

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL. CASO UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES CON SEDE CHICLAYO,
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

SHEYLA ROSMERY BRIONES ORDINOLA

ASESORA

Mg. LINDA MARITA CRUZ PUPUCHE

Chiclayo, 2019

Índice

Dedicatoria

Agradecimiento

Resumen

Abstract

I.	Introducción.....	9
II.	Marco teórico	12
2.1.	Antecedentes:	12
2.2.	Bases Teóricas Científicas:.....	16
III.	Metodológico.....	22
3.1.	Tipo y diseño de investigación:	22
3.2.	Diseño de investigación:	22
3.3.	Población y muestra:	23
3.4.	Operacionalización de variables:	23
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos:	25
3.8.	Matriz de consistencia:	27
IV.	Resultados y Discusión.....	31
4.1.	Resultados.....	31
4.2.	Discusión	38
V.	Conclusiones	43
VI.	Recomendaciones	45
VII.	Lista de referencias	46
	Anexos	49

Índice de Tablas

TABLA 1. EDAD SEGÚN SEXO DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA	31
TABLA 2.DIMENSIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	32
TABLA 3. DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	50
TABLA 4. EDAD Y REALIZACIÓN PERSONAL.....	50
TABLA 5 SEXO Y REALIZACIÓN PERSONAL	50
TABLA 6 DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	51
TABLA 7 EDAD Y INVOLUCRAMIENTO LABORAL	51
TABLA 8. SEXO Y INVOLUCRAMIENTO LABORAL	52
TABLA 9. DIMENSIÓN SUPERVISIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	52
TABLA 10. EDAD Y SUPERVISIÓN.....	52
TABLA 11. SEXO Y SUPERVISIÓN	53
TABLA 12. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	53
TABLA 13. EDAD Y COMUNICACIÓN.....	53
TABLA 14. SEXO Y COMUNICACIÓN	54
TABLA 15. DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	54
TABLA 16. EDAD Y CONDICIONES LABORALES.....	54
TABLA 17. SEXO Y CONDICIONES.....	55

Índice de gráficos

ILUSTRACIÓN 1. DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.	33
ILUSTRACIÓN 2. DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	34
ILUSTRACIÓN 3. DIMENSIÓN SUPERVISIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	35
ILUSTRACIÓN 4.DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	36
ILUSTRACIÓN 5.DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	37
ILUSTRACIÓN 6. EDAD SEGÚN SEXO DE LOS TRABAJADORES DE LA DISTRIBUIDORA	49
ILUSTRACIÓN 7.DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	49

Dedicatoria

A Dios todo poderoso por darme la existencia y la sabiduría para culminar con esfuerzo este trabajo de investigación a pesar de las dificultades y acompañarme en cada paso que doy. A mi familia: Tony Briones Huamán, Aurea Ordinola Brenis y Frank Briones Ordinola por darme los instrumentos necesarios para continuar hasta cumplir mis metas siendo los motores de mi vida y permitiéndome ser libre aunque eso significó sacrificar mi tiempo con ellos en muchos momentos, pero siempre lo supieron entender y me empujaron a continuar.

Agradecimiento

Agradecida infinitamente a Dios, a la Virgen y a mis ángeles en el cielo por darme su bendición día a día y colocarme siempre en el lugar correcto como fue mi universidad- USAT a quien le agradezco por forjarme en valores, principios y por brindarme una educación de calidad, rodearme de personas correctas como mis amigos, mis maestros, a mi Asesora Mgtr. Linda Marita Cruz Pupuche a quien le agradezco su apoyo incondicional, su paciencia y confianza brindada durante este trabajo de investigación el cual pude culminar gracias a sus conocimientos inculcados en el proceso. A José R. por ser mi apoyo emocional y motivación para alcanzar mi meta. Y por último y no menos importante agradezco a los colaboradores de la empresa por hacer prevalecer el valor de la amistad y poderme ayudar en la investigación.

Resumen

El presente estudio de investigación tiene como objetivo diagnosticar el clima organizacional en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019. Para ello se diagnosticó la situación actual en el nivel de realización en la empresa de telecomunicaciones, así mismo se determinó el grado de involucramiento laboral en la empresa de telecomunicaciones, también se determinó el nivel de supervisión, comunicación de la empresa, y finalmente se determinó el nivel de condiciones laborales de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo. Por lo cual se empleó un tipo de investigación descriptivo no experimental, en la cual se analizó la variable de estudio que fue clima organizacional. La población se conformó por los treinta (30) colaboradores de la empresa, así mismo se aplicó una encuesta y los datos se ingresaron al programa de Excel para posteriormente puedan ser procesados en la herramienta SPSS siendo representados en forma de tablas y gráficos ordenados de acuerdo a la variable y sus dimensiones. Finalmente se obtuvo como resultado que el diagnóstico del Clima Organizacional es muy deficiente, ya que las 5 dimensiones propuestas por el autor SP, permitieron conocer las deficiencias que existen dentro de la empresa de telecomunicaciones por lo que se recomendó poner más importancia a la herramienta del talento humano y en esta línea de trabajo es el Clima Organizacional quien juega un papel muy importante para el beneficio de la empresa y su trascendencia.

Palabras claves: clima organizacional, empresa, comunicación

M12, M13, M54

Abstract

This research study aims to diagnose the organizational climate in the telecommunications company based in Chiclayo period 2019. For this, the current situation was diagnosed at the level of completion in the telecommunications company, the degree of involvement was also determined. In the telecommunications company, the level of supervision, communication of the company was also determined, and finally the level of working conditions of the telecommunications company based in Chiclayo was determined. Therefore, a type of non-experimental descriptive research was used, in which the study variable that was organizational climate was analyzed. The population is made up of thirty (30) employees of the telecommunications company based in Chiclayo, in order to obtain the data of the variable, a survey will be applied and the instruments for data collection, all these procedures allowed to know the deficiencies that exist within the telecommunications company to be able to make conclusions and recommendations for the improvement of the company's organizational climate.

Keywords: organizational climate, company, communication

M12, M13, M54

I. Introducción

En el mundo empresarial, una de las principales problemáticas que enfrentan los trabajadores de muchas empresas está vinculada con el clima organizacional, en la actualidad existen muchas empresas nuevas, creadas con el fin de desarrollarse y expandirse, ser competitivas y por supuesto rentables, sin embargo tienen que enfrentarse a constantes cambios y adaptarse a ellos y uno de estos es la relevancia que tiene hoy en día el recurso humano, el cual debe de estar inmerso en un ambiente agradable y óptimo para que pueda desarrollar sus actividades diarias dentro de la empresa y esto se predetermina por las políticas que las organizaciones pueden ejercer dentro de ellas.

El clima organizacional es una percepción colectiva de personas que laboran dentro de una organización respecto a las políticas, normas y procesos que se dan dentro de las mismas. Pero no solo se trata de observar y comprender: la idea es que ello, permita a la organización tomar decisiones que conduzcan a una mayor eficiencia por parte de sus integrantes. Los gerentes tienen el reto y la tarea de liderar y administrar eficazmente, entendiendo la conducta de las personas en la organización, el éxito o fracaso de una organización depende de cuán comprometidos estén los integrantes con el cumplimiento de objetivos de la misma, la disposición que tengan no solo de adaptarse a las normas de la empresa sino también a cumplirlas y de aportar ideas para mejorar su desempeño y por lo tanto en la mejora de resultados de la empresa. Lograr sentirse cómodos y saber que se están satisfaciendo necesidades es de suma importancia para el crecimiento empresarial y también personal.

El clima organizacional repercute sobre las motivaciones y el comportamiento de los miembros de una organización, el cual tiene una gran variedad de consecuencias (productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. implica la existencia de dimensiones con ciertas propiedades de la organización.

Según la Agencia Peruana Andina (2019) la empresa de telecomunicaciones año tras año, la industria de las telecomunicaciones sigue invirtiendo de manera constante en el país, Este sector aporta aproximadamente el 5 % del producto bruto interno (PBI) nacional, y ello se mantiene inalterable y cada vez con mayores

perspectivas de seguir creciendo. Al cierre del presente año, las inversiones en el sector telecomunicaciones llegarían a los 1,528 millones de dólares, lo cual implica un incremento de 46.5 % respecto a lo registrado en el 2018. (Agencia Peruana de Noticias Andina, 2019)

La empresa distribuidora de telecomunicaciones es una sociedad anónima cerrada, se encuentra ubicada en la ciudad de Chiclayo, ofrece al público la distribución de todos los Productos de telefonía ya sea Prepago, Postpago, Internet, HFC, cable TV, telefonía fija y Móvil; de igual forma Recargas Virtuales y Físicas. En mencionada organización se puede observar que, si bien la empresa intenta cumplir sus metas como distribuidora, aún le falta mayor formalidad en cuanto al ingreso a planilla de nuevos trabajadores, hay impuntualidad de sus pagos, desorden en sus horarios laborales, inestabilidad laboral dentro de la misma.

Es por ello que se planteó como problema de investigación ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo?, siendo el objetivo general diagnosticar el clima organizacional en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019 y como objetivos específicos: en primer lugar, determinar el nivel de autorrealización en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019, seguido, determinar el grado de involucramiento laboral en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019; luego determinar el nivel de supervisión en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019; por consiguiente, determinar el nivel de comunicación en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019 y finalmente, determinar el nivel de condiciones laborales en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019; teniendo como hipótesis de investigación que el clima organizacional de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo es deficiente.

La presente investigación se justifica porque en la actualidad los niveles de productividad de una organización dependen de las conductas de los trabajadores, alineándose a ella el clima organizacional, convirtiéndose en una herramienta fundamental tanto dentro de la empresa como fuera de ella en contacto con el cliente, determinando así el comportamiento de los colaboradores con sus jefes y proveedores;

para mejorar el desempeño en su conjunto, permitiendo a los directivos de la organización tomar decisiones de manera asertiva; dado que las empresas del sector de telecomunicaciones se han enfrentado a todo un gran cambio en su actividad económica, desde el punto de vista de los procesos y del manejo administrativo, como todos los sectores de la economía, lo cual ha generado que la adaptación a este nuevo entorno económico sea motivo de estudio y análisis con el fin de ver cuáles son las deficiencias y virtudes de esta nueva concepción de su actividad.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes:

Se ha revisado información a nivel internacional y nacional sobre el tema de estudio.

