

Universidad de Huánuco
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO

TESIS

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C.
AGENCIA HUÁNUCO 2019.

Para optar el título Profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

Bach. FIGUEROA NIETO, Fiorella Menqueli

ASESOR

Mg. LINARES BERAÚN, William Giovanni

HUÁNUCO - PERÚ
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 9:00 horas del día 26 del mes de noviembre del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. Simeón Soto Espejo	(Presidente)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Secretario)
Econ. Vladimir Santiago Espinoza	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1824-2019-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ S.A.C. AGENCIA HUÁNUCO 2019", presentada por el (la) Bachiller FIGUEROA NIETO, Fiorella Menqueli; para optar el título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (quince) y cualitativo de bueno (Art.45 y 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 10:00 horas del día 26 del mes de noviembre del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. Simeón Soto Espejo
PRESIDENTE


Mtra. Diana Huerto Orizano
SECRETARIO


Econ. Vladimir Santiago Espinoza
VOCAL

DEDICATORIA

“A mi hijo por ser motivación constante en mi formación profesional”

AGRADECIMIENTO

“A los trabajadores de la empresa Viettel de Huánuco, por haber contribuido con sus respuestas a la investigación”

“A los ejecutivos de la empresa Viettel Huánuco, por habernos facilitado sus ambientes para poder concluir con la investigación”

“A mi docente asesor, por su asistencia, y apoyo constante al desarrollo del trabajo de investigación”

“A mi familia, por su constante apoyo”

La tesista.

Índice

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV.
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema	9
1.2. Formulación del Problema	11
1.3. Objetivo General	11
1.4. Objetivos Específicos.....	12
1.5. Justificación de la Investigación	12
1.6. Limitaciones de la Investigación.....	13
1.7. Viabilidad de la Investigación	13

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.....	14
2.2. Bases Teóricas	21
2.3. Definiciones Conceptuales.....	39
2.4. Sistema de Hipótesis	40
2.5. Sistema de Variables	41
2.5.1. Variable Independiente.....	41
2.5.2. Variable Dependiente	41
2.6. Operacionalización de Variables	42

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación	43
3.1.1. Enfoque.....	43
3.1.2. Alcance o Nivel.....	43
3.1.3. Diseño	44

3.2. Población y Muestra.....	44
3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	45
3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información	45

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de Datos	46
4.2. Contratación de Hipótesis	67

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Contratación de los resultados.....	72
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	77
ANEXOS.....	78

RESUMEN

La tesis denominada **“El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C agencia Huánuco 2019”**

fue desarrollada en el periodo previsto por la investigación. Para cual se tomó en cuenta un diseño apropiado para obtener información, y establecer las correlaciones correspondientes. La variable dependiente clima organizacional fue dimensionado en autonomía, grado de estructura, tipo de recompensas, en el caso de la satisfacción laboral en motivación y relaciones entre los trabajadores. En la primera etapa, se ha logrado aplicar los instrumentos a los trabajadores para luego ser procesada y discutida con las evidencias teóricas y de investigaciones publicadas por instituciones educativas nacionales, internacionales, y locales.

Los resultados que se han obtenido han demostrado el cumplimiento del objetivo y propósito establecido para la investigación. Respecto al objetivo general de establecer la relación entre las variables de estudio, con las evidencias descriptivas la tesis ha demostrado la relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, 0.627 en el estadígrafo estimado, en suma, como plantea la conclusión, se identifica buen clima organizacional y satisfacción en la empresa Viettel agencia Huánuco el 2019. De igual forma, cuando correspondió establecer la relación entre la primer dimensión autonomía individual y satisfacción, la tesis demostró el nivel de relación que hay entre ambas variables 0.582, sostenidos en la información de las tablas N°04 y 14. En cuanto a la relación entre el grado de estructura y la satisfacción también hay relación directa entre las variables 0.437 sostenida en la data de las tablas 7 y 19, finalmente los tipos de recompensas también tienen relación directa con la satisfacción laboral en la empresa Viettel, agencia Huánuco 0.769.

De esta forma la tesis ha demostrado la correspondencia que hay entre las investigaciones, la teoría y las conclusiones a los que se han arribado, pudiendo recomendar a la empresa tener un trabajo que permita consolidar el clima organizacional, con la satisfacción laboral de los trabajadores dentro su entorno. El clima organizacional y la satisfacción laboral en Viettel no fueron ajenas a los resultados obtenidos en otros contextos.

ABSTRACT

The thesis called “Organizational Climate and Labor Satisfaction in the company Viettel Perú S.A.C agency Huánuco 2019” was developed in the period foreseen by the investigation. For which an appropriate design was taken into account to obtain information, and establish the corresponding correlations. The organizational climate dependent variable was dimensioned in autonomy, degree of structure, type of rewards, in the case of job satisfaction in motivation and relationships among workers. In the first stage, it has been possible to apply the instruments to the workers and then be processed and discussed with the theoretical and research evidences published by national, international, and local educational institutions.

The results that have been obtained have demonstrated compliance with the objective and purpose established for the investigation. Regarding the general objective of establishing the relationship between the study variables, with the descriptive evidence the thesis has demonstrated the direct relationship between the organizational climate and job satisfaction, 0.627 in the estimated statistic, in short, as the conclusion states, it is identified Good organizational climate and satisfaction in the company Viettel Huánuco agency in 2019. Similarly, when it was necessary to establish the relationship between the first dimension of individual autonomy and satisfaction, the thesis demonstrated the level of relationship between both variables 0.582, sustained in the information of tables No. 04 and 14. Regarding the relationship between the degree of structure and satisfaction there is also a direct relationship between the variables 0.437 held in the data of tables 7 and 19, finally the types of rewards also have a direct relationship with job satisfaction at Viettel, Huánuco agency 0.769.

In this way the thesis has demonstrated the correspondence between the research, the theory and the conclusions to which they have arrived, being able to recommend to the company to have a job that allows to consolidate the organizational climate, with the labor satisfaction of the workers within its environment. The organizational climate and job satisfaction in Viettel were not alien to the results obtained in other contexts.

INTRODUCCIÓN

Viettel PERU S.A.C es una empresa de telefonía móvil, instalada en la ciudad de Huánuco, cuenta con 20 trabajadores, dirigidos por un ejecutivo extranjero, cuyo lenguaje no es fluido. Se ha dimensionado dos variables para el estudio, la primera el clima organizacional, y segundo la satisfacción laboral, el propósito del estudio es establecer la relación que hay entre ambas variables. Para ello se ha establecido una metodología apropiada descriptiva correlacional, que permita obtener información para poder establecer las inferencias cualitativas y cuantitativas de la investigación.

La investigación se justifica en el sentido que el estudio de las variables propuestas, servirán como insumo para la toma de decisiones en la empresa, a la ciencia respecto al conocimiento conceptual que hay en torno al clima organizacional y la satisfacción laboral. A pesar de las limitaciones expuestas en el proyecto, estas fueran superadas gracias al rol del investigador, y permitió obtener la data en el tiempo previsto por el cronograma. De igual forma, la tesis plasma antecedentes internacionales, nacionales y locales, para poder fundamentar las evidencias obtenidas en cuanto a la relación en ambas variables; de igual forma el sustento teórico ha tomado en cuenta la opinión de expertos de la ciencia administrativa quienes han escrito acerca del clima organizacional como de la satisfacción.

Los resultados han sido presentados en cuadros y gráficos debidamente ordenados según las dimensiones de cada variable, donde se establece la cuantificación de las respuestas de cada trabajador con porcentajes. Para poder validar la Hipótesis se ha usado el estadígrafo de Pearson, técnica que permite establecer el nivel de significancia en la relación que buscamos obtener. Respecto a la discusión de resultados, se desarrolló tomando en cuenta los antecedentes, el marco teórico, y los resultados obtenidos, todo ello nos ha permitido inferir en conclusiones y recomendaciones de carácter académicos, que pueden ser de mucha utilidad para la empresa, la facultad. Es pues así que la tesis se constituye en una excelente herramienta de trabajo de consulta, por la rigurosidad en su formulación, así como, por los propósitos que viene persiguiendo.

La tesista.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

A diferencia de la cultura organizacional, el clima organizacional se constituye en eventos coyunturales que deben ser administrados con profesionalismo por las empresas así lo sostiene Robbins, S. (2004), en el sentido que su impacto en la conducta individual puede afectar a los negocios, disminuyendo su rendimiento. Las empresas en el mundo han comprendido estos riesgos, por ello en su departamento han contratado personal profesional de la psicología o especialistas en aspectos conductuales para que identifiquen los factores que pueden afectar el clima, y prevenir eventualidades productivas.

Este contexto, ha obligado a empresarios, investigadores entender la influencia de climas desfavorables en la empresa, es por ello que nuestro país no es ajeno a esta realidad, puesto que universidades importantes como ESAN, USIL vienen ofreciendo programas de especialidad en cultura organizacional con énfasis en los climas que se generen productos de las relaciones, estructura y sistema de recompensas. Los estudios sitian a asociaciones deportivas como las vulnerables a los climas organizacionales desfavorables estos generados sobre todo por las relaciones, tal como se dio en equipos de futbol como el de Alianza Lima, o el Clima que viene afectando a la producción en materia de construcción de la brasilera acusada de corrupción, trabajadores se encuentran en sospecha, lo que

disminuye el nivel de productividad individual en cada uno de ellos, por ende el clima debe ser atendido en su real dimensión.

Viettel PERÚ S.A.C. es una empresa de Vietnam, fundada por SIGELCO el 1 de junio de 1989, dedicada a la oferta de servicios de telefonía en todas sus características ingresa al departamento de Huánuco, con tarifas del servicio móvil con precios bajos en el mercado. Actualmente instalada en el Jirón Dos de Mayo 1391 de esta ciudad cuenta con 20 trabajadores dirigidos por un gerente representante de la empresa de Vietnam, cuyo lenguaje castellano no es fluido. Viettel es una empresa que realiza constantes cambios en los cargos de jefaturas. En dialogo con algunos trabajadores han manifestado que en diferentes periodos de jefaturas se ha dado algunos inconvenientes que afectan su opinión respecto al trabajo. En primer lugar, su autonomía individual está limitada a las decisiones del gerente, una estructura funcional verticalista, y un sistema de recompensas poco atractiva frente a las exigencias de la empresa. La relación que tiene los representantes de las empresas con los trabajadores es hermética en algunos casos, en el sentido de que no es fluida en torno a las iniciativas que estos tengan. Se ha podido verificar en dialogo con algunos trabajadores que estos problemas son constantes, y muchas veces no son percibidos por los mismos gerentes, por lo que sostienen que es una preocupación que debe ser estudiada para encontrar las reales razones del por qué estas relaciones afectan de alguna manera el clima organizacional, problema que requiere ser estudiado para

comprender el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en cuanto a sus principales motivaciones y el tipo de relación que llevan.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?

1.2.2. Problemas Especificos

¿Cómo se relaciona la autonomía individual con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?

¿Cómo se relaciona el grado de estructura con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?

¿Cómo se relaciona el tipo de recompensa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?

