



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“PERCEPCION DEL CLIMA LABORAL DE LOS
ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN
NEXTEL DEL PERU S.A. REGION LIMA - PERIODO
2012”

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION

AUTORA

BACH. ALICIA NATALIA LAZO BELLO

ASESOR

DR. FERNANDO RUBIO CABRERA

LIMA – PERÚ

2013

JURADO EVALUADOR

Mg. FELIPE LLENQUE TUME

PRESIDENTE

Lic. CARLOS REBAZA ALFARO

SECRETARIO

Lic. MARÍA MINO ASCENSIO

MIEMBRO

DEDICATORAS

A mi familia con mucho cariño y amor por su comprensión y paciencia, por los momentos que sacrificamos al no estar con ellos, para realizarnos profesionalmente.

A todos los que me apoyaron y alentaron para escribir y concluir esta tesis.

A mi asesor de tesis, que guio nuestro camino universitario, y que me ayudo con las dudas presentadas en la elaboración de la misma.

RESUMEN

La presente tesis de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la percepción del Clima Laboral de los asesores de servicio personalizado en la Región Lima de NEXTEL DEL PERU S.A., en el periodo 2012. La investigación fue de tipo cuantitativa y descriptiva, para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo aleatorio que nos da 89 asesores de servicio a los cuales se realizó el recojo de información teniendo como instrumento: la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: En relación a la autorrealización existe un 40% Favorable; expresando con ello que los trabajadores perciben oportunidad en la línea de ascenso. En cuanto al nivel de Involucramiento Laboral el 48% del personal encuestado se siente identificado con los valores organizacionales y comprometidos con el desarrollo de la organización. En el nivel de Supervisión, el 43% del personal encuestado perciben la funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. Por otro lado el nivel de Comunicación, el 46% no percibe información relativa al funcionamiento interno de la organización y a la atención al cliente externo y en cuanto al nivel de Condición Laboral, el 57% de los encuestados manifiestan su conformidad con las condiciones laborales que existen en la empresa; lo que indica que la organización provee el reconocimiento necesario a sus trabajadores por el cumplimiento de las tareas encomendadas.

Palabras claves: Percepción, Clima Laboral, asesores.

ABSTRACT

This thesis research was to: To determine the perception of Workclimate personalized service advisors in Lima region NEXTEL DEL PERU SA, in the period 2012. The research was quantitative and descriptive type, to determine the sample size was used random sampling gives us 89 service advisors which made the gathering of information through the instrumentality: the survey, the following results : in relation to self-realization there is a 40% Favorable, expressing thereby that workers perceive opportunity in the line of ascent. Regarding the level of involvement Labor 48% of staff surveyed feel identified with organizational values and committed to the development of the organization. At the level of supervision, 43% of staff surveyed perceived functionality and higher significance of supervision within the workforce. On the other hand the level of communication, 46% perceived no information about the internal workings of the organization and external customer regarding Labor Condition level, 57% of respondents express their agreement with the working conditions exist in the company, which indicates that the organization provides the necessary recognition to their employees for the fulfillment of the tasks.

Keywords: Perception, Long term, advisors.

CONTENIDO

Caratula	
Hoja de informe del Jurado y Asesor	i
Dedicatorias	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
I.INTRODUCCIÓN	02
1.1.Caracterización del Problema	03
1.2.Enunciado del Problema	05
1.3.Objetivos de la Investigación.	05
1.3.1.Objetivo General	05
1.3.2.Objetivos Específicos	05
1.4.Justificación de la Investigación.	06
1.4.1.Justificación Teórica	06
1.4.2.Justificación Práctica	06
1.5.Distribución del Informe	07
II.Revisión de Literatura	08
2.1.Antecedentes	08
2.1.1.Antecedentes Internacionales	08
2.1.2.Antecedentes Nacionales	11
2.2.Bases Teóricas	14
2.2.1.Teoría sobre Clima Laboral McGregor	14

2.2.2. Teoría sobre el Clima Laboral de Rensis Likert	15
2.2.3. Teoría de los Factores Herzberg	16
2.3. Marco Conceptual	16
2.3.1. Concepto del Clima Laboral	16
2.3.2. Etimología del Clima Laboral	19
2.3.3. Factores del Clima Laboral	19
2.3.4. Dimensiones del Clima Laboral	20
2.3.5. Tipos de Clima Laboral	22
2.3.6. Organización	23
2.3.7. Percepción	24
2.3.8. Percepción en la Organización	24
2.3.9. Sistemas de Detección e Investigación del Clima Laboral	24
2.3.9.1. La Observación directa	24
2.3.9.2. Los Ratios	24
2.3.10. Los Métodos Sociológicos	25
2.3.11. Procesos que intervienen en el Clima Laboral	26
2.3.12. Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima Laboral.	
a) El cuestionario de Litwin y Stringer	27
b) El Cuestionario de Rensis Likert Dressler	27
c) Método de Pritchard y Karasick	28
2.4. Sistema de Hipótesis	29
Hipótesis General	29
2.5. Variables	29
	30

III. Metodología	31
3.1. Tipo y Nivel de Investigación.	31
3.2. Diseño de la Investigación.	32
3.3. Población y Muestra	32
3.3.1. Población	32
3.3.2. Muestra	33
3.4. Técnicas e Instrumentos.	34
3.4.1. Técnicas	34
3.4.2. Instrumentos	35
IV. Resultados	40
4.1. Resultados	40
4.2. Análisis de Resultados	45
V. Conclusiones	46
VI. Referencias bibliográficas	48
Anexos	51
Anexo 1	52
Anexo 2	53
Anexo 3	54

I.INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones están demostrando mayor interés en la calidad de vida laboral del personal a diferencia de años pasados donde a los empresarios les importaba básicamente el rendimiento, sin tener en cuenta el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con la cual los empleados valoran su trabajo. Esta consideración, entendiendo que el trabajo en la vida del hombre juega un papel importante pues la generalidad de las personas pasan la mayor parte de su tiempo trabajando en las organizaciones, y va a depender de esa interacción y de su paso por estas que su vida sea satisfactoria y estimulante, como también puede ser insatisfactoria y desagradable. De igual manera que si una organización no cuenta con un clima laboral favorable tiene sus desventajas frente a otras que si lo tienen, puesto que van a proporcionar una mayor calidad de vida de su personal, en consecuencia mejoran sus servicios y sus productos.

Es fundamental destacar que los trabajadores son pieza clave para el desarrollo y el cambio dentro de las organizaciones, de tal forma que el buen clima laboral en el trato es indispensable para lograr un elevado rendimiento individual y colectivo de un grupo humano.

“Nextel del Perú tiene como visión: “Ser líderes en telecomunicaciones brindando un servicio de clase mundial mediante la pasión de su gente por el éxito de sus clientes. Asimismo, su misión es brindar un servicio más rápido y confiable, asegurando el desarrollo del talento de nuestra gente.

Según el contexto referido se considera que resulta necesario realizar un diagnóstico un poco más profundo de cómo es el Clima Laboral de los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. Región Lima, para luego generar una opinión.

PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL DE LOS ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL PERU S.A. REGIÓN LIMA - PERIODO 2012.

1.1. CARACTERIZACIÓN DEL PROBLEMA.

Los escenarios económicos mundiales actuales, se caracterizan por sus constantes cambios, por su dinamismo, por su competitividad y en donde las organizaciones desempeñan un rol significativo, que demanda a la gerencia estar atenta con respecto a cómo debe darse el comportamiento organizacional de la empresa para sobrevivir y seguir en curso. En este escenario resulta un requisito indispensable: mantener siempre un buen clima organizacional, que conlleve a optimizar la productividad, calidad, identificación y desarrollo pleno de las personas en la organización.

El mundo empresarial se mueve y transforma a velocidades cada vez más rápidas de acuerdo a los niveles competitivos de otras organizaciones. Para competir y estar entre los mejores, se deben alimentar de varios factores que hacen a las organizaciones más fuertes ante sus competidores. Uno de estos factores es el Capital Humano.