Solorzano (2015) en Guatemala diagnosticó el clima organizacional de la empresa CVGAS, mediante la aplicación de una encuesta a los colaboradores de la institución, la cual estuvo conformada por cinco (05) indicadores, la calidad de vida del trabajo, la motivación laboral y satisfacción, seguido de la evaluación del desempeño y retroalimentación y finalmente la comunicación; siendo un estudio cualitativo, con lo cual el autor pudo llegar a concluir, que el clima organizacional se encuentra deficiente en la mayoría de indicadores evaluados, excepto liderazgo y calidad de vida, siendo estos los indicadores más satisfactorios y estables.

Rodriguez (2016) en Venezuela, en su artículo científico analizó el clima organizacional presente en una empresa de servicio ubicada en el municipio San Diego del estado Carabobo, cuya población fue conformada por doscientos noventa y cinco (295) trabajadores, entre las distintas sedes de la ciudad de Valencia, donde se obtuvo una muestra de ciento veintitrés (123) trabajadores. La técnica seleccionada para la recolección de datos fue la encuesta, utilizándose de manera tal que se pueda lograr obtener información precisa en la investigación y se aplicó a la muestra escogida. El instrumento que se utilizó para dicho estudio fue el cuestionario de escala tipo Likert a través de enunciados o elaboración de ítems expresados de manera positiva o negativa sobre la actitud o temática que se deseaba medir. Se concluyó que existe una gran mayoría de los trabajadores que conocen los aspectos de la misión, visión y políticas y normas, pero por el contrario plasmaron que no están de acuerdo con los valores que profesa la empresa y que tampoco está presente entre ellos un sentido de pertinencia hacia la institución.

Sandoval (2016) en Ecuador analizó el clima organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública Agencia Esmeraldas Centro en Ecuador, para que contribuyan con el desempeño laboral de los trabajadores, por la cual se aplicó a 66 trabajadores para la obtención de información mediante un

cuestionario de escala tipo Likert , en la que se concluyó que el clima organización es de suma importancia para poder lograr una mayor eficiencia en la organización ya que los trabajadores percibirán un buen ambiente laboral, rendimiento, productividad, satisfacción y buen desempeño en la agencia.

Diaz (2017) en Ecuador analizó el clima organizacional en la agencia Centro de Esmeraldas perteneciente a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, donde aplicó la técnica de encuestas a una muestrab poblacional conformada por ochenta y siete (87) colaboradores de la empresa en mención, siendo un estudio descriptivo, aplicado y de revisión bibliografica, con la cual el autor pudo llegar a la conclusión, que los factores que inciden de manera negativa en el clima organizacional son la limitada información sobre avances de logros y metas, seguido del inexistente reconocimiento a los colaboradores por el logro obtenido, presentando un clima laboral autoritario; limitando de esta manera la participación de los colaboradores en el desarrollo de la organización.

Vera y Suárez (2018) en Ecuador, en su articulo científico, socializó la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad, Ecuador; actualmente todas las organizaciones del Estado buscan el mejoramiento continuo del ambiente institucional, por ello hay que recordar que lo que más influye en el éxito o fracaso es el clima organizacional.

Canto y Taipe (2016) en Huancavelica determinó la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Direccion Regional de Transportes y comunicaciones de Huancavelica, su poblacion de investigacion fue de 88 personas que conforman el personal administrativo en la que se realizo un cuestionario utilizando cinco puntos de Likert, tipo de investigación aplicada correlacional, se concluyó que el clima organizacional tenia una relación positiva ya que casi el 78.4% respondieron que el clima organizacional de la empresa es medio y en su dimension de productividad de los trabajadores es medio con un 68.2%.

Calderón (2016) en Lima en su estudio determinó la percepción del clima organizacional en una empresa de Tecnología de la Información con sede en Lima, aplicando la encuesta de CL-SPC de Sonia Palma en doscientos sesenta (260) colaboradores, siendo un estudio descriptivo; con lo cual el autor pudo concluir, que existen diferencias de percepción en algunas dimensiones del clima organizacional de esta empresa, donde las que obtuvieron resultados favorables fueron supervisión, involucramiento laboral y comunicación. Sin embargo, las dimensiones autorrealización y condiciones laborales son las que arrojaron resultados bajos y por tanto se debería trabajar en estrategias que mejoren la percepción de éstas áreas, registrando diferencias por rango de edad, donde el clima es percibido como más positivo en el rango de 36 a 40 años y menos de 18 a 25 años. Con respecto a la antigüedad se encontró que los que tienen de 0 a 2 años de antigüedad muestran una tendencia positiva a diferencia de los que tienen de 3 a 4 años en la empresa.

Barrantes (2018) en Lima, en su investigación identificó como influye en el clima organizacional la comunicación interna aplicado a 40 colaboradores de la empresa Cosapi Data- Lima, que tuvieran una antigüedad laboral de 6 meses por la modalidad de contrato. La población es de 200 colaboradores. El nivel de investigación es de tipo descriptivo, de corte transversal, el diseño de estudio comprende una investigación cuantitativa, mediante la cual se recogieron y analizaron datos reales sobre las variables. El instrumento estuvo compuesto por un cuestionario; el método de recolección de datos utilizó alternativas de escala de Likert, que fue adaptado a partir de las diversas fuentes bibliográficas consultadas, y aplicadas a 40 asesores del área de atención al cliente en, Cercado de Lima; donde posteriormente se procedió a realizar un estudio sobre las relaciones de las variables cuantificadas. La comunicación interna está directamente relacionada con el clima organizacional a un grado significativo de diferencia porcentual de 88% con un incremento porcentual del 0.45%.

Munayco (2017) en Lima estudia el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente utilizando un cuestionario con categorías de respuestas valoradas con la escala de Likert aplicado a un grupo de empleados de una empresa de comunicaciones y a sus respectivos clientes llegando a determinar que la

relación entre ambas variables permite mejorar uno de los aspectos más importantes en las empresas de comunicaciones, la fidelización de los clientes.

Charry (2017) en Lima establece la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 Lima metropolitana durante el segundo trimestre de 2016, su población de estudio fue de 285 trabajadores en la que se realizó una encuesta de comunicación interna en la escala de Likert, su tipo de investigación es descriptiva correlacional, se concluyó que el nivel de clima organizacional es desfavorable porque se obtuvo una media total de 3.48 muy por debajo de lo esperado de 4.50; en las dimensiones de clima organizacional de autonomía individual: estructura y su influencia en el cargo, consideración, entusiasmo y apoyo dieron como resultados muy por debajo del promedio esperado.

A nivel local, Larios (2018) en Chiclayo llevó a cabo un estudio de investigación para hallar la relación que existe del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la empresa Memphis - Chiclayo, mediante entrevistas exploratorias realizadas a los trabajadores de la empresa siendo una investigación descriptiva mixta y como instrumento de medición se utilizó el modelo de Marvin Weisbord aplicado a todos los trabajadores de la empresa y como resultaron evidenciaron que no existe relación del clima organizacional y la motivación de los trabajadores de la empresa.

2.2. Bases Teóricas científicas:

Es importante saber que toda organización debe tener una buena comunicación con el personal como factor determinante en la dirección y futuro de la organización., siendo ésta de manera; no sólo correcta, si no también veraz, para que haya una buena recepción del mensaje y haya una búsqueda de objetivos comunes.

Pacheco (2019) lo define como la relacion laboral y personal en el lugar de trabajo en la que se miden y evaluan el desempeño de sus funciones con el objetivo de lograr calidad en sus servicios ; asi mismo las relaciones laborales entre los empleados, gerentes y los responsables de la empresa deben de tener un nivel alto de satisfaccion para que se sientan comprometidos, mejorar la calidad de produccion y puedan posicionarse en el mercado.

El clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad, conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, y permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos (Segredo & Reyes 2004).

Según Marchant (2005) el clima organizacional se inclina para un ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, es decir la relación que existe entre el trabajo cotidiano y las metas estratégicas, dejando en claro que el clima organizacional constituye uno de los factores determinantes de los procesos organizativos, de gestión, cambio e innovación. Cabe señalar que los cambios y las innovaciones en gestión son percibidos de un modo particular por las personas en la organización; ellos se verán afectados y a su vez afectando al proceso de cambio. Un buen clima favorece la actitud de la gente para enfrentar situaciones de incertidumbre, minimizando las implicancias negativas, propias del proceso de cambio, sobre la eficiencia organizacional. Las organizaciones debieran trabajar en favorecer el desarrollo de un clima organizacional adecuado al trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución.

Una de las teorías motivacionales basada en las necesidades que imperan en los seres humanos partiendo de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que

existen en su interior, en donde los seres humanos somos conscientes de algunas necesidades pero, no de otras, esta teoría fue propuesta por el doctor Abraham Maslow en el año de 1954 (Chiavenato, 2001) Un directivo estratega tiene la capacidad y habilidades para descubrir oportunidades inmediatas, permitiendo obtener un alto valor para los productos y servicios que genera la organización a través de sus operaciones.

Méndez (2006) se refiere a clima organizacional como el ambiente propio de la organización producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Sánchez (2010) mencionó que los objetivos para medir el clima organizacional son determinando el estado de satisfacción de sus trabajadores, evaluando el comportamiento de la toma de decisiones para que puedan realizar medidas correctivas y así mismo poder corregir el comportamiento de los jefes y del personal, así mismo Simetral (2018) nos dice que para el cumplimiento de las metas y de los objetivos de la organización se debiera de determinar la satisfacción laboral de los trabajadores según su producción y de la obtención de los resultados, identificar los conflictos que se hallan en la organización, corregir los errores y poder mejorar el comportamiento de los jefes y del personal en base a sus actitudes y conductas incentivando al compromiso, desempeño y a la productividad de la organización.

