

**OPEN ACCESS****EDITADO POR**

Jesús Fernando Bejarano Auqui
 Universidad Peruana Unión,
 Lima, Perú

***CORRESPONDENCIA**

Juan Máximo Santa Cruz
 Carhuamaca
jusanta@ucvvirtual.edu.pe

RECIBIDO 06 02 2025**ACEPTADO** 21 04 2025**PUBLICADO** 31 12 2025**CITACIÓN**

Castro Anglas, A. J., Luciano Verastegui, M.E., Sánchez Orellana, N. D., Sulcaray Ccoicca, M., Tarazona Mesinas, A. N., Ucharima Huanay, M. A. & Santa Cruz Carhuamaca, J. M. (2025) Clima laboral y satisfacción del cliente interno en una empresa comercial de Ate, Lima en el año 2025 Revista De Investigación Valor Agregado, 12(1), <https://doi.org/10.17162/riva.v1i2i1.2108>
 ISSN. 2413-5836
 doi: <https://doi.org/10.17162/riva.v1i2i1.2108>

COPYRIGHT

© 2025 Este es un artículo escrito por Castro Anglas, Luciano Verastegui, Sánchez Orellana, Sulcaray Ccoicca, Tarazona Mesinas, Ucharima Huanay y Santa Cruz Carhuamaca, presentado para su publicación de acceso abierto bajo la licencia Creative Commons Attribution (CC BY) (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). La licencia CC BY permite el uso, distribución y reproducción del artículo en otros foros, siempre y cuando se den crédito al autor(es) original(es) y al propietario de los derechos de autor, y se cite la publicación original en esta revista, de acuerdo con la práctica académica aceptada.

Clima laboral y satisfacción del cliente interno en una empresa comercial de Ate, Lima en el año 2025

Work environment and internal customer satisfaction in a commercial company in Ate, 2025

Juan Máximo Santa Cruz Carhuamaca ¹, Milena Edith Luciano Verastegui², Nathaly Deyanira Sánchez Orellana³, Mateo Sulcaray Ccoicca⁴, Alda Natalia Tarazona Mesinas⁵, Milagros Angela Ucharima Huanay, ⁶Angela Jimena Castro Anglas⁷

^{1,2,3,4,5,6,7} Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Resumen

El clima laboral y la satisfacción del cliente interno revisten una importancia fundamental para el posicionamiento de una empresa comercial en el mercado, haciendo cruciales las buenas relaciones entre el personal directivo y los trabajadores para el adecuado desempeño. El objetivo de este estudio fue analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en una empresa comercializadora de Ate, Lima, en el año 2025. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, correlacional y transversal para la contrastación de hipótesis. La información se recolectó mediante una encuesta aplicada a una muestra de 30 trabajadores. Los resultados indicaron una significancia menor a 0.005, lo que permitió aceptar la hipótesis de una alta relación positiva entre ambas variables. En conclusión, se demuestra que el clima laboral tiene una relación significativa con la satisfacción del cliente interno en la empresa comercializadora de Ate.

Palabras clave

Clima laboral, satisfacción del cliente interno, empresa comercial, personal directivo y cliente interno

Abstract

Work climate and internal customer satisfaction are of fundamental importance for a company's market positioning, making good relationships between management and employees crucial for optimal performance. The objective of this study was to analyze the relationship between work climate and internal customer satisfaction in a commercial company in Ate, Lima, in 2025. The study used a quantitative approach with a non-experimental, correlational, and cross-sectional design for hypothesis testing. Data was collected through a survey administered to a sample of 30 employees. The results indicated a significance level of less than 0.005, allowing the hypothesis of a strong positive relationship between the two

variables to be accepted. In conclusion, the study demonstrates that work climate has a significant relationship with internal customer satisfaction in the commercial company in Ate.

