

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO

FACULTAD DE MEDICINA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA



**CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES DEL NORTE DEL PERÚ,
SETIEMBRE-DICIEMBRE 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR

HECTOR HUGO PEREZ CHICOMA

ASESOR

JESSICA KATIUSKA TACANGA MONTES

<https://orcid.org/0000-0003-0819-8165>

Chiclayo, 2020

**CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DE UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL NORTE DEL
PERÚ, SETIEMBRE-DICIEMBRE 2019**

PRESENTADO POR:

HECTOR HUGO PEREZ CHICOMA

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

APROBADA POR:

Rony Edinson Prada Chapoñan

PRESIDENTE

Analí Milagros Ramos Díaz

SECRETARIO

Jessica Katuska Tacanga Montez

ASESOR

Resumen

El clima laboral hace referencia a la percepción que los colaboradores tienen de su entorno físico donde laboran, el mismo que se ve influenciado tanto por agentes internos como externos, complejos y a la vez dinámicos. Esta investigación es de tipo descriptivo – no experimental. El objetivo de estudio fue determinar los niveles del clima laboral por dimensiones y sus factores sociodemográficos según sexo y tiempo de trabajo. La población estuvo constituida por 83 colaboradores de ambos sexos de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, se administró la escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo, la cual presenta cinco dimensiones: Autorrealización, Involucración Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales; asimismo, se encontraron los siguientes resultados: El 32.5% de los colaboradores perciben su clima laboral en un nivel bajo y el 22.8% en un nivel alto; la dimensión condición laboral es la que más porcentaje tiene en el nivel bajo y la dimensión comunicación es la que más porcentaje tiene en el nivel alto; el 13.3% de las mujeres perciben su clima laboral en un nivel alto; los colaboradores que tienen menos de 1 año perciben su clima laboral en un nivel bajo.

Palabras clave: Clima laboral, dimensiones, empresa, telecomunicaciones, colaboradores.

Abstract

The work environment refers to the perception that employees have of their physical environment where they work, which is influenced by both internal and external agents, complex and at the same time dynamic. This research is descriptive - not experimental. The objective of the study was to determine the levels of the work environment by dimensions and their sociodemographic factors according to sex and working time. The sample consisted of 68 employees of both sexes of a telecommunications company in northern Peru, the Labor Climate scale of Sonia Palma Carrillo was administered, which has five dimensions: Self-realization, Labor Involvement, Supervision, Communication and Labor Conditions, The following results were also found: 32.5% of employees perceive their working environment at a low level and 22.8% at a high level; The employment condition dimension is that the highest percentage is at the low level and the communication dimension is that the highest percentage is at the high level; 13.3% of women perceive their working environment at a high level.

Keywords: Labor climate, dimensions, company, telecommunications, collaborators.

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a Dios, mis padres, familia y familiares, que me brindaron su apoyo incondicional y soporte para afrontar las dificultades de la vida para ser una gran persona y un excelente profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, la salud, mis hijos, por ser mi guía, mi apoyo y luz en mi camino. Por darme fortaleza en los momentos de prueba.

Le doy gracias a mis padres por todo su apoyo y comprensión, sobre todo agradezco a mi madre porque que a pesar de los malos momentos siempre confió y creyó en mí.

A mis familiares por su apoyo que de una u otra manera me motivaron a seguir adelante para concluir mi profesión con éxito.

Índice

Resumen	3
Abstract	4
I. Introducción	8
II. Marco teórico	11
Antecedentes.....	11
Bases Teóricas.....	16
III. Metodología	16
IV. Resultados y Discusión	19
V. Conclusiones	26
VI. Recomendaciones	27
VII. Referencias.....	28
VIII. Anexos	31

I. Introducción

Actualmente los colaboradores se enfocan en sus responsabilidades y labores propias del trabajo por lo mismo que pasan más tiempo en la empresa cumpliendo su jornada laboral compartiendo acontecimientos diversos que se presentan en la empresa, el clima es considerado como el camino más corto, para que todos los que trabajan, estén motivados, por ello surge la interrogante, si hay factores que lo dinamizan, promueven y contagian la motivación, es fundamental identificar, qué aspectos lo afectan y como corregirlos, siendo un agente muy importante, la actuación del jefe o líder de equipo, quien requiere conocer e interactuar a sus colaboradores, manteniendo siempre el foco de atención en ellos, de tal modo que pueda anticipar un mal clima laboral o un ambiente negativo si se diera.

Las empresas con clima laboral inadecuado, evidencian un bajo desempeño en las actividades realizadas por sus colaboradores, a consecuencia de las excesivas horas de trabajo, falta comunicación, ausencia de liderazgo, cultura organizacional hostil y estrés laboral, afectando la percepción de los colaboradores acerca de su trabajo, viéndolo como un lugar desagradable.

Osorio (2018) refiere que las organizaciones que cuentan con líderes que se preocupan solo por las utilidades, productividad y rentabilidad de la empresa, dejando de lado el bienestar y las condiciones favorables de sus trabajadores, a largo tiempo generarán problemas y costos mayores para la empresa.

El Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI (2015) menciona que el 80% de la población peruana cuenta con el servicio de telecomunicaciones y más de 1500 distritos del país tienen acceso a estos servicios, también, refiere que los clientes son personas exigentes, que buscan una adecuada atención y servicio, lo que significa que la empresa debe contar con colaboradores capacitados y comprometidos con sus labores, fidelizados además con su marca, que ofrezcan un trato cordial y respetuoso, porque al no ser así, el cliente buscará otra empresa donde puedan satisfacer sus expectativas y esto solo se logra con un adecuado clima laboral.

Por lo antes mencionado, un buen clima organizacional hace empresas exitosas, donde los colaboradores son el centro del trabajo y el elemento más importante de la organización, y mientras no se tome con responsabilidad, no se puede hablar de herramientas de gestión ni de sofisticada infraestructura. La estructura de la empresa está conformada jerárquicamente por las áreas de Gerencia General, Operaciones, Informática, Comercialización, área de Recursos Humanos, Administrativa y Financiera.