Chávez (2018) comenta que un buen clima organizacional tendrán beneficios como satisfacción a sus empleados y clientes, actitudes laborales positivas, conductas constructivas, maximización de su productividad, logra mejores resultados, y tienen baja rotación de personal, pero también se pueden detectar deficiencias en el clima organizacional y esto se debe a la poca innovación, baja productividad, inadaptación, impuntualidad, actitudes laborales negativas y conductas inapropiadas.

Duque (2014) toma como base la definición de clima organizacional propuesta por, Litwin y Stringer (1968), quienes la consideran como una característica del ambiente interno de una organización, la cual es experimentada por sus miembros y que influye en su comportamiento. Esta característica es relativamente estable y puede ser explicada cuantificando las características de la organización. Tal como se ha

podido notar en el párrafo anterior, para definir el clima organizacional, Litwin y Stringer priorizan la percepción que tienen sus integrantes con respecto a la estructura de la organización, así como también a los procesos que se dan en su interior y la conducta de los grupos e individuos.

Refieren que las dimensiones que tiene el clima organizacional, se encuentran subdivididas en estructura, responsabilidad, riesgos – desafíos, recompensa, calor – cordialidad, cooperación – apoyo, estándares, conflicto e identidad hacia la organización, donde la estructura hace hincapié en la burocracia, midiendo la percepción que tienen los trabajadores sobre los trámites, procedimientos, cumplimiento de protocolos que se tienen que cumplir para desarrollar el trabajo; seguido la responsabilidad toma en consideración el grado de autonomía que se delega a los empleados para que tomen decisiones relacionadas con la función que realizan; luego la dimensión riesgo – desafío hace énfasis en medir la percepción de los trabajadores con respecto a los desafíos que tiene que asumir para cumplir con su labor. Si la empresa calcula los riesgos para que los trabajadores puedan cumplir con los objetivos que tiene la institución; de igual forma la recompensa, cuantifica la percepción que tiene el empleado sobre la relación entre trabajo bien hecho y la recompensa correspondiente.

Por consiguiente, el factor cordialidad estima la percepción que tiene el trabajador con respecto al ambiente de trabajo y lo agradable que puede ser trabajar con ese grupo humano, evaluando la relación que existe entre los compañeros de labor, entre los jefes y los subordinados; por otro lado, la cooperación, se refiere a la forma como interpretan los trabajadores al apoyo mutuo y ayuda entre los integrantes de los diferentes niveles de la organización; asimismo, los estándares se inclinan en la interpretación que tienen los empleados sobre la exigencia que tiene la empresa con el cumplimiento de las normas de rendimiento; de igual forma, la dimensión de conflictos, enfatiza la forma en que los trabajadores llegan a interpretar la actitud de los jefes cuando surgen desavenencias, si escuchan a las partes involucradas y no temen enfrentar los problemas apenas surjan y finalmente, la identidad, es la percepción que tienen los trabajadores con respecto a la pertenencia a la organización, evaluando si los trabajadores encuentran compatibilidad entre sus objetivos y los objetivos de la empresa.

Según Palma (2004) el clima laboral es la percepción que tiene el colaborador sobre los aspectos que se encuentran vinculados con el ambiente de trabajo, formentando un diagnostico qque inclina las acciones preventivas y correctivas que se necesitan para el desrrollo de los procesos, logrando de esta manera tener resultados favorables para la organización.

Las dimensiones del clima organizacional según Palma (2004) se encuentran englobadas en cinco (05) indicadores:

Realización personal: Que considera la apreciación que tiene el colaborador en cuanto a las posibilidades que el ambiente laboral contribuya con el desarrollo profesional y personal contingente a la tarea y visualizando siempre el futuro, en esta fase se considera si existen oportunidades de progresar en la institución y si las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse, asi mismo Gutiérrez (2014) expresa que la realización personal es muy importante en las organizaciones ya que estas deberán de dar oportunidades de progresar a sus trabajadores en su ámbito profesional y personal, realizar y hacer que participen en los objetivos y metas de la organización , valoración del desempeño por parte de los jefes, capacitaciones constantes a sus trabajadores y el reconocimiento de sus logros , mejorar la autoestima en el trabajo en equipo ya que los trabajadores desarrollaran sus habilidades y destrezas en las comunicaciones abiertas con sus compañeros del grupo, por lo tanto las organizaciones deben alentar a su personal brindándoles incentivos su desempeño laboral aumenta y así podrán transmitir ese entusiasmo a los clientes.

Involucramiento laboral: Que es la identificación que tiene el colaborador en cuanto a los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización, en esta etapa se considera a cada colaborador como un factor clave para el éxito de la organización así como que los colaboradores estén comprometidos con la empresa; por otro lado (Gutiérrez, 2014) nos dice que los gerentes o supervisores deberan de involucrarse en el ambiente laboral para conocer las necesidades y solucionarlas , ya que hoy en dia la tecnologia aumenta y deben de ampliar conocimientos para que los trabajadores realicen sus actividades eficientemente de acuerdo a las asignaciones de sus funciones, asimismo (Riquelme, 2018) menciona que un empleado que tiene un índice alto de involucramiento con su trabajo es aquel que se desempeña en sus funciones de manera eficiente en el ambiente

de su trabajo. Las empresas deberán de fomentar la comunicación activa de la estructura organizacional, esto se puede realizar mediante encuestas sobre cómo va el ambiente laboral de la empresa o entrevistas a los trabajadores, buzones de sugerencias, mejoramientos de condiciones laborales; por lo cual el empresario deberá de involucrarse y comprometerse con el trabajador en la toma de decisiones necesarias para la retroalimentación entre los empleados y jefes.

La supervisión: Es la apreciación de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, en este apartado se evalúa si el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y si mencionada evaluación realizada en el trabajo contribuye con mejorarlo; Hernández (2010) nos comenta que es la constancia observación, análisis y registro de las actividades que se llevan a cabo en una organización, en la que deben de superar los obstáculos que se pueden presentar en la organización, evaluar el trabajo de los funcionarios y así mismo establecer capacitaciones para el adecuado funcionamiento de sus actividades, así mismo deberán de distribuir correctamente la información o la guía de trabajo del control y seguimiento de las actividades de la organización, y así mismo poder contribuir con el mejoramiento de las condiciones laborales y de un trato justo entre jefes y empleados.

La comunicación: Que es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, esta parte, se tiene en consideración el acceso a la información que tiene el colaborador siendo esta necesaria para que cumpla con el trabajo, así como también si la organización fomenta y promueve la comunicación interna; Lopez (2015) comenta que las organizaciones dependen mucho de la accesibilidad de la información, la identificación de canales de comunicación, de la interacción entre compañeros de trabajo, fomentación de la comunicación, escucha asertiva por parte de los directivos, y del trabajo en equipo, estos puntos dependen de la comunicación para coordinar cualquier actividad que se presenta en la empresa para que puedan expresar sus opiniones y compartir información y esto les sirva de ayuda para la toma de decisiones en los problemas de la organización.

Las condiciones laborales: Que engloba el reconocimiento que la organización provee de materiales, solvencia económica y psicosocial que necesite el colaborador a fin de poder desarrollar las actividades que les fueron asignadas, cabe tener en cuenta en esta fase, si la remuneración que percibe el colaborador es atractiva frente a lo que ofrece las empresas competidoras, de igual forma, si el colaborador dispone de la tecnología por parte de la empresa, llegando de esta manera a facilitar el desarrollo de sus funciones. A los trabajadores les importa su ambiente de trabajo en la que les permite el bienestar personal y les facilita realizar un buen trabajo; (Gestión, 2019) las organizaciones como Google o Apple son reconocidas por brindar beneficios a sus trabajadores como compensaciones por desempeño, días libres indeterminados, horarios flexibles, espacios de entretenimiento en la oficina, ya que a través de esos incentivos los trabajadores serán más productivos ya que están motivados.

III. Metodológico

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Enfoque: El enfoque cuantitativo se vale de la recolección y análisis de los datos para llegar a contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis hecha, se utiliza símbolos matemáticos que miden o calculan con exactitud patrones de comportamiento en una población. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se recopilaban datos cuantitativos, producto de los resultados de la encuesta a los 30 colaboradores, siendo medibles y a los cuales se les aplicó un análisis estadístico, a fin de determinar su cuantificación.

Tipo: La investigación es de tipo aplicada debido a que se aplican las teorías de clima organizacional basado en lo postulado por Sonia Palma a fin de dar solución a un problema en específico previamente identificado, tal como lo especifica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Nivel: Este es un estudio de nivel Descriptiva dado que se describirá la situación actual que presenta el clima organizacional en la empresa de telecomunicaciones.

Los estudios descriptivos buscan identificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido el análisis (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Diseño de investigación:

El presente estudio tiene un diseño no experimental, debido a que no se manipularán deliberadamente la variable, es decir el clima organizacional; asimismo es de corte transversal, dado que la investigación se desarrolla considerando información del clima organizacional en un terminado tiempo, año 2019; tal como lo especifica (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3. Población y muestra:

Población: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la población es la agrupación de los elementos que tienen las mismas características y que conforman un medio de estudio; para el presente estudio se han considerado los treinta (30) colaboradores que forman parte de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo.

Muestra: Respecto a la muestra, mencionado autor indica que es un subgrupo de la población, al cual se aplicó ciertas técnicas e instrumentos de medición con la finalidad de estudiar a profundidad la problemática de la organización; en el presente estudio por tener una población medible, se consideró una muestra censal.