Keywords

Work environment, customer satisfaction, commercial company, management staff and internal customer

I Introducción

El clima laboral y la satisfacción del cliente interno son temas críticos que impactan el desempeño organizacional en todo el mundo. En cualquier organización resulta importante el estudio del clima laboral como algo relevante ya que es un indicador que permite comprobar cómo se encuentran las relaciones laborales (Dávila y Bardales, 2023). Por lo expuesto, el clima laboral resulta un aspecto crucial en las empresas tal que con su medición se conoce la satisfacción del cliente interno respecto al ambiente positivo y motivador para efectuar sus labores diarias, paralelamente mejorando el desempeño de estos. Este clima se manifiesta en el grado de satisfacción de los trabajadores, y consecuentemente la satisfacción de los usuarios (Pariona et al., 2021). La problemática de estos factores a nivel internacional puede observarse en diversas industrias y está respaldada por estudios y encuestas globales que muestran cómo un mal ambiente laboral puede afectar la productividad, la retención de empleados y la calidad del servicio. El clima laboral se entiende como el entorno emocional, social y físico en el que los colaboradores realizan su tarea. Según un estudio global de (Gallup, 2023), sólo el 23% de los colaboradores a nivel mundial se siente comprometido con su trabajo, lo que refleja problemas en el clima laboral que afectan la motivación y el rendimiento.

En el Perú las condiciones de trabajo de los colaboradores, ha sido una preocupación creciente, especialmente con los cambios en las dinámicas laborales derivados de la pandemia y la recuperación económica. Un 45% de los empleados peruanos se sienten motivados y comprometidos con su entorno laboral, con lo que contamos con más de la mitad de los trabajadores, tienen problemas relacionados con el ambiente de trabajo. La satisfacción del cliente interno en el contexto peruano muestra una situación preocupante. Un 40% de los trabajadores del país se encuentran satisfechos en sus centros de trabajo, y uno de cada tres empleados consideraba dejar su empleo en el próximo año debido a problemas relacionados con el clima organizacional y la falta de experiencias profesionales (PwC Perú, 2022).

La empresa comercial en estudio se encuentra localizada en el distrito de Ate, Lima, dedicada al rubro de alimentos, tal que el personal que labora está en constante rotación debido a que el clima laboral es inapropiado por la falta de comunicación del personal causando insatisfacciones en los colaboradores. Se evidencia que el clima organizacional es un factor causal de los constantes cambios de personal debido a que no se percibe un ambiente agradable de trabajo causando malestar entre los colaboradores. También el ambiente laboral presenta inconvenientes por la poca comodidad que tiene el personal para realizar sus labores y la falta de ventilación que causa mayor fatiga entre los colaboradores. Así mismo, no hay una actitud positiva de los empleadores para planificar las labores diarias para prevenir problemas y mantener un buen clima laboral. El personal percibe que no hay voluntad de los propietarios del negocio para dar incentivos, brindar capacitaciones y asegurar la permanencia de los colaboradores.

Dada la problemática se plantea el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera se relaciona el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la empresa comercial de Ate, en el año 2025?. Este estudio también considera el desarrollo de servicios y la aplicación de competencias mediante enfoques científicos, los cuales podrían ser aplicados en otras empresas una vez demostrada su eficacia y fiabilidad en un contexto práctico. Esto se realizará teniendo en cuenta las necesidades y lograr recuperar la calidad de atención, se emplearán estándares debidamente registrados en los sistemas administrativos. Mejorar el entorno laboral no sólo favorecerá a los colaboradores, incrementando su bienestar y sentido de pertenencia, sino que también potenciará la eficacia y la excelencia en el desempeño., lo que impactará positivamente en los resultados comerciales y la experiencia del cliente externo. Este proyecto es viable y cuenta con el respaldo del liderazgo, junto con los medios indispensables, para plantear alternativas. que optimicen el entorno laboral y las relaciones internas. Con relación a los Objetivos, se tiene como objetivo

general: Analizar la relación entre el clima laboral y la percepción de satisfacción del cliente interno en una empresa comercial de Ate, en el año 2025.

2 Revisión de la literatura

2.1 El clima laboral

Según (Aldaz et al., 2022) el ambiente laboral debe brindar un clima laboral suficiente para que los empleados tengan mejores resultados laborales en las empresas, por lo que los gerentes deben orientar sus decisiones de tal manera que se mantenga un buen clima organizacional sin conflictos internos. lo cual puede ser un obstáculo para el desempeño laboral como resultado de un ambiente tóxico. Por su parte (García et al., 2020) define como la opinión general de los miembros de una organización sobre la política, procedimientos y prácticas que caracterizan la vida laboral. Los autores consideran que el entorno organizacional tiene un impacto significativo en la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados esto incluye la forma en que el personal percibe su medio laboral, las relaciones interpersonales con compañeros y superiores, junto con los valores y la cultura empresarial. También destacan el significado de tener en cuenta el ambiente organizacional en la gestión de los procesos empresariales. con el fin de aumentar la productividad y satisfacción laboral. También (Mahadevan y Hsiang, 2020) resaltan la importancia de mejorar las actitudes de los empleados a través de acciones específicas que aumenten el conocimiento y los estándares de calidad en el trabajo.