Según la información obtenida a través del administrador de la empresa de telecomunicaciones, mencionan que el clima organizacional en la actualidad no es el adecuado, siendo diversas las causas y factores que afectan el clima, la falta de un plan estratégico para ordenar el funcionamiento del mismo, estilos de liderazgo que difieren de las necesidades de la institución, trayendo como consecuencia el incumplimiento de manuales, normas y políticas. Presenta inadecuada comunicación, falta de responsabilidad, funciones no delimitadas, a todo ello se suma la alta rotación por el incumplimiento específico de las políticas que promueve pero no se aplican, desencadenando un inadecuado ambiente, en ocasiones hostil que genera baja productividad, rendimiento y sentido de pertenencia de parte de los colaboradores. Debido a esta problemática se formula la siguiente pregunta ¿Cuáles son los niveles del clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre 2019? Siendo el objetivo general determinar los niveles del clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019. Asimismo, como objetivos específicos identificar los niveles de las dimensiones del clima laboral, identificar los niveles del clima laboral según sexo y tiempo de servicio.

La presente investigación es importante porque permite conocer la percepción que tienen los colaboradores de la institución y la apreciación con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrece para su desarrollo personal y profesional; asimismo, si los colaboradores recibieron apoyo y orientación en sus tareas diarias, del mismo modo saber si existe una comunicación clara y precisa de la información y si la institución cuenta con los elementos materiales y económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, además, permitió conocer cómo éstos aspectos repercuten en los colaboradores, generando un ambiente de inestabilidad y conflictos laborales y/o personales, de tal modo que, el área encargada, realice actividades de intervención, como; capacitaciones, talleres, charlas, a incluir en el plan anual, a fin de promover un ambiente de trabajo cálido y acogedor.

Además, los resultados obtenidos permitirán transformar una empresa común, en una competitiva, aquella orientada hacia su equipo humano, generando entornos que favorezcan el crecimiento de las relaciones interpersonales basadas en la confianza, con colaboradores alineados con los objetivos institucionales, beneficiando tanto a los colaboradores como a la empresa, mejorando las estrategias, estableciéndose así; un entorno adecuado mediante la comunicación entre los empleados de las diferentes áreas, que contribuirán a un mejor

desempeño trabajando en equipo y enfocados en cumplir sus metas, lográndose un mejor rendimiento laboral.

Debido a esto, surge la necesidad de investigar los niveles del clima laboral por dimensiones según sexo y tiempo de trabajo en trabajadores de una entidad privada de telecomunicaciones, la finalidad es encontrar las causas que afectan dicho clima y trabajar para mejorar y/o prevenir.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes del problema.

Díaz (2017) realizó un estudio sobre el clima organizacional en la agencia Centro de Esmeraldas perteneciente a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Ecuador, donde aplicó la técnica de encuestas a una población conformada por 87 colaboradores, obteniendo como resultados, 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.

Se realizó una investigación del clima organizacional en la empresa CVGAS de Guatemala, mediante la aplicación de una encuesta a los colaboradores de la institución, la cual estuvo conformada por 05 indicadores, comunicación, liderazgo, evaluación del desempeño y retroalimentación, motivación laboral y satisfacción y finalmente calidad de vida del trabajo; se obtuvo como resultados, que el clima organizacional se encuentra deficiente en la mayoría de indicadores evaluados, excepto en calidad de vida y liderazgo, siendo estos los indicadores más satisfactorios y estables (Solórzano 2015).

Una investigación en Guatemala sobre el desempeño laboral de los colaboradores y el clima organizacional, con una población de 125 trabajadores para identificar la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima laboral. Obteniendo como resultados que existe un predominio en el nivel medio y bajo de clima laboral y un escaso nivel alto de clima laboral (Marroquín & Pérez, 2011).

Briones (2019) realizó un estudio sobre el clima laboral en una empresa de telecomunicaciones de Chiclayo. La población estuvo conformada por 30 colaboradores de todas las áreas, el instrumento que se utilizó fue la escala de clima laboral (CL- SPC) de Sonia Palma Carrillo, donde se obtuvo los siguientes resultados, el diagnóstico del clima organizacional es deficiente en sus indicadores: realización personal (17.8%), involucramiento laboral (14.6%), supervisión y comunicación (23.8%) y condiciones laborales con el (20%).

En la ciudad de Lima se investigó sobre la relación del clima organizacional y la comunicación interna en la empresa Cosapi Data- Lima, en una población de 200 colaboradores. Se utilizó como método de recolección de datos el instrumento cuestionario de alternativas de escala de Likert, donde se obtuvieron los siguientes resultados, 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% (Barrantes, 2018).

Charry (2017) realizó un estudio sobre la relación del clima organizacional y la comunicación interna, en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 Lima metropolitana, su población de estudio estaba conformada por 285 trabajadores en la que se realizó el instrumento de encuesta de la escala de Likert, teniendo como resultados 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.

Calderón (2016) realizó una investigación sobre el clima organizacional en una empresa de Tecnología de la Información en la ciudad de Lima, se aplicó la encuesta de CL-SPC de Sonia Palma Carrillo en 260 colaboradores, obteniendo resultados favorables en las dimensiones de supervisión, involucramiento laboral y comunicación. Caso contrario, en las dimensiones autorrealización y condiciones laborales arrojaron resultados bajos.

En Apurímac - Perú se realizó un estudio de satisfacción laboral y clima organizacional, para identificar los niveles del clima laboral, la población estuvo conformada por 30 colaboradores de ambos sexos, se utilizó la escala de clima organizacional y satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Se encontró los siguientes resultados: 6% un nivel alto de clima laboral, 43% un nivel medio y el 51% de los encuestados perciben un nivel bajo (Quispe, 2016).

Herrera (2015) investigó el clima organizacional y satisfacción laboral en Lima. La población estuvo conformada por 175 colaboradores, utilizando la escala de Satisfacción laboral y Clima organizacional de Sonia Palma. Como resultados no se halló diferencia entre el sexo de los participantes y la edad y se encontró relación significativa y directa entre las variables.