Por lo que dentro de las organizaciones a nivel mundial existe interés creciente por prestar atención al capital humano, es decir se ha adquirido conciencia que, además de la remuneración, es necesario atender las necesidades de participación de los trabajadores pues si una organización no cuenta con un clima laboral favorable presenta desventajas frente a otras que si lo tienen, puesto que proporcionar una mayor calidad de vida de su personal, en consecuencia mejoran sus servicios y sus productos.

En el Perú se ha reconocido la importancia del clima laboral en la productividad de las instituciones, pues cuando existe un clima adecuado, los empleados se sienten más identificados con la empresa y esto se refleja en una mayor calidad de servicios. Es por ello, que a partir de diagnósticos y estrategias adecuadas, es posible gestionar los recursos humanos de manera que sus actitudes y comportamientos configuren este ambiente favorable. Sin embargo, los cambios requieren un compromiso serio, que debe empezar en la alta dirección.

Nextel del Perú S.A., es una empresa que se encuentra en crecimiento y está orientada a la buena atención al cliente, basado en tres pilares: gente, servicio y valores. El primero y más importante es la gente. Sin gente no hay servicio, y sin servicio no hay valor para el usuario. Por eso, es vital el compromiso de la gente. Es por ello que, se ha creído conveniente investigar: “La percepción del Clima Laboral de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima, PERIODO 2012”, de acuerdo a los siguientes criterios:

- Por ser un aporte para la empresa y en lo posterior corregir algunos hallazgos negativos que casi nunca son tomados en cuenta.
- Nos permitirá conocer las fortalezas y debilidades de la empresa, información que nos hará comprender, entender y mejorar la satisfacción del personal en la empresa.

1.2. Enunciado del problema:

¿Cuál es la percepción del Clima Laboral de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima, en el periodo 2012?

1.3. Objetivos de la Investigación:

1.3.1. Objetivo General

Determinar la percepción del Clima Laboral de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima, en el periodo 2012.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de autorrealización de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima.
- Identificar el nivel de involucramiento laboral de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima.
- Establecer el grado de comunicación de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima.

- Medir el grado de aceptación de la supervisión de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima.
- Detectar el grado de percepción en las condiciones laborales de los asesores de servicio personalizado en NEXTEL DEL PERU S.A. Región Lima.

1.4. Justificación de la Investigación:

1.4.1. Justificación Teórica:

Desde que este tema despertara el interés de los estudiosos del campo del Comportamiento Organizacional y la administración, se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. Sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo. De todos los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que ve como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. Esta última definición pertenece a una persona que ha dedicado su vida profesional a investigar este tema, Alexis Goncalves.

1.4.2. Justificación Práctica:

Un buen clima organizacional, tendrá consecuencias positivas para el buen funcionamiento de los asesores de servicio personalizado en la Región Lima en Nextel del Perú S.A. Entre las consecuencias positivas, podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, etc.

En síntesis, se podrá tomar en consideración las variables que impactan el ambiente en el que interactúa el cliente interno, fomentando un comportamiento proactivo con el cual se solucione cualquier situación o conflicto antes de que suceda, evitando así un mal uso de recursos financieros.

1.5. Distribución del Informe:

El presente informe consta de cinco partes.

En la primera parte de la investigación se caracteriza la situación problemática y se plantea la pregunta de investigación, los objetivos y la justificación del estudio.

La segunda parte, se mencionan las investigaciones previas que se han realizado sobre el tema y se describen las bases teóricas que sustenta el estudio, así como el marco conceptual. Seguidamente se plantean las hipótesis y variables del estudio.

En la tercera parte se explica la metodología que se siguió en la investigación, describiendo el diseño de la investigación. Se define la población y muestra de las variables realizando la operacionalización de las mismas y definiendo las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para posteriormente describir el procedimiento de recolección y análisis de datos utilizados.

En la cuarta parte se presentan los resultados de la investigación en forma de cuadros estadísticos y gráficos. Asimismo se presenta el análisis de resultados de cada cuadro.

Por último, se definen las conclusiones a los que se llegó con el estudio y se enuncian las recomendaciones generadas como resultado de la investigación.

Asimismo, se cita las referencias bibliográficas utilizadas en el estudio siguiendo las normas APA, concluyendo el informe con los anexos que sirven de complemento a la tesis.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Flores, Merarí (2000), en su trabajo de investigación denominado “Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de tiempo parcial de la Universidad de las Américas Puebla en México”. La medición del clima organizacional se realizó utilizando el test perfil de una institución educativa de Rensis Likert y para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario laboral de Joseph L. Meliá (1998) de la Universidad de Valencia. El resultado de la correlación entre el clima organizacional global y satisfacción laboral para cada escuela es la siguiente: Escuela de ciencias sociales 0.596, escuela de humanidades 0.462, escuela de negocios 0.128, escuela de ingeniería 0.758, escuela de ciencias 0.821. La correlación global es de 0.425, lo que indica que existe una correlación positiva media entre ambas variables. Siendo así, no se puede asegurar que la satisfacción o no de los profesores de tiempo parcial este estrechamente vinculada al clima organizacional o viceversa.

Barroso, P (1999), investigó las dimensiones del clima organizacional en el Instituto Nacional de Canalizaciones – Departamento de Recursos Humanos. Este trabajo investigó los diferentes tipos de climas existentes en las organizaciones, en el Instituto Nacional de Canalizaciones (I.N.C.) – Departamento de Recursos Humanos. La población estuvo conformada por 10 personas pertenecientes al área administrativa que labora en el departamento y un gerente de recursos humanos. Para la recolección de la información, el autor utilizó un instrumento de tipo encuesta tanto para el personal, como para el gerente del departamento. Dicha encuesta estuvo estructurada por 7 ítems o preguntas que se encargaron de medir los 7 indicadores: además dentro de la encuesta existe una parte de opinión personal donde los empleados dejaban saber el clima en el cual les gustaría trabajar. El clima en esta entidad resultó ser participativo.

Pérez, A (1998), realizó una investigación titulada: “Clima laboral y productividad en una empresa desarrolladora de Software”. Dicho trabajo enmarcado en la línea de investigación, cultura organizacional y productividad, tuvo como propósito fundamental estudiar la influencia del clima laboral sobre la productividad en una empresa desarrolladora de Software. Se midieron 7 dimensiones de clima laboral a través del Inventario de Clima organizacional de Rivas Balboa (1992), que son: ambiente físico de trabajo, comunicación, interacción, incentivación, identificación y pertenencia, autoridad y liderazgo, control y supervisión, motivación laboral y se correlacionaron con 4 indicadores de productividad de desarrollo de software en la empresa Marna Sistemas, la cual sirvió de base para el estudio.

La muestra estuvo constituida por la totalidad del personal, 23 participantes, que laboraban en dicha organización desarrollando sistemas de Software para el sector comercial e industrial, tomando como período de evaluación los años 1993 – 1994. Los resultados de la investigación indicaron que el clima laboral es percibido satisfactoriamente por todo el personal de “Marna Sistemas”, no existiendo diferencias significativas por el nivel de educación ni antigüedad. Las dimensiones del clima que se presumen tienen mayor influencia sobre la productividad de software fueron la comunicación e interacción y la identificación y pertenencia. Las dimensiones que no exhibieron correlación fueron el ámbito físico, la incentivación, y la motivación laboral.

Cawsey H. (1995), investigó acerca de la “Influencia del clima laboral en el desempeño del empleado”. Tomando una muestra de 600 empleados de empresas de seguros en los EE.UU., sus resultados indicaron que la satisfacción del empleado con su oficio aumenta al incrementar su percepción de las actividades de progreso que le ofrecía su entorno.

McBear F. (1993-1995), realizó estudios para demostrar la relación entre “Clima positivo y los indicadores de desempeño”. Su población estuvo conformada por 560 directivos de diferentes ciudades de los EE.UU. Entre los resultados finales se concluye que hubo una correlación positiva entre las dimensiones del clima y las medidas del desempeño; es decir, independientemente del lugar donde la empresa

desarrollará su negocio, las unidades que mostraron mejor clima lograron mejores resultados financieros.