1.3. Objetivo General

Describir cómo se relaciona el clima organizacional con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

1.4. Objetivos Específicos

Describir cómo se relaciona la autonomía individual con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

Describir cómo se relaciona el grado de estructura con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

Describir cómo se relaciona el tipo de recompensa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

1.5. Justificación de la Investigación

- **Práctica**, la tesis consideró el estudio de variables en torno al desempeño de una empresa transnacional en nuestra ciudad, los conocimientos que genera enriquecerán la comprensión de las variables.
- **Teórica**, las variables escogidas contaron con las teorías necesarias para su estudio, a partir de ello la contrastación y/o discusión con nuestros resultados sumaran a la comprensión teórica de las variables.
- **Metodológica**, La tesis empleó los métodos de la investigación científica, cuyo diseño permite la información necesaria para lograr los objetivos propuestos.

- **Relevancia**, los conocimientos generados por la tesis van servir como base para que la universidad pueda hacer investigaciones profundas, y sugerir políticas a la empresa.

1.6. Limitaciones de la Investigación

La accesibilidad inmediata a los trabajadores, puede impedir cumplir con lo propuesto en el cronograma de actividades. Esto fue superado con el interés del investigador por concluir con el trabajo

1.7. Viabilidad de la Investigación

La tesis es viable porque cuenta con:

- Recursos financieros para la inversión en la logística necesaria
- Tiempo del investigador para cumplir con las tareas propuestas
- Antecedentes del estudio para poder discutir los resultados
- Textos que hablan acerca de las variables propuestas

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

I) Internacionales

Sierra, M. (2014) en su tesis titulada "***El Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Coban A.V.***" presentada a la Facultad de Humanidades de la Universidad Rafael Landivar, de Guatemala, el año 2014 concluye lo siguiente:

- Se estableció que el clima laboral del área administrativa del Hospital Regional de Cobán se encuentra favorable, por la incidencia de factores positivos encontrados. Sin embargo, se encontró todavía un tanto deficiente los factores de orientación a la calidad y la remuneración.
- Se estableció que los aspectos que influyen de forma positiva en la comunicación son las sugerencias, así como la libertad para hablar con el jefe.
- Las relaciones interpersonales entre compañeros de la misma unidad son agradables, existe armonía y apoyo entre ellos. Sin embargo, al relacionarse con otras áreas de trabajo es lo contrario.
- Los colaboradores están conscientes del aporte que brindan a la institución, así mismo una parte coincide que existe falta de oportunidad en el desarrollo personal y profesional.
- Se determinó que los colaboradores se sienten integrados e identificados con la institución, lo cual es importante.

- Se estableció que la estabilidad laboral es significativa ya que los colaboradores sienten seguridad de contar con un trabajo.
- Los colaboradores no se sienten bien remunerados, en consonancia con los sueldos que perciben.

Rodriguez, H. (2015) en su tesis titulada ***Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social*** a la Universidad de las Fuerzas Armadas de Sangolquí, Ecuador el 2015, concluye:

- El impacto de las políticas gubernamentales de los últimos años, y los cambios en la normativa legal en materia de recursos humanos y remuneraciones ha sido mínimo en el clima laboral y significativo en la cultura organizacional del ministerio, dado que una secretaria técnica denominada del frente social, la cual no tenía personal con nombramiento, paso a constituirse en el Ministerio de coordinación de desarrollo social; pues no existía una estructura fuerte.
- El clima laboral en el ministerio, es percibido de forma positiva por sus miembros, sin embargo, hay aspectos que fortalecer como son: la implementación de la gestión organizacional, por procesos, que sin contravenir las normas, agilice la gestión organizacional a todo nivel, y el diseño e implementación de una plan de beneficios y recompensas que retribuyan la excelencia en el desempeño de las actividades de las y los servidores, las cuales pueden relacionare con oportunidades de desarrollo profesional.

II) Nacionales

Bobadilla, C. (2017) en su tesis titulada ***Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*** presentada a la Universidad del Centro del Perú, el 2017, concluye lo siguiente:

- Se comprobó que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo. Esta relación se determinó con la prueba estadística de Chi cuadrada, a través de la prueba de hipótesis. La prueba confirma la existencia de la relación entre las variables, porque los datos expresan una Chi calculada (0,8199) mayor que la Chi teórica (0,711), con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $gl = 4$, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Además, se precisó la relación existente las variables mediante el estadígrafo coeficiente de contingencia. Esta prueba expresa un resultado de 0,088; lo que atribuye que existe una relación positiva débil entre el clima organizacional y desempeño laboral en los institutos superiores de tecnológicos de Huancayo.
- Los Institutos Superiores Tecnológicos investigados se encuentran ubicados en dos niveles del clima organizacional, de tres posibles alternativas, bueno, regular y malo. Se encuentran en el nivel bueno, los institutos Franklin Roosevelt y San Pedro; y en el nivel regular los institutos Santiago Antúnez de Mayolo y Eugenio Paccelly. El instituto con mejor clima organizacional es el instituto San Pedro, seguido del instituto Franklin Roosevelt, en tercer lugar

el instituto Santiago Antúnez de Mayolo y por último el instituto Eugenio Paccelly.

- Para la variable “desempeño laboral” se consideró los tres niveles de desempeño propuestos el Ministerio de Educación (MED, 2015), estos niveles son, inicio, en proceso y logrado. De manera global tres Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo presentan un nivel de desempeño laboral “logrado”, y sólo el instituto Eugenio Paccelly presenta un nivel “en proceso”. En tanto el orden de los institutos según su desempeño laboral es, en primer lugar, está el instituto Franklin Roosevelt, seguido del instituto Santiago Antúnez de Mayolo y en tercera posición el instituto San Pedro.

De la Cruz, E. & Huaman, A. (2016) en su tesis titulada ***Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015***, presentada a la Universidad de Huancavelica el 2015, concluye:

- Se determinó que el clima organizacional tiene una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNAMAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.
- Se determinó que el ambiente físico como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el

desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=58\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,05$ por lo que dicha relación es media. En el 46.9% del caso el componente de ambiente físico es alto.

- Se determinó que el ambiente social como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=67\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 46.9% de casos el componente de ambiente social es medio.
- Se determinó que las actitudes y valores como parte del clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=66\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 62.5% de casos el componente de actitudes es alto.

III) Locales

Ortega, M. (2017) en su tesis titulada ***Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Microred de Salud de Ambo Huánuco, 2017*** presentada a la Universidad César Vallejo, en Huánuco el 2017 concluye lo siguiente:

- A través de los resultados logrados se concluye que la variable clima organizacional muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.813 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión de liderazgo muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.780 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión motivación muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.772 representado este resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.
- A través de los resultados logrados se concluye que la dimensión beneficios y recompensas muestra una correlación significativamente alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.785 representado este

resultado significativamente alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

- A través de los resultados logrados se concluye que dimensión consideraciones de los directivos muestra una correlación significativamente muy alta con la variable desempeño laboral, según la correlación de Rho de Spearman de 0.951 representado este resultado significativamente muy alto con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

(Sanchez Tacuchi, 2017) En su tesis titulada ***Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017*** presentada a la Universidad de Huánuco el 2017, concluye lo siguiente:

- El Según el proceso del estudio, existe una relación considerable entre las variables de estudio clima organizacional y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis general con un valor relacional de 0.752. 2.
- Deduciendo el estudio, existe una relación positiva fuerte entre las variables de estudio clima organizacional (relaciones) y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis específica 1; con un valor relacional de 0.791. 3.
- Es indudable que, existe una relación media entre las variables de estudio clima organizacional (identidad) y satisfacción laboral. De

esta forma se aceptó la hipótesis específica 2; con un valor relacional de 0.410. 4.

- Si bien es cierto, que existe una relación media entre las variables de estudio clima organizacional (conflicto) y satisfacción laboral. De esta forma se aceptó la hipótesis específica 3; con un valor relacional de 0.265.

-

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Robbins, S. (2004), en su libro comportamiento organizacional sostiene que el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos claves que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan.

Brunet, (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista.

Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Para Seisdodos, (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Schein, (citado por Davis,1991) menciona que el ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.

Rodríguez, (1999) expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Dessler, (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente

objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Por último, Méndez Álvarez, (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Stoner, R. (1996) sostiene que un **buen clima laboral** no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto. Y, por supuesto, **no sólo depende de la cantidad de dinero** recibida, aunque sea influyente. Por muy bien que te paguen y lo mucho que crezca tu cuenta corriente, un clima laboral negativo, con **un ambiente insoportable**, sin interacción entre compañeros y un jefe tirano, minimizará tus ganas de trabajar y tú entusiasmo será nulo. Esto es **negativo a su vez para la producción de la empresa**, así como su estabilidad, ya que la probabilidad de abandono del puesto de trabajo será mayor. Por eso es importante tener en

cuenta los indicadores del clima organizacional y **crear un clima laboral agradable** que permita:

- Un ambiente cómodo: la ausencia de tensiones facilitará la comunicación y la relación entre los miembros de la empresa, la reducción del miedo, y el aumento de la seguridad en uno mismo y en el equipo.
- Incremento del interés: el ambiente distendido y agradable ayuda a que las ganas de trabajar se renueven, así como el interés por emprender nuevos proyectos.
- Satisfacción laboral: la comunicación, el sentimiento de grupo y el reconocimiento mejorarán la felicidad en el trabajo de los empleados.
- Evitar el absentismo laboral: la infelicidad en el trabajo y un clima organizacional malo son algunas de las causas del absentismo laboral.
- Mejorar la productividad laboral: un ambiente laboral adecuado que permita el desarrollo individual y en grupo de los empleados permitirá una **optimización del tiempo y los recursos**.

Respecto a las Dimensiones del Clima Stoner (1996) cita las dimensiones desarrolladas por Pritchard y Karasick quien en su texto de metodología de evaluación del clima detalla los siguientes

- Autonomía. Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.

- Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- Relaciones Sociales: Se trata del tipo de atmosfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración. Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores (los salarios, los beneficios sociales, etc.)
- Rendimiento. (remuneración). Aquí se trata de la contingencia rendimiento/ remuneración o, en otros términos, de la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- Motivación. Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus. Este aspecto se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- Flexibilidad e innovación. Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar nuevas cosas y de cambiar la forma de hacerlas.

- Centralización de la toma de decisiones. Esta dimensión analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo. Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

2.2.1.1. Autonomía individual

Stoner, R. (1996) sostiene que esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para él mismo un cierto grado de decisión. La autonomía individual puede definirse como la libertad de toda persona de desarrollar su personalidad siempre que no afecte los derechos de otras personas (en palabras de John Rawls, en su célebre Teoría de la Justicia: “Cada persona debe gozar de un ámbito de libertades tan amplio como sea posible, compatible con un ámbito igual de libertades de cada uno de los demás”).

