

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA DE
TELEVENTAS DE UNA ENTIDAD DE COMERCIO EN
LIMA METROPOLITANA EN EL PERÍODO 2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Judith Tania Salvador Montañez

Asesor:

Mg. Magnolia Jesus Dusek Paz

<https://orcid.org/0000-0002-0727-4667>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	MARIA ISABEL FLORES BAZAN	45659048
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<i>ALDO MEDINA GAMERO</i>	40882167
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	ANGELA GIOVANNA MAZA	40935708
	CHUMPITAZ	
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	17
1.2. Planteamiento del problema	23
1.3. Justificación	24
1.4. Antecedentes	27
1.5. Marco teórico	31
1.5.1. Dimensiones del clima organizacional	33
1.6. Delimitación del estudio	36
1.7. Formulación del problema	37
1.8. Objetivos	38

1.9. Hipótesis	40
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	41
2.1. Tipo de Investigación	41
2.2. Enfoque de la investigación	41
2.3. Diseño de investigación	41
2.4. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos)	42
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	47
2.6. Operacionalización de variables	48
2.7. Validez de contenido del instrumento	49
2.7. Confiabilidad	52
2.8. Procedimiento	53
2.9. Análisis de datos	54
2.10. Aspectos éticos	54
CAPÍTULO III: RESULTADOS	55
3.1. Análisis por variable: Clima organizacional	56
3.2. Análisis por dimensión	57

3.3. Resultados por ítem	68
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	96
4.1. Discusión	96
4.2. Implicancias	101
4.3. Limitaciones	103
4.4. Conclusiones	104
4.5. Recomendaciones	107
REFERENCIAS	110
ANEXOS	113
MATRIZ DE CONSISTENCIA Y CRONOGRAMA	135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ranking de empresas multinacionales en América Latina de GPW 2020.	18
Tabla 2 Ranking de la empresas nacionales de Great place to work 2020.	22
Tabla 3 Dimensiones comunes sobre el clima organizacional por diversos autores.	34
Tabla 4 Distribución de empleados.	43
Tabla 5 Distribución de empleados a través del tamaño de la muestra.	45
Tabla 6 Nivel general del Clima Organizacional.	56
Tabla 7 Nivel de autonomía.	57
Tabla 8 Nivel de conflicto y cooperación.	58
Tabla 9 Nivel de relaciones sociales.	59
Tabla 10 Nivel de estructura.	60
Tabla 11 Nivel de remuneración.	61
Tabla 12 Nivel de rendimiento.	62
Tabla 13 Nivel de motivación.	63
Tabla 14 Nivel de estatus.	64
Tabla 15 Nivel de flexibilidad e innovación.	65
Tabla 16 Nivel de centralización de la toma de decisiones.	66
Tabla 17 Nivel de apoyo.	67
Tabla 18 Dimensión 1: Ítem 1 .	68
Tabla 19 Dimensión 1: Ítem 2	69
Tabla 20 Dimensión 2: Ítem 3	70
Tabla 21 Dimensión 2: Ítem 4	71
Tabla 22 Dimensión 2: Ítem 5	72