2.1.2.Nacionales

Ackermam, M. Y French, F. (2004), realizaron un trabajo de investigación denominado “Investigación de un caso organizacional del clima y satisfacción laboral en una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento”, en la ciudad de Lima. La investigación de tipo descriptivo, tiene como objetivo averiguar las diferentes percepciones que tienen los trabajadores de una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento así como su grado de satisfacción en una muestra de 40 trabajadores de ambos sexos de 18 a 25 años del nivel socioeconómico medio y bajo, empleados de una sala de juegos.

El instrumento utilizado es una encuesta realizada por la investigadora. Principales hallazgos: Dentro de la empresa investigada existe un clima favorable, en su mayoría los trabajadores se muestran satisfechos frente al sentido de implicancia, pertenencia, planificación y organización, equipo de trabajo, relaciones interpersonales con los jefes y compañeros, equidad, autonomía, capacitación, desarrollo de carrera, condiciones físicas y evaluación del desempeño.

Palma, S. (1999), realizó un estudio sobre la construcción de una Escala de Clima Laboral, la muestra para los fines de estudio estuvo conformada por 1323 trabajadores dependientes de la ciudad de Lima Metropolitana, la escala presenta un alto grado de validez y confiabilidad y mide 5 áreas: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Los resultados encontrados revelan una percepción media del ambiente laboral. Las diferencias encontradas ponen en relevancia que los trabajadores varones tienen una mejor percepción del clima que las trabajadoras mujeres; este factor de género estaría siendo consistente con las mejores condiciones de trabajo que se proveen a los hombres y refuerzan las hipótesis acerca de la sobrecarga laboral y el nivel de involucramiento con la realidad psicosocial.

Sánchez, F. (1999), en su trabajo de investigación denominado “Percepción del clima organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera”, evaluó a 103 trabajadores que laboran en el hospital, a los cuáles se aplicó la escala de clima organizacional de Trickrett y Moos (WES). Se encontró una percepción desfavorable en las sub escalas referentes al apoyo que reciben de sus jefes; a tener iniciativas propias; el conocer las reglas y planes de trabajo así como de la mejora del ambiente físico, con una tendencia más favorable en las sub escalas que miden la importancia que se da a la buena organización, planificación y a la presión en el trabajo. Se observa una tendencia más favorable en la sub escala que evalúa la utilización de reglas para ejercer control con los empleados.

Castro, C. y Trisano, P. (1997), efectuaron un trabajo de investigación denominado “Diagnóstico del clima organizacional en una empresa dedicada a la comercialización de productos de consumo masivo” en la ciudad de Lima. La investigación fue de tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 513 personas de ambos sexos con edades comprendidas entre los 18 a 25 años.

Sánchez, Felipe (1998) publica la investigación “Percepción del Clima Organizacional en un grupo de Trabajadores Hospital Víctor Larco Herrera”, quienes concluyen que el estudio realizado reporta que en la Institución el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo tiende a ser desfavorable, viéndose éste afectado mayormente por el desconocimiento de las normas y metas a todo el personal, y así cada trabajador, supervisor, jefatura y/o dirección comprendida lo que se espera de ellos. Asimismo concluye que mayoritariamente los trabajadores expresan la necesidad que sus trabajo representen un desafío, que sean intrínsecamente satisfactorio, buscando la responsabilidad, el ser escuchados y tratados de tal manera que se les reconozca su valor como individuos, y el sentir que la organización se preocupa realmente por sus necesidades y problemas.

Caballero, Milagros (2000) realizó la investigación denominada “Medición del Clima Organizacional en un Instituto de Educación Superior de Lima en el año 2000”. En Conclusión, la investigación confirma que su hipótesis diferencial en cuanto a la variable establecida, grupos o carreras técnicas y el grupo de profesores, no se podrán identificar dos perfiles iguales en los cuadros de los perfiles que se han

presentado; caracterizándose cada uno de ellos por sus propias motivaciones y percepciones de una misma realidad institucional.

2.2. Bases Teóricas:

2.2.1. Teoría sobre el clima laboral de McGregor

En la publicación que hiciera el autor sobre “Lado humano de la empresa”, examina las teorías relacionadas con el comportamiento de las personas con el trabajo y expuso los dos modelos que llamó “Teoría X” y “Teoría Y”. Sin embargo, en este caso sólo nos referimos a la explicación de la “Teoría Y”, puesto que se relaciona con el tema analizado.

La teoría Y, sostiene que: el esfuerzo natural, mental y físico requerido por el trabajo es similar al requerido por el juego y la diversión, las personas requieren de motivaciones superiores y un ambiente adecuado que les estimule y les permita lograr sus metas y objetivos personales, bajo condiciones adecuadas, las personas no sólo aceptarán responsabilidad, sino tratarán de obtenerla. Como resultado del modelo de la teoría Y, se ha concluido en que si una organización provee el ambiente y las condiciones adecuadas para el desarrollo personal y el logro de metas y objetivos personales, las personas se comprometerán a su vez a sus metas y objetivos de la organización y se logrará la llamada integración.

2.2.2. Teoría sobre el clima laboral de Rensis Likert

La teoría de clima laboral de Likert (citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima.

En tal sentido, se cita:

1. Variables causales.- Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa.
2. Variables intermedias.- Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.
3. Variables finales.- Estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con anterioridad. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

2.2.3. Teoría de los Factores de Herzberg

La teoría de los dos factores se desarrolla a partir del sistema de Maslow. Herzberg (citado por Chiavenato, 1989) clasificó dos categorías de necesidades según los objetivos humanos superiores y los inferiores. Los factores de higiene y los motivadores. Los factores de higiene son los elementos ambientales en una situación de trabajo que requieren atención constante para prevenir la insatisfacción incluyen el salario y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y estilos de supervisión. La motivación y las satisfacciones sólo pueden surgir de fuentes internas y de las oportunidades que proporcione el trabajo para la realización personal. De acuerdo con esta teoría, un trabajador que considera su trabajo como carente de sentido puede reaccionar con apatía, aunque se tenga cuidado con los factores ambientales. Por lo tanto, los administradores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y hacer todo el esfuerzo a fin de enriquecer el trabajo.

2.3. Marco Conceptual.

2.3.1. Concepto del Clima Laboral

Palma, Sonia (2000), para definir el clima laboral, se refiere a este como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos vinculados a procesos o estructuras tales como: estilo de supervisión, políticas, prácticas, realización personal, relaciones humanas, apoyo, recompensas, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Goncalves, Alexis (2000), señala que el término clima laboral como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a la que pertenece y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Pulido, C. (2003), resalta al clima laboral como la percepción del micro entorno que surge como resultado tanto de pautas de comportamiento cotidiano y diferenciado (esquema cognitivo individual) como de valores, estos influyen y afectan el significado y la relación de las personas involucradas en ella.

Mendoza, M. (2000), menciona que el clima organizacional: Está constituido por las condiciones, las situación y la dinámica que se genera al interior de una organización que ya sea para bien o para mal inciden en el crecimiento, desempeño y desarrollo de la persona o la institución.

Rubio, E. (1999), especifica que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Mientras que un buen clima, se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento laboral.

Robbins, S. (1999), define el término clima laboral como una cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen en el comportamiento. Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ella y entiende el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Stephen, R. (1999), afirma que el clima laboral es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional, que perciben o experimentan los miembros de la organización que influyen en el comportamiento.

Para que una persona pueda trabajar bien debe sentirse bien consigo mismo y con todo lo que gira alrededor de ello y entiende el ambiente donde se desenvuelve todo el personal.

Forehand y Gilmer (1993), especifican que el clima laboral es el conjunto de características permanentes que describen o distinguen una organización de otra y que determinan el comportamiento de las personas en la misma. Esta referida a como los individuos perciben la situación y el contexto en el que desarrollan su actividad laboral, ya sea a nivel de variables físicas, ambientales, de relaciones o de estructura organizativa.

2.3.2. Etimología Clima laboral:

La palabra clima deriva del latín “Clima” (ambiente) que significa conjunto de condiciones que caracterizan una situación o su consecuencia, o de circunstancias que rodean a una persona. Halpin y Croft, (1963).

La palabra “Laboral” hace referencia al trabajo, por lo tanto, Clima laboral denota: “Conjunto de condiciones que caracterizan a una situación o circunstancias que rodean a la persona en su trabajo” Real Academia de la Lengua Española, (1984).