3.4. Operacionalización de variables:

En este caso solo se contará con el variable clima organizacional, cuyas dimensiones son cinco: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Clima		Oportunidad de progresar	Cuestionario
Organización	Realización personal	Interés en el éxito profesional	
		Participación en los objetivos	
		Valoración del desempeño	
		Reconocimientos por parte del jefe	
		Desarrollo personal	
		Realización de capacitaciones	
		Reconocimiento de logros	

Involucramiento laboral	Compromiso organizacional <hr/> Nivel del logro obtenido <hr/> Asignación de funciones <hr/> Realización de actividades <hr/> Calidad de clima laboral <hr/> Identificación con la organización
Supervisión	Superación de obstáculos <hr/> Asignación de métodos de trabajo <hr/> Evaluación del trabajo <hr/> Establecimiento de capacitaciones <hr/> Seguimiento y control de actividades <hr/> Otorgación de guía de trabajo <hr/> Ejecución de un trato justo
Comunicación	Accesibilidad de información <hr/> Identificación de canales de comunicación <hr/> Interacción entre compañeros de trabajo <hr/> Fomentación de la comunicación interna <hr/> Escucha asertiva por parte de los directivos <hr/> Trabajo en equipo
Condiciones	Cooperación entre

laborales	colaboradores
	Toma de decisiones
	Administración de recursos
	Establecimiento de la remuneración
	Disponibilidad de tecnología
	Asignación de remuneración e incentivos

FUENTE: Sonia Palma Carrillo (Palma, 2014)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Las técnicas de investigación que se aplicaron fueron las siguientes:

Encuesta: Es una técnica muy usada en la recopilación de información, consiste en interrogar a los elementos que conforman la muestra, la recogida de los datos es ejecutada mediante su instrumento que es el cuestionario, tal como especifica (López-Roldán y Fachelli, 2015, p. 8)

Cuestionario: Es el instrumento correspondiente a la técnica de encuesta, constituye el listado de unas interrogantes, siendo ordenadas y sistemáticas que deben estar sujetas a un registro de respuestas sencillo, especificado por (López-Roldán y Fachelli, 2015, p. 17), para el presente estudio se considero el cuestionario CL – SPC – Clima laboral, el cual esta compuesto por cincuenta (50) preguntas, de las cuales para la dimensión realización personal, corresponde las preguntas 01, 06, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46; asimismo, para la dimensión involucramiento laboral, fueron las preguntas 2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42 y 47; por otra parte, para la dimensión supervisión, asignaron las preguntas 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43 y 48; por consiguiente, para la dimensión comunicación, las interrogantes 4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44 y 49; finalmente, para la dimensión condiciones laborales, las preguntas 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

3.6. Procedimientos:

Una vez elaborado el instrumento de medición, se procedió aplicarlo a la muestra determinada, es decir a los treinta (30) colaboradores de la empresa de telecomunicaciones sede Chiclayo, se aplicó en dos días jueves 14 a las 12 pm y sábado 16 a las 9am, por horarios de trabajo de los colaboradores no se encontraban todos a las misma hora y fecha, todos se encontraron en actividad laboral, donde se les explicó previamente la finalidad de ejecutar el mencionado instrumento, haciendo énfasis en la mejora de la empresa y por tanto para ellos mismos.

3.7. Procesamiento y Análisis de datos:

En el presente estudio se ha considerado como instrumento de medición al cuestionario CL – SPC – Clima laboral de Sonia Palma, al cual se realizó un análisis de fiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach que dio como resultado 0.764, evidenciando que el instrumento es confiable y se encuentra apto para ser aplicado; por otra parte mencionado cuestionario se encuentra validado dado que fue ejecutado en diversos casos de estudios relacionados al clima laboral en una organización; este instrumento fue aplicado en los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo, una vez recopilados los datos fueron ingresados a través del programa Microsoft Excel que permitió elaborar una serie de gráficos y tablas donde muestran la información recolectada, posterior fueron analizados y se procedió a realizar los respectivos comentarios de dichos resultados donde se evaluó los puntos críticos de la situación problemática.

3.8. Matriz de consistencia:

Tabla 2. Matriz de consistencia

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis	Variables	
La empresa distribuidora de telecomunicaciones es una sociedad anónima cerrada, se encuentra ubicada en la ciudad de Chiclayo, ofrece al público la distribución de todos los Productos de telefonía ya sea Prepago, Postpago, Internet, HFC, cable TV, telefonía fija y Móvil; de igual forma Recargas Virtuales y Físicas.	Diagnosticar el clima organizacional en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019	El clima organizacional de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo es deficiente.	Dependiente: Clima organizacional	
	Objetivos específicos		Dimensiones	Indicadores
	Determinar el nivel de realización en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019		Realización personal	Oportunidad de progresar Interés en el éxito profesional Participación en los objetivos Valoración del desempeño Reconocimiento por parte del jefe Desarrollo personal Realización de capacitaciones Reconocimiento de logros
	Determinar el grado de involucramiento laboral en			Compromiso organizacional Nivel del logro obtenido

<p>En mencionada organización se puede observar que, si bien la empresa intenta cumplir sus metas como distribuidora, aún le falta mayor formalidad en cuanto al ingreso a planilla de nuevos trabajadores, hay impuntualidad de sus pagos, desorden en sus horarios laborales, inestabilidad laboral dentro de la misma.</p>	<p>la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019</p>	<p>Involucramiento laboral</p>	<p>Asignación de funciones Realización de actividades Calidad de clima laboral Identificación con la organización</p>
	<p>Determinar el nivel de supervisión en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019</p>	<p>Supervisión</p>	<p>Superación de obstáculos Asignación de métodos de trabajo Evaluación del trabajo Establecimiento de capacitaciones Seguimiento y control de actividades Otorgación de guía de trabajo Ejecución de un trato justo</p>
	<p>Determinar el nivel de comunicación en la empresa de</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Accesibilidad de información Identificación de canales de comunicación Interacción entre compañeros de trabajo</p>

	telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019		Fomentación de la comunicación interna Escucha asertiva por parte de los directivos Trabajo en equipo
	Determinar el nivel de condiciones laborales en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019	Condiciones laborales	Cooperación entre colaboradores Toma de decisiones Administración de recursos Establecimiento de la remuneración Disponibilidad de tecnología Asignación de remuneración e incentivos
Diseño y Tipo de investigación	Población, muestra y muestreo	Procedimiento y procesamiento de datos	
Tipo aplicada, nivel descriptiva con enfoque cuantitativo y diseño no experimental	Población y muestra: treinta(30) colaboradores de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo	Los datos recopilados fueron ingresados a través del programa Microsoft Excel y se procedió a realizar los respectivos comentarios de dichos resultados donde se evaluó los puntos críticos de la situación problemática.	

3.9.Consideraciones ética

Para la recolección de datos se mantuvo los principios de forma coherente para poder llevar a cabo la investigación, respetando a los participantes y siendo consciente de las posibles consecuencias por lo que se respetó la confidencialidad de los encuestados y de las distintas fuentes primarias y secundarias brindadas.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

El cuestionario fue aplicado a 30 trabajadores de la empresa Distribuidora de telecomunicaciones, las edades de estas personas son a partir de los 18 años. Así mismo, la aplicación de la encuesta se realizó en las dos tiendas de la distribuidora ubicadas en la ciudad de Chiclayo. En el presente capítulo se van a presentar los resultados respectivos a cada uno de los objetivos específicos planteados en el estudio.

El primer lugar, se obtuvieron los datos sociodemográficos de los trabajadores encuestados como edad y sexo.

Tabla 1. Edad según sexo de los trabajadores de la Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Sexo	Femenino		Masculino		Total	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Edad						
18-25	16	53.3%	3	10.0%	19	63.3%
26-32	3	10.0%	4	13.3%	7	23.3%
33-40	1	3.3%	1	3.3%	2	6.7%
41-48	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
49-55	2	6.7%	0	0.0%	2	6.7%
Total	22	73.3%	8	26.7%	30	100.0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Según la data de la muestra censal, la tabla N°3 muestra los datos que corresponden al sexo y edad de los trabajadores encuestados. Del 100% de encuestados, el 73% pertenecen al sexo femenino, mientras que el 27% pertenecen al sexo masculino. En cuanto a las edades, el 86% está representado por trabajadores de ambos sexos con edades entre los 18 a 32 años estando en una categoría joven, mientras que el 14% pertenece a la categoría adulto con edades entre los 33 y 55 años.

Posteriormente, se aplicó el instrumento de SP y se procedió a ingresar los datos de los encuestados en SPSS con el propósito de conocer la escala de valores para la interpretación de cada objetivo específico y el objetivo general de la presente investigación.

ESCALAS Y VALORES	NIVEL Y RANGO
1= Ninguna o Nunca	1= Malo
2= Poco	2= Regular
3= Regular o Algo	3= Bueno
4= Mucho	
5= Todo o Siempre	

Fuente: Palma (2004)

Tabla 2. Dimensión del Clima organizacional

Dimensiones	Frecuencia	Porcentaje
Realización personal	2	17.8%
Involucramiento Laboral	1	14.6%
Supervisión	2	23.8%
Comunicación	2	23.8%
Condiciones Laborales	2	20.0%
Total		100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Respecto al objetivo General, según la Tabla N° 4 con las dimensiones relacionadas a Clima Organizacional el 85.4 % de los encuestados la califica como regular con el rango 2 y el otro 14.6 % lo calificó como Malo con un rango de 1, el nivel de la percepción que en su mayoría tienen los trabajadores con relación al Clima Organizacional de la Distribuidora de Telecomunicaciones, según los resultados, es “muy deficiente”, dando a entender que están muy disconformes y por ende insatisfechos con el servicio que brinda la empresa en cuanto a pilares fundamentales como son los objetivos específicos de Realización personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y las Condiciones Laborales. Así mismo, para reforzar ello, en el gráfico N°1 (*Anexos*) el 73% de usuarios encuestados son mujeres entre los 18 y 55 años y con mayor insatisfacción pero por necesidad aún siguen laborando en la empresa.

Seguidamente, se respondió a los objetivos específicos de la investigación.