Robbins, S. (2005) Esta autonomía individual supone la existencia de comportamientos sobre los cuales cada persona (y, entiéndase, solo ella) puede decidir. El necesario respeto a tales comportamientos implica que el Estado debe proteger las libertades que permiten a cada persona vivir su vida moral plena y que, por ende, el Estado no puede imponer (ni ninguna otra

persona exigirle que imponga) a una persona lo que otra u otras viven como su obligación moral (porque como sostiene el filósofo Ernst Tugendhat, “un concepto de la moralidad que no deje abierta la posibilidad de concepciones variadas de lo moral tiene que parecernos hoy inaceptable”). Suena lógico, pero muchos no lo entienden (o no quieren entenderlo).

Robbins, S. (2005) Entre esos, unos utilizan como argumentos términos tales como “bien común”, “buenas costumbres” u “orden público” para justificar las violaciones a la autonomía individual: la vaguedad e imprecisión de tales términos lo permite. Ante tal vaguedad e imprecisión corresponde, en una auténtica sociedad democrática, que las libertades de la autonomía individual (y los derechos que las protegen) se entiendan como “cartas de triunfo” (la expresión es de Ronald Dworkin) frente a tales términos.

2.2.1.2. Grado de estructura

Robbins, S. (2005) **Grado de estructura** que impone el puesto. Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores. Toda empresa tiene una estructura organizacional definida de manera formal o informal. En ella se encuentran delimitadas las responsabilidades y puestos acordes a una posición específica dentro del organigrama. Pero, ¿qué pasa cuando el cambio de los mercados y la situación

socioeconómica supera la respuesta de las empresas y las estructuras organizacionales establecidas se vuelven obsoletas? Robbins, S. (2005) En estas circunstancias la empresa sostiene el autor se ve obligada a diseñar una nueva estructura organizacional internamente y potenciar sus procesos apostando a la búsqueda de la máxima eficiencia para mantenerse competitiva dentro de su mercado.

Las empresas con una clara estructura organizacional se benefician al tener establecida la cantidad de recurso humano que requieren para poder llevar a cabo sus funciones, tener delimitadas las responsabilidades y los responsables de cada área o proceso, así como sus superiores y lograr que la empresa sea más eficiente y más productiva cumpliendo con los objetivos de la misma.

Para realizar un diseño de la estructura organizacional se debe tener en cuenta:

- a. La estrategia organizacional: Analiza y visualiza que la estrategia y objetivos organizacionales se encuentren ligados a las necesidades del mercado o los cambios que atraviese la empresa
- b. El modelo de estructura organizacional: Cada vez es más común ver que las empresas apuestan por un modelo de estructura organizacional procesal (el qué hacer lo define el proceso y se distribuye a través de la integración de los conocimientos de los grupos) en lugar de la tradicional

- estructura organizacional funcional (el qué hacer lo define la estructura jerárquica y se distribuye en área de especialización)
- c. Los perfiles de puesto: Valida que los perfiles de puesto respondan a las nuevas necesidades de la estructura organizacional y que la definición de las responsabilidades, las funciones y las competencias estén definidas en consecución del cumplimiento de la estrategia organizacional
 - d. El recurso humano: Se deben tomar en cuenta los factores como el crecimiento o la reubicación de personal que puede traer consigo el diseño de una nueva estructura organizacional, con el fin de hacer un uso eficiente de los recursos y a la vez asegurar que estos cuenten con una adecuada carga
 - e. La comunicación: La estructura organizacional debe estar diseñada de forma tal que todos los colaboradores que requieran coordinación con otros departamentos o proceso puedan coordinar esfuerzos por medio de las líneas de comunicación

2.2.1.3. Tipo de recompensa

Robbins, S. (2005) sostiene que se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción. Los beneficios para los empleados son una excelente herramienta para reconocer un buen rendimiento y hacer que el empleado se

sienta valorado y apreciado. Hay muchas maneras de recompensar a los empleados que involucran tanto esfuerzos monetarios como no monetarios. A veces, un simple "gracias" puede llegar lejos. Lo más importante sobre los reconocimientos a los empleados es que tienen que ser justos para todos los empleados y tenerse en cuenta en situaciones apropiadas. La política de la empresa en cuanto a los beneficios para los empleados debe ser específica y claramente definida.

- **Los reconocimientos monetarios** se entregan por una variedad de razones. Algunos ejemplos es cuando se cumplen con los objetivos de ventas, cuando se logra un rendimiento alto en calidad, cuando se realiza algo excepcional en una situación dada, o cuando se entrega un proyecto especial. Los reconocimientos generalmente son de dinero en forma de bonos, viajes pagados por la empresa, regalos de un catálogo de recompensas, o servicios tales como pagar por el servicio del teléfono celular o del cable.
- **Los reconocimientos no monetarios** se entregan por exceder las expectativas como miembro de un equipo, por asistencia perfecta, o por capacitarse en nuevas áreas. Algunos ejemplos de reconocimientos no monetarios son entradas de cine, cupones, certificados para redimir en un restaurante, agradecimientos de los jefes, horarios flexibles,

un día libre, picnics, festejo de los cumpleaños y almuerzos gratuitos.

2.2.2. Satisfacción Laboral

Sanchez, S. (2011) sostiene que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Sanchez, S. (2011) afirman además que los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros.

Satisfacción Laboral, es un término amplio siendo numerosas las definiciones y las variables que se consideran incluidas en ella. Locke, definió la satisfacción laboral como un “estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”.

A su vez, Spector (1997) lo define como “Los sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del trabajo”.

Para Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) satisfacción laboral es “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”. La medición de la satisfacción laboral se considera frecuentemente como equivalente a evaluación del clima laboral. En general, el término satisfacción se refiere a la actitud general de un individuo con el puesto de trabajo y la organización en general. Expresa en qué medida se ajustan las características del trabajo a los deseos, expectativas o necesidades del trabajador.

La satisfacción laboral está relacionada con ciertas variables de alto interés para las organizaciones.

Satisfacción Laboral y Productividad

Cuando se reúnen datos de satisfacción y productividad para la organización como un todo, más que a nivel individual, se encuentra que las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más productivas que aquellas con empleados insatisfechos.

2.2.2.1. Motivación

Robbins, S. (2005) Cuando un trabajador está satisfecho con su puesto de trabajo es un 12% más productivo y un 31% más eficiente, según estudios de la Universidad de Warwick y del Wall Street Journal junto al Opener Institute

for People. Debido a la relación directa entre motivación laboral y desempeño puesta de manifiesto en numerosas investigaciones, la felicidad de las plantillas se ha convertido en uno de los aspectos estratégicos del sector empresarial. Ahora bien, para poder abordar este factor es conveniente conocer qué es la motivación laboral, su definición, tipología y técnicas de desarrollo.

“Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona”. Así conceptualiza la Real Academia de la Lengua Española la motivación.

Ahora bien, la motivación laboral, su definición, ha sido un campo muy estudiado, dando como resultado diferentes enfoques y concepciones sobre esta materia.

En este sentido, William P. Sexton, en *Teorías de la Organización*, se refiere a la motivación como “el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador”.

Por su parte, Anita Woolfolk, autora de *Psicología educativa*, la entiende como “un estado interno que incita, dirige y mantiene la conducta”, muy en la línea con la definición que ofrece Jamens Stoner en su libro *Administración*, en el que hace referencia a “lo que hace que las personas funcionen”, o la propuesta de Javier Mahillo, autor

de *¿Saber enseñar?*, que define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”.

En el sentido de causalidad, Michael Armstrong considera, en *Gerencia de los Recursos Humanos*, que la motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”, al mismo tiempo que Idalberto Chiavenato la concibe, en *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*, como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”,

En cambio, José Antonio Bueno, en *La motivación en los alumnos de bajo rendimiento académico: desarrollo y programas de intervención*, hace hincapié en el desarrollo, describiendo la motivación como “el proceso de surgimiento, mantenimiento y regulación de actos que producen cambios en el ambiente y que concuerdan con ciertas limitaciones internas”.

Tipos de motivación

Robbins, S. (2005) Misma heterogeneidad se produce en cuanto a la clasificación de la motivación, encontrando diferentes tipologías.

Una de las más conocidas y usadas en el mundo de los negocios es la desarrollada por los psicólogos Edward L. Deci y Richard M. Ryan en cuanto al origen de este interés por el trabajador:

- Motivación intrínseca: Es aquella motivación que se genera a partir de factores internos de la persona, como puede ser la propia satisfacción personal del empleado.
- Motivación extrínseca: Se trata de aquella motivación laboral que es inducida por elementos externos al sujeto, como un aumento de salario o un reconocimiento público.

Respecto al carácter del estímulo percibido, también hay que diferenciar entre:

- Motivación positiva: cuando el detonante se configura como un premio o recompensa.
- Motivación negativa: si el refuerzo a la conducta del individuo es asociado como una amenaza o castigo.

2.2.2.2. Relaciones

Robbins, S. (2005) Las relaciones interpersonales consisten en la interacción recíproca entre dos o más personas. Involucra los siguientes aspectos: la habilidad para comunicarse, el saber escuchar, la solución de conflictos, el asertividad, la expresión auténtica del ser humano que eres, y otras habilidades sociales.

Nuestra condición de ser social, nos hace sujetos de las relaciones interpersonales y de la comunicación desde el momento mismo de nuestro nacimiento; la supervivencia y el desarrollo del individuo van a estar ineludiblemente vinculados a estas relaciones sociales y comunicativas.

Definiendo el concepto de relaciones interpersonales

Las relaciones interpersonales son contactos profundos o superficiales que existen entre las personas durante la realización de cualquier actividad. En ellas son de gran importancia la habilidad que tienen los seres humanos de interactuar entre los de su especie, interacción por medio de la comunicación que se entabla entre una persona y el grupo al cual pertenece, que nos ayuda a crecer como individuos, respetando la forma de ser de los demás y sin dejar de ser nosotros mismos.

Estas relaciones se desarrollan en el escenario de la existencia humana pues somos seres, por excelencia, dialogantes. Todos apreciamos el valor de las buenas relaciones con la familia, la pareja, compañeros de trabajo, vecinos y otros individuos con los cuales tenemos que interactuar por diferentes razones.

Las capacidades de relación y comunicación interpersonal no deben medirse exclusivamente por el grado en que la conducta de los demás ayuda a satisfacer nuestras propias necesidades, sino también por el grado en que facilite a los otros la satisfacción de las suyas. Tal vez por eso popularmente se dice que “hay que dar para recibir”.

Goleman, con su concepto de Inteligencia Emocional, junto a otros investigadores y estudiosos del tema, han resaltado la importancia de los aspectos emocionales del individuo.

Ellos coinciden en que el éxito personal ya no depende tanto del nivel de inteligencia lógica, como de las habilidades que se poseen para manejar contextos interpersonales.

Las habilidades sociales o de relación interpersonal están presentes en todos los ámbitos de nuestra vida. Son conductas concretas, de complejidad variable, que nos permiten sentirnos competentes en diferentes situaciones y escenarios, así como obtener una gratificación social.

Hacer nuevos amigos y mantener nuestras amistades a largo plazo, expresar a otros nuestras necesidades, compartir nuestras experiencias, empatizar con las vivencias de los demás y defender nuestros intereses; son sólo algunos ejemplos de su importancia.