2.3.3. Factores del clima laboral:

Palma, Sonia (2004), postula la existencia de 5 factores que explican el clima existente en una determinada empresa. Cada uno de estos factores se relaciona con ciertas propiedades de la organización como:

- a. Autorrealización: Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.
- b. Involucramiento laboral: Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- c. Supervisión: Apreciaciones 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.

- d. Comunicación: 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.
- e. Condiciones laborales: Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

2.3.4. Dimensiones del Clima Laboral:

Litwin y Stinger citados por Pelaes, O (2010), postulan la existencia de nueve dimensiones que explican el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- Responsabilidad (empowerment): Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser propio jefe y no tener doble control de su trabajo.

- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el permiso que el castigo.
- **Desafío:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.
- **Cooperación:** Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Estándares:** Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- **Conflictos:** Implica el grado en que los miembros de la organización, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.3.5. Tipos de clima laboral:

Barros citado por Pelaes Oswaldo (2010), explica en su teoría, la existencia de dos grandes tipos de clima organizacional, estos son:

A. Clima tipo autoritario:

➤ **Autoritario-Explotador:** Se caracteriza porque la dirección no posee confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y objetivos las toman los jefes de la organización y se distribuyen según su función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar en una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas. La interacción entre jefes y trabajadores es casi nula o en forma de órdenes e instrucciones específicas.

➤ **Autoritario-Paternalista:** Existe confianza entre la dirección y sus empleados, se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control. En este clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados; sin embargo, da la impresión de que se trabaja en un ambiente estable y estructurado.

B. Clima tipo participativo

➤ **Participativo-Consultivo:** Se caracteriza por la confianza que tienen los superiores en sus trabajadores, quienes toman decisiones específicas, se busca satisfacer necesidades de estima, existe interacción entre ambas partes. La comunicación es de tipo descendente.

➤ **Participativo-en grupo:** Existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección, persigue la integración de todos los niveles, la comunicación fluye de forma ascendente o descendente, vertical u horizontal. El punto de motivación es la participación, se trabaja en función por objetivos en rendimiento, las relaciones de trabajo entre superiores y empleados se basan en la amistad, las responsabilidades compartidas. El funcionamiento de este sistema es el trabajo en equipo, como el mejor medio para alcanzar los objetivos a través de la participación estratégica.

2.3.6. Organización

Son creaciones humanas, son entendidas en la que individuos interactúan y principalmente interdependiente trabajan con una estructura para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, para lograr ventajas competitivas y para hacerlo de una manera eficaz, eficiente, obtener, mantener y mejorar el desempeño global de una organización y sus capacidades para lograr un objetivo común.

2.3.7. Percepción

Es el proceso por el cual las personas seleccionan, categorizan, e interpretan y responden a la información del mundo que los rodea.

2.3.8. Percepción en la organización

El prejuicio obstaculiza la percepción y evita el aprendizaje porque se anticipa a la comprobación de los sentidos; es por ello que es sumamente importante generar en los trabajadores una percepción correcta de su entorno y mejorar constantemente, considerando adecuadas para su desempeño, a su vez generara un aumento en la motivación y productividad de los trabajadores.

2.3.9. Sistema de Detección e Investigación del Clima Laboral:

Bustos Paulina, citada por Pelaes Oswaldo (2010), resalta tres sistemas básicos para la detección del clima laboral:

2.3.9.1. La observación directa:

Es el método menos objetivo de todos, pero muy útil para realizar un pre-diagnóstico de la situación. Se consideran como síntomas de mal clima los actos de insubordinación, la ausencia repetida del puesto de trabajo, etc.

2.3.9.2. Los ratios:

Se trata de analizar una serie histórica de indicadores que tiene como objetivo ponerlos en paralelo cronológicamente para tratar de interpretar el porqué de sus oscilaciones:

- Ausentismo: Fenómeno producido por causas individuales o sociales, en que con o sin justificación objetiva, los trabajadores no asisten al trabajo.

- Rotación: Son los cambios del personal producidas en la empresa. Una excesiva rotación puede considerarse como verdaderos capitales económicos que se pierden.
- Productividad: Los ratios extraídos encargados de relacionar la producción – hora y producción – operario, disminuyen cuando en la empresa hay un mal clima laboral.
- Quejas del cliente: Estas pueden venir motivadas por posibles imperfecciones del producto o servicio, una mala distribución del mismo, mala atención, etc.
- Ausencia en la participación: Se mide por la falta de participación de empleados en actividades organizadas por la empresa, tales como: actos sociales, cursos de formación, etc.

2.3.10. Los métodos sociológicos:

Para Mauricio Miranda (2000), menciona lo siguiente:

La entrevista personal: Generalmente se realiza a los responsables funcionarios de la organización. Esta se realiza en forma individual o colectiva según las capacidades de los entrevistados, dentro de la jornada laboral y fuera de su lugar de trabajo. El mejor tipo de entrevista para recabar este tipo de información es la estructurada, ya que permite analizar las percepciones y guiones personales sobre las diversas situaciones de trabajo.

Análisis de contenido o documental: Son las informaciones, comunicaciones externas e internas de la organización.

Auditoria organizativa: Comprende el análisis, el diagnóstico de la estructura y los procesos organizativos.

Encuestas o escalas de medición: Destinados a los trabajadores, tienen como inconveniente el que las respuestas puedan estar afectadas por condiciones tales como el temor de expresar las opiniones, posibles represalias, etc, por el contrario es un medio que ofrece la posibilidad de que el encuestado responda de una manera directa y exacta. Los tipos de preguntas que responden estos cuestionarios pueden ser abiertas, semiabiertas, dicotómicas o de elección múltiple. Es importante tratar los siguientes temas: el salario, las relaciones con los compañeros, el trabajo propio, la formación. Posibilidades de mejora, los mandos superiores y la alta dirección y la comunicación.

2.3.11. Procesos que Intervienen en el Clima Laboral:

Brunet (1999) todas las audiencias tienen un papel que jugar y, entre éstas, no pueden faltar los agentes externos, cada vez más relevantes en un entorno en el que la información fluye con mayor rapidez y la vinculación profesional está, hoy por hoy, muy relacionada con la oferta media del mercado. Así tenemos dos tipos de agentes:

- a. Agentes Internos: debe establecerse una relación de confianza entre los representantes de la empresa, que tienen la responsabilidad de establecer el marco de actuación de referencia; los agentes sociales, que son portavoces del equilibrio entre las necesidades empleados y los requerimientos del negocio

expresado por la empresa; y los propios empleados, que son usuarios de las políticas y debemos implicarlos en los procesos de gestión.

b. Agentes Externos: debemos conocer con profundidad la influencia de las audiencias prescriptoras, familia, amigos, etc; quienes ejercen una influencia inestimable en el empleado; y el cliente, quien marca el ritmo de la actividad del negocio y ofrece feedback del resultado final de la gestión. Por último, no debemos obviar a las empresas del mercado con igualdad de condiciones, quienes constituyen referencias que hay que conocer y examinar.

