuál es la relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?
- c) ¿Cuál es la relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?
- d) ¿Cuál es la relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?

### 1.3. Justificación de la investigación

*Justificación teórica:* Se destaca la importancia de las funciones administrativas para el funcionamiento eficiente de una organización. Se ofrece un marco para comprender cómo las percepciones individuales de los empleados influyen en el ambiente laboral y en su desempeño.

*Justificación práctica:* la investigación sobre el clima organizacional y el proceso administrativo en D'moda tiene implicaciones directas para la gestión empresarial y el bienestar de los empleados. Dado que se identificar los factores que contribuyen a un clima laboral positivo puede ayudar a la empresa a mejorar la satisfacción y el compromiso de sus trabajadores, lo que

a su vez puede tener un impacto positivo en la productividad, la retención de talento y la imagen de la empresa ante sus clientes y la comunidad tacneña.

*Justificación metodológica:* se justifica por su capacidad para recopilar datos confiables y relevantes que permitan abordar las preguntas de investigación de manera rigurosa. Basándose en métodos cuantitativos, como encuestas, permite una comprensión profunda y holística de las variables de estudio planteadas.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Establecer la relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024
- b) Analizar la relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024
- c) Determinar la relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

- d) Indicar la relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

## **1.5. Formulación de hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis General**

Existe relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

### **1.5.2. Hipótesis Específicas**

- a) Existe relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024
- b) Existe relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024
- c) Existe relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024
- d) Existe relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Roncal (2020) en el artículo “Clima Laboral y Gestión Administrativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (DRELP)”. Se planteó como objetivo principal identificar la relación existente entre la variable clima laboral y gestión administrativa de una dirección de regional de la ciudad de Lima. Con un diseño metodológico que corresponde al tipo correlacional, diseño transversal y no experimental, con enfoque cuantitativo. La muestra estuvo representada por 334 individuos que fueron encuestados para obtener información de cada una de las variables de estudio con un nivel de confiabilidad del 95%. Se logro concluir que existe una alta relación entre las variables de estudio, justificadas por un coeficiente de Spearman de 0.848 y un p.valor de 0.034 que es menor al 0.05. Demostrando que un incremento del clima organizacional producirá un aumento notable en la gestión administrativa de la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (DRELP), año 2020.

Córdova y Barrera (2022) en la tesis “Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios”. Fija por objetivo general establecer la incidencia de la variable clima organizacional en la gestión administrativa de empleados que desempeñan sus funciones en una universidad. La metodología correspondió a una investigación de tipo campo

y teórico, con un enfoque cuantitativo que fue aplicado a una muestra representativa de 151 empleados que tienen un cargo de personal administrativo o docentes en específico, siendo encuestados para la obtención de información. Se concluyó a través de la prueba de correlación de Pearson que existe una correlación fuerte entre las variables de estudio, explicado por un coeficiente de 0.800 y un p.valor obtenido de 0.000 que es menor al 0.05 fijado en la investigación. Demostrando que un incremento del clima organizacional tendrá un efecto positivo y directo en la gestión administrativa de la plana docente y administrativa que desempeña sus funciones en la Universidad Técnica de Ambato en el año 2022.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Según Rios (2021) en la tesis “La gestión administrativa y el clima organizacional en la Empresa Delcardavid Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020” para obtener el grado académico de Doctor en Administración. Se fija por objetivo principal establecer el grado de relación existente entre la variable gestión administrativa y clima organizacional de una empresa constructora de la región e Ucayali. Con un diseño metodológico que corresponde al nivel básico, de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y corte transversal, aplicado a una muestra representativa de 22 empleados de la constructora que fueron debidamente encuestados a través de un cuestionario escrito que facilitó la obtención de información para la inferencia estadística. Se concluyó que existe una correlación positiva y de nivel fuerte entre las variables de estudio, explicado por un coeficiente de Spearman obtenido de 0.756 y un p.valor de 0.000 que es menor a 0.05 fijado para la investigación, demostrando que un incremento de la gestión

administrativa producirá un incremento notable en los niveles de clima organizacional de la empresa Delcardavid Construcciones EIRL, año 2020.

Según Mogollon (2019) en la tesis “Gestión administrativa y clima organizacional en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva, Huaura - 2019” para obtener el grado académico de Doctor en Administración. Fija por objeto principal determinar la relación existente entre la variable clima organizacional y gestión administrativa en una institución educativa de la región de Huaura, con un diseño metodológico que corresponde al enfoque cuantitativo, de tipo pura diseño no experimental y corte transversal; y un nivel relacional que fue aplicado a una muestra representativa de 65 empleados que desempeñan sus funciones cotidianas en la institución educativa. Los principales resultados demostraron que el 55% de la muestra considera un moderado nivel de gestión administrativa, seguido de un 61% que ubica en un nivel regular el clima organizacional. Se concluyó a través de la prueba de Spearman que existe una relación significativa entre las variables de estudio, explicado por un coeficiente de 0.64 que establece una correlación positiva y de nivel fuerte, con un p.valor de 0.000 que es menor al 0.05. Demostrando que un incremento de la gestión administrativa generará un aumento notable de los niveles de clima organizacional de la institución educativa de la región de Huaura, en el año 2019.

### **2.1.3. Antecedentes regionales**

Plata (2022) en la tesis “El clima laboral y su relación con el comportamiento organizacional en la superintendencia nacional de migraciones en el puesto de Control Fronterizo Santa Rosa, región Tacna, año 2018” para obtener el grado académico de Maestro en Administración y

Dirección de Empresas. Fijó por objetivo principal establecer el nivel de clima laboral y comportamiento organizacional de los empleados que desempeñan sus funciones en un puesto de control fronterizo de la región de Tacna, año 2018. La metodología corresponde al diseño correlacional, no experimental y corte transversal; aplicado a una muestra representativa de 86 trabajadores que están comprendidos en un rango de edad de 25 a 60 años, siendo debidamente encuestados para la obtención de información a través de un cuestionario escrito con opciones de escala de Likert. Los principales resultados evidenciaron que un 68.6% de la muestra indicó que el comportamiento organizacional se ubica en un nivel regular, mientras que el clima organizacional se ubica en un 60.47% que lo posiciona en nivel regular según las respuestas de la muestra. Se concluyó que existe una correlación positiva y significativa de 0.759 que indica una correlación positiva y fuerte entre ambas variables, justificado por un p.valor de 0.000 que es inferior al 0.05. Demostrando que un incremento del clima laboral generará un aumento notable en los niveles del comportamiento organizacional de los empleados que desempeñan sus funciones en un puesto de control fronterizo de la región de Tacna, año 2018.

Pacco (2018) en la tesis “Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Clima Laboral en la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna” para obtener el grado académico de Maestro en Gestión y Políticas Públicas. Fijó como objetivo principal establecer la incidencia que produce la variable gestión de recurso humano en el clima laboral de una institución pública de la región de Tacna. La metodología corresponde al tipo básico, diseño no experimental, de corte transversal; aplicado a una muestra

representativa de 152 trabajadores de la institución que fueron debidamente encuestados a través de la escala de Likert. Los principales resultados evidenciaron que la mayoría de la muestra representado por un 52.8% indicó que el nivel de gestión de recursos humanos se ubica en un nivel eficiente, mientras que un 50.3% indicó que el clima laboral se posiciona en un nivel adecuado. Se concluyó a través de la prueba Chi-Cuadrado que existe una incidencia significativa entre las variables, dado que se calculó un valor de 171.404 que cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula y valida estadísticamente que si existe incidencia entre la gestión de recursos humanos y clima laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima Organizacional**

Según Iglesias y Torres (2018) el clima organizacional puede entenderse como el ambiente psicológico o emocional que prevalece dentro de una empresa, que incluye las percepciones, actitudes y sentimientos compartidos por los empleados hacia su trabajo, compañeros de trabajo y la organización en su conjunto.

Es como el "aire invisible" que se respira en la empresa y que afecta directamente la motivación, satisfacción y productividad de los empleados. (p. 202-203).

Se puede interpretar del autor que es verlo como la cultura compartida dentro de una organización, que se refleja en los valores, normas, creencias y prácticas que guían el comportamiento de los empleados. Es como el ADN de

la empresa, moldeando la forma en que se realizan las tareas, se toman decisiones y se interactúa entre los miembros del equipo.

Según Daza, Beltrán y Silva (2021) se define como la percepción colectiva de los empleados sobre las condiciones de trabajo y el ambiente laboral en la empresa. Es como el "termómetro emocional" que mide el grado de satisfacción, compromiso y bienestar de los trabajadores en su entorno laboral (p. 67).

Desde una perspectiva más amplia, el clima organizacional puede considerarse como un indicador de la salud y el funcionamiento de la organización en su conjunto. Un clima laboral positivo está asociado con niveles más altos de desempeño, creatividad e innovación, mientras que un clima negativo puede conducir a problemas como el ausentismo, la rotación de personal y la disminución de la productividad.

Marquéz y Cardoso (2022) menciona que es un elemento estratégico para el éxito a largo plazo de una empresa en el mundo contemporáneo. Comprender y gestionar el clima laboral de manera efectiva no solo mejora el bienestar de los empleados, sino que también fortalece la reputación de la empresa, su capacidad para atraer y retener talento, y su posición competitiva en el mercado (p. 6-7).

Es como el "secreto del éxito" que impulsa el crecimiento y la sostenibilidad en un mundo empresarial en constante cambio.

De acuerdo a esto, es la manera en que se hacen las cosas en la organización y cómo se relacionan los miembros del equipo entre sí. Una cultura compartida sólida puede fortalecer la cohesión y el sentido de

pertenencia, mientras que una cultura disfuncional puede generar conflictos y disminuir la eficiencia.

Un clima organizacional saludable promueve el crecimiento y la estabilidad de la empresa, mientras que un clima tóxico puede llevar a problemas de rendimiento y disminución de la moral.