Es por ello que te insisto en la necesidad de que cultives la empatía, la resolución de conflictos interpersonales, el manejo de tus sentimientos y emociones, las estrategias comunicativas, ya que de esta manera estarás preparándote para una mejor existencia.

No es infrecuente encontrarnos con niños, adolescentes y adultos que precisamente tienen dificultades en esta dimensión: graves problemas de comunicación, incapacidad para establecer relaciones afectivas, trastornos de conducta, impulsividad y agresividad. Cuando hay una relación interpersonal eficiente se produce satisfacción,

autenticidad, empatía y compañerismo, ello conlleva a conseguir estabilidad emocional y felicidad.

2.3. Definiciones Conceptuales

- Eficiencia: significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos.
- Comportamiento: el comportamiento es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.
- Comportamiento individual: para relacionar el comportamiento individual con los patrones de conducta que asumen los individuos dentro de las organizaciones, hay que iniciar por ilustrar lo que significa la conducta, comportamiento y sus diferentes manifestaciones, los elementos y factores de influencia.
- Características biográficas: se refiere al historial del candidato. Como por ejemplo la edad, el género, estado civil y antigüedad entre otros.
- Características biográficas: se refiere al historial del candidato. Como por ejemplo la edad, el género, estado civil y antigüedad entre otros.

- Disciplina: en su forma más simple es la coordinación de actitudes con las cuales se instruye para desarrollar habilidades, o para seguir un determinado código de conducta.
- Personalidad: se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia.
- Percepción: diferencias en la forma en que las personas ven las cosas.
- Satisfacción en el trabajo: que la cantidad de recompensa que el trabajador recibe por su esfuerzo sea equilibrada y que los mismos empleados se sientan conformes y estén convencidos que es eso lo que ellos merecen.

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

El clima organizacional se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

2.4.2. Hipótesis Específicos

La autonomía individual se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

El grado de estructura se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

El tipo de recompensa se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019

2.5. Sistema de Variables

2.5.1. Variable Independiente

Clima Organizacional

Dimensiones:

Autonomía individual

Grado de estructura

Tipo de recompensa

2.5.2. Variable Dependiente

Satisfacción Laboral

Dimensiones:

Motivación

Relaciones

2.6. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item's
Clima Organizacional	Autonomía individual	Responsabilidad	¿Cumple las metas que exige comercialmente la empresa? ¿Considera que las tareas asignadas son sencillas de cumplir? ¿Cómo mide la empresa el cumplimiento de tareas o metas de los trabajadores?
		Independencia	¿Considera que tiene las condiciones para desarrollar su trabajo de forma independiente? ¿Prefiere su trabajo hacerlo solo o en equipo?
	Grado de estructura	Modelo de estructura	¿Considera que la distribución de funciones está por áreas? ¿Considera que el organigrama define con claridad la jerarquía y responsabilidad?
		Objetivos	¿Conoce usted los objetivos comerciales de la empresa? ¿el gerente socializo los objetivos comerciales?
	Tipo de Recompensas	Monetaria	¿Recibe usted bonificaciones por cumplir metas? ¿Considera que son justas las bonificaciones?
		No monetaria	¿Recibe usted reconocimiento por el cumplimiento de metas? ¿De qué manera premia la empresa el cumplimiento de metas?
Satisfacción Laboral	Motivación	Intrínseca	¿Considera adecuada los beneficios formales que le otorga la empresa? ¿Le permite estos beneficios formales atender las principales necesidades de la familia (alimentación, salud)
		Extrínseca	¿Motiva la empresa con participación en charlas, o jornadas? ¿Considera que la empresa estimula el trabajo con viajes, u otro tipo de premios?
	Relaciones	Comunicación Interna	¿Considera usted que tiene buena comunicación con sus compañeros? ¿Considera que hay buena comunicación con los jefes de la empresa?
		Identificación	¿Si encontraría otra propuesta laboral similar, la dejaría usted? ¿Qué tan importante considera usted trabajar en Viettel?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La tesis es de tipo aplicada, el mismo que precisa la necesidad de profundizar los conocimientos en torno a las dos variables propuestas, en un contexto específico, tal como sugiere Sampieri, (2006) en su libro de Metodología de la Investigación.

3.1.1. Enfoque

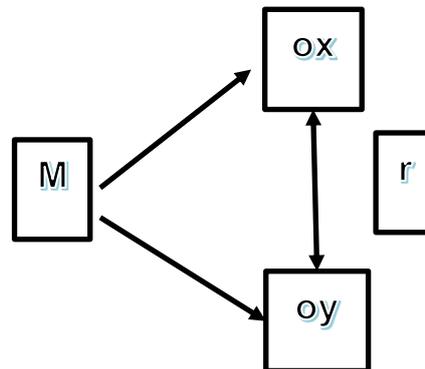
El enfoque es de tipo cuantitativa. Las variables, han sido dimensionadas en el instrumento con categorías que nos permiten cuantificar la opinión de los trabajadores en torno a los objetivos establecidos. Esto se fundamentada en los conceptos teóricos del libro de Metodología de la Investigación de Sampieri,(2006).

3.1.2. Alcance o Nivel

El alcance es Descriptivo correlacional, puesto que las variables serán analizadas a partir del estado natural de sus dimensiones, no se va alterar intencionalmente ninguna de ellas, a partir del cual se emitirán las conclusiones que corresponde, tal como sugiere Sampieri, (2006) en su libro de Metodología de la Investigación.

3.1.3. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental, de tipo de transversal, en el cual considera la selección de la muestra, a quien se le aplicara el instrumento en una sola oportunidad, a partir del cual se emitirán los juicios necesarios. No hay manipulación intencional de las variables. El método gráfico se considera:



M = muestra de estudio

ox = análisis variable independiente

oy = análisis variable dependiente

r = relación

m = muestra

3.2. Población y Muestra

La población materia de estudio está constituido por el 100% de trabajadores de la empresa, qué en número según su registro de trabajadores por diferentes modalidades es 20. Por lo tanto $N = 20$.

3.2.1. Muestra

Considerando el tamaño de la muestra, este es de tipo intencional y/o por conveniencia tal como sugiere Sampieri, (2006) en su libro de metodología de la investigación.

$N = n$

$n = 20$

3.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- **Encuesta dirigida a empleados de Vitel** que va incluir preguntas cerradas para aplicar a la muestra seleccionada. Cuya finalidad es conocer los detalles del clima organizacional y el comportamiento de cada una de las dimensiones.
- Entrevista, que **será aplicada al gerente de la empresa**, cuya finalidad es conocer el tipo de relación con la empresa.

3.4. Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

Las técnicas e instrumentos que se va usar son las siguientes:

- Para la Parte estadística, el uso de software como el Excel y el SPSS.
- Para la parte gráfica, el uso de software como el Word, y el PDF
- Para las presentaciones el Power Point, Prezy

CAPITULO IV RESULTADOS

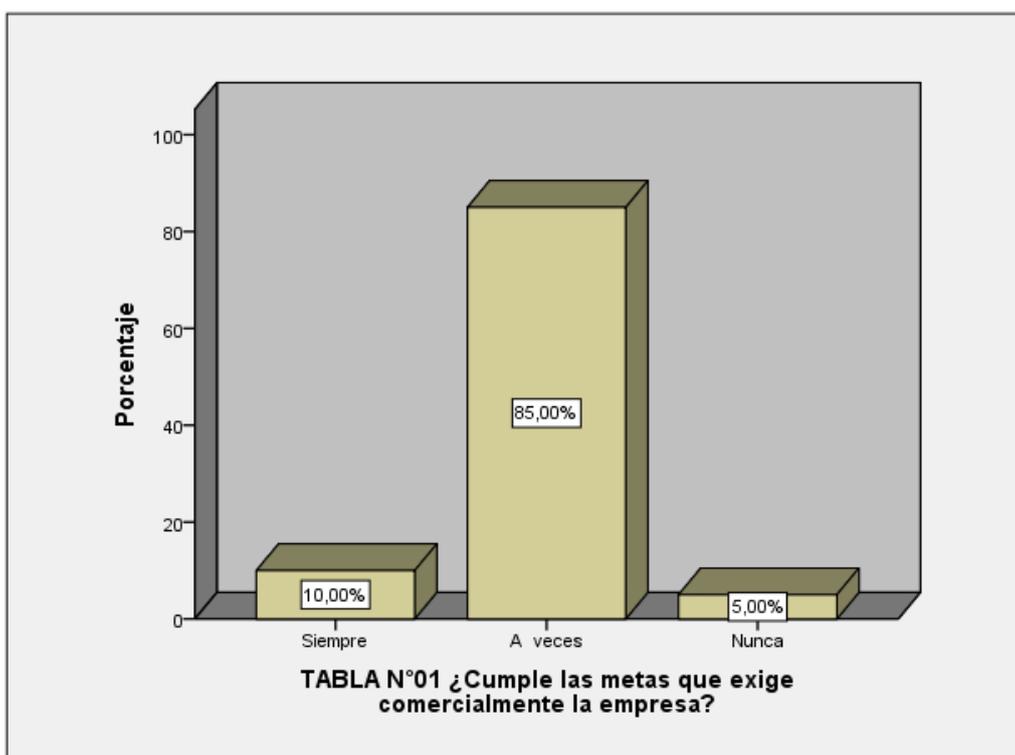
4.1. Procesamiento de Datos

TABLA N°01
¿Cumple las metas que exige comercialmente la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	10,0	10,0	10,0
	A veces	17	85,0	85,0	95,0
	Nunca	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: propia

GRÁFICO N°01
¿Cumple las metas que exige comercialmente la empresa?