2.1.1 Desempeño del personal

De acuerdo a (Doria et al., 2023) el clima laboral juega un papel fundamental en el desempeño y el bienestar de los empleados dentro de una organización. Este aspecto, junto con la satisfacción laboral, representa fenómenos clave que reflejan las percepciones individuales y colectivas de las personas. Estas percepciones pueden contribuir de manera positiva al desarrollo de la organización o, por el contrario, generar situaciones de estrés que afectan al talento humano. Por su parte (Soria et al., 2019) un ambiente laboral positivo tiene el potencial de aumentar tanto la satisfacción como la productividad de los trabajadores. Sin embargo, aún es necesario entender mejor cómo el clima laboral impacta a los niveles directivos y su habilidad para liderar de manera efectiva. Por ello, se sugiere llevar a cabo investigaciones adicionales que permitan profundizar en esta temática. También (Olaz y Ortiz, 2022), refleja la atmósfera que se vive en una organización y está profundamente influenciado por la cultura de esta. Por ejemplo, un liderazgo inadecuado por parte de los directivos puede llevar a una gestión deficiente, lo que a su vez genera insatisfacción en las tareas laborales, problemas en los espacios compartidos y una disminución en la eficiencia y productividad. Este concepto se basa en la importancia de que las políticas, misiones y valores que guían a una empresa estén alineados, ya que su cultura impacta de manera directa en el comportamiento y las percepciones de las personas dentro del entorno laboral. A su vez (Mendoza et al., 2021), consideran que es un elemento clave dentro del trabajo y la estructura organizacional, ya que permite comprender tanto el comportamiento individual como el grupal de los colaboradores. Para ello, es fundamental contar con herramientas que faciliten la implementación de acciones de gestión adecuadas. Cuando los empleados perciben un ambiente positivo y constructivo, se alcanzan mayores niveles de productividad, además de fomentar la lealtad y la estabilidad dentro del equipo de trabajo. Así mismo, (Fajardo et al., 2020), consideran que tiene un impacto directo en el estado de ánimo de los trabajadores de una organización, y este estado influye en su desempeño y productividad. Un ambiente laboral positivo ayuda a alcanzar metas, prevenir conflictos y mejorar el rendimiento. Sin embargo, también es esencial que los colaboradores cuenten con buenas condiciones físicas, ya que esto contribuye a reforzar la calidad de su trabajo y su bienestar general.

2.1.2 Clima organizacional

El concepto aborda la dinámica de las relaciones interpersonales entre el personal y la dirección de la empresa, destacando cómo un entorno laboral positivo optimiza el desempeño organizacional. Los principales indicadores que definen esta variable son las relaciones interpersonales, las condiciones físicas del entorno de trabajo y el apoyo y reconocimiento de la administración (Aldaz et al., 2022). El enfoque del clima organizacional asocia diversos aspectos estructurales, funcionales y personales que son determinantes en el clima laboral específico, de acuerdo con la percepción de las personas tal que induce a diversos

comportamientos entre los integrantes los cuales repercuten en el funcionamiento de la entidad empresarial y consecuentemente en el clima laboral (Iglesias y Torres, 2019). Además, el ambiente laboral esta relacionado a las condiciones que es establece en la empresa para mantener al personal integrado. Los indicadores son: satisfacción general del empleado, equidad y justificación organizacional y balance vida laboral personal (Aldaz et al., 2022).