4.1.1. Determinar el nivel de realización personal en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019.

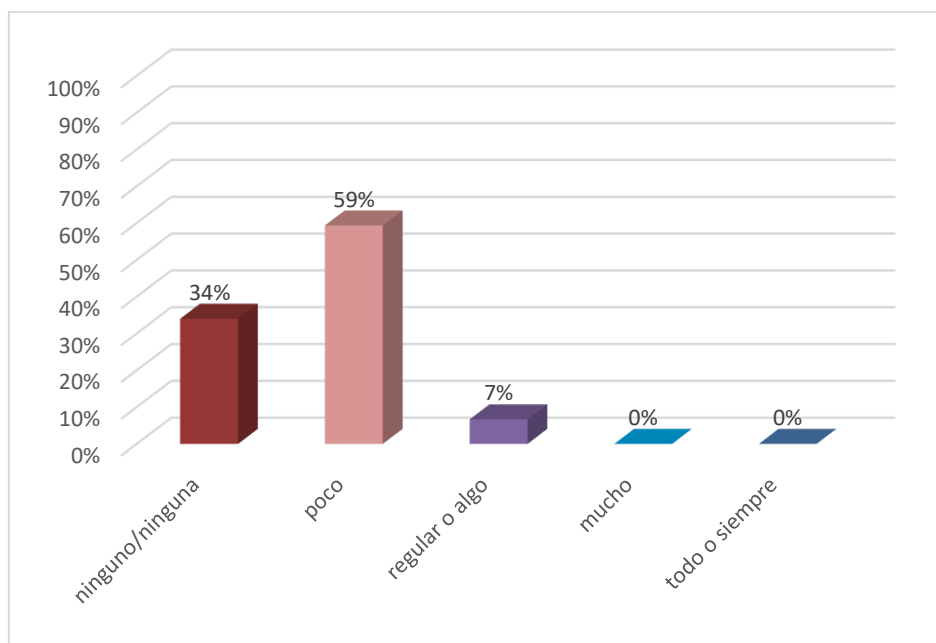


Ilustración 1. Dimensión realización personal del clima organizacional.

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Según la Figura 3, se tiene que las oportunidades de progresar son muy pocas ya que se percibe la falta de interés que tienen por sus empleados la Gerencia, al no ser partícipes en las acciones para lograr el objetivo sienten que le dan poco valor a su desempeño, además hay poco reconocimiento por parte de los supervisores lo cual repercute en sus actividades también por la falta de capacitación, de esta manera la empresa promueve poco el desarrollo del personal así como las ideas creativas, no reconociendo el logro de los trabajadores en su desempeño. Para reforzar ello, en la tabla n° 6(Anexo) se observa que un 66.7 de los encuestados son jóvenes entre los 18 y 25 años que dan por muy poco el hecho de poder crecer dentro de la empresa.

4.1.2. Determinar el grado de involucramiento laboral en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019

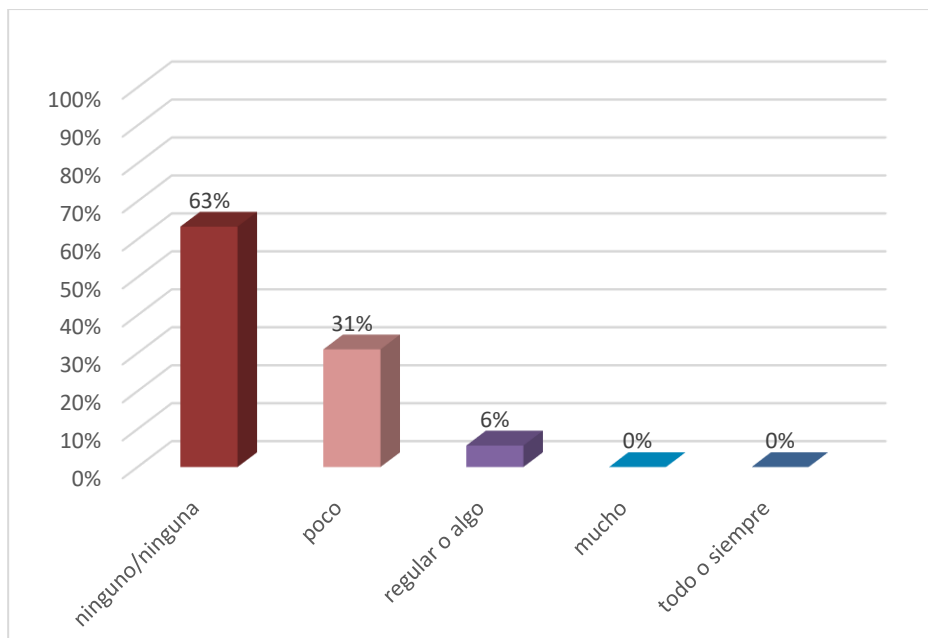


Ilustración 2. Dimensión Involucramiento laboral del Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Se observa en la Figura 2, la dimensión Involucramiento laboral, en la cual se tiene que los trabajadores no se sienten comprometidos con el éxito de la organización ya que no llegan a los niveles de desempeño, debido a que no se consideran factores claves en la empresa, por ello no hay compromiso, además en el área donde se desempeñan no hay mejora por lo que piensan que las tareas no permiten el desarrollo de cada uno y que éstas sean estimulantes, el 86.6 de trabajadores son de 18 y 32 años de edad ,Tabla 9 (Anexo) y no sienten orgullo por los productos de la empresa, puesto que también existe la falta de misión y visión, por ello consideran que la empresa no les ayuda a desarrollarse para alcanzar una calidad de vida laboral.

4.1.3. Determinar el nivel de supervisión en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019

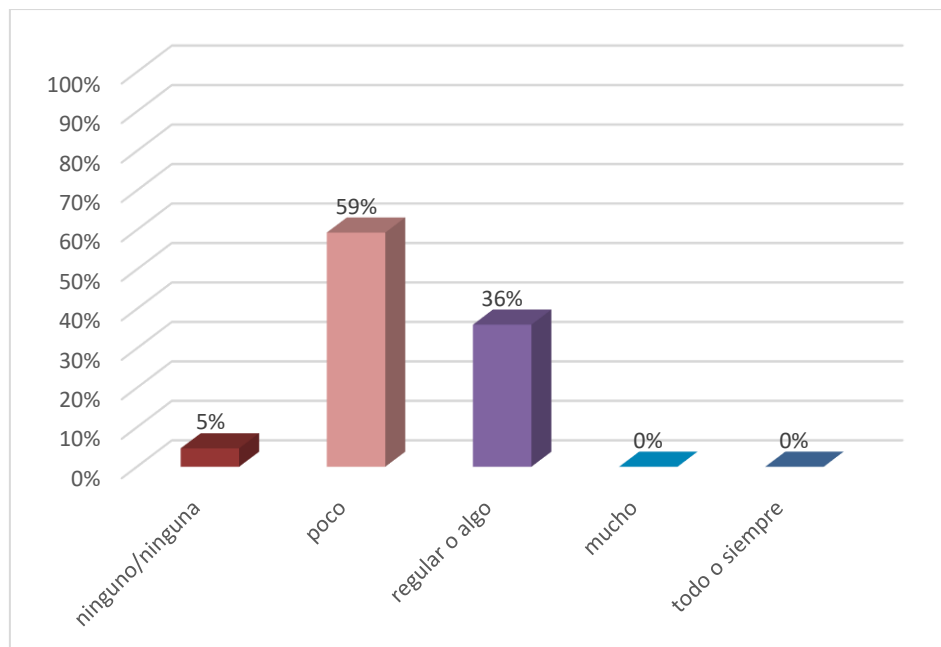


Ilustración 3. Dimensión Supervisión del Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

En la figura 5, se observa la dimensión Supervisión en la cual existe poco apoyo por parte de los supervisores hacia los colaboradores de la empresa no mejorando los métodos de trabajo y la evaluación que llegan a realizar no es de mucha ayuda, así como tampoco se recibe una preparación necesaria, por ello los colaboradores no tienen clara las ideas de su puesto de trabajo y la empresa no realiza un seguimiento de control ni establecen normas las cuales sirvan de guía, esto influye en los colaboradores que según la tabla 12(anexo) con edades entre los 18 y 55 años coinciden que hay pocas ideas claras del objetivo de sus trabajos, en cuanto al trato que reciben cada colaborador este no es tan aceptable por ellos.

4.1.4. Determinar el nivel de comunicación en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019

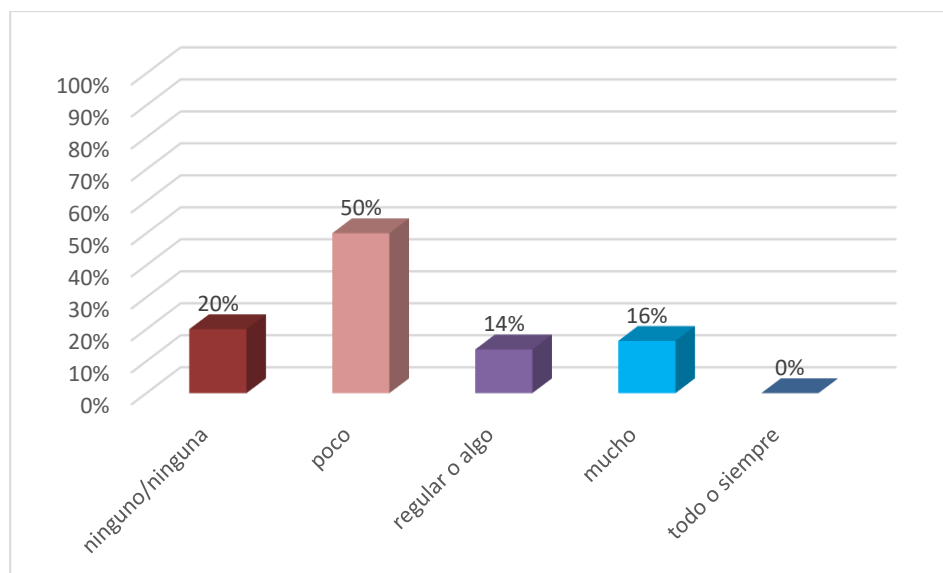


Ilustración 4. Dimensión Comunicación del Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

En la figura 6, se presenta la dimensión Comunicación en la cual se observa que se cuenta con poco acceso a la información para que el colaborador pueda cumplir con su trabajo, además no reciben la información adecuada por lo que muchos de ellos no se relacionan de manera armoniosa y también la insuficiencia en los canales de comunicación, asimismo no se interactúan con otras personas de mayor jerarquía, ello lleva a que no se afronten los obstáculos por la falta de comunicación que existe, además a esto se añade que el supervisor no escucha los planteamientos propuestos y la falta de colaboración entre compañeros de las diferentes áreas lo cual lleva al desconocimiento de los avances de las otras áreas. Según la tabla 16 (Anexo) un 73.3% de mujeres afirmaron la problemática de esta dimensión.