2.3.12. Herramientas o Métodos de Diagnóstico del Clima Laboral

Los investigadores utilizan diferentes herramientas para tal propósito, pero es la encuesta la más utilizada. Según Brunet el instrumento de medida privilegiado para la evaluación del clima es el cuestionario escrito. Este instrumento presenta a los cuestionadas preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta que punto están de acuerdo con la descripción mencionada. En general en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o intervalo. Entre los cuestionarios más utilizados están:

a) El cuestionario de Litwin y Stringer:

De acuerdo con George H. Litwin, citado por Kolb, el estudio experimental que dio origen al instrumento, se ideó para poner a prueba ciertas hipótesis acerca de la influencia del estilo de liderazgo y del clima organizacional sobre la motivación y la conducta de los miembros de la organización. El enfoque del instrumento es

importante debido a que reconoce que el comportamiento de los trabajadores no es una consecuencia solamente de los factores organizacionales, sino de las percepciones del trabajador respecto a dichos factores. (Litwin y Stinger), postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa: Estructura, Responsabilidad (empowerment), Recompensa, Desafío, Relaciones, Cooperación, Estándares, Conflictos e Identidad.

b) El Cuestionario de Rensis Likert Dressler

Afirma que para Likert el clima organizacional debe ser visto como una variable interpuesta, entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerenciales. Likert desarrolló una teoría de clima organizacional denominada “Los sistemas de organización” que permite visualizar en términos de causa – efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables. En este modelo se plantea que el comportamiento de un individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. El cuestionario de Rensis Likert se enfoca en identificar las fortalezas y debilidades de la organización desde 8 dimensiones: Proceso de liderazgo, Carácter de las fuerzas motivacionales, Carácter del proceso de comunicación, Grado de espíritu de trabajo que hay presente, Carácter de los procesos de toma de decisiones, Carácter de la fijación de los objetivos a órdenes, Carácter de los procesos de control, Los fines de actuación y el entrenamiento.

c) Método de Pritchard y Karasick

Estos autores desarrollaron un instrumento de medida del clima compuesto por dimensiones independientes, completas, descriptivas y relacionadas con la teoría perceptual del clima organizacional. Las 11 dimensiones tenidas en cuenta son: Autonomía, Conflicto y cooperación, Relaciones sociales, Estructura, Remuneración, Rendimiento, Motivación, Estatus, Flexibilidad, Centralización de la toma de decisiones y Apoyo de los modelos presentados para medir el clima organizacional, se infiere que las dimensiones utilizadas por los distintos instrumentos varían de un autor a otro y en algunos casos se reafirman entendiéndose que existe en dimensiones comunes para la medición del clima organizacional. Por ende, todas estas dimensiones han servido como elementos referenciales para este proyecto y se pretende que las dimensiones a incluir en nuestro instrumento estén acordes a las necesidades de la realidad organizacional y a las características de los miembros que la integran, garanticen que el clima organizacional se delimite de una manera precisa.

2.4. Sistemas de Hipótesis:

Supuesto de Investigación: El presente trabajo de investigación es de carácter descriptivo en consecuencia no corresponde formular hipótesis, a fin de sistematizar la investigación, formulo el presente supuesto de investigación.

Existe una percepción del clima laboral positiva de los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. Región Lima

2.5. Variables:

- Variable Independiente: el Clima Laboral
- Variable Dependiente: La percepción de los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S. A.

VARIABLE	DEFINICION	INDICADORES	INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL	Es el nombre dado al ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Muy Favorable ➤ Favorable ➤ Media ➤ Desfavorable ➤ Muy Desfavorable 	Encuestas Observación
VARIABLE DEPENDIENTE: PERCEPCION DE LOS ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL PERU S.A.	Aquello que el individuo percibe en la organización donde trabaja y la opinión personal que se forma en términos de estructura, autonomía, recompensas, cordialidad, consideración, apertura y apoyo, están relacionados con el ambiente de trabajo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Autorrealización ➤ Involucramiento laboral. ➤ Supervisión. ➤ Comunicación. ➤ Condiciones laborales 	Encuestas Observación

INDICADORES:

Clima Laboral:

- **Autorrealización:** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades del medio laboral a favorecer el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro.

- **Involucramiento laboral:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso con el cumplimiento y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** 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.
- **Comunicación:** 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.
- **Condiciones laborales:** Reconocimiento de que la institución provee de los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas.

III. METODOLOGIA

3.1.1. Tipo y nivel de la investigación.

El tipo y nivel de estudio que se aplico es:

Descriptiva: Por el tipo de pregunta planteada en el problema, es una investigación de tipo descriptivo, porque definiremos el fenómeno de la situación actual.

Transversal: Es una investigación de corte transversal, pues para obtener los datos no es necesario estudiarlas a lo largo del tiempo, sino haciendo un corte temporal en el momento en que se realiza la medición de las variables.

Cuantitativa: Es una investigación cuantitativa pues se obtendrá datos numéricos categorizados en el estudio de las variables.

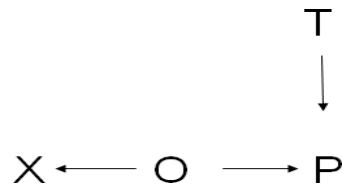
Observacional: Porque solo se describió el fenómeno, sin intervenir o manipular las variables que determinan el proceso, esto debido a que el clima laboral es un

fenómeno complejo, que se da de manera natural en cualquier organización, sin la necesidad de intervenir para que este se desarrolle.

Aplicativa: De acuerdo al modelo de encuesta utilizado es aplicativo, porque puede ser usado por otras empresas.

3.2. Diseño de la investigación.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo:



Donde:

(X) : Realidad

(O) : Observación

(P) : Propuesta

(T) : Modelo Teórico

3.3. Población y Muestra.

3.3.1. Población

La población está compuesta por 231 asesores de servicio en la Región Lima de Nextel del Perú S.A

3.3.2.Muestra

$$n = \frac{Z^2 p q N}{Ne^2 + z^2 p q}$$

Donde:

Z = 95% de confianza = 1.96

N = Población

p = Variable positiva = 50% = 0.5

q = Variable negativa = 50% = 0.5

e = Margen de Error o precisión = 0.05

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2(0.5)(0.5)(231)}{231(0.05^2) + 1.96^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.25)(231)}{231(0.0025) + 3.8416 (0.25)}$$

$$n = \frac{221.8524}{0.5775 + 0.9604}$$

$$n = 221.8524 / 1.5379$$

$$n = 144$$

Considerando el tamaño de la muestra muy grande se utilizará el factor de corrección:

$$n = \frac{n}{1 + n - 1/N}$$

$$n = \frac{144}{1 + 144 - 1/231}$$

$$n = \frac{144}{1 + 143/231}$$

$$n = \frac{144}{1 + 0.61905}$$

$$n = 144 / 1.61905$$

$$n = 88.94$$

Entonces el tamaño de la muestra será de 89 asesores entrevistados.

3.4. Las técnicas e instrumentos y matriz de evaluación.

3.4.1. Técnicas

Las técnicas a utilizar son:

- Recolección de datos a través de la encuesta aplicada
- La Observación
- Entrevista

3.4.2. Instrumentos

Los principales instrumentos que se aplicaron para el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

Fichas bibliográficas.

Inventario de Clima Laboral: Escala creado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo (2004). Conformado por 5 factores tales como Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales (descritos en la parte de indicadores); las cuales están constituidas de 10 items cada uno; haciendo un total de 50 preguntas. Las que se puntúan de 1 a 5 haciendo un total de 50 puntos por cada factor y de 250 puntos de manera general. Del puntaje total o por factores obtenido se pasa a ubicarlos en la tabla de categorías diagnósticas.

FICHA TÉCNICA

Datos generales:

Nombre del instrumento: Clima laboral

Autora: Sonia Palma Carrillo

Administración: Individual o colectiva

Procedencia: Lima – Perú

Duración: 15 a 30 minutos

Aplicación: Trabajadores con dependencia laboral.

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones laborales.

Descripción:

La Escala CL-SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo como parte de sus actividades de profesora en la facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma (Lima Perú 2004). Se trata de un instrumento diseñado con la Técnica de Likert comprendiendo en su versión final un total de 50 items, que exploran la variable Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea asignada.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

FACTORES	ITEMS
Autorrealización	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.
Involucramiento Laboral	11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20.
Supervisión	21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.
Comunicación	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 39, 40.
Condiciones Laborales	41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50.

Fuente Propia

La aplicación del instrumento puede ser manual o computarizada; para la calificación sin embargo debe necesariamente digitarse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general de Clima Laboral. Que de acuerdo a las

normas técnicas establecidas se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas; se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Calificación de la escala CL-SPC

La escala CL-SPC, consta de 50 ítems, cada ítem de la escala presenta 5 alternativas de respuesta, cuyas puntuaciones oscilan entre 1 a 5 puntos: Ninguno o nunca (1 punto), Poco (2 puntos), Regular o Algo (3 puntos), Mucho (4 puntos), Todo o Siempre (5 puntos). Por otro lado la escala permite obtener una puntuación general y por factores; el puntaje general resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en los 50 ítems, cuyo puntaje oscila entre 50 y 250 puntos. Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas, se toman como criterio que “a mayor puntuación es más favorable la percepción del ambiente de trabajo” y “a menor puntuación es la interpretación contraria”. También se puede obtener un puntaje por cada factor que resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en los 10 ítems que corresponden a cada factor, cuyos puntajes oscilan entre 10 y 50 puntos. Los puntajes altos significan que este factor favorece a su ambiente laboral y los puntajes bajos significan lo contrario. También se ofrecen normas percentiles que permite una comparación de la variable de estudio con relación a la muestra de tipificación. Además se permite visualizar el perfil que corresponde a los resultados.