Tabla 23 Dimensión 3: Ítem 6	73
Tabla 24 Dimensión 3: Ítem 7	74
Tabla 25 Dimensión 3: Ítem 8	75
Tabla 26 Dimensión 4: Ítem 9	76
Tabla 27 Dimensión 4: Ítem 10	77
Tabla 28 Dimensión 4: Ítem 11	78
Tabla 29 Dimensión 5: Ítem 12	79
Tabla 30 Dimensión 5: Ítem 13	80
Tabla 31 Dimensión 6: Ítem 14	81
Tabla 32 Dimensión 6: Ítem 15	82
Tabla 33 Dimensión 6: Ítem 16	83
Tabla 34 Dimensión 7: Ítem 17	84
Tabla 35 Dimensión 7: Ítem 18	85
Tabla 36 Dimensión 7: Ítem 19	86
Tabla 37 Dimensión 8: Ítem 20	87
Tabla 38 Dimensión 8: Ítem 21	88
Tabla 39 Dimensión 9: Ítem 22	89
Tabla 40 Dimensión 9: Ítem 23	90
Tabla 41 Dimensión 10: Ítem 24	91
Tabla 42 Dimensión 10: Ítem 25	92
Tabla 43 Dimensión 11: Ítem 26	93
Tabla 44 Dimensión 11: Ítem 27	94
Tabla 45 Dimensión 11: Ítem 28	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Método AQP.	25
Figura 2 Método CCA	26
Figura 3 Fórmula para cálculo del tamaño de la muestra finita.	44
Figura 4 Cuadro de operacionalización de variable.	49
Figura 5 Validación de juicios de expertos.	51
Figura 6 Fórmula de alfa de cronbach.	52
Figura 7 La interpretación del coeficiente alfa de cronbach.	53
Figura 8 Nivel general del Clima Organizacional.	56
Figura 9 Nivel de autonomía.	57
Figura 10 Nivel de conflicto y cooperación.	58
Figura 11 Nivel de relaciones sociales.	59
Figura 12 Nivel de estructura.	60
Figura 13 Nivel de remuneración.	61
Figura 14 Nivel de rendimiento.	62
Figura 15 Nivel de motivación.	63
Figura 16 Nivel de Estatus.	64
Figura 17 Nivel de flexibilidad e innovación.	65
Figura 18 Nivel de centralización de la toma de decisiones.	66
Figura 19 Nivel de apoyo.	67
Figura 20 Dimensión 1: Ítem 1	68
Figura 21 Dimensión 1: Ítem 2	69
Figura 22 Dimensión 2: Ítem 3	70

Figura 23 Dimensión 2: Ítem 4	71
Figura 24 Dimensión 2: Ítem 5	72
Figura 25 Dimensión 3: Ítem 6	73
Figura 26 Dimensión 3: Ítem 7	74
Figura 27 Dimensión 3: Ítem 8	75
Figura 28 Dimensión 4: Ítem 9	76
Figura 29 Dimensión 4: Ítem 10	77
Figura 30 Dimensión 4: Ítem 11	78
Figura 31 Dimensión 5: Ítem 12	79
Figura 32 Dimensión 5: Ítem 13	80
Figura 33 Dimensión 6: Ítems 14	81
Figura 34 Dimensión 6: Ítem 15	82
Figura 35 Dimensión 6: Ítem 16	83
Figura 36 Dimensión 7: Ítem 17	84
Figura 37 Dimensión 7: Ítem 18	85
Figura 38 Dimensión 7: Ítem 19	86
Figura 39 Dimensión 8: Ítem 20	87
Figura 40 Dimensión 8: Ítem 21	88
Figura 41 Dimensión 9: Ítem 22	89
Figura 42 Dimensión 9: Ítem 23	90
Figura 43 Dimensión 10: Ítem 24	91
Figura 44 Dimensión 10: Ítem 25	92
Figura 45 Dimensión 11: Ítem 26	93

Figura 46 Dimensión 11: Ítem 27	94
Figura 47 Dimensión 11: Ítem 28	95

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel del clima organizacional en el área de televentas de una entidad de comercio en Lima Metropolitana en el período 2020.

La metodología utilizada es un enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación es descriptiva, con diseño no experimental transversal. La población está constituida por 35 trabajadores.

Se aplicó la técnica de la encuesta, y el instrumento consta en un cuestionario de 28 ítems, con la escala de Likert. A través del uso del instrumento validado por el juicio de cuatro expertos, se midió la confiabilidad de la prueba piloto, y se obtuvo como resultado una confiabilidad de 0.97 para la variable.

Los resultados determinaron que los teleoperadores perciben un nivel alto de 86% del clima organizacional, y tan solo el 14% mencionan que se encuentra en un nivel medio. En cuanto a la dimensión, la mayoría se encuentra en un nivel alto.

Finalmente, se concluye que la entidad comercial tiene un buen ambiente laboral por lo cual, dicha empresa mantiene una satisfactoria relación con sus trabajadores, que implica en los factores tales como: el comportamiento, desempeño y motivación en los individuos obteniendo grandes beneficios empresariales.

PALABRAS CLAVES: Clima organizacional, motivación, desempeño laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research work is to determine the level of the organizational climate in the telesales area of a comercial entity in Metropolitan Lima in the period 2020.

The methodology used is a quantitative approach, and the type of research is descriptive, with a non-experimental cross-sectional design. The population is constituted by 35 workers.