En el estudio sobre satisfacción laboral y clima organizacional en colaboradores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, la población fue 107 trabajadores, se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma. Como resultados se halló que, 1% de la población percibían un nivel alto, 26% un nivel medio, 73% un nivel bajo de clima laboral (Pérez y Rivera, 2015).

Castillo (2014) investigó en Lima – Perú sobre satisfacción laboral, motivación intrínseca y clima organizacional, la población fue de 101 trabajadores, se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma. Los resultados fueron que, 3% de la población percibían un nivel alto de clima laboral, 69% un nivel bajo, el 28% un nivel medio.

Una investigación sobre satisfacción del cliente y clima organizacional en una empresa de telecomunicaciones del Perú. Siendo la muestra 200 empleados de todas las áreas. Se encontró como resultados que 3% de los trabajadores tienen un nivel alto, 89% presentan un nivel bajo, 8% un nivel medio de clima laboral. (Palaes, 2010).

En Chimbote se ejecutó un estudio sobre el clima laboral y su efecto de la calidad de atención al estudiante en el Senati, Se utilizó la escala de clima laboral de Sonia Palma Carrillo. Siendo los resultados que 73% de los trabajadores lo percibe malo, mientras 26% como regular y 1% percibe un buen clima laboral (Pérez, 2010).

Bases teóricas

Clima Organizacional.

Es la percepción del trabajador respecto a su campo de labores y aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo y crecimiento personal, con un constante liderazgo positivo, siendo responsable con sus funciones dadas, con adecuada relación de compañerismo y situaciones de que les ayuden en sus labores encomendadas (Palma 2005).

Además, hace ver la importancia de tener un apropiado clima organizacional entre los trabajadores, de esta manera se consigue un progreso en el trabajador y en la organización, logrando mejor productividad en la institución, a su vez ayuda a que los colaboradores logren una calidad de vida mejor (Palma 2005).

Clima organizacional y sus dimensiones según Palma, 2005.

Son cinco las que se determinaron según el análisis cualitativo y estadístico:

Autorrealización. Considera la apreciación que el colaborador tiene con respecto a las posibilidades que el medio laboral ofrece favoreciendo al desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y visualizando el futuro, en esta dimensión se considera si existen oportunidades de progresar en la institución y si las actividades en las que se trabaja permite aprender y desarrollarse .

Involucramiento laboral. Es el compromiso que el colaborador tiene en cuanto al cumplimiento de sus funciones para el desarrollo de la empresa y la identificación a los valores organizacionales, en esta dimensión se considera a cada trabajador como un factor clave para el éxito de la organización así como que los colaboradores estén comprometidos con la empresa

Supervisión. Es la observación diaria que el supervisor tiene del trabajador respecto a su nivel de desarrollo y desempeño el mismo que los ayuda orientándolos a realizar sus labores debidamente. En esta dimensión se evalúa si el supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan y si la mencionada evaluación realizada en el trabajo contribuye con mejorarlo.

Comunicación. Es la información que se trata en la empresa con un grado de coherencia, claridad, fluidez, precisión, celeridad, y pertinente al funcionamiento interno con un nivel de incumbencia, en esta dimensión se tiene en consideración la información a la que el colaborador tiene acceso siendo necesaria para que cumpla con sus funciones, la misma que es relativa y pertinente para la institución.

Condiciones laborales. Son los elementos importantes que la empresa necesita tanto económicos como materiales para realizar las actividades diarias de la institución, En esta dimensión, la empresa tiene que ofrecer a sus colaboradores un áreas de trabajo amplio y acogedor, así mismo, un pago digno y acorde al mercado y por consiguiente, debe disponer de buena tecnología que facilite el desarrollo de sus funciones permitiendo el bienestar personal (p. 128).

Consecuencias del Clima Laboral

Consecuencias Positivas: Se debe tener en cuenta la innovación, mantener un bajo nivel de rotación y ausentismo, la satisfacción, la productividad, el poder, el logro y la afiliación del trabajador.

Consecuencias Negativas: se debe tener en cuenta la agresividad, insatisfacción, desinterés, la baja productividad y la alta rotación y ausentismo, la falta de ambientes apropiados de acuerdo a las áreas que presente la empresa.

Seisdedos (como se citó en Reyes, 2015) menciona que la percepción de los participantes en su centro de labores interactúan entre sí creando un clima laboral. Es importante cómo el trabajador ve su ambiente de trabajo, sin tener en cuenta como lo ven los demás, el clima va depender de la percepción del trabajador que de la misma institución.

Anzola, (como se citó en Reyes, 2015) refiere que son interpretaciones y percepciones permanentes del clima laboral que los participantes tienen respectivamente en el entorno laboral y que intervienen en la gestión de los colaboradores, distinguiendo la institución de otra.

Según Méndez y Álvarez (como se citó en Reyes, 2015) mencionan que el clima laboral es el entorno mismo de la institución, percibido y producido por el trabajador según su proceso de interacción social y las condiciones en que la institución se encuentra, determinando su nivel de eficiencia, satisfacción, comportamiento, actitud, participación y percepción orientando su creencia.

Para Chiavenato (2009) refiere que son las características del entorno observadas y experimentadas por los colaboradores las que conforman el clima laboral que intervienen generando un comportamiento en los mismos. Así mismo, el clima tiene relación con la

motivación del trabajador ya que los factores del entorno intervienen en la motivación del colaborador. (P. 59).

Características del clima organizacional según Chiang, Martín y Núñez (como se citó en Pérez, 2017) son tres: - la experiencia de una organización global son el resultado de todas las percepciones de estímulos. – organizar configuraciones estructuradas está ligada a la espontanea tendencia de toda percepción. – el valor o significado propio de las formas perceptivas se suelen experimentar de acuerdo al contexto.

Clima Organizacional.

Es la percepción del trabajador respecto a su campo de labores y aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo y crecimiento personal, con un constante liderazgo positivo, siendo responsable con sus funciones dadas, con adecuada relación de compañerismo y situaciones de que les ayuden en sus labores encomendadas (Palma 2005, p.5).