4.1.5. Determinar el nivel de condiciones laborales en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo periodo 2019.

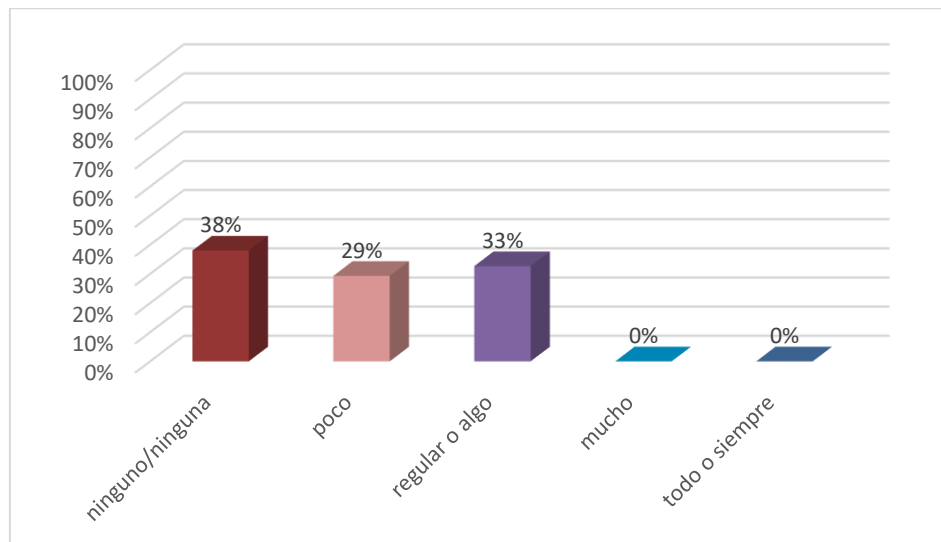


Ilustración 5. Dimensión Condiciones Laborales del Clima Organizacional

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Se observa en la figura 7, respecto a la dimensión Condiciones laborales que, no existe colaboración entre compañeros en la empresa, los cuales consideran que los objetivos de sus trabajos no son retadores puesto que no tienen oportunidad de tomar decisiones en sus funciones y el grupo de trabajo no es un equipo integrado, a esto se suma la falta de oportunidad para realizar sus labores, asimismo no existe una buena administración de los recursos ya que la remuneración no es considerada atractiva, además los objetivos no guardan relación con la visión de la empresa por lo que no hay tecnología para facilitar el trabajo y la remuneración no va acorde con el desempeño. Según la tabla 16(Anexo) un 86.6% de los encuestados que se encuentran entre las edades de 18 a 32 años y un 13.4% con edades de 33 a 55 años de edad califican según los resultados como muy deficiente esta dimensión.

4.2. Discusión

Durante el proceso investigación y el análisis que se realizó en la empresa de telecomunicaciones, se diagnosticó el clima organizacional actual de la entidad en la cual se determinó que es deficiente ya que en la realización personal solo hay un promedio de (17.8%) que se realizan, en el involucramiento laboral es del (14.6%), supervisión y de comunicación es del (23.8%) y las condiciones laborales es del (20%), por la que su clima organizacional es inadecuado y esto va a perjudicar en la productividad empresarial de la organización, así mismo Sandoval (2016) analizó el clima organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones empresa pública Agencia Esmeraldas Centro en Ecuador, para que contribuyan con el desempeño laboral de los trabajadores, en la que se concluyó que el clima organización es de suma importancia para obtener una mayor eficiencia en la organización ya que los trabajadores percibirán un buen ambiente laboral, rendimiento, productividad, satisfacción y buen desempeño en la agencia; es muy importante establecer un buen clima organizacional ya que se va a determinar el compromiso de los líderes y la ejecución de medidas correctivas para que las empresas puedan tener un buen clima y desempeño laboral, por otro lado el autor Sánchez (2010) menciona que los objetivos para medir el clima organizacional son determinando el estado de satisfacción de sus trabajadores, evaluando el comportamiento de la toma de decisiones para que puedan realizar medidas correctivas y así mismo poder corregir el comportamiento de los jefes y del personal.

En el proceso de indagación a la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo, se determinó el nivel de realización actual en la cual en la tabla 5 se observa que existen una deficiencia del (59%) ya que la empresa no tiene mucho interés en su personal no los hace desarrollarse como profesionales y no les dan a conocer adecuadamente los objetivos y metas para que puedan lograrlo en un plazo determinado, los supervisores deberán de enfocarse en su personal en el desarrollo de continuo de sus funciones para que poco a poco pueden lograr mejorar su desempeño y puedan estos buscar nuevos retos, y así mismo puedan disminuir los costos del tiempo en la realización de sus funciones, por lo que Larios (2018) llevó a cabo un estudio de investigación

para hallar la relación que existe del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la empresa Memphis - Chiclayo, mediante entrevistas exploratorias realizadas a los trabajadores de la empresa siendo una investigación descriptiva mixta y como instrumento de medición se utilizó el modelo de Marvin Weisbord aplicado a todos los trabajadores de la empresa y como resultaron evidenciaron que no existe relación del clima organizacional y la motivación de los trabajadores de la empresa; por lo que es importante la dimensión de la realización personal ya que ayuda al trabajador a maximizar sus capacidades, habilidades y talentos dentro de la organización . A si mismo Gutiérrez (2014) nos comenta que la realización personal es muy importante en las organizaciones ya que estas deberán de dar oportunidades de progresar a sus trabajadores en su ámbito profesional y personal, realizar y hacer que participen en los objetivos y metas de la organización , valoración del desempeño por parte de los jefes, capacitaciones constantes a sus trabajadores y el reconocimiento de sus logros , mejorar la autoestima en el trabajo en equipo ya que los trabajadores desarrollaran sus habilidades y destrezas en las comunicaciones abiertas con sus compañeros del grupo, por lo tanto las organizaciones deben alentar a su personal brindándoles incentivos su desempeño laboral aumenta y así podrán transmitir ese entusiasmo a los clientes.

Para la determinación del grado de involucramiento laboral en la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo se determinó que es insuficiente con un 63% , ya que los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa, ya que los supervisores o encargados no realizan mejoras para motivar a sus trabajadores y estos no se identifican con las tareas que realizan , por otro lado la empresa no los involucran en las decisiones de la empresa o no los dejan expresarse a través de opiniones o reuniones de la organización, por lo que Vera y Suárez (2018) en su artículo científico, socializó la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral y el servicio al cliente de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones del cantón La Libertad, Ecuador; actualmente todas las organizaciones del Estado buscan el mejoramiento continuo del ambiente institucional, por ello hay que recordar que lo que más influye en el éxito o fracaso es el clima organizacional; es

importante involucrar al personal en la gestión de la organización ya que brindarían un buen ambiente de trabajo, se realizarían trabajos en equipo, su productividad aumentaría ya que los trabajadores se sienten comprometidos con la empresa y viceversa, el autor Riquelme (2018) menciona que un empleado que tiene un índice alto de involucramiento con su trabajo es aquel que se desempeña en sus funciones de manera eficiente en el ambiente de su trabajo. Las empresas deberán de fomentar la comunicación activa de la estructura organizacional, esto se puede realizar mediante encuestas sobre cómo va el ambiente laboral de la empresa o entrevistas a los trabajadores, buzones de sugerencias, mejoramientos de condiciones laborales; por lo cual el empresario deberá de involucrarse y comprometerse con el trabajador en la toma de decisiones necesarias para la retroalimentación entre los empleados y jefes.

Para la determinación del nivel de supervisión en la empresa de telecomunicaciones es muy bajo en la cual se puede observar en la tabla 7 que es de 59% ya que no existe un mejoramiento constante, los jefes no toman mucha importancia a su equipo de trabajo y no ven que sus colaboradores no tienen las ideas claras cuando ellos transmiten una información, no ejecutan seguimiento y control de las actividades de la organización. Así tenemos a Charry (2017) establece la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 Lima metropolitana durante el segundo trimestre de 2016, su población de estudio fue de 285 trabajadores en la que se realizó una encuesta de comunicación interna en la escala de Likert, su tipo de investigación es descriptiva correlacional, se concluyó que el nivel de clima organizacional es desfavorable porque se obtuvo una media total de 3.48 muy por debajo de lo esperado de 4.50; en las dimensiones de clima organizacional de autonomía individual: estructura y su influencia en el cargo, consideración, entusiasmo y apoyo dieron como resultados muy por debajo del promedio esperado. Es fundamental la realización de la supervisión ya que se podrán realizar mejor los recursos de la empresa ya que los trabajadores mejoran su productividad y así mismo puedan mejorar las condiciones laborales de la organización. El autor Hernández (2010) nos comenta que es la constancia observación, análisis y registro de las actividades que se llevan a cabo en una organización, en la que

deben de superar los obstáculos que se pueden presentar en la organización, evaluar el trabajo de los funcionarios y así mismo establecer capacitaciones para el adecuado funcionamiento de sus actividades, y poder distribuir correctamente la información o la guía de trabajo del control y seguimiento de las actividades de la organización, y así mismo poder contribuir con el mejoramiento de las condiciones laborales y de un trato justo entre jefes y empleados.

En la determinación del nivel de comunicación en la empresa de telecomunicaciones es deficiente con un 20%, esto se debe a que los jefes no tienen interacción con su personal y solo les dan indicaciones, pero no están con ellos como apoyo en el funcionamiento de sus actividades y no les brindan confianza necesaria para que ellos se puedan desempeñar mejor en sus actividades. Por lo que Díaz (2017) analizó el clima organizacional en la agencia Centro de Esmeraldas perteneciente a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, con la cual pudo llegar a la conclusión, que los factores que inciden de manera negativa en el clima organizacional son la limitada información sobre avances de logros y metas, seguido del inexistente reconocimiento a los colaboradores por el logro obtenido, presentando un clima laboral autoritario; limitando de esta manera la participación de los colaboradores en el desarrollo de la organización. La comunicación es una fuente primordial en las empresas por lo que se pueden llegar en acuerdos o brindan soluciones ante alguna problemática que se susciten en la empresa, es por eso que el autor Lopez (2015) comenta que las organizaciones dependen mucho de la accesibilidad de la información , la identificación de canales de comunicación, de la interacción entre compañeros de trabajo, fomentación de la comunicación , escucha asertiva por parte de los directivos , y del trabajo en equipo , estos puntos dependen de la comunicación para coordinar cualquier actividad que se presenta en la empresa para que puedan expresar sus opiniones y compartir información y esto les sirva de ayuda para la toma de decisiones en los problemas de la organización.