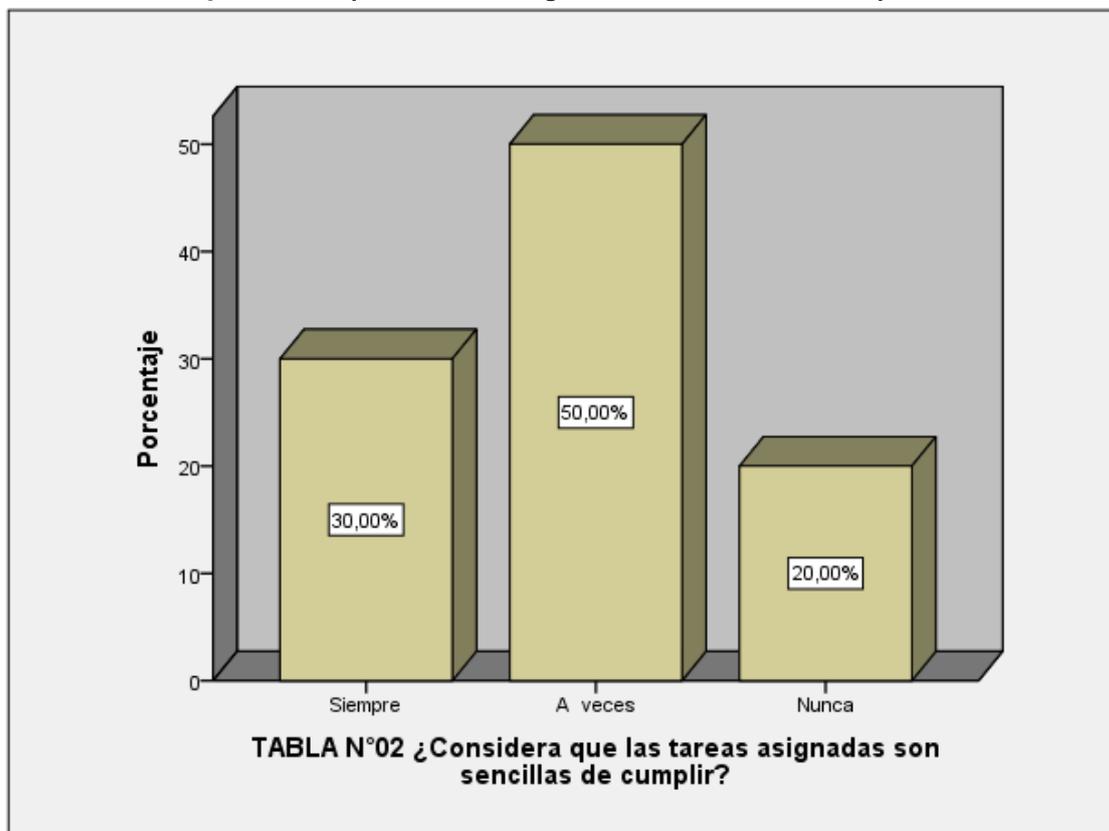
Análisis e Interpretación. -La empresa de telefonía exige a sus trabajadores cumplir con metas que se traducen en ventas, colocaciones de equipos. Solo para el 10% de trabajadores siempre se cumplen con esas metas, para el 85% es a veces dado que las metas son altas y la competencia en aumento impiden cumplir con regularidad. Para el 5% no es fácil cumplir las metas establecidas, por las razones expuestas líneas arriba. Los encuestados, son trabajadores con estabilidad en el mismo lugar de venta de la empresa Viettel en Huánuco.

TABLA N°02
¿Considera que las tareas asignadas son sencillas de cumplir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	6	30,0	30,0	30,0
	A veces	10	50,0	50,0	80,0
	Nunca	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°02
¿Considera que las tareas asignadas son sencillas de cumplir?



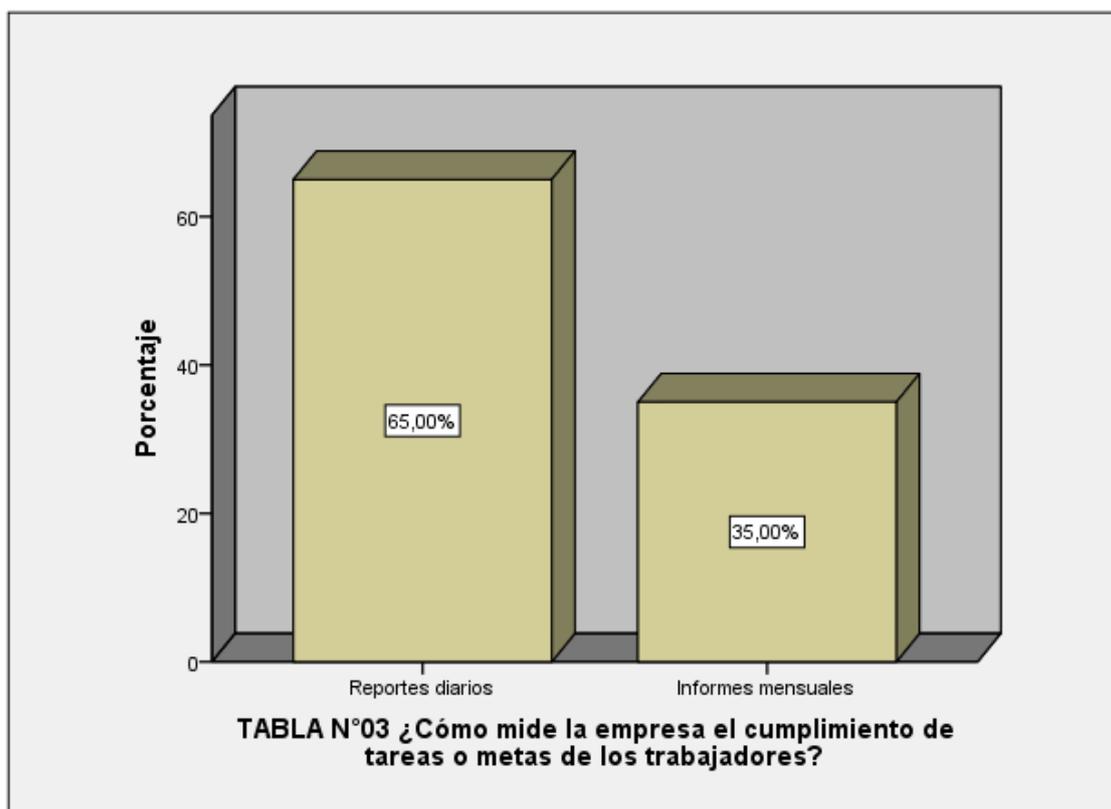
Análisis e Interpretación. – Las tareas que la empresa de telefonía asigna a sus trabajadores no solo se centra en temas comerciales, sino administrativos que ayudan a la empresa a contar con información oportuna para la toma de decisiones. Para el 30% de trabajadores encuestados siempre es fácil cumplir con estas tareas funcionales, como llenar el sistema electrónico de la empresa, los formatos que establece la relación contractual con el cliente entre otros. Para el 50% no siempre es fácil cumplir, dado que estas labores llegan a ser complejas en algunas ocasiones. Para el 20% de los trabajadores encuestados no son sencillas de cumplir, por los procedimientos complejos, burocráticos que implican en los sistemas asignados a cada uno.

TABLA N°03
¿Cómo mide la empresa el cumplimiento de tareas o metas de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Reportes diarios	13	65,0	65,0	65,0
	Informes mensuales	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°03
¿Cómo mide la empresa el cumplimiento de tareas o metas de los trabajadores?



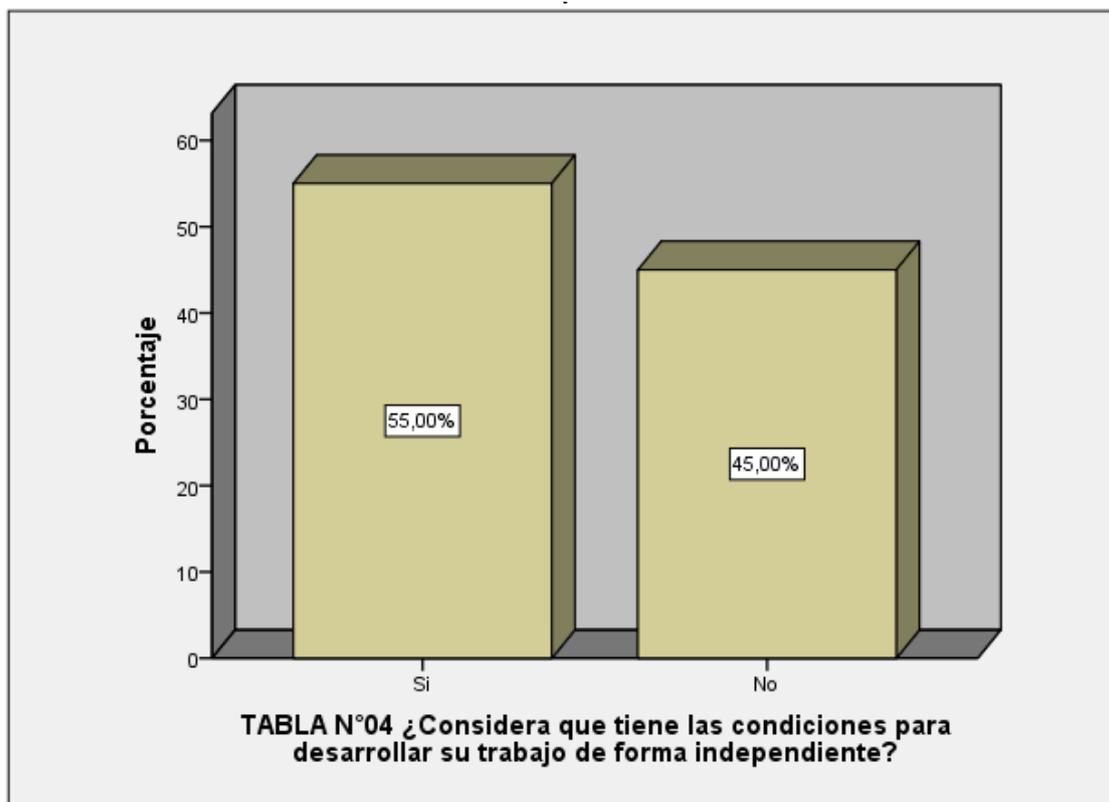
Análisis e Interpretación. – Lo importante de estos resultados es que los trabajadores reconocen aspectos fundamentales, independientemente de los intereses personales de cada uno. En la tabla y gráfico anterior al párrafo se consulta cómo la empresa mide el cumplimiento de tareas o metas. Siendo muchas las opciones profesionales, podemos observar que para el 65% son los reportes diarios, puesto que se presentan los formatos a la gerencia al finalizar las jornadas o al iniciar la atención al público. Para el 35% consideran que son medidos a través de informes mensuales, sin embargo, entendiendo las dimensiones de la empresa, se puede advertir que el seguimiento a la tarea de cada uno de los trabajadores de Viettel Huánuco se da en su sistema desarrollado, es a partir de su uso el seguimiento al momento de la labor de cada uno de los trabajadores.

TABLA N°04
¿Considera que tiene las condiciones para desarrollar su trabajo de forma independiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	11	55,0	55,0	55,0
	No	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°04
¿Considera que tiene las condiciones para desarrollar su trabajo de forma independiente?



Análisis e Interpretación. – el ambiente de trabajo para muchos autores citados es importante para cumplir con eficiencia las tareas que se asignan en cualquier empresa. No es la excepción el caso de la empresa Viettel de Huánuco, siendo comercializadoras de telefonía móvil e internet necesita contar con trabajadores que estén en un ambiente adecuado. Para el 55% de quienes fueron encuestados en esta investigación, las condiciones son apropiadas, en el sentido que se cuenta con los dispositivos necesarios, así como los equipos para poder cumplir las metas establecidas por la empresa. Sin embargo, para el 45% de ellos no existen las condiciones puesto que las presiones personales evitan tener las motivaciones para cumplir con eficiencia las metas que plantean al momento de firmar los contratos.