Validez y confiabilidad: Determinada la Escala de 50 items, para su versión final del instrumento. Se determinan correlaciones Positivas y Significativas (0.5) entre los cinco factores de clima laboral, confirmando la validez del instrumento.

TABLA DE CATEGORÍAS DIAGNÓSTICAS

Variables y su Operacionalidad

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	ESCALAS DE MEDICIÓN	INSTRUMENTOS UTILIZADOS
Variable Dependiente. Clima Laboral	Psicológica	Muy Favorable Favorable Media Desfavorable Muy Desfavorable	210 – 250 170 – 209 130 – 169 90 – 129 50 – 89	Ordinal	Escala de Opiniones CL – SPC.
Variable Independiente. 1. Autorrealización. 2. Involucramiento Laboral. 3. Supervisión. 4. Comunicación. 5. Condiciones Laborales.	Psicológica	Muy Favorable Favorable Media Desfavorable Muy Desfavorable	1 - 10. 11 – 20. 21 – 30. 31 - 40. 41 - 50.	Ordinal	Escala de Opiniones CL – SPC.

Forma de tratamiento de los datos

Los datos recogidos serán presentados en tablas y gráficos respectivamente para generar la descripción pertinente de los mismos

Forma de análisis de la información

La información obtenida en el acápite anterior será base para contrastar las Hipótesis planteadas. El resultado de la constatación permitirá la elaboración de la discusión de los resultados. La misma que servirá para extraer las conclusiones del trabajo de investigación y plantear alternativas de solución al problema. Esto se analizará teniendo en cuenta la Estadística Descriptiva y Diferencial. Descriptiva para obtener los promedios, frecuencias entre otros y Referencial para determinar la relación entre las variables utilizadas.

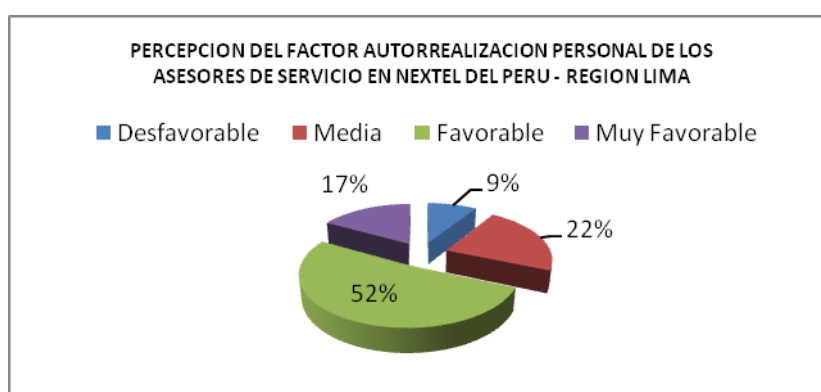
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

CUADRO N°01

PERCEPCION SOBRE EL FACTOR AUTOREALIZACION PERSONAL
DE LOS ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL
PERU S.A. - REGION LIMA

AUTOREALIZACION PERSONAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	8	9
	Media	20	22
	Favorable	46	52
	Muy Favorable	15	17
	TOTAL	89	100



FUENTE: PROPIA

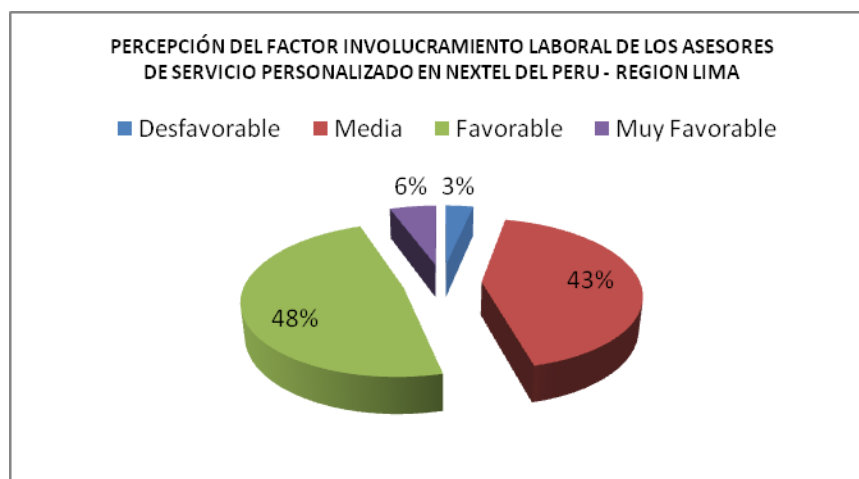
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 52% de los encuestados opinan que es favorable el factor de autorrealización y solo el 9% que no se siente a gusto con el desarrollo personal y profesional en Nextel del Perú S.A.

CUADRO N° 02

PERCEPCION SOBRE EL FACTOR INVOLUCRAMIENTO LABORAL DE LOS
 ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL PERU S.A. -
 REGION LIMA

INVOLUCRAMIENTO LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	3	3
	Media	38	43
	Favorable	43	48
	Muy Favorable	5	6
	TOTAL	89	100



FUENTE PROPIA

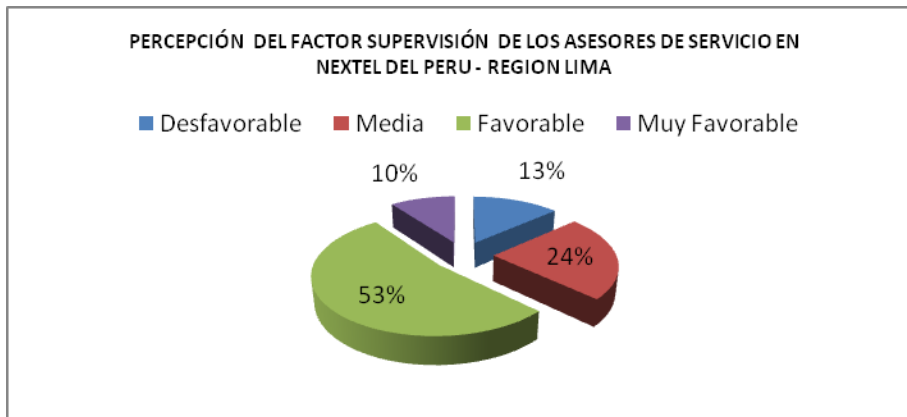
INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a los resultados obtenidos el 48% de asesores encuestados se sienten identificados con los valores organizacionales y se sienten comprometidos con el desarrollo de la organización, sin embargo existe un 3% que no se siente comprometido con el desarrollo de la organización.