Según Guerra et al. (2023) la adopción del clima organizacional como un elemento estratégico se refiere a su importancia en la consecución de los objetivos y el éxito a largo plazo de una empresa. Es una herramienta poderosa para impulsar la productividad, retener talento y fortalecer la reputación de la empresa en el mercado (p. 3-4)

Una gestión efectiva del clima organizacional puede ser una ventaja competitiva significativa en un entorno empresarial dinámico y competitivo (p. 37).

De esta manera, se puede entender que el clima organizacional resulta de la interacción compleja entre factores emocionales, culturales y estructurales que influyen en la experiencia laboral de los empleados.

A través del ambiente emocional se nutre de la cultura compartida, que establece las normas y valores que guían las interacciones y decisiones dentro de la organización. La percepción colectiva de los trabajadores hacia este entorno laboral refleja la salud organizacional de la empresa, siendo un indicador de su vitalidad y bienestar general.

#### ***2.2.1.1. Dimensiones del Clima Organizacional***

Según Pedraza (2018) establece y valida estadísticamente las dimensiones que corresponden al clima organizacional (p. 95). Bajo la premisa del autor, se desarrollan las dimensiones del clima organizacional:

- ***Estructura Organizacional***

Según Ramírez et al. (2021) se refiere a la configuración formal de roles, responsabilidades y jerarquías dentro de una empresa. Es como el esqueleto de la organización, que define cómo se divide el trabajo, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones (p. 205).

Por tanto, una estructura organizacional clara y eficiente facilita la coordinación y la comunicación entre los miembros del equipo, contribuyendo así al clima laboral positivo.

- ***Responsabilidad***

Polo (2019) afirma que se refiere a la obligación que tienen los empleados de cumplir con sus tareas asignadas y rendir cuentas por sus acciones. Es como el pegamento que mantiene unidos los diversos aspectos de la empresa, ya que una clara asignación de responsabilidades promueve la transparencia y la confianza entre los miembros del equipo (p. 51).

Se entiende del autor que es el pilar sobre el cual se sustenta la confianza y la transparencia en una organización. Implica asumir las consecuencias de nuestras acciones y cumplir con las tareas asignadas de manera diligente.

- ***Sistema de recompensa***

Según Zapata (2010) se refiere a los incentivos y reconocimientos que una empresa ofrece a sus empleados por su desempeño y logros. Es como el motor que impulsa la motivación y el compromiso de los trabajadores, ya que un sistema de recompensa justo y equitativo reconoce y valora el esfuerzo y la contribución de cada individuo. (p. 61-62)

Se entiende del autor que actúa como un incentivo poderoso que impulsa la motivación y el compromiso de los empleados. Reconocer y premiar el esfuerzo y los logros de manera justa y equitativa refuerza el sentido de valía y pertenencia.

- ***Riesgo***

Según Brito (2018) se refiere a la disposición de la empresa para asumir desafíos y tomar decisiones audaces en busca de la innovación y el crecimiento. Es como el catalizador que impulsa el cambio y la evolución dentro de la organización, ya que un ambiente que fomente la toma de riesgos creativos puede inspirar la iniciativa y la creatividad entre los empleados (p. 271).

Se entiende del autor que fomenta un ambiente donde se aliente la toma de decisiones audaces y creativas impulsa el crecimiento y la adaptabilidad de la empresa.

- ***Ambiente de afecto***

Este término hace referencia al grado en que se promueve y se valora la empatía, la amabilidad y el apoyo entre los miembros del equipo en la empresa.

Es como el calor humano que nutre las relaciones laborales, ya que un ambiente de afecto positivo fortalece el sentido de comunidad y pertenencia, promoviendo así la colaboración y el bienestar emocional en el lugar de trabajo. Se centra en fomentar un clima organizacional donde se promueva la empatía, el apoyo y la amabilidad fortalece las relaciones interpersonales y promueve el bienestar emocional de los empleados, creando así un entorno laboral más humano y acogedor.

- ***Apoyo***

Flores y Gómez (2018) afirman que se refiere a la disposición de la empresa y los colegas para brindar ayuda, orientación y recursos a los empleados que lo necesiten. Es como el salvavidas que ofrece seguridad y confianza en momentos de dificultad, ya que un ambiente de apoyo fomenta la resiliencia y el crecimiento personal y profesional de los trabajadores (p. 11).

Se puede complementar que brinda apoyo mutuo fomenta la resiliencia y el desarrollo personal y profesional de los trabajadores, cultivando así un ambiente de confianza y crecimiento.

- ***Estándares***

Según Duque et al. (2013) se refieren a las expectativas claras y consistentes que la empresa establece en cuanto al desempeño y comportamiento de sus empleados. Son como la brújula que guía las acciones y decisiones en la organización, ya que estándares bien definidos promueven la responsabilidad y la excelencia en el trabajo (p. 200)

Por tanto, un clima organizacional donde se valoran y se mantienen altos estándares de desempeño contribuye a la mejora continua y al logro de los objetivos empresariales.

- ***Identidad***

Este término hace referencia a la percepción compartida de los valores, la misión y la cultura de la empresa entre sus empleados. Es como el ADN que define la esencia y el propósito de la organización, ya que una identidad organizacional sólida y compartida fortalece el sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores con la empresa.

Por tanto, se puede afirmar que se encarga de promover una identidad organizacional sólida y compartida entre los empleados fortalece el sentido de pertenencia y compromiso con la empresa. Un clima organizacional donde se fomenta una identidad fuerte y unificada crea un ambiente de cohesión y colaboración, impulsando así el éxito y la sostenibilidad de la organización.

### **2.2.2. Proceso administrativo**

Según Bastidas & Pisconte (2009) lo definen como el total de instituciones que pertenecen al sector público y privado y que proporcionan un servicio a una comunidad en particular. Dichas instituciones pueden variar según los niveles de gobierno, ya sea nacional, regional o local. En síntesis, se centra principalmente en las instituciones que desempeñan una actividad por interés público, y provee de un bien o servicio para satisfacer las necesidades sociales.

Según la definición del autor, se puede interpretar que la gestión administrativa es un sistema que contiene distintas funciones para ser cumplidas en periodo de tiempo. Tal como señala Palencia (2003) está centrado en el proceso de planeación, organización, dirección y control; que se dispone para utilizar adecuadamente los recursos humanos y materiales que tienen las instituciones para cumplir con sus objetivos y metas trazados.

Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) definen que: La gestión administrativa tiene cuatro funciones que deben llevar a cabo, de acuerdo a: la planeación, la organización, la dirección y el control, conocido también como proceso administrativo, teniendo como función establecer y alcanzar objetivos, demostrándose mediante el uso adecuado de los recursos con que cuenta la

institución, desde el personal o recurso humano hasta los recursos materiales (p. 28).

Según la definición del autor, se puede afirmar que existen dimensiones que son parte de las funciones de la gestión administrativa, puesto que son actividades que deben cumplir los individuos para cumplir con los objetivos y metas trazadas en las operaciones y procedimientos que se requiere para desempeñar una actividad en particular. Motivo por lo cual se considera un concepto universal en materia administrativa, considerando que está definido como un vinculado que denota entre los individuos y la institución.

Según Anzola (2010) define que la gestión administrativa son las acciones que están debidamente encaminadas para cumplir con un objetivo en particular, direccionando los objetivos y metas que se deben cumplir en las organizaciones a través de los trabajadores; así como el nivel de desempeño laboral que se encuentra integrado a través de la gestión administrativa (p. 30)

Dicha definición, se complementa con la definición de Hurtado (2008) que menciona que la gestión administrativa engloba a todas las acciones humanas que dependen del grado de competitividad en la organización que laboran y desempeñan una función (p. 46)

De acuerdo a las definiciones proporcionadas por autores de gran envergadura en materia administrativa, se puede afirmar que la gestión administrativa es un instrumento de gran relevancia para asistir a los directivos o gerentes que tienen a cargo una organización y deben de tomar decisiones acertadas con resultados favorables y beneficios. De esta manera, es notable que las instituciones adoptan herramientas de gestión administrativa para cumplir sus objetivos en un periodo de tiempo, teniendo la facilidad de

satisfacer sus necesidades y recursos que requieren para administrarlos y tomar decisiones acertadas para distribuirlos de manera eficaz y eficiencia.

Por tanto, es un proceso que requiere de una planeación, organización, dirección, ejecución y control para lograrlo en un periodo de tiempo, en beneficio de los individuos que conforman la organización y en el rubro económico que se desempeña, considerando que están en un entorno altamente competitivo que requieren de estrategias para diferenciarse.

### **2.2.2.1. Dimensiones de Proceso Administrativo**

Según Louffat (2012) establece que el proceso administrativo se mide a través de la planeación, organización, dirección y control (p. 6).

Complementando, Escareño, Cervantes & Muñoz (2021) validan estadísticamente y desarrollan un constructo que establece las dimensiones del proceso administrativo a través de la planeación, organización, dirección y control; profundizando cada una de las etapas que debe ser cumplida de manera secuencial a través del tiempo.

Bajo la premisa de dichos autores, se desarrollan las dimensiones del proceso administrativo:

- **Planeación**

Según Louffat (2012) define que la planeación es un conjunto de actividades que guardan relación y están direccionadas a cumplir un mismo objetivo. A diferencia del sistema, los procesos también poseen componentes que son dependientes para alcanzar un resultado favorable para las instituciones. La dirección del personal de trabajo es primordial para cumplir con la gestión administrativa (p. 176).

Según Chiavenato (2011) establece que es la principal función administrativa en las instituciones, considerando que a través de la planeación se crean las bases para el resto de dimensiones. Además, que se detallan los objetivos que se deberán cumplir y las situaciones que se deberán prever en la administración, siguiendo una serie de acciones que son parte de la planificación para consolidar objetivos estratégicos en las instituciones.