Definición operacional

La presente investigación tuvo como variable dependiente el clima laboral, además como variable independiente la empresa de telecomunicaciones, asimismo como variable interviniente la característica demográfica sexo. (Ver anexo 1)

III. MÉTODOS

Diseño de investigación y Tipo de estudio.

No experimental, Descriptivo

Población.

Estuvo conformada por 83 colaboradores de ambos sexos de todas las áreas de la empresa, en este caso se trabajó con todos ellos.

Criterios de selección

Inclusión. Trabajadores de la institución de telecomunicaciones que vengan laborando más de un mes y que acepte participar de la investigación.

Exclusión. Colaboradores que actualmente no se encuentren en planilla de la empresa y colaboradores que presenten alguna discapacidad.

Eliminación. Instrumentos de los colaboradores que hayan omitido algún ítem, o por el contrario hayan dado respuestas múltiples.

Instrumento

Se realizó la investigación solicitando la autorización de la empresa donde se ejecutó la investigación dirigida a la jefa de recursos humanos y a los encargados de cada una de las áreas de la institución, firmada por la directora de Escuela de Psicología de la universidad.

Una vez obtenido el documento se realizó las coordinaciones necesarias para la aplicación del instrumento a los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones y poder coordinar los horarios disponibles y el ambiente donde se aplicó el cuestionario.

Así mismo, se coordinó que la aplicación del instrumento tendría lugar en las respectivas oficinas según las áreas de trabajo, en horas de la mañana y de manera colectiva. Siendo éste, amplio, iluminado y con adecuada ventilación. Además, se realizó las coordinaciones con el jefe del área en donde el evaluador explicó a los participantes los fines y beneficios de la investigación con el objetivo de invitarlos a participar, además de explicar la manera adecuada de responder el instrumento explicando las instrucciones de manera precisa y coherente a los participantes. El tiempo estimado para la evaluación fue de 15 a 20 minutos aproximadamente.

La técnica fue la encuesta, que se utilizó para obtener los datos a través de la aplicación del instrumento: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC) (Ver anexo 2). La cual consta de 50 ítems basado en cinco dimensiones, siendo las siguientes: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se utilizó una escala de respuesta de tipo Likert con puntuaciones que van de 1 al 5, donde 1 corresponde a la opción “ninguno o nunca” y 5 corresponde a la opción “todo o siempre”.

En relación con la confiabilidad; al realizar el análisis de la información obtenida, se pudo comprobar que la escala en general obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.85. Asimismo, las 5 dimensiones: Involucramiento Laboral (0.82); Supervisión (0.85); Comunicación (0.83); Condiciones Laborales (0.82) y Autorrealización (0.82). Su validez, obtenida a partir del análisis del factor de extracción y las comunalidades pertinentes con posterior análisis exploratorio y rotación con el método de varimax, reportó correlaciones positivas y significativas entre las cinco dimensiones del clima laboral. Su confiabilidad interna a través de los métodos de análisis de Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman es de puntuaciones de 0.85 y 0.90, respectivamente.

Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación, se realizó previa aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Ver anexo 3).

La investigación cumplió con los principios éticos de beneficencia y respeto, por lo cual antes de aplicar las pruebas, se les informó a los participantes de forma clara y sencilla sobre el rol que tuvieron en la investigación, la duración, el título, los objetivos, también se les explicó que la participación será voluntaria y que, si deciden abandonar el proceso, podrán hacerlo sin ninguna consecuencia, y en cualquier momento. Se comprobó que la información brindada haya sido entendida, aclarando dudas o interrogaciones que puedan surgir. Así mismo, se les hizo mención sobre su plena voluntariedad para formar parte del estudio. Como parte de este procedimiento se les proporcionó una hoja de consentimiento informado a los participantes, aspectos que garantizaron la voluntaria participación en la investigación (Ver anexo 4).

Así también, si se publicara este estudio se garantiza la confidencialidad manteniendo en el anonimato la identificación de los participantes sin ser expuesta la información, se hará uso de códigos para poder identificarlos. De tal manera, los resultados obtenidos en la presente investigación no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

Procesamiento y análisis de datos.

Para la realización del procedimiento, el primer paso consistió en constituir la base de datos ingresando los datos recolectados en una hoja electrónica de cálculo Excel.

De acuerdo con los baremos establecidos por los instrumentos, se hallaron los puntajes en los distintos niveles: alto, medio y bajo para la variable Clima Laboral. Además, se determinaron los porcentajes y la frecuencia relativa para un mejor análisis de los datos obtenidos. Para obtener los resultados por niveles de las dimensiones según el sexo, se utilizó

tablas de contingencia. Estos puntajes fueron clasificados en los niveles ya mencionados por cada instrumento, de acuerdo con los baremos determinados. En cuanto a las características de los factores sociodemográficos se emplearon los porcentajes con el fin de obtener una organización de los datos. Haciendo uso del programa de Microsoft Office Excel 2013, los resultados fueron organizados y presentados a través de tablas y figuras según los objetivos de la investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La empresa de telecomunicaciones es una marca de servicios de comunicaciones latinoamericana de propiedad mexicana con sedes en Perú, es una de las instituciones privadas con mayor acogida como operador y reconocida por el Ministerio del Ambiente (MINAM) como la única empresa aliada a la estrategia descentralizada y multisectorial “Perú Limpio”, a través del gobierno que busca comprometer a otros ministerios locales y regionales, a la ciudadanía e Instituciones privadas, con el propósito de controlar los residuos sólidos del país. El propósito de la empresa es mejorar la vida de los peruanos a través de las telecomunicaciones, trabajando con la finalidad de brindar soluciones innovadoras que permitan dar una mejor conectividad a sus clientes para mejorar el desarrollo del país, reduciendo el impacto ambiental de nuestras operaciones por lo que se ha posicionado como una empresa referente en su sector a nivel de todas las industrias.

Confiabilidad y Validez

En relación con la confiabilidad; al realizar el análisis de la información obtenida, se pudo comprobar que la escala en general obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.92. Asimismo, las 5 dimensiones: Involucramiento Laboral (0.77); Supervisión (0.79); Comunicación (0.78); Condiciones Laborales (0.76) y Autorrealización (0.77).