En la determinación del nivel de condiciones laborales de la empresa telecomunicaciones observamos en la tabla 9 que es muy baja con un 38% esto

se debe a que no existe un trabajo en equipo en la empresa no es un equipo integrado, los jefes no realizan incentivos a sus trabajadores, ni los motivan a mejorar , no les brindan capacitaciones para que realicen bien sus actividades en la organización y estos no se sienten satisfecho con el pago de su remuneracion , por lo que Calderón (2016) en su estudio buscó conocer la percepción del clima organizacional en una empresa de Tecnología de la Información con sede en Lima, el autor pudo concluir, que existen diferencias de percepción en algunas dimensiones del clima organizacional de esta empresa, donde las que obtuvieron resultados favorables fueron supervisión, involucramiento laboral y comunicación. Sin embargo, las dimensiones autorrealización y condiciones laborales son las que arrojaron resultados bajos y por tanto se debería trabajar en estrategias que mejoren la percepción de éstas áreas. Por lo cual la empresa de telecomunicaciones deberá de identificar los puntos débiles de su organización para poder realizar mejoras en beneficios a sus empleados brindándoles un buen clima laboral y a la vez siendo justos con las condiciones de trabajo de acuerdo a las funciones que realicen. Por lo que el diario Gestión (2019) las organizaciones como Google o Apple son reconocidas beneficios a sus trabajadores como compensaciones por desempeño, días libres indeterminados, horarios flexibles, espacios de entretenimiento en la oficina, ya que a través de esos incentivos los trabajadores serán más productivos ya que están motivados.

V. Conclusiones

En base al estudio y análisis de la empresa de telecomunicaciones, se establecen las siguientes conclusiones:

El diagnóstico del clima organización de la empresa de telecomunicaciones es muy deficiente, en las cuales se evaluaron indicadores para el análisis respectivo en las cuales fueron, realización personal (17.8%), involucramiento laboral (14.6%), supervisión y comunicación (23.8%) y condiciones laborales con el (20%), estos indicadores arrojan que hay un mal uso de clima organizacional y es preciso que la empresa tome acciones a corto plazo para hacer las correcciones necesarias.

En relación al indicador de realización en la empresa en la que se indica un (59%) este indicador es ineficiente en la organización en la que se evidencio que los jefes de la empresa no dan a conocer los objetivos y metas de la empresa, por otro lado, no les brindan información clara del desarrollo de sus actividades de acuerdo a las funciones que desempeña cada uno.

En el indicador de involucramiento laboral de la empresa de telecomunicaciones es ineficiente en la cual indica un (63%) esto se debe a la falta de compromiso que tienen sus empleados con la empresa ya que esta no permite que realicen o den opinión sobre mejoras en su clima laboral ya que los trabajadores no se sienten motivados por sus jefes ya que no los toman en consideración ante una mejora en la organización

En el indicador de supervisión de la empresa de telecomunicaciones es muy baja en la que nos indica un (59%) esto se debe a que los jefes no asumen con responsabilidad el seguimiento y el control de las actividades de la organización y no distribuyen adecuadamente el trabajo de sus empleados, no suelen escuchar las opiniones y les dificulta tomar medidas rápidas y efectivas para solucionar algún problema en el trabajo.

En el indicador del nivel de comunicación en la empresa de telecomunicaciones es muy baja con un (20%) ya que la información que es transmitida en muchos casos

no es clara ni oportuna, por lo que los jefes manifiestan un poco de desinterés, ya que no ven las inquietudes o críticas del personal.

En el indicador de condiciones laborales de la empresa es muy bajo con un (38%) ya que en la organización presentan un personal muy poco unificado en el desempeño de su trabajo, ya que la empresa no los motiva y no los hacen que trabajen en equipos, así mismo no existe un plan de capacitaciones para el personal y esto no les permite formarse como profesionales en sus puestos de trabajo.

VI. Recomendaciones

Se propone a la empresa de telecomunicaciones a fortalecer las dimensiones que presentan deficiencias de tal manera de clima organizacional de la empresa mejore, dicha sensibilización se puede llevar a cabo a través de reuniones de la organización.

Es necesario que la empresa difunda sus objetivos, metas y políticas en la cual permita al personal participar e involucrarse en el proceso de la organización, así mismo se debe de considerar los esfuerzos y objetivos alcanzados en el puesto de trabajo, ascensos, actitudes y conductas mostrados para premiar el reconocimiento de su trabajo de los empleados y estos se sientan satisfechos.

Realizar un plan de clima organización en la cual los empleados se involucran y se comprometan, ya sea que la empresa pueda brindarle una recompensa por su desempeño en el trabajo, brindándoles confianza y reconocer su esfuerzo para que los empleados se sientan identificados con su organización y así mismo puedan realizar sus tareas encomendadas.

La empresa de telecomunicaciones deberá de dar la iniciativa para que los empleados puedan tener un dialogo o acercamiento, ya que ambos necesitan recibir apoyo para que estos puedan expresar sus inquietudes o proponer mejoras para el equipo de trabajo; por lo que los jefes deberán ser los guías y motivadores dentro de su organización para que se puedan desenvolver de la mejor manera posible.

Se le recomienda que la empresa fomente la participación activa entre el personal y los jefes, es necesario que los jefes programen reuniones y talleres en la cual les permiten interactuar entre ellos y así mismo puedan promover críticas constructivas internas que van a favorecer a la organización.

La empresa deberá de realizar programas de inducción que permita al empleado realizar eficientemente sus funciones que va a desempeñar en la organización y brindarles capacitaciones y talleres con la finalidad que los trabajadores puedan fortalecer sus competencias.

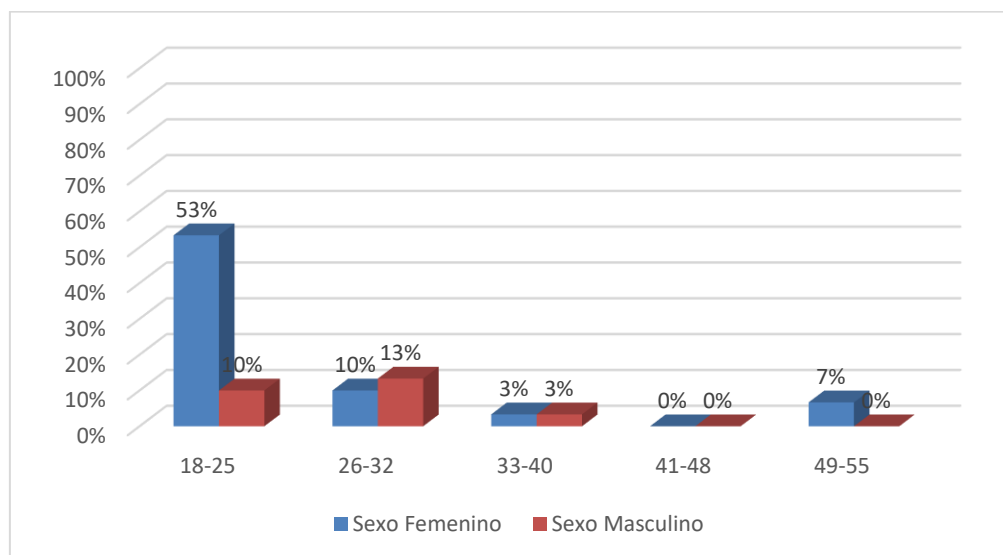
VII. LISTA DE REFERENCIAS

- Andina, A. (14 de Octubre de 2019). *Agencia Peruana de Noticias Andina*. Obtenido de Agencia Peruana de Noticias Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-telecomunicaciones-este-ano-se-invertiran-1528-millones-el-sector-769625.aspx>
- Barrantes, M. (2018). *"Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la empresa COSAPI DATA, año 2016"*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3651/3/barrantes_rmg.pdf
- Calderón, S. (2016). *"Clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información"*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacional_en_una_empresa.pdf
- Canto, A., & Taípe, M. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Huancavelica 2015"*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Recuperado de <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1031/TP-UNH.ADMIN.00112.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Charry, H. (2017). *Gestión de la comunicación interna y su relación con el clima organizacional*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/6743/Charry_ch.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, G. (10 de Mayo de 2018). *La importancia del clima de trabajo en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.emprendices.co/la-importancia-del-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones/>
- Díaz, I. (2017). *"Análisis del clima organizacional en la Agencia Centro de Esmeraldas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP)"*. Dirección de Investigación y Postgrados. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1169/1/DIAZ%20SALINAS%20IV%20c3%81N.pdf>