2.2 Satisfacción del cliente interno

De acuerdo a (Saavedra y Delgado, 2020) es la percepción que los empleados tienen de su trabajo, roles y reconocimiento. La satisfacción laboral está directamente relacionada con cómo los empleados perciben el entorno en el que llevan a cabo sus tareas y cómo esto influye en su motivación y desempeño. Según (Velázquez, 2024), la satisfacción del cliente interno se trata de qué tan satisfechos están sus empleados con el equipo. En particular, se analizan las percepciones e impresiones de los servicios internos como la comunicación, la productividad y la capacidad de respuesta. Por su parte, (Huang et al., 2023) consideran que el bienestar del cliente interno es multidimensional tiene que ver con las expectativas, el ámbito de trabajo y las características de los trabajadores. Además (De Ruijter et al., 2023) la baja satisfacción del cliente interno se asocia a aspectos negativos que impactan en la salud del personal y el rendimiento en la empresa.

2.2.1 Importancia de la satisfacción del cliente interno

Es importante la satisfacción del cliente interno ya que hace posible que los colaboradores se mantengan contentos en el centro de trabajo, con una actitud positiva, con mayor eficiencia en sus labores que realizan, con menor ausentismo al centro de trabajo, menor cantidad de personal que renuncia y por tanto más compromiso y motivación, de tal manera que mejora su desempeño y el ámbito laboral haciendo posible el desarrollo de la entidad empresarial (Pedraza, 2020).

Percepción del servicio

Tiene que ver con la opinión que tienen las personas de la organización empresarial. Sus indicadores son: Apoyo y asesoramiento, tiempo de respuesta y retroalimentación y reclamaciones (Velásquez, 2024). Según López (2018), la percepción del cliente respecto al servicio es un aspecto fundamental para el éxito o fracaso de cualquier entidad empresarial, ya que resulta un aspecto de evaluación y análisis con la finalidad de minimizar las falencias en los servicios que se brinda.

Comunicación

Es la manera como los colaboradores transmiten la información relacionada con la satisfacción en su centro de trabajo. Sus indicadores son: resolución de problemas, frecuencia de comunicación y transparencia (Velásquez, 2024). Por su parte (Armas et al., 2022), mencionó que la comunicación permite el desarrollo de una organización tal que es importante implementar procesos de comunicación desde la visión de los responsables de la entidad empresarial para el desarrollo sostenible.

3 Metodología de la investigación

3.1 Tipo de estudio

En la investigación el estudio fue de enfoque cuantitativo ya que, al realizar el análisis de los datos procesados, se hizo la contrastación de los resultados numéricos (Torero et al., 2023). También es correlacional debido a que se busca establecer la relación entre las variables clima laboral y satisfacción del cliente interno (Ñaupas et al., 2018). El diseño metodológico es **no experimental**, lo que implica que las variables de estudio no fueron manipuladas, evitando cualquier alteración intencional. Además, es de naturaleza transversal debido a que la recolección de los datos se realizó en un único periodo de tiempo definido (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2 Población y muestra

La población del estudio estuvo conformada por la totalidad de 30 colaboradores encargados de la labor operativa de la empresa comercializadora de Ate. Debido a que la población total era reducida, accesible y manejable, se aplicó un muestreo no probabilístico a conveniencia que resultó en una muestra censal, incluyendo a los 30 participantes. Este enfoque censal, al incluir a todos los miembros de la población objeto de estudio, facilita la obtención de resultados más exactos y detallados (Arias y Covinos, 2021).

Los criterios de inclusión consideraron el personal estable encargados de la labor operativa responsables del aprovisionamiento, almacenamiento y despacho de los productos. Por otro lado, los trabajadores del área de servicios de limpieza y mantenimiento fueron excluidos del estudio, ya que sus funciones no estaban vinculadas de manera directa a la labor operativa de la empresa.

3.3 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se empleó la **encuesta** como técnica de recolección de información, método habitual en la investigación cuantitativa por su capacidad para captar datos de manera estructurada y sistemática directamente de los participantes, lo que asegura la objetividad de las opiniones y percepciones (Huamán, 2020). El instrumento utilizado fue un cuestionario que empleó la escala Likert, generando preguntas polítómicas. Este cuestionario fue estructurado con ítems claros y coherentes, organizados específicamente en torno a los aspectos del clima laboral y la satisfacción del cliente interno (Gonzales, 2021). Previamente a su aplicación, el instrumento fue sometido a un riguroso proceso de validación, que incluyó la evaluación de su fiabilidad interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, garantizando su adecuación y confiabilidad para medir las variables de estudio (tabla 2).