The survey technique was applied, and the instrument consists of a 28 item questionnaire, with the Likert scale. Through the use of the instrument validated by the judgment of four experts, the reliability of the pilot test was measured, and a reliability of 0.97 for the variable was obtained as a result.

The results determined that telemarketers perceive a high level of 86% of the organizational climate, and only 14% mention that it is at a medium level. Regarding the dimension, the majority is at a high level.

Finally, it is concluded that the comercial entity has a good work environment, therefore, said Company maintains a satisfactory relationship with its workers, which implies factors such as: behavior, performance and motivation in individuals obtaining great business benefits.

KEY WORDS: Organizational climate, motivation, job performance.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Bastidas, A. (2017). Diagnóstico del clima organizacional de la agencia Nacional de Tránsito de Esmeraldas. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/976/1/BASTIDAS%20BASTIDAS%20ALEJANDRA.pdf>
- Branson, R. (2020). Cuidar a tus empleados es sinónimo de crecimiento. Disponible en: <https://comunicas.es/2021/09/21/cuidar-a-tus-empleados-es-sinonimo-de-crecimiento/#:~:text=%E2%80%9CLos%20clientes%20no%20son%20lo,grab%C3%B3%20como%20se%20la%20de%20identidad.>
- Castillo, R. (2017). Origen de un proyecto de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta. Disponible en: https://castillodcuire.files.wordpress.com/2017/02/resumen_hs.pdf
- Dioses, P. (2018). Clima organizacional percibido por los trabajadores de la empresa textil Almeriz S.A., Lima, 2017. *Universidad César Vallejo*. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16115/Dioses_ZPR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galicia, L. Balderrama, J. & Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: Propuesta de una herramienta virtual. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-61802017000300042
- Gallup (2019). Informe de Emociones Globales de Gallup 2019. Disponible en: <https://www.gallup.com/analytics/349280/gallup-global-emotions-report.aspx>

Gallup (2019). Informe global de grandes trabajos 2019. Disponible en:

<https://www.gallup.com/analytics/268787/gallup-global-great-jobs-briefing-2019.aspx>

García, M. & Ibarra, L. (s.f.) Definición del Clima Organizacional. Disponible

en:<https://intellectum.unisabana.edu.co/flexpaper/handle/10818/34515/Tesis%20Gloria%20Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Great place to work (2020). Los mejores lugares para trabajar en América Latina 2020. Disponible

en: <https://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores-empresas-para-trabajar-de-latinoamerica/2020>

Great place to work (2020). Ranking de los mejores lugares para trabajar en Perú 2020.

Disponibles en: <https://www.greatplacetowork.com.pe/mejores-lugares-para-trabajar/los-mejores-lugares-para-trabajar-en-per%C3%BA/2020>

Guerrero, F., Herrera, E. (2017). Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II. *Universidad César Vallejo*. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8810/Guerrero_AF-Herrera_JE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2017). Metodología de la investigación. Sexta edición. *Mc Graw Hill Education*. Disponible en:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández, G. (2018). Descripción del clima organizacional en la Institución Educativa Oficial La Balsa. *Universidad de la Sabana*. Disponible en:

<https://intellectum.unisabana.edu.co/flexpaper/handle/10818/34515/Tesis%20Gloria%20Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. Disponible en:
<https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>

Pickers, S. (2015). ¿Cómo determinar el tamaño de una muestra? *Psyma*. Disponible en:
<https://www.psyma.com/company/news/message/como-determinar-el-tamano-de-una-muestra>

Pozada, J. (2018). Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública. *Universidad César Vallejo*. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20358/Pozada_SJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reguant, M. & Martínez-Olmo, F. (2014). Operacionalización de conceptos/variables. Barcelona: *Dipòsit digital de la Universitat de Barcelona*. Disponible en:
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/57883/1/Indicadores-Repositorio.pdf>

Tonder, J. (2018). Clima organizacional del servicio de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2018. *Universidad César Vallejo*. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27227/Tonder_EJJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Wordpress (s. f.) Clima Organizacional: Dimensiones y tipos de clima. Consultado el 20 de Setiembre del 2020. <https://corganizacionl.wordpress.com/caracteristicas/>