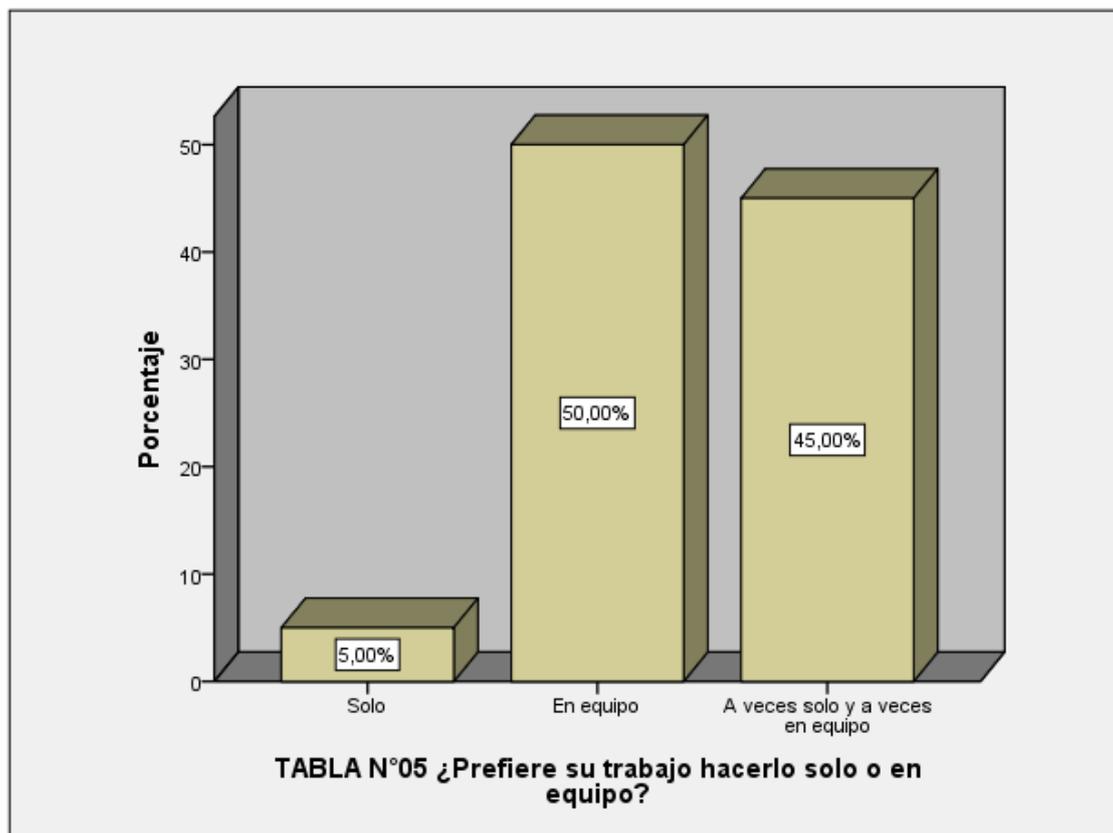
TABLA N°05
¿Prefiere su trabajo hacerlo solo o en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo	1	5,0	5,0	5,0
	En equipo	10	50,0	50,0	55,0
	A veces solo y a veces en equipo	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: propia

GRÁFICO N°05
¿Prefiere su trabajo hacerlo solo o en equipo?



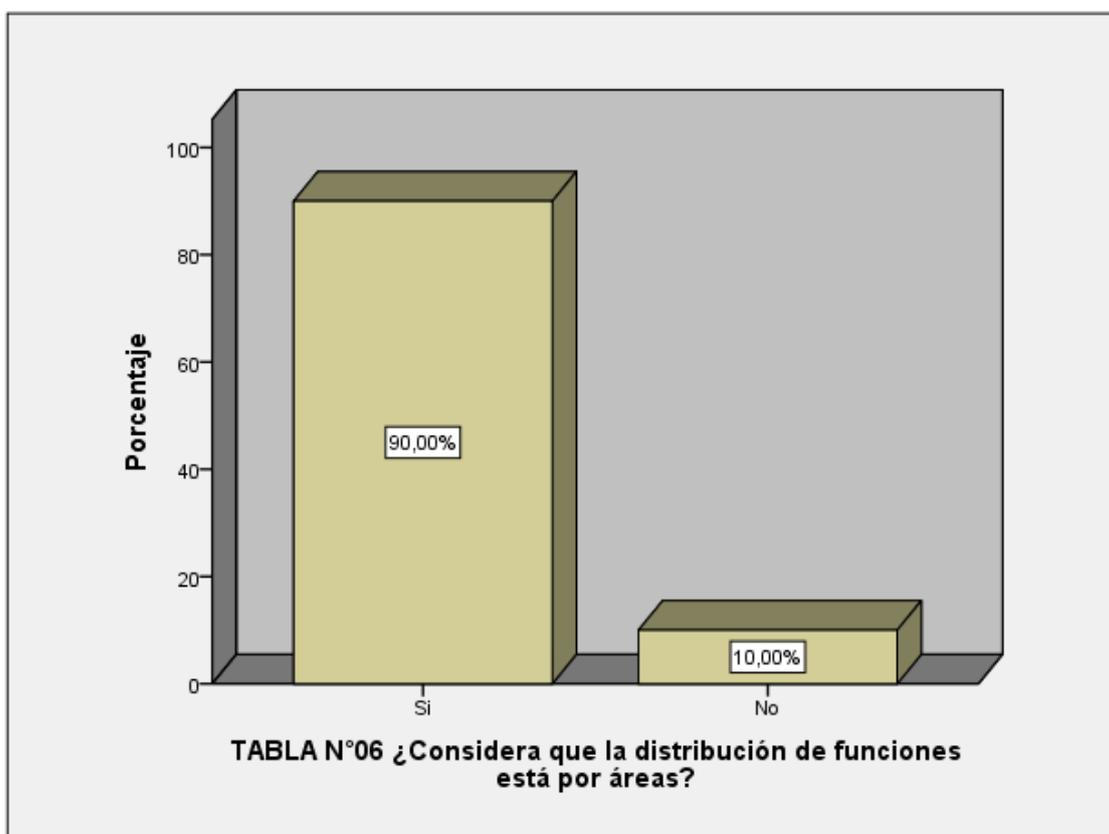
Análisis e Interpretación. – Los trabajos que se desarrolla en la empresa se resume en ventas individuales de equipos móviles, y dispositivos de internet, así como, servicios de telefonía, accesorios y otros, sin embargo, también hay tareas como los impulsos o activaciones que requieren el esfuerzo no solo de un trabajador, sino también de todo el equipo. En ese contexto, a la pregunta hecha a los trabajadores si desean trabajar solo o en equipo, ellos han manifestado lo siguiente. Para el 5% consideran que solos pueden cumplir las tareas de activaciones hechas. Para el 50% es importante hacerlo en equipo de trabajo por las facilidades de sumare esfuerzos. Para el 45% el trabajo en equipo dependerá de la labor que se asigne.

TABLA N°06
¿Considera que la distribución de funciones está por áreas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	18	90,0	90,0	90,0
No	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°06
¿Considera que la distribución de funciones está por áreas?



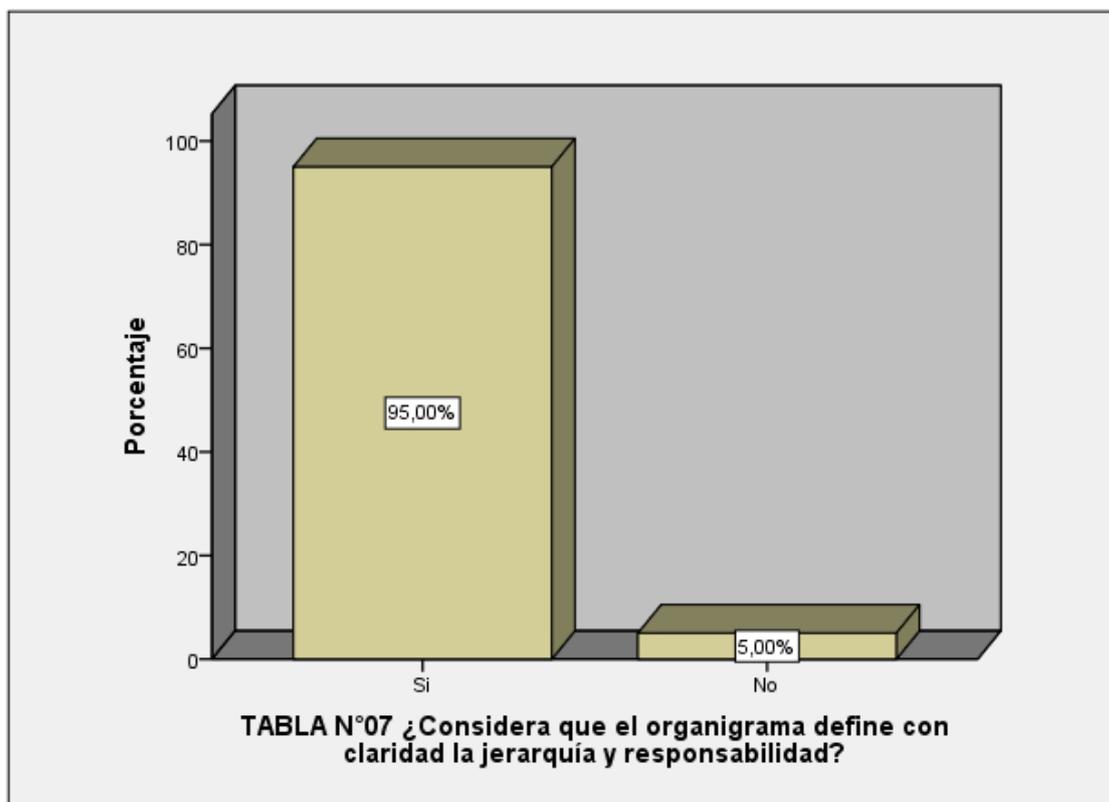
Análisis e Interpretación. - Es importante también en el desarrollo del trabajo la forma como está organizada los trabajos en Viettel, por ello la investigación ha considerado consultar respecto a la percepción de los trabajadores en cuanto a las funciones. Para el 90% de los encuestados las funciones que cumplen, si está de acuerdo con las funciones que le toca al área, no habiendo tareas ajenas para los cuales han sido contratados. Evidencia de ello es la observación hecha en la empresa en el que se ve con claridad las tareas comerciales, administrativas que desarrolla cada uno. Para el 10% de los encuestados consideran que las funciones son flexibles, esto en razón que ha habido ocasiones en que se desarrollaban trabajos de comercialización y administrativos a la vez, a pedido del gerente.

TABLA N°07
¿Considera que el organigrama define con claridad la jerarquía y
responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	19	95,0	95,0	95,0
	No	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°07
¿Considera que el organigrama define con claridad la jerarquía y responsabilidad?