De esta manera, se define que es esencial para la toma de decisiones y es el primer paso a cumplir por las instituciones con la finalidad de alcanzar un objetivo o resultado en un periodo de tiempo. Las decisiones involucran procesos que deberán ser cumplidos por acciones y alternativas de solución que se requieran en ese momento de tiempo.

- ***Organización***

según Louffat (2012) define que la organización es la encargada de plantear distintos procesos internos para las instituciones que guardan relación con la planeación estratégica. Es parte de su estructura que está vinculada a la concertación de los recursos físicos, financieros, humanos y de información. Además, enfatiza que la secuencia para alcanzar resultados óptimos en la organización, se debe elaborar un modelo organizacional, organigrama, desarrollo de manuales organizacionales y las condicionantes y componentes organizacionales. (p. 38).

Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) definen que la organización hace referencia a la capacidad de las instituciones para proyectar y ordenar las funciones que desempeñan los colaboradores de la institución, garantizando que cumplan con sus obligaciones trazadas en las tareas asignadas, facilitando

el proceso de ejecución y contribuyendo a una óptima distribución organizacional (p. 31).

De esta manera se puede inferir que la organización esta ligada a las funciones y desempeño de los trabajadores que llevan a cabo procesos internos para contribuir a los resultados esperados por las instituciones. Esta premisa se complementa con la definición de Chiavenato (2011) que establece que la organización es la determinación que surge de las relaciones que tienen los trabajadores de una institución, regidos a través de normas y reglas que están estipuladas para alcanzar los objetivos propuestos (p. 78).

Dentro de sus principales beneficios, se destaca el logro de objetivos propuestos, la concentración de actividades siguiendo una estructura y la delegación de funciones y tareas a realizar.

- ***Dirección***

Según Robbins & Coulter (2008) definen que la dirección se fundamenta en la motivación de los trabajadores en el desempeño de sus actividades, así como la intervención del personal directivo para asegurar y garantizar un óptimo trabajo de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos por las instituciones (p. 43).

Asimismo, para Louffat (2012) define que la dirección priorizar el cuidado de las relaciones humanas que toman lugar en la institución. Considerando todo lo que se ha proyectado y constituido a través del tiempo, por medio de los trabajadores que se convierten en el principal elemento para que los altos directivos que toman las decisiones velen y protejan las relaciones de los trabajadores en la misma institución (p. 178).

De acuerdo a las definiciones señaladas, se puede interpretar que la administración del capital humano está a cargo de la dirección de las instituciones que se enfocan en el modo de comportamiento de sus trabajadores de manera individual y colectiva, puesto que es de vital importancia para que los trabajadores tengan un reconocimiento y compromiso con la misma institución. De esta manera se valora su conocimiento, experiencia, valores y grado de instrucción para desempeñar un óptimo trabajo.

Dicho concepto se complementa con la afirmación de Chiavenato (2011) que lo define como la relación que surge entre la dirección y el cumplimiento de objetivos de la institución a través de acciones que involucren al recurso humano (p. 210).

- ***Control***

Según Louffat (2012) define que se encarga de la contrastación del nivel de eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para lograr un resultado en particular en un periodo de tiempo. Dichos resultados se obtienen en base a metas correctamente planteadas (p. 176).

Como se puede interpretar de la afirmación del autor, el control está ligado a un control preventivo, durante y posterior a las operaciones que se realizan en las instituciones, así como la supervisión de las tareas desempeñadas para garantizar resultados que disminuya el uso de recursos y costos.

Según Koontz, Weihrich & Cannice (2012) definen que es la acción de calcular y realizar una corrección en el desempeño de los trabajadores, comprendidos desde un aspecto organizacional; con la finalidad de garantizar

métodos y resultados en función de las estrategias y metas que se planten inicialmente (p. 32).

Se puede interpretar, que el control permite verificar que el cumplimiento de los objetivos sea perdurable a través del tiempo, sirviendo como guía en todos los procesos y actividades que se desarrollan en las instituciones, y vaya conforme los escenarios proyectados según los rendimientos que se pretenden obtener.

De acuerdo a Chiavenato (2011) señala que el control permite cerciorarse que los resultados estén encaminados y constituidos según los objetivos planteados y resultados proyectados que permiten afianzar las operaciones y procedimientos de la empresa para alcanzar algo (p. 35).

### **2.3. Definición de conceptos básicos**

#### **- Clima Organizacional**

Según Iglesias y Torres (2018) el clima organizacional puede entenderse como el ambiente psicológico o emocional que prevalece dentro de una empresa, que incluye las percepciones, actitudes y sentimientos compartidos por los empleados hacia su trabajo, compañeros de trabajo y la organización en su conjunto.

#### **- Proceso administrativo**

Según Bastidas & Pisconte (2009) lo definen como el total de instituciones que pertenecen al sector público y privado y que proporcionan un servicio a una comunidad en particular. Dichas instituciones pueden variar según los niveles de gobierno, ya sea nacional, regional o local. En síntesis, se centra principalmente en las instituciones que desempeñan una actividad por

interés público, y provee de un bien o servicio para satisfacer las necesidades sociales.

- **Estructura Organizacional**

Según Ramírez et al. (2021) se refiere a la configuración formal de roles, responsabilidades y jerarquías dentro de una empresa. Es como el esqueleto de la organización, que define cómo se divide el trabajo, quién reporta a quién y cómo se toman las decisiones (p. 205).

- **Responsabilidad**

Polo (2019) afirma que se refiere a la obligación que tienen los empleados de cumplir con sus tareas asignadas y rendir cuentas por sus acciones. Es como el pegamento que mantiene unidos los diversos aspectos de la empresa, ya que una clara asignación de responsabilidades promueve la transparencia y la confianza entre los miembros del equipo (p. 51).

- **Sistema de recompensa**

Según Zapata (2010) se refiere a los incentivos y reconocimientos que una empresa ofrece a sus empleados por su desempeño y logros. Es como el motor que impulsa la motivación y el compromiso de los trabajadores, ya que un sistema de recompensa justo y equitativo reconoce y valora el esfuerzo y la contribución de cada individuo. (p. 61-62)

- **Riesgo**

Según Brito (2018) se refiere a la disposición de la empresa para asumir desafíos y tomar decisiones audaces en busca de la innovación y el crecimiento. Es como el catalizador que impulsa el cambio y la evolución dentro de la organización, ya que un ambiente que fomente la toma de riesgos

creativos puede inspirar la iniciativa y la creatividad entre los empleados (p. 271).

- **Ambiente de afecto**

Este término hace referencia al grado en que se promueve y se valora la empatía, la amabilidad y el apoyo entre los miembros del equipo en la empresa.

Es como el calor humano que nutre las relaciones laborales, ya que un ambiente de afecto positivo fortalece el sentido de comunidad y pertenencia, promoviendo así la colaboración y el bienestar emocional en el lugar de trabajo.

- **Apoyo**

Flores y Gómez (2018) afirman que se refiere a la disposición de la empresa y los colegas para brindar ayuda, orientación y recursos a los empleados que lo necesiten. Es como el salvavidas que ofrece seguridad y confianza en momentos de dificultad, ya que un ambiente de apoyo fomenta la resiliencia y el crecimiento personal y profesional de los trabajadores (p. 11).

- **Estándares**

Según Duque et al. (2013) se refieren a las expectativas claras y consistentes que la empresa establece en cuanto al desempeño y comportamiento de sus empleados. Son como la brújula que guía las acciones y decisiones en la organización, ya que estándares bien definidos promueven la responsabilidad y la excelencia en el trabajo (p. 200)

- **Identidad**

Este término hace referencia a la percepción compartida de los valores, la misión y la cultura de la empresa entre sus empleados. Es como el ADN que

define la esencia y el propósito de la organización, ya que una identidad organizacional sólida y compartida fortalece el sentido de pertenencia y compromiso de los trabajadores con la empresa

- **Planeación**

Louffat (2012) define que la planeación es un conjunto de actividades que guardan relación y están direccionadas a cumplir un mismo objetivo. A diferencia del sistema, los procesos también poseen componentes que son dependientes para alcanzar un resultado favorable para las instituciones (p. 176)

- **Organización**

Louffat (2012) define que la organización es la encargada de plantear distintos procesos internos para las instituciones que guardan relación con la planeación estratégica. Es parte de su estructura que está vinculada a la concertación de los recursos físicos, financieros, humanos y de información.

- **Dirección**

Robbins & Coulter (2008) definen que la dirección se fundamenta en la motivación de los trabajadores en el desempeño de sus actividades, así como la intervención del personal directivo para asegurar y garantizar un óptimo trabajo de los trabajadores para alcanzar los objetivos propuestos por las instituciones (p. 43).

- **Control**

Louffat (2012) define que se encarga de la contrastación del nivel de eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos que se llevan a cabo para lograr un resultado en particular en un periodo de tiempo. Dichos resultados se obtienen en base a metas correctamente planteadas (p. 176).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de investigación**

La presente investigación está clasificada como tipo Pura, dado que tiene un amplio marco teórico con aportes de distintos investigadores calificados, generando un aumento de conocimiento científico y teorías validadas que se adapten de mejor manera a las instituciones.

#### **3.2. Nivel de investigación**

El nivel de la presente investigación es de tipo Descriptivo – Correlacional, puesto que se profundiza la relación de proceso administrativo y clima organizacional de la tienda D'moda, región de Tacna, 2024.

#### **3.3. Diseño de investigación**

El diseño de investigación es de tipo No experimental – Transversal, considerando que no se manipularán las variables a voluntad en el periodo de estudio y además, se aplicará el instrumento en un solo momento dado para la medición de cada variable de estudio.