La validez se procesó con los datos recogidos en esta investigación a través del análisis de discriminación ítem-test, mediante la correlación de Pearson corregida (por dimensiones), donde se precisa que un ítem es válido cuando se encuentra en los rangos de 0.30 a 0.80.

Niveles de la variable de clima laboral

Se encontró que el 44% de los colaboradores perciben su clima laboral en un nivel medio, el 32,5% en un nivel bajo, lo que indica que los colaboradores no perciben su ambiente laboral como un lugar de buena convivencia, no disfrutan las actividades que realizan, no se identifican con los valores y los compromisos (tareas, metas, indicadores, resultados) organizacionales, y el 22,8% en un nivel alto, este último grupo si percibe su ambiente laboral como un lugar agradable, donde existe reconocimiento, buen trato, relaciones interpersonales satisfactoria y bienestar laboral (Ver figura 1).

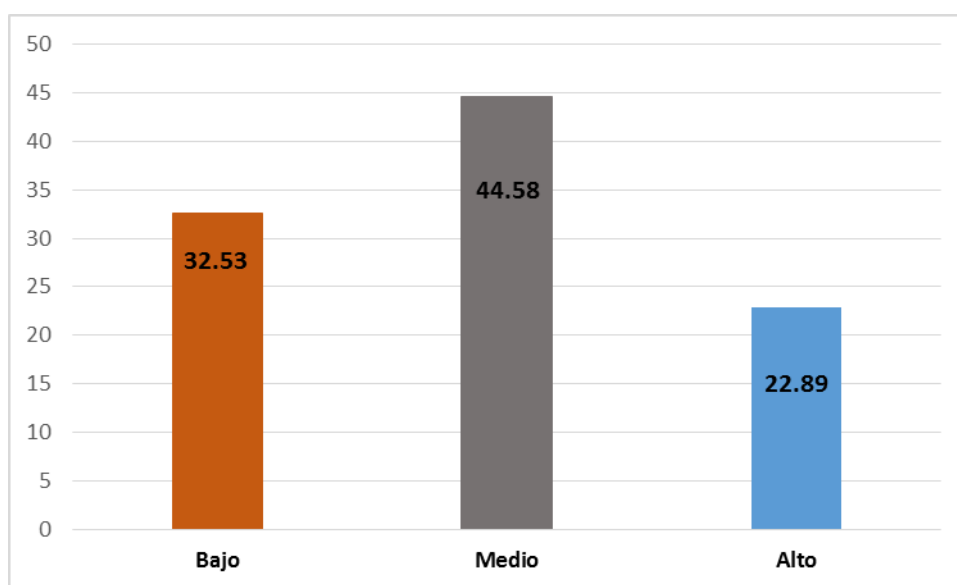


Figura 1. Frecuencia de niveles del clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019.

Con respecto a los resultados hallados, existe coincidencia con lo determinado por Marroquín y Pérez (2011); quienes investigaron en el país de Guatemala, precisando que en dicha población también destaca el nivel bajo.

Asimismo, los resultados tienen similitud con la investigación de Quispe (2016), quien la realizó en la ciudad de Apurímac encontrando un elevado porcentaje en el nivel bajo y medio de clima laboral.

Además, los resultados tienen relación con los de Pérez y Rivera (2015) quienes evaluaron a los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, encontrando un predominio en el nivel bajo y medio.

Niveles de las dimensiones clima laboral

En la dimensión condiciones laborales el 40,9% percibe la dimensión en un nivel bajo (los colaboradores perciben que la empresa no brinda los recursos necesarios para realizar las actividades de la mejor manera, limitando a conseguir los resultados planificados).

Asimismo, en la dimensión comunicación, el 30,1% perciben la dimensión en un nivel bajo (Los trabajadores perciben que las autoridades no comparten la información relevante de la empresa, impidiendo realizar mejor el trabajo diario).

Además, en la dimensión autorrealización el 32,5% de los colaboradores la perciben en un nivel bajo, sin embargo en la dimensión involucramiento laboral el 20% muestran un nivel alto (Los colaboradores muestran sentido de identificación con la empresa, entregando más de su tiempo para lograr los objetivos) y en la dimensión supervisión el 16,8% la perciben en un nivel alto, lo que significa que existe una observación diaria que el supervisor tiene del colaborador respecto a su nivel de desarrollo y desempeño, lo orienta a realizar sus labores debidamente. (Ver tabla 1).

Tabla 1

Frecuencia de los niveles de las dimensiones del clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019.

Dimensiones del Clima Laboral		
Dimensiones	Niveles	%
Autorrealización	Bajo	32,5
	Medio	44,5
	Alto	22,8
Involucramiento Laboral	Bajo	28,9
	Medio	50,6
	Alto	20,4
Supervisión	Bajo	28,9
	Medio	54,2
	Alto	16,8
Comunicación	Bajo	30,1
	Medio	45,7
	Alto	24,0
Condiciones Laboral	Bajo	40,9
	Medio	54,2
	Alto	4,8

Estos resultados tienen similitud con los hallazgos de Pérez (2010); quien investigó el clima laboral en colaboradores de la Escuela Técnica SENATI, encontrando un predominio en el nivel bajo y alto, las coincidencias podrían ser porque se aplicó el mismo instrumento (cuestionario de clima laboral de Sonia Palma).

Niveles de la variable de clima laboral según sexo

En el sexo masculino se observa que el 30% perciben el clima laboral en un nivel bajo y el 25% en un nivel alto, sin embargo en el sexo femenino el 25.6% perciben un clima laboral alto y el 23.3% un clima laboral bajo en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Chiclayo. (Ver figura 2).