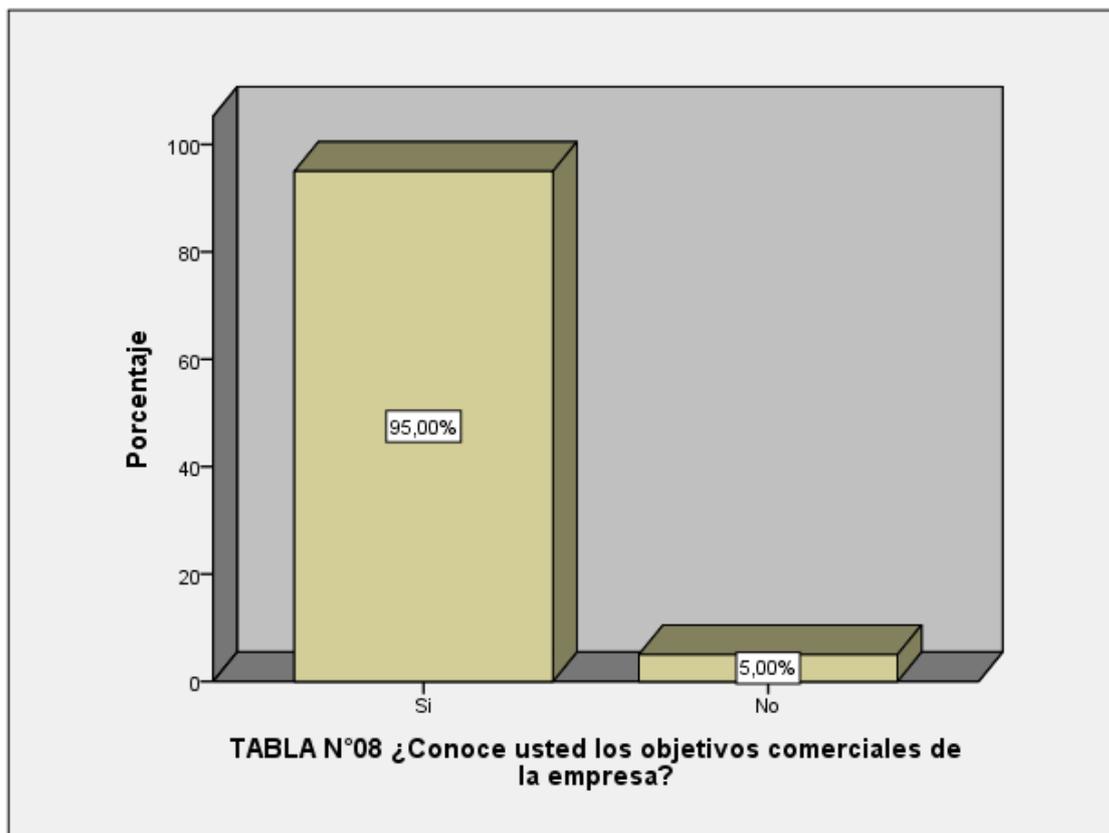
Análisis e interpretación. – la estructura de la tienda de Viettel en Huánuco, corresponde a una estructura jerárquica formal, encabezada por el jefe comercial de la tienda, seguido de su staff administrativo, y ventas de la empresa. Se ha consultado, a los trabajadores si esta estructura demuestra con claridad quien es el jefe y las responsabilidades que tiene cada uno. Para el 95% hay un nivel de entendimiento preciso respecto al orden jerárquico, y la responsabilidad. Es importante precisar que los trabajadores tienen formación básica de una carrera empresarial, por ello el nivel de entendimiento. Para 1 trabajador que estadísticamente representa el 5%, esta estructura no es clara. La estructura de la empresa Viettel se puede observar la estructura cumpliendo las condiciones básicas mínimas.

TABLA N°08
¿Conoce usted los objetivos comerciales de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	19	95,0	95,0	95,0
No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°08
¿Conoce usted los objetivos comerciales de la empresa?



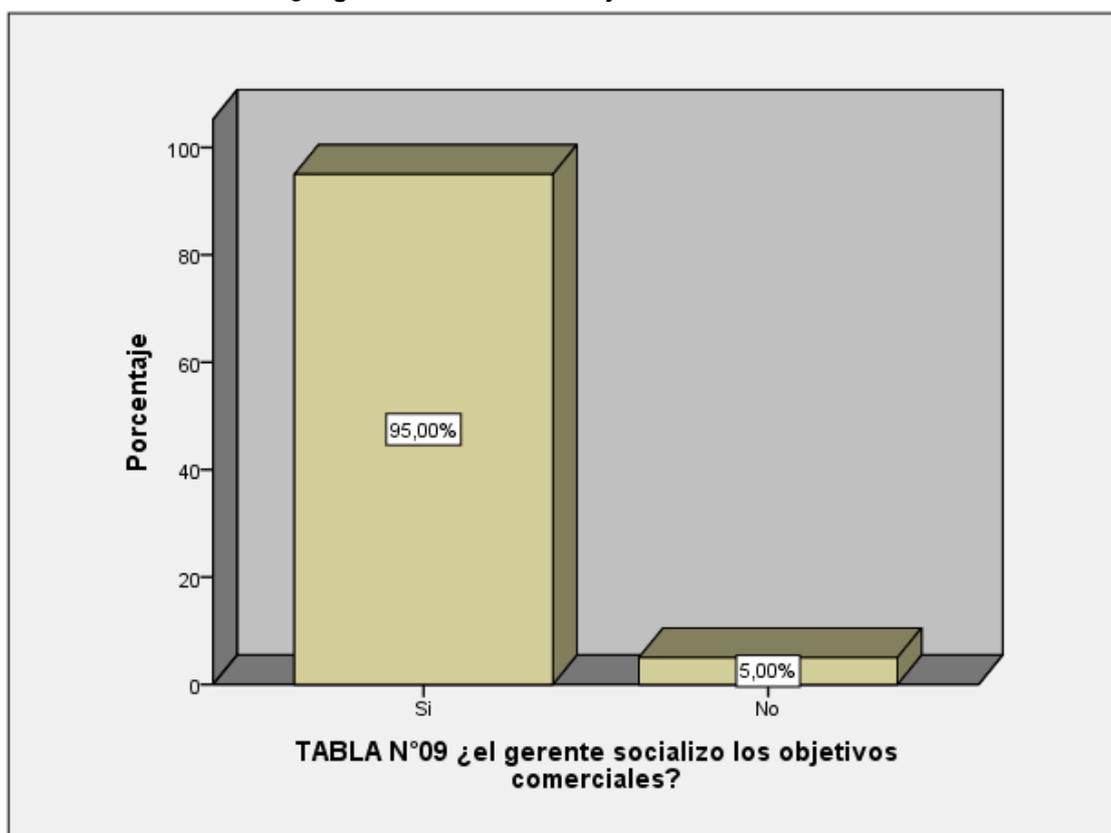
Análisis e Interpretación. – cadenas importantes como las que estamos analizando tienen sistemas desarrollados que establecen objetivos comerciales en todas sus cadenas de tiendas a nivel nacional y de los países en los que vienen interviniendo. Para los trabajadores estos objetivos si son conocidos, puesto que al momento de firmar los contratos se hicieron jornadas de inducción en el que se presentó formalmente las expectativas comerciales de la empresa, así como el rendimiento esperado de quienes firmaban contrato. Siendo el 95%, es decir 19 trabajadores que afirman conocer estos objetivos. Sin embargo, para 1 trabajador que es equivalente a 5% estos objetivos no son claros, por el nivel de complejidad que representa su desarrollo y otros similares encargados en la empresa.

TABLA N°09
¿El gerente socializo los objetivos comerciales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	19	95,0	95,0	95,0
No	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°09
¿El gerente socializo los objetivos comerciales?



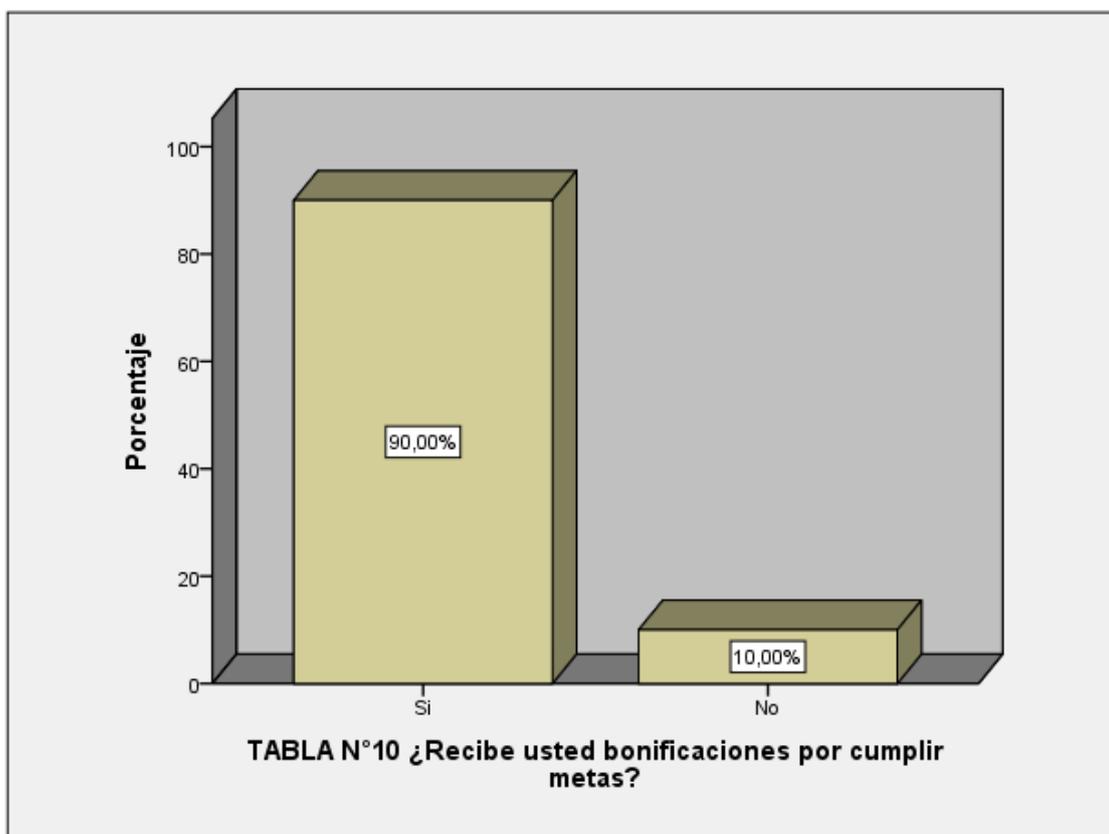
Análisis e Interpretación. – Una de las particularidades de la empresa asiática Viettel es que su gerente siendo de esta región del mundo no tiene el lenguaje apropiado, por el nivel de complejidad para entender su idioma. A pesar de ello, ya los trabajadores han logrado establecer una comunicación fluida con el gerente pudiendo entender cuáles son los objetivos comerciales de la empresa para la ciudad de Huánuco. El 95% de los trabajadores reconoce que el gerente socializó los objetivos al momento de ingresar a la empresa, reconociendo que la empresa entregó documentos formales del rendimiento esperado de cada uno de los trabajadores. Para un trabajador, que es equivalente al 5% no reconocen que el gerente haya socializado oportunamente los objetivos de la empresa o no comprendieron con claridad.