#### **3.4. Población y muestra**

##### **3.4.1. Población**

Para llevar a cabo la investigación, es pertinente precisar que la población está compuesta por gerente, funcionarios, supervisores y vendedores, haciendo un total de 40 colaboradores de la empresa DMODA, ubicada en la región de Tacna, según se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

*Distribución de la población de Dmoda*

Cargo	Nº de colaboradores
Gerente	1
Funcionarios	4
Supervisores	5
Empleados	30
<b>Total</b>	<b>40</b>

Nota: Tomado de los registros de la empresa.

**3.4.2. Muestra**

Se utilizó un censo a los empleados, ya que ellos representan un total de 30 colaboradores, los cuales están directamente relacionados con los clientes de la empresa DMODA en la región de Tacna.

### 3.5. Variables

**Tabla 2**

Operacionalización de variables

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición			
				Apreciación	Valores	Escala	
Según Iglesias y Torres (2018) el clima organizacional puede entenderse como el ambiente psicológico o emocional que prevalece dentro de una empresa, que incluye las percepciones, actitudes y sentimientos compartidos por los empleados hacia su trabajo	Estructura Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puestos de trabajo</li> <li>- Nivel de conocimiento</li> <li>- Planificación</li> <li>- Autoridad</li> </ul>	1 a 10				
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de confianza</li> <li>- Iniciativas</li> <li>- Resolución de problemas</li> </ul>	11 a 17				
	Sistema de recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estímulos</li> <li>- Promoción de ascensos</li> <li>- Reconocimientos</li> </ul>	18 a 23	Totalmente de acuerdo	5	Ordinal	
	Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progreso</li> <li>- Toma de decisión</li> <li>- Nivel de incertidumbre</li> </ul>	24 a 28	De acuerdo	4		
	Ambiente de afecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima de trabajo</li> <li>- Nivel de amistad</li> </ul>	29 a 33	Indeciso	3		
	Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de esfuerzo</li> <li>- Necesidades del personal</li> </ul>	34 a 38	En desacuerdo	2		
	Estándares	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de estándares</li> <li>- Rendimiento del personal</li> </ul>	39 a 43	En total desacuerdo	1		
	Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de lealtad</li> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> </ul>	44 a 47				
	Son las acciones que están debidamente encaminadas para cumplir con un objetivo en particular, direccionando los objetivos y metas que se deben cumplir en las organizaciones a través de los trabajadores	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de actividades</li> <li>- Identificación de la planeación</li> <li>- Análisis de los recursos</li> </ul>	1 al 8			
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División de trabajo</li> <li>- Jerarquía</li> <li>- Departamentalización</li> <li>- Coordinación</li> </ul>	9 al 17	Totalmente de acuerdo	5	Ordinal
Dirección		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Remuneraciones</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>	18 al 26	De acuerdo	4		
Control		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas correctivas</li> <li>- Monitoreo</li> </ul>	27 al 29	Indeciso	3		
				En desacuerdo	2		
				En total desacuerdo	1		

Nota: Operacionalización de variables según Escareño, Cervantes & Muñoz (2021) y Pedraza (2018)

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Considerando la metodología desarrollada y explicada por Fideas Arias (2012), la técnica que se utilizará en la presente investigación para recolectar la información corresponde a la Encuesta, puesto que se quiere obtener información de una muestra de personas en general, y minimizar la inversión de recursos innecesarios.

#### **3.6.2. Instrumentos para la recolección de datos**

El instrumento que se utilizará para la recolección de información será el Cuestionario con preguntas cerradas que pertenecen a la Escala de Likert, basándose únicamente en la teoría utilizada para la investigación, logrando medir de manera más efectiva el proceso administrativo y clima organizacional de la tienda D'moda, región de Tacna, 2024.

### **3.7. Confiabilidad y validez de los instrumentos**

#### **3.7.1. Validez de los instrumentos**

El formulario empleado resultó provechoso en brindar y proveer los datos requeridos para validar ambas variables, entregando resultados de confianza

Experto A=  $29/30 = 0,96$

Experto B=  $25/30 = 0,86$

Experto C=  $24/30 = 0,80$

Los puntajes obtenidos son de gran relevancia y aceptación para proceder con el tratamiento estadístico de la investigación.

### 3.7.2. Confiabilidad del instrumento proceso administrativo

**Tabla 3**

*Alfa de Cronbach de proceso administrativo*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	29

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25.

Se calcularon los coeficientes de fiabilidad de la variable proceso administrativo:

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach de las dimensiones de proceso administrativo*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Planeación	,905	8
Organización	,938	9
Dirección	,930	9
Control	,950	3

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25.

De la tabla 3 y 4, podemos concluir que tanto los conceptos como sus dimensiones de cada uno de ellos tienen valores superiores a 0.7, en consecuencia, existe confiabilidad en ambos, lo cual nos garantiza los resultados obtenidos en la presente investigación.

### 3.7.3. Confiabilidad del instrumento clima organizacional

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach de clima organizacional*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	47

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25.

Se calcularon los coeficientes de fiabilidad de la variable clima organizacional:

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach de las dimensiones de clima organizacional*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estructura Organizacional	,946	10
Responsabilidad	,729	7
Sistema de recompensa	,826	6
Riesgo	,751	5
Ambiente de afecto	,816	5
Apoyo	,880	5
Estándares	,855	5
Identidad	,851	4

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25.

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.8.1. Técnicas de análisis estadístico descriptivo**

Para abordar el análisis de la información que se recolectó, se aplicaron técnicas y herramientas de uso estadístico descriptivo e inferencial, considerando: Figuras estadísticas y Tablas estadísticas. Además, como parte del análisis estadístico se detallaron cuadros y figuras que facilitaron la interpretación de los resultados estadísticos y brinden mayor claridad a los objetivos de investigación.

#### **3.8.2. Técnicas de análisis estadístico inferencial**

Como parte del análisis estadístico, se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman para establecer el grado de relación en las variables, con sus respectivas dimensiones que la componen.

Los datos fueron procesados por el software Excel 2016 y SPSS 25.0.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

Se llevó a cabo un trabajo de campo exhaustivo y meticulosamente planificado para recoger datos relevantes y confiables. El objetivo principal fue analizar cómo los procesos administrativos de la empresa D'Moda se relacionan con el clima organizacional percibido por sus trabajadores, obteniendo información directa y precisa mediante la interacción con los empleados.

Para la recolección de datos, se seleccionó sólo la población de empleados, los cuales asciende a 30 colaboradores de la empresa D'Moda en la región de Tacna.

Además, se contó con cuestionario validados en el sentido que fue utilizado en otras investigaciones previas a nivel nacional y mundial, las preguntas del cuestionario son cerradas de 5 puntos, cuya escala es ordinal o Escala de Likert, para evaluar aspectos clave del proceso administrativo y clima organizacional. Las preguntas fueron formuladas para abordar temas como comunicación interna, toma de decisiones, motivación y satisfacción laboral. Antes de su aplicación, el cuestionario fue sometido a una prueba piloto, con un grupo reducido de 5 colaboradas que corresponden a la unidad de análisis, es decir, a empleados, lo que permitió realizar ajustes y mejoras en el cuestionario antes de su aplicación a la población determinada a fin de asegurar su claridad y relevancia.

## 4.2. Análisis estadístico descriptivo de los resultados

### 4.2.1. Análisis descriptivo de la variable proceso administrativo

Se generaron los resultados de frecuencia para comprender los porcentajes y cantidades de los trabajadores de la empresa D'Moda según llenaron en los instrumentos de investigación.

**Tabla 7**

*Resultados de variable proceso administrativo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	16	40.0	40.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 6 se evidencian los resultados del proceso administrativo en función de las respuestas de 40 trabajadores de la empresa D'Moda, el 30% percibe el proceso administrativo como bajo, el 40% lo percibe como medio y el 30% lo percibe como alto. Se indica una distribución relativamente equilibrada de las percepciones entre bajo y alto, con una mayor concentración en la categoría media.

En términos acumulativos, el 70% de trabajadores percibe el proceso administrativo en niveles medio o bajo evidenciando áreas de mejora en la administración de la empresa.

La percepción mayoritaria en el nivel medio, representando el 40% demuestra que muchos trabajadores consideran que los procesos administrativos de la empresa son aceptables, pero no excelentes; dicha percepción está asociada a prácticas

administrativas que son funcionales pero que todavía tienen margen para optimización y refinamiento.

Finalmente, el hecho de que solo el 30% de los trabajadores califique los procesos administrativos como altos indica que una minoría ve estos procesos como eficientes y efectivos.

#### 4.2.2. Análisis estadístico por dimensiones

**Tabla 8**

*Resultados de dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	20	50.0	50.0	80.0
	Alto	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 7 se aprecia los resultados de la dimensión planeación que muestra que el 30% de los trabajadores percibe la planeación como baja, el 50% como media y el 20% como alta. Se demuestra que la mayoría de los trabajadores considera que la planeación es moderada, con una tendencia significativa hacia percepciones intermedias.

La acumulación de percepciones en los niveles bajo y medio, que suman un 80%, sugiere que hay margen considerable para mejorar la planeación en la empresa D'Moda.

Solo el 20% de los trabajadores califica la planeación como alta, que indica que las prácticas actuales pueden beneficiarse de una revisión y posible optimización para satisfacer mejor las expectativas de los trabajadores.

**Tabla 9**

*Resultados de dimensión organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	16	40.0	40.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 8, los resultados de la dimensión organización muestran que el 30% de trabajadores percibe la organización como baja, el 40% como media y el 30% como alta. Se revela una distribución equilibrada de percepciones entre niveles bajos y altos, con una mayoría relativa en el nivel medio.

La igualdad en las percepciones bajas y altas, sumando un 60%, junto con el 40% en el nivel medio demuestra que las opiniones sobre la tienda D'Moda están divididas. Dicha variabilidad indica que hay aspectos de la tienda que funcionan bien para algunos trabajadores, pero necesitan mejoras para otros, destacando la necesidad de una evaluación más detallada y ajustes específicos.