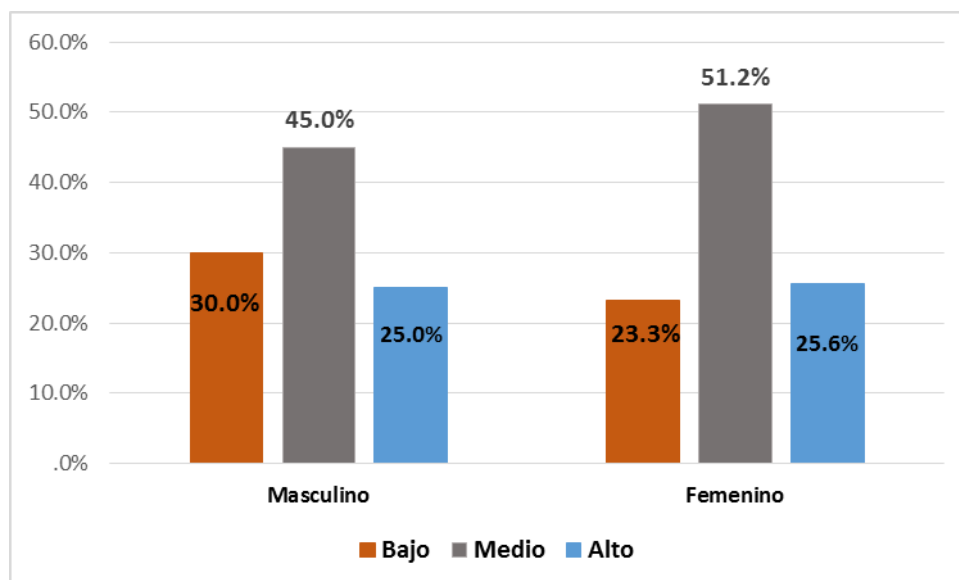


Figura 2. Frecuencia de niveles del clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019, según sexo. Estos resultados tienen concordancia con los hallazgos de Castillo (2014) quien realizó una investigación en la ciudad de Lima, aplicando el cuestionario de clima laboral a más de 100 colaboradores y hallando resultados parecidos a los de esta investigación (elevados porcentajes en el nivel bajo y medio del clima laboral), las coincidencias de los resultados podrían haber sido influenciados por los rangos de edad de los encuestados.

Niveles de las dimensiones de clima laboral según sexo

En la dimensión autorrealización predomina el sexo femenino en el nivel bajo con un 37,21%, en la dimensión involucramiento el sexo masculino tiene un 25% en el nivel bajo, en la dimensión supervisión el 51,16% de las mujeres tienen un nivel medio, en la dimensión comunicación el 27,5% de los varones muestran un nivel alto, en la dimensión condiciones laborales el 45% de los hombres tienen un nivel bajo. (Ver Tabla 2).

Tabla 2

Frecuencia de los niveles de las dimensiones clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019, según el sexo.

Dimensiones de Clima Laboral - Sexo			
Dimensión	Niveles	Sexo	
		Femenino	Masculino
		%	%
Autorrealización	Alto	18.60	27.5
	Bajo	37.21	27.5
	Medio	37.21	52.5
Involucramiento	Alto	20.93	20
	Bajo	32.56	25
	Medio	39.53	62.5
Supervisión	Alto	11.63	22.5
	Bajo	30.23	27.5
	Medio	51.16	57.5
Comunicación	Alto	20.93	27.5
	Bajo	30.23	30
	Medio	41.86	50
Condiciones Laboral	Alto	4.65	5
	Bajo	37.21	45
	Medio	51.16	57.5

Estos resultados concuerdan con la investigación de Quispe (2016); quien estudió en la ciudad de Apurímac el clima laboral en colaboradores de ambos sexos, hallando que más de la mitad de la población perciben su clima laboral de manera negativa o en un nivel bajo, las similitudes podrían ser porque se aplicó el instrumento de clima laboral de Sonia Palma, también, porque aplicó a poblaciones pequeñas (30 colaboradores) además, evaluó a hombres y mujeres.

Niveles de clima laboral según tiempo de servicio

El 10,8% de las personas que tiene menos de 1 año trabajando en la organización tienen un nivel medio de clima laboral, el 10,8% de los colaboradores que tienen entre 1 y 2 años muestran un nivel alto de clima laboral, el 8,4% de los encuestados que tienen más de 2 años trabajando en la empresa tienen un nivel bajo y el 3,6% de los colaboradores que tienen más de 3 años tienen un nivel medio de clima laboral. (Ver tabla 3).

Tabla 3

Frecuencia de los niveles de clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019, según el tiempo de servicio.

Clima Laboral según tiempo de servicio				
Niveles	Tiempo de Servicio			
	Menos de 1 año	De 1 año - 2 años	Más de 2 años	Más de 3 años
	%	%	%	%
Alto	4,80%	10,80%	7,20%	2,40%
Bajo	10,80%	7,20%	8,40%	0,00%
Medio	16,90%	15,70%	12,00%	3,60%
Total	32,50%	33,70%	27,70%	6,00%

Estos resultados concuerdan con los de Palaes (2010), quien halló un predominio en el nivel bajo de clima laboral, indicando que los colaboradores perciben su ambiente de trabajo de manera hostil. Los hallazgos de Palaes tienen relación con los de esta investigación, las similitudes podrían ser porque se aplicó el cuestionario de Sonia Palma, además, porque se estudió en una población del mismo giro de negocio (telecomunicaciones) y del mismo país.

Niveles de las dimensiones de clima laboral según tiempo de servicio

En la dimensión de autorrealización se aprecia que los colaboradores que tienen de 1 a 2 años trabajando en la empresa tienen un nivel bajo, en la dimensión involucramiento predominan las personas que tienen menos de 1 año trabajando en la empresa con un 10.8% en el nivel bajo. En la dimensión supervisión se observa que el 9,6% de los colaboradores que tienen entre 1 año – 2 años tienen un nivel alto, en la dimensión comunicación el 12% de los colaboradores que tienen más de 2 años tienen un nivel bajo, en la dimensión condiciones laborales se aprecia que un 19,3% de los trabajadores con menos de 1 año de trabajo tienen un nivel bajo. (Ver tabla 4).

Tabla 4

Frecuencia de los niveles de las dimensiones de clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, durante setiembre a diciembre del 2019, según el tiempo de servicio.