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

El procesamiento de los datos se inició con la organización y depuración de la información recopilada, utilizando la herramienta Microsoft Excel para la tabulación inicial. Posteriormente, esta base de datos fue importada al software estadístico SPSS, versión 27, para su análisis. En cuanto a las técnicas estadísticas, se empleó la estadística descriptiva para resumir y caracterizar las variables del estudio. Para la contrastación de la hipótesis principal y el análisis de la relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, que es la técnica inferencial adecuada para medir la fuerza y dirección de la asociación entre variables cuantitativas.

4 Resultados

4.1 Información demográfica

La muestra estuvo compuesta por los 30 colaboradores de la empresa comercializadora de Ate, Lima. En cuanto al género, el 67% de los participantes fueron varones y el 33% mujeres. Respecto a la edad, la mayor proporción (53%) se ubicó en el rango de 25 a 40 años, mientras que el 47% restante tenía entre 41 y 60 años. En lo referente al grado de instrucción, el 33% del personal poseía nivel universitario y el 67% contaba con educación de nivel técnico. Finalmente, en cuanto a la antigüedad laboral del personal administrativo, el 60% registró un tiempo de servicio superior a 10 años (tabla 1).

Tabla 1.

Información sociodemográfica

n = 30	Detalle	Frecuencia	%
Sexo	Masculino	20	67%
	Femenino	10	33%
Edad	De 25 a 40	16	53%
	De 41 a 60	14	47%
Grado de instrucción	Universitario	10	33%
	Técnico	20	67%

Años de servicio (personal nombrado)	Hasta 10 años	12	40%
	Más de 10 años	18	60%

4.2 Fiabilidad del instrumento

Los hallazgos del análisis de fiabilidad interna del instrumento, mostrados en la tabla 2, indican una notable coherencia interna de las variables en estudio. El coeficiente Alfa de Cronbach para la variable clima laboral fue de 0.935, mientras que para la variable de satisfacción del cliente interno resultó ser 0.943. Dado que ambos resultados superan el umbral de 0.90 (calificado como excelente) y son considerablemente más altos que el mínimo aceptable de 0.70, se verifica que el cuestionario mantiene una solidez métrica sobresaliente y es completamente confiable y adecuado para evaluar las variables dentro de la población de estudio.

Tabla 2.
Análisis de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Ítems
Clima laboral	,935	15
Satisfacción del cliente interno	,943	15

4.3 Variables y dimensiones

La tabla 3 resume los resultados descriptivos de las variables de estudio. En relación con el clima laboral, la mayoría de los colaboradores percibe un nivel medio (46.7%). Este resultado se mantiene en sus dimensiones, donde el clima organizacional resultó medio (53.3%) y el ambiente laboral también fue medio (46.7%). De manera similar, la variable satisfacción del cliente interno fue percibida en un nivel medio (63.3%), siendo sus dimensiones la percepción del servicio (56.7% medio) y la comunicación (50% media). En general, estos resultados indican que los encuestados perciben ambas variables en un nivel moderado. Esto sugiere que, si bien el personal valora y considera importantes las condiciones favorables de trabajo, el clima, y el ambiente laboral, así como la satisfacción con sus funciones y la buena comunicación, aún existe margen para mejorar estas percepciones y alcanzar niveles superiores de satisfacción y clima dentro de la empresa.

Tabla 3.

Niveles de las variables clima laboral, satisfacción del cliente interno y dimensiones

VARIABLES Y DIMENSIONES	Bajo	Medio	Alto
Variable 1: Clima laboral	8 26,7%	14 46,7%	8 26,7%
Dimensión 1: Clima organizacional	6 20%	16 53,3%	8 26,7%
Dimensión 2: Ambiente laboral	7 23,3%	14 46,7%	9 30%
Variable 2: Satisfacción del cliente interno	5 16,7%	19 63,3%	6 20%

Dimensión 1: Percepción del servicio	5	16,7%	17	56,7%	8	26,7%
Dimensión 2: Comunicación	3	10%	15	50%	12	40%

4.4 Análisis inferenciales

El estudio estadístico reveló un coeficiente de correlación de Spearman de 0.677 entre la variable de clima laboral (V1) y satisfacción del cliente interno (V2), lo que señala una relación positiva de magnitud moderada a alta. Este resultado sugiere que un clima laboral más favorable dentro de la organización, se asocia con una mayor satisfacción observada por el cliente interno. La significancia bilateral obtenida fue de 0.000, lo que es considerablemente inferior al nivel de significancia $\alpha = 0.01$. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se establece que existe una relación estadísticamente significativa y directa entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno en la empresa comercializadora de Ate, Lima (tabla 4).

Relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno

Tabla 4.

Prueba Rho de Spearman de clima laboral y satisfacción del cliente interno

			Clima laboral	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Relación entre el clima organizacional y satisfacción del cliente interno

El estudio de correlación de Spearman, que se centra en la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente interno, produjo un coeficiente Rho de 0.683. Este hallazgo indica que existe una relación positiva, directa y de nivel moderada a alto entre estas dos variables. Es decir, una percepción de un mejor entorno organizacional se asocia fuertemente con un mayor nivel de satisfacción entre los clientes internos. Además, la significancia bilateral de 0.000 (que es menor que el nivel $\alpha = 0.01$) ratifica que esta relación es muy significativa desde el punto de vista estadístico. Por lo tanto, se confirma que la calidad del clima dentro de la organización es un factor determinante que influye en la satisfacción que perciben los propios colaboradores sobre su entorno y sus funciones (tabla 5).

Tabla 5. Prueba Rho de Spearman entre clima organizacional y satisfacción del cliente interno

			Clima organizacional	Satisfacción del cliente interno
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000

Satisfacción del cliente interno	N	30	30
	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

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

Relación entre ambiente laboral y satisfacción del cliente interno

El estudio de correlación entre la dimensión ambiente laboral y la variable satisfacción del cliente interno reveló un coeficiente de Spearman de Rho = 0.658. Este valor indica una relación positiva, directa y moderada entre ambos, lo que significa que cuando los empleados experimentan un mejor ambiente de trabajo (condiciones físicas, recursos, etc.), su nivel de satisfacción intrínseca aumenta. La significancia bilateral alcanzada fue de 0.000 menor que $\alpha = 0.01$ lo que confirma que esta relación es estadísticamente significativa. Por lo tanto, se concluye que el ambiente laboral es un factor significativo que influye de manera significativa en la satisfacción del cliente Interno en la empresa de investigación (tabla 6).

Tabla 6. Prueba Rho de Spearman entre ambiente laboral y satisfacción del cliente interno

Rho de Spearman	Ambiente laboral		Ambiente laboral	Satisfacción del cliente interno
Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación		1,000	,658**
	Sig. (bilateral)	.		,000
	N	30		30
Satisfacción del cliente interno	Coeficiente de correlación		,658**	1,000
	Sig. (bilateral)	,	000	.
	N	30		30

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

5 Discusión

En relación con el objetivo general. Es analizar la conexión entre clima laboral y la satisfacción de los colaboradores internos en la empresa comercial localizada en el distrito de Ate, Lima 2025. esto en base a los aportes de (Mendoza et al., 2021), considerado una pieza clave en la dinámica del trabajo y la estructura organizacional, el ambiente laboral ofrece una perspectiva para estudiar las conductas individuales y colectivas de los empleados. Los resultados obtenidos muestran que el clima laboral tiene un nivel medio con 46.7% y el cliente interno con nivel medio 63.3% y Con un Rho de 0,677, se evidencia una correlación moderadamente positiva. entre ambas variables dentro de una empresa comercial del distrito de Ate. Estos hallazgos guardan similitud con los resultados obtenidos en las investigaciones de (Dávila et.al., 2023) y (Huahuasonco, 2023), los resultados mostraron que la percepción general del clima laboral en la institución 90% Diversos estudios respaldan la existencia de una correlación positiva y directa entre las condiciones laborales y la eficacia de los empleados en organizaciones públicas. Es relevante considerar que un entorno laboral favorable promueve tanto la motivación como la responsabilidad de los empleados, lo que a su vez mejora su desempeño y la calidad del servicio. Este hallazgo subraya la importancia de fortalecer el entorno laboral como parte de una estrategia integral para optimizar la satisfacción del cliente y mantener una posición competitiva sólida y sostenible.