**Tabla 10***Resultados de dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	35.0	35.0	35.0
	Medio	16	40.0	40.0	75.0
	Alto	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 9 se aprecia los resultados de la dimensión dirección indican que el 35% de los trabajadores percibe la dirección como baja, el 40% como media y el 25% como alta. La mayoría relativa de trabajadores se sitúa en el nivel medio, aunque un porcentaje significativo la percibe como baja. Con un 75% de los trabajadores calificando la dirección en niveles medio o bajo se demuestra que hay áreas sustanciales que requieren mejoras.

Solo el 25% de los trabajadores considera que la dirección es alta que evidencia la necesidad de fortalecer prácticas de liderazgo y gestión en la empresa D'Moda para elevar la percepción general entre los trabajadores.

**Tabla 11***Resultados de dimensión control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	35.0	35.0	35.0
	Medio	15	37.5	37.5	72.5
	Alto	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 10 se observan los resultados de la dimensión control muestran que señalan que el 35% de trabajadores percibe el control como bajo, el 37.5% como medio y el 27.5% como alto. La percepción predominante en el nivel medio indica una apreciación moderada de las prácticas de control en la tienda D'Moda.

Con un 72.5% de los trabajadores calificando el control en niveles medio o bajo demostrando que existen áreas de mejora significativas.

Solo el 27.5% de los trabajadores percibe el control como alto evidenciando la necesidad de fortalecer las prácticas de control para alcanzar un mayor nivel de aceptación y efectividad percibida entre los trabajadores.

#### 4.2.3. Análisis descriptivo de la variable clima organizacional

Se generaron los resultados de frecuencia para comprender los porcentajes y cantidades de los trabajadores de la empresa D'Moda según llenaron en los instrumentos de investigación.

**Tabla 12**

*Resultados de variable clima organizacional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	17	42.5	42.5	72.5
	Alto	11	27.5	27.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 11, los resultados de la variable clima organizacional muestran que el 30% de los trabajadores percibe el clima organizacional como bajo, el 42.5% como medio y el 27.5% como alto.

La mayoría de los trabajadores se encuentra en el nivel medio demostrando una percepción moderada del clima laboral en la tienda D'Moda.

Con un 72.5% de los trabajadores situados en los niveles medio o bajo, se destaca la necesidad de mejorar el clima organizacional.

Solo el 27.5% de los trabajadores percibe el clima organizacional como alto, indicando áreas donde la empresa D'Moda podría intervenir para fomentar un ambiente laboral más positivo y satisfactorio para sus trabajadores.

#### 4.2.4. Análisis estadístico por dimensiones

**Tabla 13**

*Resultados de dimensión estructura organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0
	Medio	20	50.0	80.0
	Alto	8	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 12, los resultados de la dimensión estructura organizacional indican que el 30% de los trabajadores percibe la estructura organizacional como baja, el 50% como media y el 20% como alta.

La mayoría de los trabajadores se sitúa en el nivel medio evidenciando una percepción predominantemente moderada de la estructura organizacional.

Con un 80% de los trabajadores calificando la estructura organizacional en niveles medio o bajo se evidencia una necesidad significativa de mejora. Solo el 20% de los trabajadores la percibe como alta demostrando una oportunidad para optimizar la estructura organizativa en la empresa D'Moda y aumentar la satisfacción percibidas entre los trabajadores.

**Tabla 14**

*Resultados de dimensión responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	15	37.5	37.5	37.5
	Medio	15	37.5	37.5	75.0
	Alto	10	25.0	25.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 13, los resultados de la dimensión responsabilidad muestran que el 37.5% de los trabajadores percibe la responsabilidad como baja, otro 37.5% como media y el 25% como alta. Se refleja una distribución equilibrada de percepciones entre los tres niveles de responsabilidad.

Con un 75% de los trabajadores calificando la responsabilidad en niveles medio o bajo se demuestra la necesidad de mejorar este aspecto dentro de la empresa D'Moda. Solo el 25% de los trabajadores la percibe como alta que permite abordar una oportunidad de fortalecer una cultura de responsabilidad entre los trabajadores para mejorar el desempeño organizacional.

**Tabla 15***Resultados de dimensión sistema de recompensa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	32.5	32.5	32.5
	Medio	18	45.0	45.0	77.5
	Alto	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.25

En la tabla 14, los resultados de la dimensión sistema de recompensa muestran que el 32.5% de los trabajadores percibe el sistema de recompensa como bajo, el 45% como medio y el 22.5% como alto.

La mayoría de los trabajadores se sitúa en el nivel medio debido a que presentan una percepción moderada del sistema de recompensas en la empresa.

Con un 77.5% de los trabajadores calificando el sistema de recompensa en niveles medio o bajo, se evidencia la necesidad de mejorar este aspecto dentro de la empresa D'Moda.

Solo el 22.5% de los trabajadores lo percibe como alto que representa una oportunidad para revisar y fortalecer el sistema de recompensas con el fin de aumentar la satisfacción del personal de trabajo.

**Tabla 16***Resultados de dimensión riesgo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	32.5	32.5	32.5
	Medio	19	47.5	47.5	80.0
	Alto	8	20.0	20.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.255

Los resultados de la tabla 15 de la dimensión riesgo muestran que el 32.5% de los trabajadores percibe el riesgo como bajo, el 47.5% como medio y el 20% como alto. La mayoría de los trabajadores se encuentran en el nivel medio que permite identificar una percepción moderada del riesgo en la empresa D'Moda.

Con un 80% de los trabajadores calificando el riesgo en niveles medio o bajo se presenta una percepción generalizada de seguridad o control dentro de la empresa. No obstante, el 20% que percibe el riesgo como alto revela la importancia de implementar estrategias para disminuir y gestionar adecuadamente los riesgos identificados.

**Tabla 17***Resultados de dimensión ambiente de afecto*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	16	40.0	40.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.255

En la tabla 16, los resultados de la dimensión ambiente de afecto muestran que el 30% de los trabajadores percibe el ambiente de afecto como bajo, el 40% como medio y el 30% como alto. Dicha distribución equilibrada demuestra que existe una variedad de percepciones dentro de la empresa D'Moda en relación con el ambiente emocional en el lugar de trabajo.

Además, un 70% de trabajadores califica el ambiente de afecto en niveles medio o alto demostrando que existe una base sólida para el establecimiento de relaciones positivas y un clima emocionalmente favorable en la tienda D'Moda.

### **Tabla 18**

*Resultados de dimensión de apoyo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	16	40.0	40.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.255

En la tabla 17, los resultados de la dimensión de apoyo muestran que el 30% de los trabajadores percibe el apoyo como bajo, el 40% como medio y el 30% como alto. Dicha distribución equilibrada indica una variedad de percepciones dentro de la empresa D'Moda en relación con el nivel de apoyo recibido en el trabajo.

Con un 70% de trabajadores calificando el nivel de apoyo en niveles medio o alto se demuestra que existe una base sólida de apoyo dentro de la organización. No obstante, la presencia del 30% que percibe el apoyo como bajo resalta la importancia de fortalecer las redes de apoyo y fomentar un entorno de trabajo colaborativo.

**Tabla 19***Resultados de dimensión de estándares*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	30.0	30.0	30.0
	Medio	16	40.0	40.0	70.0
	Alto	12	30.0	30.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.255

En la tabla 18, los resultados de la dimensión de estándares muestran que el 30% de los trabajadores percibe los estándares como bajos, el 40% como medios y el 30% como altos. Dicha distribución equilibrada refleja una variedad de percepciones dentro de la empresa D'Moda en relación con la calidad y rigor de los estándares establecidos en el trabajo.

Con un 70% de trabajadores calificando los estándares en niveles medio o alto se logra demostrar que existe una base sólida de expectativas claras y consistentes en la organización.

**Tabla 20***Resultados de dimensión de identidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	32.5	32.5	32.5
	Medio	21	52.5	52.5	85.0
	Alto	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

*Nota:* Datos procesados por SPSS v.255

En la tabla 19 se aprecian los resultados de la dimensión de identidad que muestran que el 32.5% de los trabajadores percibe la identidad como baja, el 52.5% como media y el 15% como alta. Dicha distribución indica una variedad de percepciones dentro de la empresa D'Moda en relación con el grado de identificación y conexión con la organización.

Con un 85% de los trabajadores calificando la identidad en niveles medio o alto se logra demostrar que la mayoría de trabajadores se identifican de manera significativa con la empresa.

No obstante, la presencia del 32.5% en los trabajadores que percibe la identidad como baja resalta la importancia de fortalecer lazos emocionales y la conexión de los trabajadores con la empresa para fomentar un sentido de pertenencia y compromiso más profundo.

Los resultados recopilados de las diversas dimensiones organizacionales en la empresa D'Moda en la región de Tacna reflejan una imagen matizada de su funcionamiento interno.

Aunque se observa una tendencia hacia percepciones moderadas en la mayoría de las áreas evaluadas, con un porcentaje significativo de empleados calificando aspectos como estructura organizacional, ambiente de afecto y sistema de recompensas como medios, también se destacan áreas de mejora.

En general, estos resultados ofrecen una visión integral de la dinámica organizacional en D'Moda, destacando tanto sus fortalezas como sus áreas de oportunidad que proporcionan una base sólida para la toma de decisiones informadas destinadas a mejorar el bienestar y rendimiento de trabajadores.

### 4.3. Pruebas estadísticas

#### 4.3.1. Pruebas de normalidad

##### 4.3.1.1. Prueba de normalidad de la variable proceso administrativo

Para determinar la regularidad, es esencial que el valor de "p" sea inferior al umbral de significancia establecido del 5%, denotado como 0.05, para invalidar la hipótesis nula, se aprecia en tabla 20.