Dimensiones de Clima según tiempo de Servicio					
Dimensión	Niveles	Tiempo de Servicio			
		Menos de 1 año	De 1 año - 2 años	Más de 2 años	Más de 3 años
		%	%	%	%
Autorrealización	Alto	7,20%	6,00%	7,20%	2,40%
	Bajo	10,80%	12,00%	9,60%	0,00%
	Medio	14,50%	15,70%	10,80%	3,60%
Involucramiento	Alto	4,80%	7,20%	7,20%	1,20%
	Bajo	10,80%	9,60%	8,40%	0,00%
	Medio	16,90%	16,90%	12,00%	4,80%
Supervisión	Alto	2,40%	9,60%	2,40%	2,40%
	Bajo	10,80%	8,40%	9,60%	0,00%
	Medio	19,30%	15,70%	15,70%	3,60%
Comunicación	Alto	4,80%	9,60%	7,20%	2,40%
	Bajo	10,80%	7,20%	12,00%	0,00%
	Medio	16,90%	16,90%	8,40%	3,60%
Condiciones Laboral	Alto	0,00%	2,40%	1,20%	1,20%
	Bajo	19,30%	14,50%	7,20%	0,00%
	Medio	13,30%	16,90%	19,30%	4,80%

Estos resultados tienen relación con los de Pérez y Rivera (2015) quienes evaluaron a los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, encontrando un mínimo porcentaje en el nivel alto, lo que indica que solo un colaborador percibe su empresa como un ambiente favorable para trabajar y conseguir los resultados deseados. La coincidencia con los resultados de esta investigación cabe precisar exista la posibilidad de que sea por el mismo cuestionario aplicado de la psicóloga Sonia Palma.

V. CONCLUSIONES

Se encontró que el 44,58% de los colaboradores perciben su clima laboral en un nivel medio, el 32,53% en un nivel bajo y el 22,89% en un nivel alto.

En la dimensión condiciones laborales el 40,9% muestran un nivel bajo, el 54,2% un nivel medio y un 4,8% un nivel alto. En la dimensión Autorrealización el 44,5% tiene un nivel medio, el 32,5% un nivel bajo y el 22,8% un nivel alto. En la dimensión Involucramiento Laboral el 50,6% posee un nivel medio, el 28,9% un nivel bajo y el 20,4% un nivel alto. En la dimensión Supervisión el 54,2% lo perciben en un nivel medio, el 28,9% en un nivel bajo y el 16,8% en un nivel alto. En la dimensión Comunicación el 45,7% lo identifica en un nivel medio, el 30,1% en un nivel bajo y el 24% en un nivel alto.

En el sexo masculino se observa que el 30% perciben el clima laboral en un nivel bajo y el 25% en un nivel alto, sin embargo en el sexo femenino el 25,6% perciben un clima laboral alto y el 23,3% un clima laboral bajo en una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Chiclayo.

De acuerdo al tiempo de servicio en la Institución se halló que el 10,8% de las personas que tiene menos de 1 año trabajando en la organización tienen un nivel medio de clima laboral, el 10,8% de los colaboradores que tienen entre 1 y 2 años muestran un nivel alto de clima laboral, el 8,4% de los encuestados que tienen más de 2 años trabajando en la empresa tienen un nivel bajo y el 3,6% de los colaboradores que tienen más de 3 años tienen un nivel medio de clima laboral.

VI. RECOMENDACIONES

- 1- El área de recursos humanos de la empresa de telecomunicaciones debe proponer en su plan operativo del año 2020, programas de liderazgo para los encargados de las oficinas de la filial Chiclayo, debido que los jefes influyen en el clima laboral de la organización.
- 2- Los jefes de área deben promover talleres de habilidades blandas comunicación asertiva, trabajo en equipo y relaciones interpersonales para los colaboradores, para que puedan mejorar sus interacciones y la percepción que tienen de su ambiente de trabajo.
- 3- El área de recursos humanos en articulación con los jefes inmediatos debe ejecutar un programa de inducción y capacitación para los trabajadores nuevos (menos de 1 año) para que puedan adaptarse lo más pronto posible a los procesos, sistemas, evaluaciones y cultura de la organización con la finalidad de mejorar el clima laboral.
- 4- El área de selección de personal debe atraer trabajadores con perfiles laborales que ayuden al clima laboral de la organización, en su convocatoria solicitar como requisitos competencias (proactividad, empatía, tolerancia a la frustración, habilidades sociales) que contribuyan a manejar los conflictos y el clima organizacional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post – fusión de una empresa industrial de Lima, 2015*. (Tesis para Licenciatura). Pontificia Universidad Católica de Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6580/bravo_chauca_joana_clima_organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Briones, S. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional. Caso una empresa de telecomunicaciones con sede Chiclayo, 2019*. (Tesis para Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2475>
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. (Tesis para Licenciatura). Pontificia Universidad Católica de Lima, Perú. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, H. (19 de septiembre de 2019). Perú Limpio. Portal Claro Institucional. Recuperado de <https://www.claro.com.pe/institucional/centro-de-prensa/claro-aliada-peru-limpio/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. 2 ed. México. Editorial McGraw-Hill.: Recuperado de <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/419>
- Guillen, G (2000). *Manual de escala de clima laboral (CL-SPC)*. Perú. Recuperado de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Herrera, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6580/BRAVO_CHAUCA_JOANA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI, 2015). *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares, 2013*. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/boletines/tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-los-hogares-oct-dic-2013.pdf>