Con relación al primer objetivo específico. La finalidad es establecer la vinculación entre el clima organizacional y el nivel de bienestar de los clientes internos en una empresa comercializadora de Ate. Según (García et al., 2020) define como la opinión general de los miembros de una organización sobre la

política, procedimientos y prácticas que caracterizan la vida laboral. Los datos obtenidos sugieren que el clima organizacional tiene una relación directa. Es media con 53.3% y el cliente interno con nivel medio 63.3% en cuanto a la correlación se obtuvo un valor de Rho de 0,683, se observa una relación positiva de grado moderado a medio con el clima organizacional y la satisfacción del cliente interno, estos hallazgos guardan relevancia con los estudios realizados por (Salazar et al., 2020) el objetivo principal fue analizar la relación entre estos dos factores dentro de una institución de atención médica. Los resultados indicaron que el 56% de los empleados consideraban que el clima organizacional requería mejoras. En cuanto a la satisfacción laboral, el 40.7% de los trabajadores la calificó como satisfactoria, mientras que el 46.2% la consideró muy satisfactoria. Además, se consiguió una correlación moderada y significativa entre el ambiente laboral y la satisfacción en el trabajo ($r = 0.205$; $p = 0.05$), lo que sugiere que ambos factores están conectados de manera relevante. Estos hallazgos subrayan que las organizaciones que promueven un clima organizacional positivo no solo mejoran el bienestar y el desempeño de los colaboradores, sino que también generan un efecto en cadena que favorece la percepción y lealtad de los clientes.

En afinidad al segundo objetivo específico es determinar el ambiente laboral y la satisfacción del cliente interno en una empresa comercializadora de Ate. Según (Soria et al., 2019) un ambiente laboral positivo puede mejorar la satisfacción y productividad de los trabajadores. Con respecto al resultado obtenido muestra que el ambiente laboral tiene un nivel medio con 46.7% y la satisfacción laboral, el 40.7% con una correlación de Rho 0,683 en el coeficiente de Spearman indica una correlación positiva moderada media entre el ambiente laboral y la satisfacción del cliente interno. El estudio logró dar los resultados principales e indican que el 95.4% de los participantes mostraron interés en al menos una forma de trabajo flexible. Sin embargo, la modalidad de trabajo en espacios abiertos fue la que obtuvo menor aceptación, con un 7.8% de preferencia. Se observó una correlación positiva entre un ambiente laboral favorable y un equilibrio positivo asociado al trabajo flexible. Aunque no se busca establecer un debate, se considera fundamental contrastar las diversas posturas identificadas en los estudios analizados para enriquecer la comprensión del tema. Según (Madero, et al., 2021). Este resultado subraya la necesidad de que las organizaciones consideren el ambiente laboral como un elemento estratégico no solo para mejorar el bienestar de los trabajadores, sino también como un factor clave para influir positivamente en la percepción y lealtad de los clientes.

6 Conclusiones

El análisis estadístico llevado a cabo en la investigación evidenció la presencia de una relación entre las variables estudiadas. Se demostró de forma sólida que hay una relación positiva, directa y estadísticamente significativa entre el clima laboral y la satisfacción del cliente interno, como lo muestra el coeficiente de correlación de Spearman, $r = 0.677$, con un nivel de significancia de 0.000. Este hallazgo es significativo para la administración del capital humano, porque respalda la idea de que la optimización de las condiciones del entorno laboral, la calidad de las interacciones personales y el respaldo administrativo (elementos del clima laboral) generan un aumento directo en el nivel de satisfacción de los colaboradores. Aunque los resultados descriptivos muestran que ambas variables están en un nivel medio, la fortaleza de la correlación indica que hay un considerable potencial de mejora mediante la adopción de intervenciones estratégicas. La relación se conserva relevante en todas las dimensiones estudiadas, subrayando la relevancia de centrar las políticas de recursos humanos en estos aspectos. De este modo, se deduce que invertir en la creación de un entorno laboral positivo es crucial y se sugiere la ejecución de estrategias de acción sostenidas y específicas para mejorar las percepciones internas, lo que, a largo plazo, se presenta como un elemento fundamental para un rendimiento organizacional destacado.

7 Referencias

Armas S., Narváez, E., Herrera, E., & Vallejos, R. (2022). Comunicación para el desarrollo: al encuentro del eslabón perdido. *Comunicación: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(3): 223–232.
<https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.3.723>

Dávila, C. J. P., & Bardales, J. M. D. (2023). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Horizonte Empresarial*, 7(2), 213-226.