H<sub>0</sub>: Los datos presentan normalidad

H<sub>1</sub>: Los datos no presentan normalidad

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad de proceso administrativo y dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	0.283	30	0.000	0.820	30	<b>0.000</b>
PLANEACIÓN	0.279	30	0.000	0.788	30	<b>0.000</b>
ORGANIZACIÓN	0.199	30	0.004	0.913	30	<b>0.017</b>
DIRECCIÓN	0.268	30	0.000	0.826	30	<b>0.000</b>
CONTROL	0.202	30	0.003	0.883	30	<b>0.003</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 20, se empleó la técnica de Shapiro-Wilk, dado que se cuenta con 30 datos.

En las dimensiones se llevaron a cabo análisis estadísticos con el propósito de evaluar su relevancia.

Los resultados revelan que todos los grados de significancia (P.valor) fueron inferiores y están por debajo del valor de 0.05 fijado para la investigación, conduciendo al rechazo de la hipótesis nula y demostrando que existe suficiente

evidencia estadística para refutar la  $H_0$  y afirmar que los datos de proceso administrativo junto con sus respectivos aspectos dimensionales; no presentan normalidad. Es relevante destacar que se aplicó una corrección de relevancia de Lilliefors durante el análisis. Permitiendo corregir que los datos no siguen una distribución normal, se presentan implicaciones significativas para el posterior análisis de estos factores en relación con el proceso administrativo.

#### **4.3.1.2. Prueba de normalidad de la variable clima organizacional**

Para determinar la regularidad, es esencial que el valor de "p" sea inferior al umbral de significancia establecido del 5%, denotado como 0.05, para invalidar la hipótesis nula, se aprecia en tabla 21.

$H_0$ : Los datos presentan normalidad

$H_1$ : Los datos no presentan normalidad

**Tabla 22**

*Prueba de normalidad de clima organizacional y sus dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>CLIMA_ORGANIZACIONAL</b>	0.140	30	0.136	0.925	30	<b>0.037</b>
RESPONSABILIDAD	0.230	30	0.000	0.734	30	<b>0.000</b>
SISTEMA_RECOMPENSA	0.188	30	0.009	0.820	30	<b>0.000</b>
RIESGO	0.178	30	0.016	0.904	30	<b>0.011</b>
AMBIENTE_AFEECTO	0.250	30	0.000	0.774	30	<b>0.000</b>
APOYO	0.289	30	0.000	0.843	30	<b>0.000</b>
ESTÁNDARES	0.306	30	0.000	0.811	30	<b>0.000</b>
IDENTIDAD	0.234	30	0.000	0.881	30	<b>0.003</b>
PROCESO_ADMINISTRATIVO	0.250	30	0.000	0.817	30	<b>0.000</b>

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 21, se empleó la técnica de Shapiro-Wilk, dado que se cuenta con 30 datos.

En las dimensiones se llevaron a cabo análisis estadísticos con el propósito de evaluar su relevancia.

Los resultados revelan que todos los grados de significancia (P.valor) fueron inferiores y están por debajo del valor de 0.05 fijado para la investigación, conduciendo al rechazo de la hipótesis nula y demostrando que existe suficiente evidencia estadística para refutar la  $H_0$  y afirmar que los datos de clima organizacional junto con sus respectivos aspectos dimensionales; no presentan normalidad. Es relevante destacar que se aplicó una corrección de relevancia de Lilliefors durante el análisis. Permitiendo corregir que los datos no siguen una distribución normal, se presentan implicaciones significativas para el posterior análisis de estos factores en relación con el clima organizacional.

#### **4.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **4.4.1. Verificación de hipótesis específicas**

##### ***4.4.1.1. Verificación de hipótesis específica 1***

- *Hipótesis estadísticas:*

**$H_0$ :** No existe relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

**$H_1$ :** Existe relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

- *Nivel de significación:* 0.01

- Selección de prueba estadística: Rho de Spearman
- Ejecución de prueba

**Tabla 23**

*Correlación entre dimensión planeación y variable clima organizacional*

		CLIMA_ORGANIZACIONAL	PLANEACIÓN
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	1.000	,715**
	Sig. (unilateral)		0.000
	N	30	30
	PLANEACIÓN	,715**	1.000
	Sig. (unilateral)	0.000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

- Regla de decisión: P.valor > 0.01 conduce aceptación  $H_0$

P.valor > 0.01 conduce rechazo  $H_0$

- Interpretación de resultado:

De acuerdo a la tabla 22, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.715 (71.5%) que indica una correlación fuerte y positiva entre el concepto planeación y clima organizacional a un nivel de significancia del 1%.

Se demuestra que a medida que aumenta la calidad de la planeación también tiende a mejorar el clima organizacional dentro de la Tienda D'Moda. El resultado resalta la importancia de una planificación efectiva para promover un ambiente de trabajo más positivo y favorable.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que existe relación entre la planeación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda. Basado en evidencia estadística que permite validar estadísticamente la correlación a un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% fijado para la presente investigación.

#### ***4.4.1.2. Verificación de hipótesis específica 2***

- *Hipótesis estadísticas:*

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

- *Nivel de significación:* 0.05

- *Selección de prueba estadística:* Rho de Spearman

- *Ejecución de prueba*



estadísticamente la correlación a un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% fijado para la presente investigación.

#### 4.4.1.3. Verificación de hipótesis específica 3

- *Hipótesis estadísticas:*

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

- *Nivel de significación:* 0.01

- *Selección de prueba estadística:* Rho de Spearman

- *Ejecución de prueba*

**Tabla 25**

*Correlación entre dimensión dirección y variable clima organizacional*

			CLIMA_ORGANIZACIONAL	DIRECCIÓN
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	,684**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	30	30
	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	,684**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

- *Regla de decisión:* P.valor > 0.01 conduce aceptación H<sub>0</sub>

P.valor > 0.01 conduce rechazo  $H_0$

- *Interpretación de resultado:*

De acuerdo a la tabla 24, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.684 (68.4%) que indica una correlación positiva significativa entre la dimensión de dirección y clima organizacional a un nivel de significancia de 0.01.

Se demuestra que a medida que aumenta la dirección de manera positiva tiende a mejorar el clima laboral dentro de la Tienda D'Moda. El resultado resalta la importancia de un liderazgo efectivo y bien valorado para promover un clima laboral productivo.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que existe relación entre la dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda. Basado en evidencia estadística que permite validar estadísticamente la correlación a un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% fijado para la presente investigación

**4.4.1.4. Verificación de hipótesis específica 4**

- *Hipótesis estadísticas:*

**$H_0$ :** No existe relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

**$H_1$ :** Existe relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

- *Nivel de significación:* 0.01

- *Selección de prueba estadística:* Rho de Spearman

- *Ejecución de prueba*

**Tabla 26***Correlación entre dimensión control y variable clima organizacional*

			CLIMA_ORGANIZACIONAL	CONTROL
Rho de Spearman	CLIMA_ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000	,623**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	30	30
	CONTROL	Coefficiente de correlación	,623**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

- *Regla de decisión:* P.valor > 0.01 conduce aceptación H<sub>0</sub>

P.valor > 0.01 conduce rechazo H<sub>0</sub>

- *Interpretación de resultado:*

De acuerdo a la tabla 25, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.623 (62.3%) que indica una correlación positiva significativa entre la dimensión de control y clima organizacional a un nivel de significancia de 0.01.

Se demuestra que a medida que aumenta el control de manera positiva tiende a mejorar el clima laboral dentro de la Tienda D'Moda. El resultado resalta la importancia de un sistema de control adecuado guarda relación con a percepción general del clima organizacional, influyendo en la satisfacción y compromiso de trabajadores.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que existe relación entre el control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda. Basado en evidencia estadística que permite validar estadísticamente la

correlación a un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% fijado para la presente investigación.

#### 4.4.2. Verificación de hipótesis general

- *Hipótesis estadísticas:*

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024

- *Nivel de significación:* 0.05

- *Selección de prueba estadística:* Rho de Spearman

- *Ejecución de prueba*

**Tabla 27**

*Correlación entre proceso administrativo y clima organizacional*

			PROCESO_A DMINISTRAT TIVO	CLIMA_ORGANIZ ACIONAL
Rho de Spearman	PROCESO_AD MINISTRATIVO	Coefficiente de correlación	1.000	,697**
		Sig. (unilateral)		0.000
		N	30	30
	CLIMA_ORGA NIZACIONAL	Coefficiente de correlación	,697**	1.000
		Sig. (unilateral)	0.000	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (unilateral).

- *Regla de decisión:* P.valor > 0.01 conduce aceptación H<sub>0</sub>

P.valor > 0.01 conduce rechazo  $H_0$ .

- *Interpretación de resultado:*

De acuerdo a la tabla 26, se observa un coeficiente de correlación de Spearman de 0.697 (69.7%) que indica una correlación positiva y fuerte significativa entre la variable proceso administrativo y clima organizacional a un nivel de significancia de 0.01.

Se demuestra que a medida que aumenta el proceso administrativo de manera positiva tiende a mejorar el clima laboral dentro de la Tienda D'Moda. El resultado resalta que una gestión administrativa eficiente y bien percibida promueve un clima laboral positivo y saludable en la empresa.

Por tanto, se conduce al rechazo de la hipótesis nula y se establece que existe relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda. Basado en evidencia estadística que permite validar estadísticamente la correlación a un nivel de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% fijado para la presente investigación

## CONCLUSIONES

### **Primera.**

Se determinó que existe una correlación válida entre la planeación y clima organizacional, proporcionando una visión clara del grado de percepción que manifiesta el trabajador de la Tienda D'Moda. Se calculó el coeficiente de correlación de Spearman de 0.695, significativo al nivel de 0.05, que permite demostrar que una planificación efectiva contribuye al funcionamiento operativo y guarda relación significativa en el clima organizacional que se refleja por el grado de percepción de los empleados dentro de la organización. Dicho resultado destaca la importancia de una planificación estratégica un factor clave para fomentar un entorno de trabajo saludable y productivo.