- Marroquín, S. & Pérez, L. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King* (Tesis de pregrado). Universidad de San Carlos, Guatemala. Recuperado de https://www.academia.edu/20049367/_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_SU_RELACION_CON_EL_DESEMPEÑO_LABORAL_EN_LOS TRABAJADORES DE BURGER KING_
- Osorio, A. (2018). *Clima laboral: Puntos claves para lograr el óptimo en su empresa*. *Diario Gestión*, p 2. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/clima-laboral-puntos-claves-lograr-optimo-empresa-226918>
- Palma S. (2004) *Construcción de la escala de clima laboral (CL-SPC) en una muestra de trabajadores dependientes de Lima Metropolitana, Perú*. Cartolan E.I.R.L.
- Palma, S. (2005) *Escala de Clima laboral (CL SPC)*. Lima, Perú. Cartolan E.I.R.L.
- Palaes, O. (2010). *Relación entre Clima Organizacional y la Satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (tesis doctoral) Universidad Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>
- Pérez, D. (2010). *El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el Senati Chimbote* (Tesis de doctorado). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3351/Perez_PMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3* (Tesis para licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3351/Perez_PMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, N. & Rivera, O. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, periodo 2013* (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional Amazonia Peruana, Iquitos, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Quispe, N. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015* (Tesis para Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac. Recuperado de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/244/Norma_Quispe_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, M. (2015). *El Clima Laboral y la Motivación de los Docentes – Personal Administrativo del Nivel Primaria de la I.E Pedro del Castillo Ríos - ex 160 de la ciudad de Yurimaguas, 2015*” (Tesis para maestría). Universidad Privada César Vallejo, Tarapoto. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/986>

Villa, J. (2012). *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional el caso del laboratorio farmacéutico corporación Infarmasa S.A. 2012* (Tesis para licenciatura). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Recuperado de https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_NOVIEMBRE_2012/IF_VILLA%20CASTRO_FCA.PDF

VIII. ANEXOS

ANEXO 1.

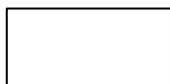
Operacionalización de la variable medida por el (CL-SPC), de Sonia Palma

Definición Teórica de Clima Laboral	Operacionalización de la variable		
	Dimensiones	Indicadores	Nivel
El clima organizacional es la percepción del trabajador respecto a su campo de labores y aspectos relacionados con la posibilidad de desarrollo y crecimiento personal, con un constante liderazgo positivo, siendo responsable con sus funciones dadas, con adecuada relación de compañerismo y situaciones de que les ayuden en sus labores encomendadas (Palma 2005, p.5).	Autorrealización	1,6,11,16,21,26,31 ,36,41,46	Alto (179-250)
	Involucramiento Laboral	2,7,12,17,22,27,32 ,37,42,47	
	Supervisión	3,8,13,18,23,28,33 ,38,43,48	Medio (118-178)
	Comunicación	4,9,14,19,24,29,34 ,39,44,49	Bajo (50-117)
	Condiciones Laborales	5,10,15,20,25,30,3 ,40,45,50	

Código: _____

Correo Electrónico: _____

Nombre: _____



ANEXO 2

Escala Clima Laboral CL - SPC

DATOS GENERALES:

Sexo : () Masculino () Femenino
 Tiempo de Servicio : _____

Instrucciones: A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

Tome en consideración las siguientes alternativas: **Nunca; Poco; Regular; Mucho; Siempre.**

PREGUNTAS		E - N u n c a	D - P o c o	c - r e g u l a r	B - m u c h o	A- s i e m p r e
1	Existen oportunidades de progresar en la organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización					
3	El superior 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 si					
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 mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de 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 en los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se recibe 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 jefes de áreas expresan reconocimientos por los logros					

22	En la oficina, 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 la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
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 organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe una 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 organización fomenta y promueve la comunicación					
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 de 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 organización					
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 facilita el trabajo					
46	Se reconoce los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros					

ANEXO 3

Constancia de aprobación del Proyecto de Tesis por el comité de ética

**COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE
MEDICINA**

El día viernes 20 de setiembre de 2019, el Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Medicina, ha determinado declarar **APROBADO** el trabajo de Investigación de la Escuela de Psicología:

Título: CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL NORTE DEL PERÚ, SETIEMBRE-DICIEMBRE, 2019.

Autor:

➤ PEREZ CHICOMA HECTOR HUGO

Asesor : Mgtr. Kattia Yolanda Vega Mendoza

Chiclayo, 20 de setiembre de 2019



Comité de Ética en
Investigación

Mgtr. Flor de María Mogollón Torres
Presidente Comité de Ética
en Investigación de la
Facultad de Medicina

ANEXO 4

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Investigador: Héctor Hugo Pérez Chicoma

Título : Clima organizacional en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones, Chiclayo, durante mayo a diciembre del 2019

Fines del Estudio:

Se le invita a participar en un estudio que se está realizando con la finalidad de identificar los niveles de Clima Laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de la ciudad de Chiclayo. El clima laboral es uno de los aspectos más importantes para una empresa y lo podemos definir como el conjunto de condiciones sociales y psicológicas que caracterizan a la empresa, y que repercuten de manera directa en el desempeño de los empleados.

Procedimientos:

Si usted acepta participar en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario que durará 15 a 20 minutos aproximadamente.

Riesgos:

No se prevén riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Usted se beneficiará de una evaluación psicológica para determinar el nivel del Clima Laboral que percibe de la organización, para así desarrollar estrategias para aumentar la satisfacción laboral en la empresa. Si lo desea se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de los test realizados. Los costos de todos los test y del programa serán cubiertos por el estudio y no le ocasionarán gasto alguno.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole, únicamente.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación que garantiza la confidencialidad. Si los resultados de este programa son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Los resultados serán enviados a la jefa de recursos humanos y a los jefes de cada área de dicha institución de manera general, para los fines que crean convenientes

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar al teléfono 945533610. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité de Ética de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, teléfono 606200 anexo 2271

CONSENTIMIENTO

Participante

Nombre:

DNI:

Fecha

Investigador

Nombre: Pérez Chicoma, Héctor Hugo

DNI: 41635788

Fecha

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo en que consiste mi participación en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento

ANEXO 5



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA - ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

CONSTANCIA

Otorgado a:

HÉCTOR HUGO PÉREZ CHICOMA

Por haber sometido el Proyecto de Tesis: Clima laboral en colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del norte del Perú, septiembre - diciembre 2019, de la Escuela de Psicología – Facultad de Medicina, al proceso de valoración de redacción con integridad en internet, a través del software antiplagio Turnitin.

La valoración alcanzada fue de 23% porcentaje de similitud menor o igual a 30%, propuesto en los lineamientos en investigación de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que considere pertinente.

Chiclayo, 21 de noviembre del 2019

Dra. Marilia Sibebe Cortez Vidal
Apoyo a Coordinación de Tesis