CUADRO N° 03

PERCEPCIÓN SOBRE EL FACTOR SUPERVISIÓN DE LOS ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL PERU S.A. - REGION LIMA

SUPERVISIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	12	13
	Media	21	24
	Favorable	47	53
	Muy Favorable	9	10
	TOTAL	89	100



FUENTE PROPIA

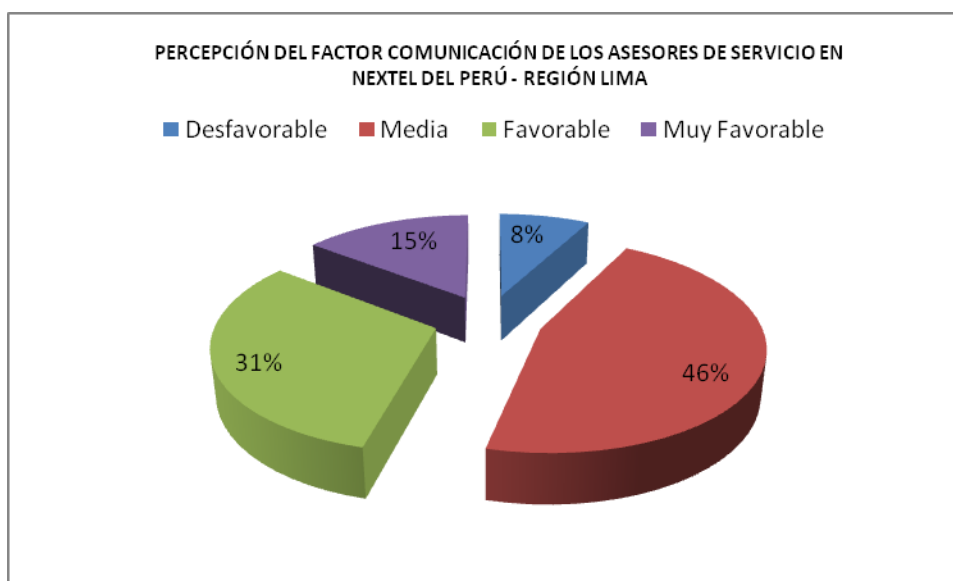
INTERPRETACIÓN:

El 53% de los encuestados considera favorable la supervisión que existe en la empresa, sin embargo existe un 13% que no comparte la forma como se transmiten las órdenes de los superiores dentro de la organización en relación al apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño diario de los asesores de servicio en Nextel del Perú – Región Lima.

CUADRO N° 04

PERCEPCIÓN SOBRE EL FACTOR COMUNICACIÓN DE LOS ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL PERU S.A. - REGION LIMA

COMUNICACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	7	8
	Media	41	46
	Favorable	28	31
	Muy Favorable	13	15
	TOTAL	89	100



FUENTE PROPIA

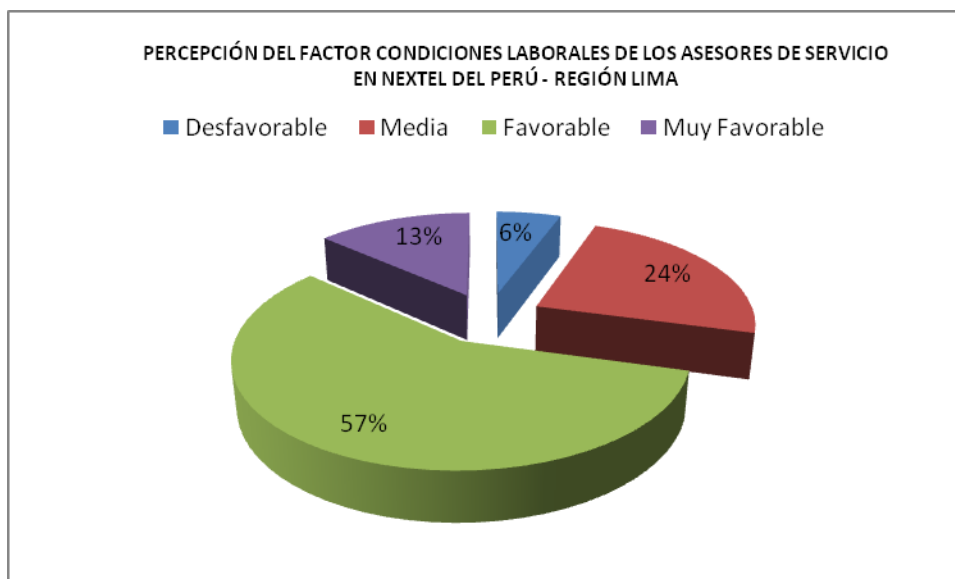
INTERPRETACIÓN:

El 46% de los encuestados no se encuentran ni acuerdo ni en desacuerdo con respecto a la comunicación que existe en la empresa y el 15% opina que es muy favorable el nivel de comunicación.

CUADRO N° 5

PERCEPCIÓN SOBRE EL FACTOR CONDICIONES LABORALES DE LOS
ASESORES DE SERVICIO PERSONALIZADO EN NEXTEL DEL PERU S.A. -
REGION LIMA

CONDICIONES LABORALES			
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Desfavorable	5	6
	Media	21	24
	Favorable	51	57
	Muy Favorable	12	13
	TOTAL	89	100



FUENTE PROPIA

INTERPRETACION:

El 57% de los encuestados tiene una percepción favorable y un 6% de percepción desfavorable con respecto a las condiciones laborales, para el cumplimiento de las tareas encomendadas ya sean materiales, economicas o psicosociales.

4.2. Analisis de Resultados

El objetivo del presente trabajo fue identificar la percepción del clima laboral en los asesores de servicio en Nextel del Perú – Región Lima.

En este sentido, los resultados reportaron una buena percepción en los factores de: **autorrealización**, el 52% de los encuestados percibe este factor como favorable; expresando con ello que los trabajadores perciben oportunidad en la línea de ascenso y el 9% de ellos no percibe esta línea de ascenso, con respecto al factor de **involucramiento laboral**, el 48% del personal encuestado se siente identificado con los valores organizacionales y comprometidos con el desarrollo de la organización, un 43% no está en acuerdo ni en desacuerdo con el involucramiento laboral los que requieren atención inmediata a corto plazo, en el factor **supervisión**, el 53% del personal encuestado perciben la funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral y condiciones laborales.

En cuanto al factor de **comunicación**, el 46% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación que existe dentro de la empresa lo que indica que no se percibe fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización por parte de los asesores de servicio en Nextel del Perú S.A. – Región Lima.

Y con respecto al factor de **Condiciones Laborales**, el 57% de los encuestados manifiestan su conformidad con las condiciones laborales que existen en la empresa; lo que indica que la organización provee el reconocimiento necesario a sus trabajadores por el cumplimiento de las tareas encomendadas.

V. CONCLUSIONES:

- 1.El clima laboral es un tema de gran importancia en las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para sí alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa, son un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto, es decir, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que inciden directamente en el desempeño de la organización.
- 2.En relación a la **Autorrealización**, manifestada por el grupo estudiado el 52% de los asesores de servicio personalizado de Nextel del Perú S.A. – Región Lima, lo perciben como Favorable lo cual es un porcentaje alto; expresando con ello que los trabajadores perciben oportunidad en la línea de ascenso.
- 3.En cuanto al nivel de **Involucramiento Laboral**, es importante señalar que los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. – Región Lima, EN 48% se sienten identificados con los valores organizacionales y comprometidos con el desarrollo de la organización, mientras que un 43% no se encuentra ni en acuerdo ni desacuerdo, por lo que se debería programar talleres de sensibilización orientados a la misión, visión y los objetivos de la organización.

4. En cuanto al nivel de *Supervisión*, los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. – Región Lima, perciben la funcionalidad y significación de los superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral.
5. En cuanto al nivel de *Comunicación*, los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. – Región Lima, en su mayoría no se encuentran en acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación existente en la empresa, lo que indica que no se percibe información relativa al funcionamiento interno de la organización y a la atención al cliente externo, por lo que se debería programar acciones destinadas a una eficaz integración de los recursos humanos de la organización, propiciando una cultura de calidad, adaptación continua a los cambios culturales y tecnológicos y al desarrollo del trabajo en equipo con un alto nivel de compromiso con los fines y objetivos de la organización; lo cual beneficiará al clima laboral de la misma.
6. En cuanto al nivel de *Condición Laboral*, los asesores de servicio personalizado en Nextel del Perú S.A. – Región Lima en su mayoría consideran que las condiciones laborales son favorables, lo que indica que la organización provee el reconocimiento necesario a sus trabajadores por el cumplimiento de las tareas encomendadas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Ackerman, M y French F. (2004). *Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una unidad de negocios de una empresa del sector entretenimiento.*
2. Barroso, P. (1999) “*Dimensiones del Clima Organizacional en el Instituto Nacional de Canalizaciones – Departamento de Recursos Humanos.*”
3. BRUNET, L. (2002). *El Clima Trabajo en las Organizaciones.* México: Trillas.
4. Caballero, M. (2002). *Investigación: Medición del Clima Organizacional en un Instituto de Educación Superior de Lima en el año 2000.* Perú: Lima.
5. CABALLERO, A. (2003). *Metodología de la Investigación Científica.* Perú. UDEGRAF. S.A.
6. CHIAVENATO, I. (1999). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* Colombia: Mc. Graw Hill.
7. CHIAVENATO, I. (2002). *Gestión del Talento Humano.* Colombia: Mc. Graw Hill.
8. DAVIS, K. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo.* México: Mc. Graw Hill.
9. FINCOWSKY, E. (1998). *Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura.* México: Mc Graw-Hill.
10. Flores García – Rada, J. (2000) *El Comportamiento Humano en las Organizaciones,* Lima – Perú, Editorial Universidad del Pacífico.
11. GOMEZ, L. (2001). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos.* Madrid. Pearson Educación S.A.
12. Mendoza Fung, M. (2000). *Fundamentos de la comunicación organizacional.* 2da Edición, editora Mc. Graw Hill, México.