<https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1486/2070>

De Ruijter, M. J. T., Dahlén, A. D., Rukh, G., & Schiöth, H. B. (2023). Job satisfaction has differential associations with delay discounting and risk-taking. *Scientific Reports*, 13. <https://doi.org/10.1038/s41598-023-27601-8>

Doria-Velarde, AJ, Vivas-Escalante, AD, Neira-Valdivia, FY & Durand-Saavedra, DP (2023). El clima laboral y su influencia en las habilidades de los directivos, Maule, Chile. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 8 (1), 211–225. <https://doi.org/10.35381/rkv8i1.2781>

Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

Gallup (2023). *State of the Global Workplace: 2023 Report*. Gallup.
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>.

García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J. J., & Gómez-Rada, C. A. (2020). *Clima organizacional: teoría y práctica*. Editorial Universidad Católica de Colombia. <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>

Gonzales, J. (2021). TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA.https://www.researchgate.net/publication/350072286_TECNICAS_E_INSTRUMENTOS_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA

González Muñoz, E. L. (2021). Estudio de validez y confiabilidad del cuestionario nórdico estandarizado, para detección de síntomas musculo esqueléticos en población mexicana. *Ergonomía, Investigación Y Desarrollo*, 3(1), 8-17. <https://doi.org/10.29393/EID3-1EVEG10001>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc GrawHill.
<https://surl.li/hurdwz>

Huahuasonco, R. (2023) Relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Antauta, Melgar - 2023 [Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez facultad de ciencias administrativas escuela de administración y marketing tesis]
<https://repositorio.uancv.edu.pe/server/api/core/bitstreams/33164a3a-2679-4aff-b9ea-b64790c8464c/content>

Huang, S., Chen, C., Kau, K., Tsai, J., & Tsay, S. (2023). Key determinates of job satisfaction for acute care nurse practitioners in Taiwan. *BMC Nursing*, 22(1).
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-01156-x>

Huamán, L (2020). Clima Organizacional en la sub gerencia de administración de mercados y sanidad de la municipalidad de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2019. USS Universidad Señor de Sipán <http://surl.li/raxskv>

Iglesias, A., y Torres, J. (2019). Rediseño de instrumento para evaluar clima organizacional de Enfermería en los servicios hospitalarios. *Revista Medisur*, 17(1): 103-111.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100103

López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>

Madero-Gómez, S., Ortiz-Mendoza, O. E., & Guerra-Leal, E. M. (2021). Estrategias de flexibilidad y su relación con el ambiente laboral, la dedicación y el reto intelectual. *Ciencia UAT*, 15(1).
<https://www.webofscience.com/wos/scielo/full-record/SCIELO.S2007-78582021000100122>

Mendoza, M. & Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 467-478. <https://doi.org/10.19053/20278306.v11.n3.2021.13344>

Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Olaz, A., & Ortiz, P. (2022). *Cómo lograr un buen clima laboral: diagnóstico, medición y gestión para organizaciones*. (1ra ed.). ESIC. <https://books.google.com.pe/books?id=RyFhEAAAQBAJ&pg=PA6&lpg=PP1&focus=viewport&dq=gesti%C3%B3n+del+clima+laboral&hl=es#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20del%20clima%20laboral&f=false>

Pariona, R., Rivero, Z., González, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93):308-317. <https://doi.org/10.52080/rvg93.21>

Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

PwC Perú. (2022). Estudio de satisfacción laboral y rotación de empleados en Perú. <https://www.pwc.pe>

Salazar, A., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. & Zepeta, D. (2020). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud. *Enfermería Universitaria*, 17 (3https://doi.org/10.22201/eneo.23958421.2020.3). <http://surl.li/mbfnvy>

Soria Reséndez, A., Pedraza Melo, N. & Bernal González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. [Organizational climate and its association with job satisfaction in a higher education institution]. *Acta universitaria*, 29, e2205. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>

Torero, N., Suarez, E. & Martel, C. (2023). Pequeños pasos en investigación: un manual para iniciarse en el campo de la investigación científica. Editorial: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. (1ra edic.)

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/97/139/164>

Velásquez. (2024). *Importancia de la satisfacción del cliente interno*. QuestionPro. <http://surl.li/sqhzeo>