### **Segunda.**

Se estableció una correlación significativa entre la percepción de la organización y el clima organizacional en la Tienda D'Moda. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.552, altamente significativo a un nivel de 0.05; se evidenció una relación positiva de nivel moderado. Se determina que una percepción favorable de la organización está ligada a un clima laboral positivo y saludable. Dicho resultado resalta la importancia de una gestión organizativa eficaz para cultivar un ambiente laboral propicio que fomente la satisfacción y rendimiento de trabajadores.

### **Tercero.**

Los resultados revelan una correlación significativa entre la percepción de la dirección y clima organizacional en la Tienda D'Moda. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.604, altamente significativo a un nivel de 0.05 se destaca una relación positiva de nivel fuerte. Se demostró que una dirección efectiva y valorada está

estrechamente relacionada con un clima laboral positivo. El resultado enfatiza la importancia de un liderazgo comprometido y eficaz para cultivar un entorno laboral propicio que promueve la satisfacción y rendimiento de trabajadores.

#### **Cuarto.**

Se determinó que existe una correlación significativa entre la percepción de control y el clima organizacional en la Tienda D'Moda. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.500, altamente significativo a un nivel de 0.05 se destaca una relación positiva de nivel moderado. Se establece que un sentido de control adecuado está estrechamente vinculado a un clima laboral saludable. El resultado enfatiza la importancia de establecer sistemas de control efectivos y transparentes para cultivar un entorno laboral propicio que promueva el rendimiento de los trabajadores.

#### **Quinto.**

Se determinó que existe una correlación significativa entre proceso administrativo y el clima organizacional en la Tienda D'Moda. Con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.714, altamente significativo a un nivel de 0.05, se resalta una relación positiva y de nivel fuerte entre ambas variables. Se demuestra que una ejecución eficaz del proceso administrativo genera un clima laboral positivo y saludable. Dicho resultado se centra en la importancia de una gestión administrativa efectiva y bien coordinada para cultivar un entorno laboral propicio que promueva la satisfacción de los trabajadores.

## RECOMENDACIONES

### **Primera.**

Se recomienda a la Gerencia General fortalecer la planificación estratégica a través del desarrollo y ejecución de planes estratégicos sólidos que consideren las necesidades del personal y objetivos organizacionales. Se deben incluir metas claras que permitan asignar recursos adecuados y comunicar eficazmente las estrategias a todos los niveles de la organización.

### **Segunda.**

Se recomienda al Área Administrativa mejorar la comunicación y transparencia organizativa para fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente dentro de la empresa. Implica promover canales de comunicación efectivos que permitan brindar retroalimentación constructiva y compartir información relevante sobre las decisiones organizativas.

### **Tercero.**

Se recomienda al Área de Recursos Humanos potenciar el liderazgo efectivo a través de la inversión en el desarrollo de habilidades de liderazgo entre supervisores y gerentes. Se debe proporcionar capacitación en habilidades de comunicación, resolución de conflictos, gestión del cambio y motivación de equipos para promover un liderazgo efectivo en todos los niveles de la organización.

### **Cuarto.**

Se sugiere a la Gerencia General promover un sentido de autonomía y empoderamiento que ofrezca a los trabajadores un mayor grado de control sobre su trabajo y decisiones relacionadas. Garantizando una adecuada delegación de

responsabilidades, creación de equipos autónomos y promoción de un entorno de trabajo que valore la iniciativa e innovación.

**Quinto.**

Se sugiere al Área Administrativa optimizar procesos administrativos que permitan revisar y mejorar continuamente procesos administrativos para garantizar su eficacia y eficiencia. Adicionalmente, se debe identificar y eliminar cuellos de botella que contribuyan a simplificar procedimientos innecesarios y aprovechar la tecnología para automatizar tareas repetitivas que garantiza una optimización de recursos y mejora la experiencia laboral de los trabajadores.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola, S. (2010). *Administración de pequeñas empresas*. México: McGrawHill.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Editorial Episteme.
- Bastidas, A., & Pisconte, J. (2009). *Estado y Gestión Pública*. Lima - Perú: IDEA Internacional, Región Andina. Obtenido de [http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/Monitoreo\\_Evaluaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20por%20Resultados\\_Maldonado%20y%20Gal%C3%ADndez\\_0.pdf](http://www.clear-la.cide.edu/sites/default/files/Monitoreo_Evaluaci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20por%20Resultados_Maldonado%20y%20Gal%C3%ADndez_0.pdf)
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Brito, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Scielo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100269#:~:text=Es%20el%20riesgo%20propio%20de,la%20actividad%20de%20la%20empresa](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100269#:~:text=Es%20el%20riesgo%20propio%20de,la%20actividad%20de%20la%20empresa).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill. Obtenido de [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)
- Córdova Aldás, V. H., & Barrera Mejía, V. D. (Marzo de 2022). Clima organizacional y la gestión administrativa de los servidores universitarios. Ambato, Ecuador: Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35094>

- Daza, A., Beltrán, L., & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Scielo*, 65-76. doi:DOI: <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Revista Scielo*, 196-206. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452013000200009](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452013000200009)
- Escareño Dojaquez, B. N., Cervantes Collado, K. E., & Muñoz del Real, G. (2021). *Diseño de un instrumento que identifique bajo la percepción del empleado el desarrollo del proceso administrativo de una PyME*. México: VinculaTégica EFAN. doi:<https://doi.org/10.29105/vtga7.1-112>
- Flores, J., & Gomez, I. (2018). Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú. *Revista Scielo*, 1-30. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_abstract)
- Guerra, F., Lama, R., Guerra, M., & Elera, R. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Revista Scielo*, 1-8. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04>
- Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: Instituto Tecnológico Metropolitano.
- Iglesias, A., & Torres, J. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Scielo*, 197-209. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000100016](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000100016)

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México: McGrawHill. Obtenido de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_Koontz.pdf](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf)

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. Perú: ESAN ediciones.

Marquéz, J., & Cardoso, D. (2022). El clima organizacional y su influencia en colaboradores en una universidad mexicana. *Revista Scielo*, 1-27. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v13i25.1324>

Moctezuma Pérez, S., & Murguía Salas, V. (2020). *Una aproximación hacia el contexto del mercado laboral de la población joven en contextos de pandemia (COVID-19)*. México: Revista Scielo. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ins/n21/2007-4964-ins-21-399.pdf>

Mogollon Condor, P. W. (18 de Diciembre de 2019). Gestión administrativa y clima organizacional en la Institución Educativa Coronel Pedro Portillo Silva, Huaura - 2019. Huaura, Lima: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4037>

Pacco Córdova, M. A. (2018). Gestión de Recursos Humanos y su Incidencia en el Clima Laboral en la Municipalidad Distrital Crnl. Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna. Tacna, Perú: Repositorio UPT. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/878>

Palencia, R. (2003). *Aplicación del proceso administrativo en un sistema de costos para las microempresas de cerámica de Santa Cruz Chinautla*. Guatemala.

Pedraza Melo, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 15, núm. 1, 2018, Enero-Junio, 90-101. doi:DOI: 10.22507/rli.v15n1a9

Plata Plata, A. (26 de Julio de 2022). El clima laboral y su relación con el comportamiento organizacional en la superintendencia nacional de migraciones en el puesto de Control Fronterizo Santa Rosa, región Tacna, año 2018. Tacna, Perú: Repositorio UPT. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2881>

Polo Santillan, M. Á. (2019). La responsabilidad ética. *Revista Scielo*, 49-72. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732019000100049>

Ramírez, R., Torres, J., Velilla, M., & Lay, N. (2021). Integración de la estructura organizacional en coordinaciones de postgrados en universidades del estado Zulia - Venezuela. *Revista Scielo*, 203-212. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000600203>

Rios Arriaga, J. C. (2021). La gestión administrativa y el clima organizacional en la Empresa Delcardavid Construcciones E.I.R.L, Región Ucayali, año 2020. Ucayali, Perú: Universidad Alas Peruanas. Obtenido de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/5710>

Robbins, S., & Coulter, M. (2008). *Administración*. México: Pearson.

Roncal Aldaz, D. E. (17 de Junio de 2020). Clima Laboral y Gestión Administrativa en la Dirección Regional de Educación de Lima Provincias (DRELP). *Revista*

*de Ciencia e Investigación en Defensa - CAEN*, 20-30. Obtenido de <https://recide.caen.edu.pe/index.php/Recide/article/view/29>

Tamayo y Tamato. (2007). *La población es un conjunto de individuos de la misma clase*. Editores S.A.

Zapata, G. (2010). Sistema de incentivos y tipos básicos de trabajo en la organización bajo la perspectiva de la teoría de agencia. *Revista Scielo*, 56-86.

**ANEXOS**

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título de investigación: Proceso administrativo y su relación con el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024.

