

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE SEDE SAN MIGUEL, LIMA, DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Pamela Carmen Diaz Diaz  
Giuseppe Yoel Neyra Ramirez

**Asesor:**

Mg. Máximo Moises Villavicencio Eyzaguirre

<https://orcid.org/0000-0003-0159-4376>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>ALDO RAFAEL MEDINA GAMERO</b>	<b>40882167</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>CRISTIAN JOEL MARTINEZ AGAMA</b>	<b>44615127</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>LESTER ALBERTO OBISPO SOTOMAYOR</b>	<b>44343244</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>9</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>19</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIAS	48
ANEXOS	51

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos socio demográficos .....	24
Tabla 2. Baremos Sonia Palma .....	26
Tabla 3. Resultado General de la encuesta .....	28
Tabla 4. Resultado de la dimensión Autorrealización .....	29
Tabla 5. Resultado de la dimensión Involucramiento laboral .....	30
Tabla 6. Resultado de la dimensión Supervisión .....	31
Tabla 7. Resultado de la dimensión Supervisión .....	32
Tabla 8. Resultado de la dimensión Condiciones laborales .....	33
Tabla 9. Resultado de las dimensiones en mujeres .....	34
Tabla 10. Resultado de las dimensiones en hombres .....	35
Tabla 11. Resultado de las dimensiones en el cargo de Asesor de Servicios.....	36
Tabla 12. Resultado de las dimensiones en el cargo de Supervisor.....	37
Tabla 13. Resultado de las dimensiones en el cargo de Analista .....	38
Tabla 14. Resultado de las dimensiones en el cargo de Administrador.....	39
Tabla 15. Resultado de las dimensiones en el cargo de Jefe de Tienda.....	40

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Cargo de los trabajadores .....	26
Figura 2. Resultado por cada dimensión.....	28
Figura 3. Gráfico del resultado de la dimensión Autorrealización .....	29
Figura 4. Gráfico del resultado de la dimensión Involucramiento laboral.....	30
Figura 5. Gráfico del resultado de la dimensión Supervisión.....	31
Figura 6. Gráfico del resultado de la dimensión Comunicación. ....	32
Figura 7. Grafico del resultado de la dimensión Condiciones laborales.....	33
Figura 8. Gráfico del resultado de las dimensiones en mujeres.....	34
Figura 9. Gráfico del resultado de las dimensiones en hombres.....	35
Figura 10. Grafico del resultado de las dimensiones en el cargo de Asesor de servicios .....	36
Figura 11. Gráfico del resultado de las dimensiones en el cargo de Supervisor ...	37
Figura 12. Gráfico del resultado de las dimensiones en el cargo de Analista.....	38
Figura 13. Gráfico del resultado de las dimensiones en el cargo de Administrador.	39
Figura 14. Gráfico del resultado de las dimensiones en el cargo de Jefe de Tienda	40

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo medir el nivel de clima organizacional en el centro de atención al cliente sede San Miguel, Lima de una empresa de telecomunicaciones en el año 2021; es una investigación aplicada, no experimental, descriptiva con diseño transversal, se consideró una población de 30 colaboradores del centro de atención al cliente. Para medir el nivel de clima organizacional, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario de la Escala Clima Organizacional (CL-SPC) sugerida por Sonia Palma Carrillo; en donde se miden las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales; en el resultado general, se logró medir el nivel de clima organizacional en donde predomina la categoría media; para las dimensiones de supervisión e involucramiento laboral predomina la categoría favorable; para las dimensiones de comunicación, autorrealización y condiciones laborales, se encuentran en la categoría medio; por consiguiente se cumplió con el objetivo de medir el nivel de clima organizacional en el centro de atención al cliente.

En las conclusiones se determinó que el nivel de clima organizacional en el centro de atención al cliente sede San Miguel, Lima de una empresa de telecomunicaciones en el año 2021 es medio.