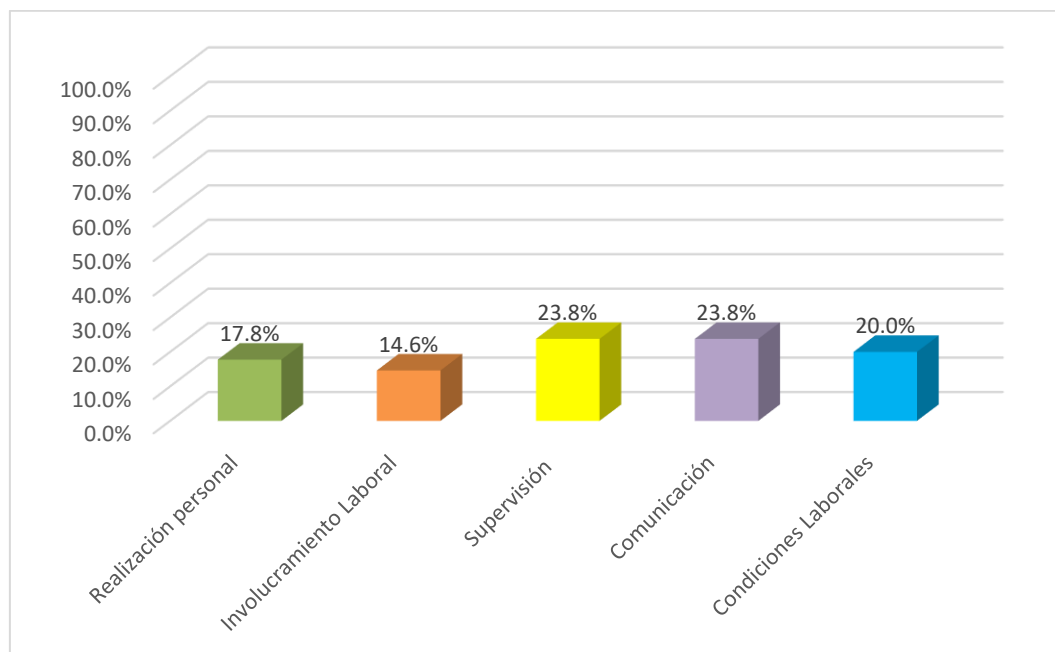
- Duque, Y. (2014). *"Clima organizacional según la teoría de Litwin y Stringer"*. Venezuela: Blogspot.com. Recuperado de <http://climaorganizacionalyulaimaduque.blogspot.com/>
- Gestión. (07 de 11 de 2019). *Las condiciones laborales que más valoran los empleados*. Recuperado de <https://gestion.pe/fotogalerias/las-condiciones-laborales-que-mas-valoran-los-empleados-noticia/?ref=gesr>
- Gutiérrez, G. (30 de Abril de 2014). *Desarrollo personal en la organización*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/desarrollo-personal-en-la-organizacion/>
- Hernández, A. (10 de Mayo de 2010). *Principios de supervisión y el supervisor*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/principios-de-supervision-y-el-supervisor/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *"Metodología de la investigación"* (sexta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Larios, Y. (2018). *"Relación del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Empresa MEMPHIS Chiclayo 2016"*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2090/TL_LariosEscuerraYurico.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lopez, D. (11 de Febrero de 2015). *Comunicacion y clima organizacional en las empresas*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/comunicacion-y-clima-organizacional-en-las-empresas/>
- López-Roldán, P. y Fachelli, S. (2015). *"Metodología de la investigación social cuantitativa"* (Primera ed.). Barcelona, España, Barcelona, España: Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Munayco, I. (2017). *"El clima organizacional y su relación con la satisfacción de clientes de una empresa de servicios de comunicación"*. Lima: Universidad San Martín de Porres. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2803/3/munayco_rim.pdf
- Pacheco, J. (18 de Julio de 2019). *Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/clima-organizacional/>

- Palma, S. (2004). *"Escala Clima Laboral CL - SPC"* (Primero ed.). Lima: Manual. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Riquelme, M. (27 de Abril de 2018). *¿Qué es el involucramiento en el trabajo?* Recuperado de <https://www.webyempresas.com/involucramiento-en-el-trabajo/>
- Rodriguez, E. (2016). "El clima organizacional presente en una empresa de servicio". *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo., I(25)*, 3-18. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Sánchez, L. (11 de Marzo de 2010). *Objetivos del estudio del clima laboral*. Recuperado de <https://www.emprendepyme.net/objetivos-del-estudio-del-clima-laboral.html>
- Sandoval, J. (2016). *Clima laboral de l corporación nacional de telecomunicaciones empresa pública Agencias Esmeraldas Centro*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/929/1/SANDOVAL%20ANDOVVAL%20%20JUAN%20MARCO.pdf>
- Simetral. (20 de Agosto de 2018). *Objetivos del clima laboral*. Recuperado de <http://info.simetral.com/blog/objetivos-del-clima-laboral>
- Solorzano, L. (2015). *"Diagnostico del clima organizacional en la Gasolinera CVGAS Estación Tapetate"*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Solorzano-Lucia.pdf>
- Vera, N. y. (2018). "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de telecomunicaciones del Cantón La Libertad". *SciELO Analytics, X(1)*, 180-186. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4 th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

ANEXOS

Ilustración 6. Edad según sexo de los trabajadores de la Distribuidora

Fuente: Encuesta aplicada Trabajadores Distribuidora Telecomunicaciones Chiclayo

Ilustración 7. Dimensiones del Clima organizacional

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019.

Tabla 3. Dimensión realización personal del clima organizacional.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno/ninguna	102	34%
Poco	178	59%
Regular o algo	20	7%
Mucho	0	0%
Todo o siempre	0	0%
Total	300	100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 4. EDAD Y REALIZACIÓN PERSONAL

		EDAD Y REALIZACIÓN PERSONAL		
		Ninguna posibilidad	Pocas posibilidades	Total
Edad (Agrupada)	18-25	61,9%	66,7%	63,3%
	26-32	23,8%	22,2%	23,3%
	33-40	4,8%	11,1%	6,7%
	49-55	9,5%	0,0%	6,7%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 5 SEXO Y REALIZACIÓN PERSONAL

		SEXO Y REALIZACIÓN PERSONAL		
		Ninguno	Poco	Total
Sexo	Femenino	81,0%	55,6%	73,3%
	Masculino	19,0%	44,4%	26,7%

Total	100,0%	100,0%	100,0%
-------	--------	--------	--------

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

TABLA 6 DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno/ninguna	190	63%
Poco	93	31%
Regular o algo	17	6%
Mucho	0	0%
Todo o siempre	0	0%
Total	300	100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 7 EDAD Y INVOLUCRAMIENTO LABORAL

EDAD Y INVOLUCRAMIENTO LABORAL			
		Ninguno	Total
Edad (Agrupada)	18-25	63,3%	63,3%
	26-32	23,3%	23,3%
	33-40	6,7%	6,7%
	49-55	6,7%	6,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 8. SEXO Y INVOLUCRAMIENTO LABORAL

		SEXO Y INVOLUCRAMIENTO LABORAL	
		Ninguno	Total
Sexo	Femenino	73,3%	73,3%
	Masculino	26,7%	26,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

TABLA 9. DIMENSIÓN SUPERVISIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno/ninguna	14	5%
Poco	178	59%
Regular o algo	108	36%
Mucho	0	0%
Todo o siempre	0	0%
Total	300	100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 10. EDAD Y SUPERVISIÓN

		EDAD Y SUPERVISIÓN	
		Poco	Total
Edad (Agrupada)	18-25	63,3%	63,3%
	26-32	23,3%	23,3%
	33-40	6,7%	6,7%
	49-55	6,7%	6,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 11. SEXO Y SUPERVISIÓN

		SEXO Y SUPERVISIÓN	
		Poco	Total
Sexo	Femenino	73,3%	73,3%
	masculino	26,7%	26,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

TABLA 12. DIMENSIÓN COMUNICACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno/ninguna	60	20%
Poco	150	50%
Regular o algo	41	14%
Mucho	49	16%
Todo o siempre	0	0%
Total	300	100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 13. EDAD Y COMUNICACIÓN

		EDAD Y COMUNICACIÓN	
		Poco	Total
Edad (Agrupada)	18-25	63,3%	63,3%
	26-32	23,3%	23,3%
	33-40	6,7%	6,7%
	49-55	6,7%	6,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 14. SEXO Y COMUNICACIÓN

		SEXO Y COMUNICACIÓN	
		Poco	Total
Sexo	Femenino	73,3%	73,3%
	masculino	26,7%	26,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

TABLA 15. DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno/ninguna	114	38%
Poco	88	29%
Regular o algo	98	33%
Mucho	0	0%
Todo o siempre	0	0%
Total	300	100%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

TABLA 16. EDAD Y CONDICIONES LABORALES

		EDAD Y CONDICIONES LABORALES	
		Poco	Total
Edad (Agrupada)	18-25	63,3%	63,3%
	26-32	23,3%	23,3%
	33-40	6,7%	6,7%
	49-55	6,7%	6,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

Tabla 17. SEXO Y CONDICIONES

		SEXO Y CONDICIONES LABORALES	
		Poco	Total
Sexo	Femenino	73,3%	73,3%
	Masculino	26,7%	26,7%
Total		100,0%	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada trabajadores Distribuidora de telecomunicaciones Chiclayo, 2019

CUESTIONARIO ESCALA CLIMA LABORAL CL - SPC

Estimado (a) colaborador (a).

Tenga Ud. buen día; el presente cuestionario tiene por finalidad diagnosticar el clima organizacional actual de la empresa de telecomunicaciones con sede en Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Lee detenidamente cada una de las siguientes preguntas y marque con una X la opción que considere. -

1 = Ninguno o Ninguna

2 = Poco

3 = Regular o Alto

4 = Mucho

5 = Todo o Siempre

A continuación, se presenta el listado de las interrogantes:

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3	El supervisor le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En su área de trabajo, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos del trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					

14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.						
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.						
16	Se valora los altos niveles de desempeño.						
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.						
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.						
19	Existen suficientes canales de comunicación.						
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.						
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.						
22	En su área de trabajo se hacen mejor las cosas cada día.						
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.						
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.						
25	Se cuenta con las oportunidades de realizar el trabajo lo mejor que se puede.						
26	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.						
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.						
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.						
29	En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.						
30	Existe buena administración de los recursos.						
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.						
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.						
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.						
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.						

35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.						
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.						
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.						
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.						
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.						
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.						
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.						
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.						
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.						
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.						
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.						
46	Se reconocen los logros en el trabajo.						
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.						
48	Existe un trato justo en la empresa.						
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.						
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.						

FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	50

Fuente: Análisis de fiabilidad

La medida de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach asume que los ítems de este test respecto al clima organizacional, contiene una confiabilidad en su dimensión de consistencia interna de 0.764.

George y Mallery (2003, p.231) expresan que según la confiabilidad del instrumento, al ser mayor del 0.7 podemos decir que el instrumento es bueno ($\alpha = 0.764$).