Problema principal	Objetivo general	Hipótesis general	Variables/Dimensiones		
			Variable 2	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?	Establecer la relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Existe relación entre el proceso administrativo y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Clima organizacional	Estructura organizacional Responsabilidad Sistema de recompensa Riesgo Ambiente de afecto Apoyo Estándares Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Puestos de trabajo</li> <li>- Nivel de conocimiento</li> <li>- Planificación</li> <li>- Autoridad</li> <li>- Nivel de confianza</li> <li>- Iniciativas</li> <li>- Resolución de problemas</li> <li>- Estímulos</li> <li>- Promoción de ascensos</li> <li>- Reconocimientos</li> <li>- Progreso</li> <li>- Toma de decisión</li> <li>- Nivel de incertidumbre</li> <li>- Clima de trabajo</li> <li>- Nivel de amistad</li> <li>- Nivel de esfuerzo</li> <li>- Necesidades del personal</li> <li>- Nivel de estándares</li> <li>- Rendimiento del personal</li> <li>- Nivel de lealtad</li> <li>- Cumplimiento de objetivos</li> </ul>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifica		Variable 1	Dimensiones
¿Cuál es la relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Existe relación entre el proceso de planificación y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024		Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de actividades</li> <li>- Identificación de la planeación</li> <li>- Análisis de los recursos</li> </ul>

¿Cuál es la relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?	Analizar la relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Existe relación entre el proceso de organización y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Proceso administrativo	Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División de trabajo</li> <li>- Jerarquía</li> <li>- Departamentalización</li> <li>- Coordinación</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?	Determinar la relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Existe relación entre el proceso de dirección y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motivación</li> <li>- Capacitaciones</li> <li>- Remuneraciones</li> <li>- Liderazgo</li> </ul>
¿Cuál es la relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024?	Indicar la relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024	Existe relación entre el proceso de control y el clima organizacional de los trabajadores de la empresa D'moda, región de Tacna, año 2024		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas correctivas</li> <li>- Monitoreo</li> </ul>

Tipos – Nivel – Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos de investigación	
		Técnica	Instrumentos
Tipo: Básica			
Nivel: Relacional	Población: 40 trabajadores		Cuestionario de clima organizacional: “Escala para medir el clima organizacional”, según Pedraza (2018)
Diseño: No experimental, de corte transversal	Muestra: Censal	<b>Encuesta</b>	Cuestionario de proceso administrativo: “Escala bajo la percepción del empleado el desarrollo del proceso administrativo de una PyME”, según Escareño, Cervantes & Muñoz (2021)

## ANEXO 2: Cuestionario de clima organizacional



### CUESTIONARIO

#### INDICACIONES

A continuación, se les presenta una serie de ítems a las cuales Ud. Deberá responder marcando con una (X) la alternativa que Ud. Considere correcta

1		2		3		4		5		
Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		
Ítems						1	2	3	4	5
1	Los puestos de trabajo están claramente definidos									
2	Los puestos de trabajo están lógicamente estructurados									
3	Se tiene claro quién tiene la autoridad formal para tomar decisiones									
4	Conozco claramente las políticas de la organización									
5	Conozco claramente la estructura organizacional									
6	Se reduce al mínimo la burocracia									
7	Existe planificación y organización de las actividades orientadas a la productividad del trabajo									
8	Tengo bien definido quién es mi jefe									
9	Se respetan los niveles de autoridad									
10	Los superiores se preocupan por conseguir gente adecuada para hacer el trabajo									
11	Se tiene confianza en el trabajo individual de las personas									
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él									
13	A los subordinados se les deja asumir la responsabilidad en las actividades que realizan									
14	La única manera de salir adelante es tener iniciativa en el trabajo									
15	Cada quien es responsable de resolver los problemas de acuerdo a su ámbito de competencia									
16	Cuando se comete un error se asumen las responsabilidades									
17	Los empleados siempre asumen la responsabilidad de su trabajo									
18	Existe un sistema de escalafón que promueve el ascenso de los mejores empleados									
19	Las recompensas y estímulos son mayores a las llamadas de atención y críticas hacia el trabajo									

20	Las personas son recompensadas en proporción al desempeño en el trabajo					
21	Hay una gran cantidad de recompensas					
22	Son suficientes las recompensas y reconocimientos para hacer un buen trabajo					
23	Si se comete un error en esta organización se aplican sanciones administrativas					
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	La toma de decisiones en esta organización siempre busca alcanzar la eficacia máxima					
27	Los superiores están dispuestos a dar oportunidades a las buenas ideas					
28	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					
29	Un ambiente agradable prevalece en esta organización					
30	Esta organización se caracteriza por un ambiente de trabajo fácil y relajado					
31	En esta organización es muy fácil llegar a conocer a las personas					
32	Las personas en esta organización tienden a ser amistosas hacia los demás					
33	Se tiene una estrecha relación entre el director y los empleados					
34	Se tiene el apoyo de los superiores cuando se comete un error					
35	Los superiores hacen un esfuerzo por conocer las aspiraciones que tienen los empleados dentro de la organización					
36	La gente en esta organización tiene confianza suficiente el uno del otro					
37	Los superiores hacen hincapié en las necesidades de su personal					
38	Cuando estoy en una tarea difícil por lo general puedo contar con la ayuda de mi jefe y compañeros de trabajo					
39	Se establecen altos estándares de desempeño					
40	Los superiores propician la mejora continua					
41	Hay una fuerte presión por mejorar continuamente el rendimiento de los empleados					
42	Los superiores consideran que si la gente está contenta, el desempeño será mejor					
43	Para salir adelante en esta organización es importante ser un buen empleado					
44	Estoy orgulloso de pertenecer a esta organización					
45	Siento que soy miembro de un equipo de trabajo que funciona bien					

46	Existe mucha lealtad del personal hacia la organización					
47	Es posible conciliar los objetivos personales con los objetivos de la organización					

### ANEXO 3: Cuestionario de proceso administrativo

#### CUESTIONARIO



#### INDICACIONES

A continuación, se les presenta una serie de ítems a las cuales Ud. Deberá responder marcando con una (X) la alternativa que Ud. Considere correcta

1	2	3	4	5
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

<i>Ítems</i>		1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>						
1	¿Considera usted que la empresa es clara en asignar actividades?					
2	¿Usted sabe el propósito de sus actividades cuando se las destinan?					
3	¿Conoce cuando debe de realizar la actividad cuando se la señalan?					
4	¿Con frecuencia tiene claro quién debe realizar ciertas labores?					
5	¿Sabe usted como se deben de realizar las actividades cuando se le asignan?					
6	¿Conoce los objetivos de la institución?					
7	¿Considera usted que la institución realiza una correcta planeación sobre sus actividades?					
8	¿La institución le otorga todas las herramientas para usted pueda realizar su trabajo?					
<b>Organización</b>						
9	¿Considera usted que el organigrama de su institución esta bien estructurado?					
10	¿Usted cree que están bien definidas los niveles jerárquicos de su institución?					
11	¿Para usted seria esencial tener un organigrama bien definido?					
12	¿Considera que sus actividades laborales están definidas correctamente?					
13	¿Considera que la división de su trabajo esta adecuada a su puesto?					
14	¿Buscan los mismos objetivos en su departamento?					

15	¿Tiene una buena coordinación entre sus compañeros de trabajo dentro de su departamento?					
16	¿Existe coordinación entre su área de trabajo y los otros departamentos?					
17	¿Se tiene una buena coordinación entre usted y su jefe directo?					
<b>Dirección</b>						
18	¿Se siente motivado en el puesto de trabajo que desempeña?					
19	¿Considera que deben de mejorar las políticas motivaciones de la institución?					
20	¿Se le reconoce el desempeño de su trabajo?					
21	¿La empresa invierte en capacitaciones para que se desarrolle mejor?					
22	¿Considera usted que está bien remunerado?					
23	¿Usted considera que su jefe inmediato lo guía a sus objetivos?					
24	¿Es bueno el nivel de decisión de su jefe inmediato?					
25	¿Mi jefe inmediato se preocupa por tener un buen ambiente laboral?					
26	¿Mi jefe inmediato tiene la capacidad de formar equipos?					
<b>Control</b>						
27	¿Se encuentra satisfecho con los resultados obtenidos al terminar una actividad?					
28	¿Con frecuencia se le da seguimiento a un problema hasta resolverlo?					
29	¿Usted considera que tiene autonomía al desarrollar sus actividades laborales?					

## ANEXO 4: Juicios de expertos

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto:  
VELASQUEZ YUPANGUI, WILFREDO BERNARDO
- 1.2 Grado académico:  
MAGISTER EN ADMINISTRACION
- 1.3 Profesión:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
- 1.4 Institución donde labora:  
U. P. T.
- 1.5 Cargo que desempeña:  
DOCENTE TIEMPO COMPLETO
- 1.6 Denominación del instrumento:  
PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA D'MODA, REGIÓN DE TACNA, AÑO 2024
- 1.7 Autor del instrumento:  
.....

## II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Mal	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**3.1 Valoración total cuantitativa: 243.2 Opinión FAVORABLE: 24 DEBE MEJORAR:

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 Observaciones

---

---

---

---



---

Firma

MAG. WILFREDO VELÁSQUEZ YURANDJI  
DNI. 00419188

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del experto: MARGAREY GUINTO CAMPOS GUSTAVO
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Profesión: LIC. ADMINISTRACION
- 1.4 Institución donde labora: UPT
- 1.5 Cargo que desempeña: DOCENTE
- 1.6 Denominación del instrumento:  
**PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
 LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA D'MODA, REGIÓN DE TACNA, AÑO 2024**
- 1.7 Autor del instrumento:  
 .....

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					20	5
SUMATORIA TOTAL		25				

**III. RESULTADO DE LA VALIDACION**3.1 Valoración total cuantitativa: 253.2 Opinión FAVORABLE: X DEBE MEJORAR:

NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 Observaciones

---

---

---

---

---



Firma

## INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

### I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y Nombres del experto:

.....CASTAÑEDA VARGAS, ROBERT FAISON

1.2 Grado académico:

.....MAGISTER

1.3 Profesión:

.....CONTADOR PUBLICO

1.4 Institución donde labora:

.....UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

1.5 Cargo que desempeña:

.....DOCENTE

1.6 Denominación del Instrumento:

PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA D'MODA, REGIÓN DE TACNA, AÑO 2024

1.7 Autor del instrumento:

.....

### II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del Instrumento	Muy malo	Malo	regular	Bueno	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el Instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					4	25
SUMATORIA TOTAL		29				

## II. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1 Valoración total cuantitativa: 293.2 Opinión FAVORABLE: X DEBE MEJORAR:  
\_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE: \_\_\_\_\_

## 3.3 Observaciones

---

---

---

---

---

Robert E. Castañeda Vargas  
CONTADOR PUBLICO COLEGIADO  
M.A. N.º 16-211

Firma

DNI. 00481734