**PALABRAS CLAVES:** Clima organizacional, clima laboral, telecomunicaciones, dimensiones.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Editorial Patria.
- Barrios S., Gómez T. y Guzmán Y. (2018). Diagnóstico del clima organizacional de la empresa Estaciones Martigo SAS (Tesis de Licenciatura). Fundación Universitaria Los Libertadores, Cartagena de Indias, Colombia. Recuperado de [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3233/Barrios\\_G%C3%B3mez\\_Guzm%C3%A1n\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/3233/Barrios_G%C3%B3mez_Guzm%C3%A1n_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3° ed.). México: Pearson Educación. Recuperado de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bello, F & Guerra, Flor (2013) La encuesta como instrumento de construcción teórico-metodológico. En Revista Semestral de Historia y Ciencias Sociales, 42, pp. 241-259. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/postgrado/manongo42/n42volXXII.pdf>
- Briones, S. (2019). Diagnóstico del Clima Organizacional. Caso de una empresa de telecomunicaciones con sede Chiclayo, 2019 (Tesis de Licenciatura). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2475/1/TL\\_BrionesOrdinolaSheyla.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2475/1/TL_BrionesOrdinolaSheyla.pdf)
- Calderón, S. (2016). Clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016\\_Calderon\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_una\\_empresa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacional_en_una_empresa.pdf)
- Capetillo, F. (2020). Estudio diagnóstico de clima organizacional en una institución educativa de la ciudad de Matamoros, Tamaulipas (Tesis de Maestría). Instituto Tecnológico de Matamoros, Tamaulipas, México. Recuperado de [https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1259/1/Francisca%20Mireya%20Capetillo-Clima%20Organizacional%20en%20Institucion%20educativa\\_Capetillo%20.pdf](https://rinacional.tecnm.mx/bitstream/TecNM/1259/1/Francisca%20Mireya%20Capetillo-Clima%20Organizacional%20en%20Institucion%20educativa_Capetillo%20.pdf)



Chacón, V. (2015). Análisis del clima organizacional de la empresa representaciones CEM, ubicada en Chiquimula, Chiquimula (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Zapaca, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2015/01/01/Chacon-Vivian.pdf>

Gálvez, R. (2015). Elementos que influyen en el clima organizacional del personal de un hospital privado ubicado en la cabecera departamental de Zacapa (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar, Zacapa, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisicem/2015/05/43/Galvez-Rosa.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (4° ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado de <http://sistemas.unicesar.edu.co/documentossistemas/sampieri.pdf>

Herzberg, F. (2003). Una vez más: ¿cómo motiva a sus empleados? En Harvard Business Review, pp. Recuperado de <http://www.zeuseduca.org/zeuseduca.org/fernando.infestas/Mag%C3%ADster%20en%20Direcci%C3%B3n%20del%20Talento%20Humano/Rodrigo%20Flores%20Guerrero%E2%80%8B/Semana%201/%E2%80%9CUna%20vez%20m%C3%A1s-%20%C2%BFC%C3%B3mo%20Motiva%20a%20sus%20Empleados%E2%80%9D,%20F.%20Herzberg.%20HARVARD%20BUSINESS%20REVIEW%20Reedici%C3%B3n%20Enero%202003.pdf>

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitude. New York: R. S. Woodworth. Recuperado de [https://legacy.voteview.com/pdf/Likert\\_1932.pdf](https://legacy.voteview.com/pdf/Likert_1932.pdf)

Loayza, K. (2018). El Clima Organizacional en los colaboradores del área de corte de la empresa Texgroup. S.A, Periodo 2018 (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4360/TRABSUFICIENCIA\\_LOAYZA\\_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4360/TRABSUFICIENCIA_LOAYZA_KARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Placido, D. (2018). Diagnóstico del Clima Organizacional del personal docente de tiempo completo de las licenciaturas de la Facultad de Contaduría y Administración campus Xalapa de la Universidad Veracruzana (Titulo de Maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Recuperado de <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/48400/PlacidoHernandezDelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maslow, A (1943). Teoría de la Motivación humana.

Mejía, E. (2005). Técnicas e instrumentos de investigación (1° ed.). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>

Millán, J. & Montero, M. (2017). Clima Organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo.

Palma, S. (1999). Elaboración y validación de escala CL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología, 3(1). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Quispe, L. (2018). Clima organizacional en el Banco de la Microempresa S.A. - Mi Banco, Agencia Cusco – 2018 (Tesis de Grado). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú. Recuperado de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2065/Leydy\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2065/Leydy_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). Administración. México: Pearson Educación.

Rodríguez, A. (2019). Diagnóstico del clima organizacional en empresa de televisión por cable de Mendoza. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza, Argentina. Recuperado de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/13966/rodriguezberriezo-fce.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/13966/rodriguezberriezo-fce.pdf)

Sandoval, D. (2020). Diagnóstico del clima organizacional en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Recuperado de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3041/FCAD-SAN-VAL-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yantuchi, C. (2016). Clima organizacional en una institución pública y una empresa privada (Tesis de Grado). Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, Guatemala, Guatemala. Recuperado de <https://glifos.umg.edu.gt/digital/94308.pdf>