13. PALMA, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala e Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Perú. Revista Teoría e Investigación en Psicología URP.
14. PALMA, S. (2000). *Motivación y Clima Laboral en Personas de Entidades Universitarias*. Perú. Revista de Investigación en Psicología. Instituto de Investigaciones Psicológicas. Facultad de Psicología. USM.
15. Palma, S. (2004) “*Escala de Clima Laboral CL – SPC*”, Lima – Perú, 1ra Edición
16. Palma, S. (2003) “*Trabajo y Salud Laboral*”, Lima Facultad de Psicología U.R.P., Rev. Pirámide, Año #1,(23)
17. Pelaes León, O. (2010), Tesis titulada: “*Relación entre el clima organización y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*”. Lima, Perú, pág. 54.
18. SÁNCHEZ, Felipe. (1998) Percepción del Clima social organizacional en un grupo de trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. Perú. Revista Peruana de Psicología.
19. SEGURA, S. (1988). *Diseño y Administración del Sistema Salarial*. Perú: Técnico Científico S.A.
20. <http://www.gestiopolis1.com/recursos7/Docs/ger/el-sistema-organizacional.htm>
21. Rubio Navarro, E. (2000). *Reglas de oro de un buen Clima Laboral, en el “Mundo”, Semanario de Economía Familia, Consumo y Empleo, sección “Su dinero”*. Disponible en:

<http://www.elmundo.es/sudinero/noticias/noti12.htm> (Consultado en marzo 2013).

22. <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/introduccion-al-clima-organizacional.htm> (visitado marzo 2013).

23. <http://gestiopolis.com/organizacion-talento/introduccion-al-clima-organizacional.htm> (visitado marzo 2013)

24. <http://www.climalaboral.com.es/informacion/> (visitado marzo 2013)

Anexos

Anexo 1

Cronograma de Ejecución

Inicio: 02 de Marzo del 2013

Termino: 04 de Mayo del 2013

Horas semanales dedicadas al Proyecto: 10 horas

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Elaboración del Proyecto de Tesis.	x								
Recopilación de datos, materiales y métodos.		X							
Ejecución y Presentación del Proyecto de Tesis			x	x					
Aprobación del Proyecto de Tesis					x				
Preparación del Informe Final de la Tesis e Impresión					x	x	x		
Presentación, evaluación y sustentación de la Tesis.								x	x

Anexo 2

Presupuesto

Partida Especifica	Nombre del Recurso - Detalle	Cantidad	Precio Unitario	Precio Total
23	Bienes y Servicios			
2301	Compra de Bienes			
2301050102	Papel Bond Atlas 80 gr. A4	2 mill	25.00	50.00
2301050102	Lapiceros Faber Castell – 031	2 unid	1.00	2.00
2301050102	Corrector Líquido Liquid-Paper	1 unid	2.00	2.00
2301050102	Resaltador Faber Castell	2 unid	2.00	4.00
2301050102	Files Plásticos Vinifan	5 unid	2.00	10.00
2301050102	Perforador Fansa 2005	1 unid	3.00	3.00
2301050102	Grapas Radid 26/6	1 caja	5.00	5.00
2301050102	Grapador Sax 149	1 unid	7.00	7.00
2301050102	Reglas Artesco (30 cm)	1 unid	1.00	1.00
2301050102	Lápiz Técnico 2B	2 unid	0.50	1.00
2301050102	Tajador Artesco	1 unid	0.50	0.50
2301050102	Archivador	1 unid	3.00	3.00
2301050102	Borrador Faber Castell	2 unid	0.50	1.00
2301050102	Cartucho de impresora	2 unid	15.00	30.00
	Sub total Bienes de Consumo			99.50
2302	Contratación de Servicios			
2302010299	Servicio de Movilidad	18 veces	2.00	36.00
2302020404	Servicio de Fotocopia	30 unid	0.10	3.00
2302020404	Servicio de Impresiones	250 unid	0.20	50.00
2302020203	Servicio de Internet	15 veces	1.00	15.00
2302020404	Servicio de Empaste	5 unid	12.00	60.00
2302070202	Servicio de Asesoría			1,500.00
	Sub total Servicios			1,664.00
	TOTAL GASTOS			1,763.50

Financiamiento: Recursos Propios

Anexo 3

ENCUESTA:

CLIMA LABORAL

DATOS PERSONALES.

Edad: _____ Sexo:



Fecha: ----- Empresa :

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca : 1

Poco : 2

Regular o algo : 3

Mucho : 4

Todo o siempre : 5

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización.					
2	Me tratan como un miembro valioso de esta Organización.					
3	El modo en que se administra el desempeño laboral me permite identificar mis fortalezas y oportunidades de mejora.					
4	Esta Organización me motiva a dar lo mejor de mí en el trabajo cada día.					
5	Se valora los altos niveles de desempeño.					
6	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
7	Esta organización cumple sus promesas que hace a sus empleados.					
8	En términos generales, los planes de beneficios de la empresa satisfacen mis necesidades (y las de mi familia).					
9	Recibo un reconocimiento adecuado por mis contribuciones y logros (aparte de mi remuneración, incentivos y/o beneficios).					
10	El balance de tiempo entre mi trabajo y mis compromisos personales es adecuado.					
11	Me siento comprometido con el éxito de la Organización.					
12	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
13	Existe una buena administración de los recursos.					
14	Esta organización me motiva a dar lo mejor de mí en el trabajo cada día.					
15	Esta organización me motiva a contribuir más de lo que normalmente se requiere para realizar mi trabajo.					
16	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
17	Mi relación con mis clientes es gratificante.					
18	No dudaría en recomendar esta organización a un amigo que este buscando empleo.					
19	Entiendo que se requiere para avanzar en esta Organización.					
20	Pienso que esta organización actúa de un modo responsable dentro de la comunidad.					
21	Mi Superior directo establece metas claras y cuantificables para nuestro equipo.					
22	Mi Superior directo está más interesado en el éxito de nuestro equipo que en el suyo propio.					
23	Mi Superior directo incorpora frecuentemente mis ideas en nuestro trabajo.					
24	No tendría problemas para expresar a mi Superior directo inquietudes o problemas que pudiera tener referidos al ambiente laboral.					
25	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o Siempre
26	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
29	El equipo de Dirección de esta organización proporciona una dirección clara para el futuro.					
30	Estoy seguro que tomaran medidas como resultado de esta encuesta.					
31	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí y respetan mis opiniones y sentimientos.					
33	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
34	Nuestros procesos y procedimientos están claramente definidos para realizar nuestro trabajo.					
35	El modo en que se gestiona el desempeño laboral me brinda retroalimentación específica referente a los cambios necesarios que debo realizar para mi desarrollo.					
36	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
38	En términos generales, la comunicación en esta organización es eficaz.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Existen suficientes canales de comunicación.					
41	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
42	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización.					
43	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
44	Esta organización está considerada como uno de los mejores lugares para trabajar para alguien con formación y experiencia en mi profesión.					
45	La Organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
46	Si la organización obtiene buenos resultados, yo compartiré de un modo apropiado su éxito económico.					
47	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
48	El entorno laboral físico es adecuado para el tipo de trabajo que realizo.					
49	Esta organización ofrece excelentes oportunidades de desarrollo para los empleados que tienen un alto desempeño.					
50	La organización trata de forma justa a sus empleados.					

GRACIAS POR SU COLABORACION