TABLA N°10
¿Recibe usted bonificaciones por cumplir metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	90,0	90,0	90,0
	No	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°10
¿Recibe usted bonificaciones por cumplir metas?



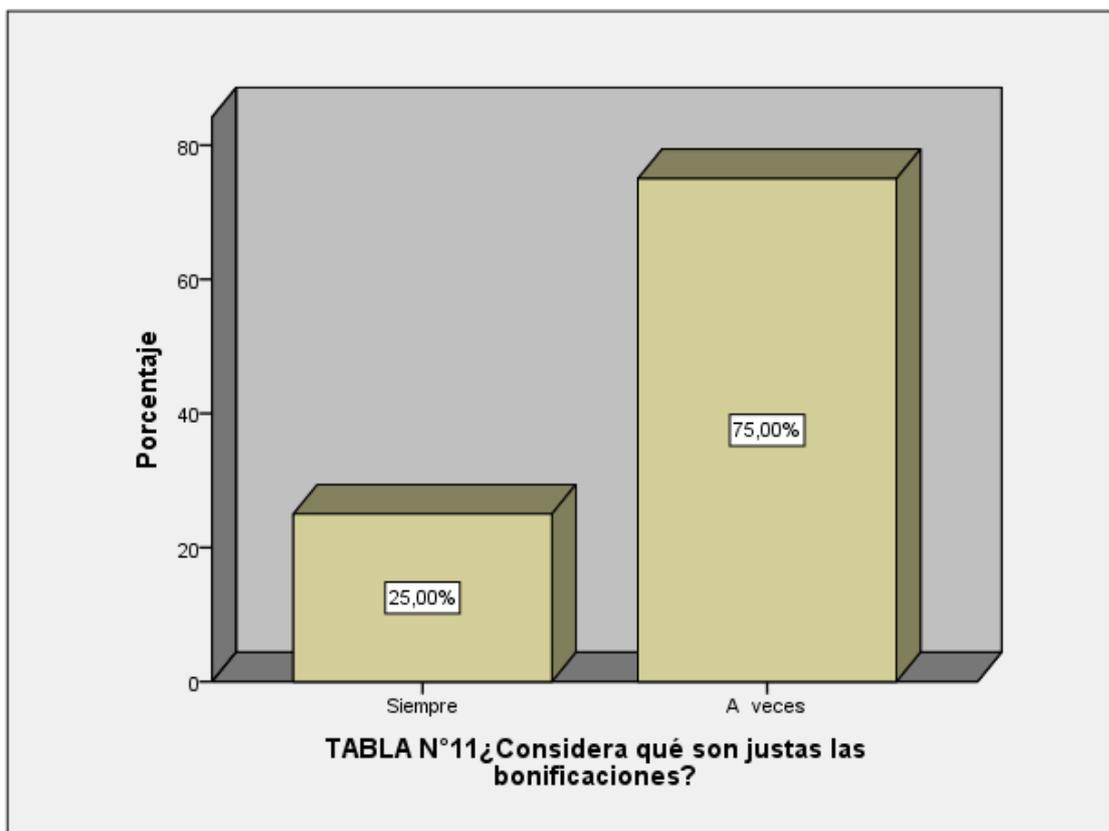
Análisis e Interpretación. – la empresa ha reconocido que por el cumplimiento de las metas hay bonificaciones en términos pecuniarios, traduciéndose en el 05% del valor de los equipos en el caso de las ventas. Para el 90% de los trabajadores la empresa si entrega bonificaciones por el cumplimiento de metas. Estos son abonados en sus cuentas remunerativas mensuales. Quienes fueron encuestados sostuvieron que siempre sucedió ello en la empresa. Sin embargo, para 2 trabajadores encuestados equivalente al 10% estos todavía no reciben bonificaciones por el cumplimiento de metas, dado que sus trabajos son cualitativos, estando en la parte administrativa, donde su eficiencia se mide a través de otros indicadores empresariales. Sin embargo, han manifestado que han podido verificar que se entregan a sus compañeros de manera regular.

TABLA N°11
¿Considera que son justas las bonificaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	25,0	25,0	25,0
	A veces	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°11
¿Considera que son justas las bonificaciones?



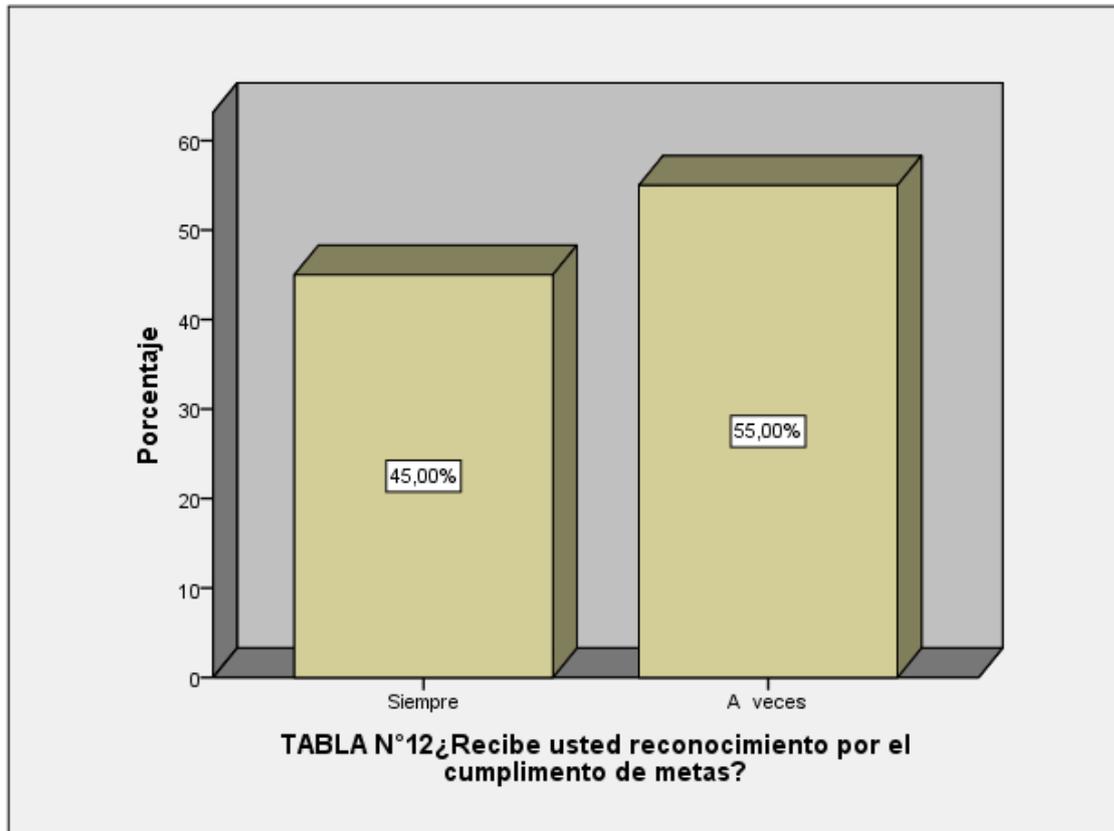
Análisis e Interpretación. – Las bonificaciones mencionadas líneas arriba si bien es cierto son entregadas cuando se cumplen las metas, estas no siempre terminan siendo del agrado de todos los trabajadores, así los sostuvieron el 75%, quienes han manifestado que los porcentajes por la venta de equipos, accesorios y otros, son demasiado bajos, no cumpliendo las expectativas que tienen como trabajadores. Para el 25% estas bonificaciones suelen ser justas, sosteniendo que cuando hay ventas importantes, recién se puede ver en el aspecto remunerativo incrementos que satisfacen las expectativas de los trabajadores de la empresa Viettel. Como se ha mencionado las bonificaciones se traducen en efectivo y estos se pagan por cumplimiento de metas.

TABLA N°12
¿Recibe usted reconocimiento por el cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	9	45,0	45,0	45,0
	A veces	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°12
¿Recibe usted reconocimiento por el cumplimiento de metas?



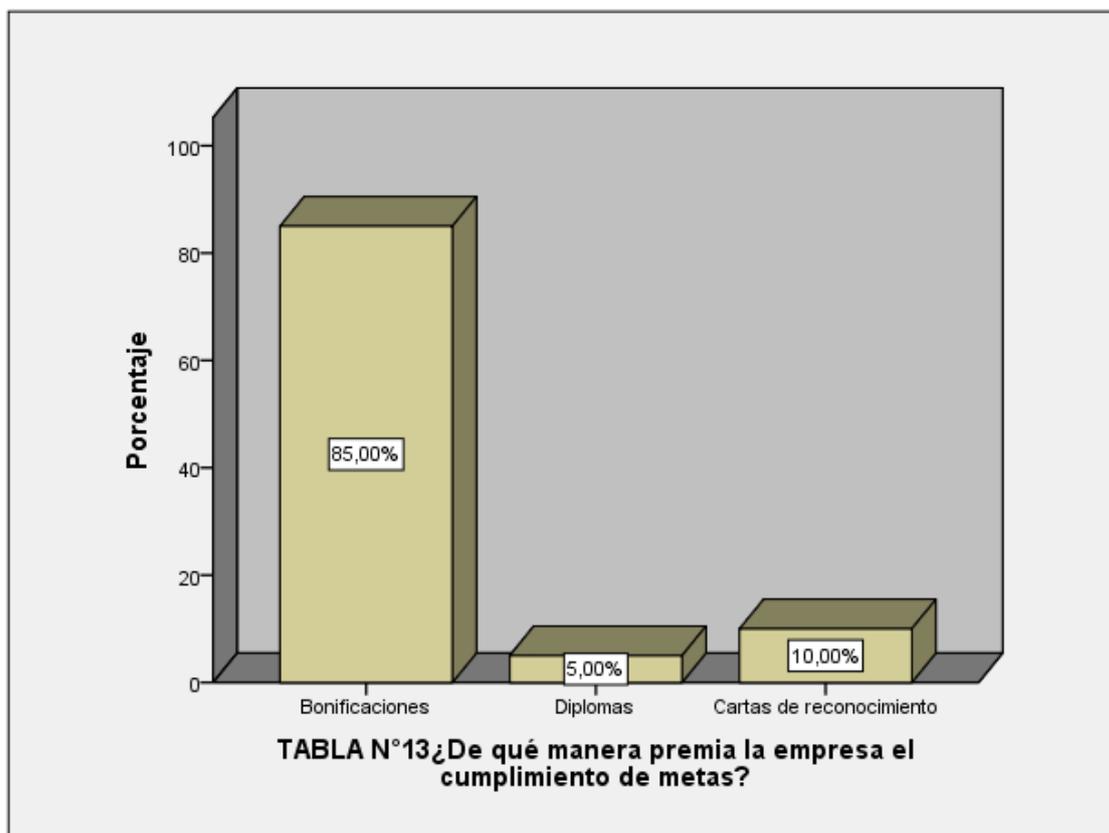
Análisis e Interpretación. – no solo las bonificaciones forman parte de la motivación a los trabajadores, sino también, los reconocimientos verbales, documentarios como diplomas entre otros. Hemos consultado a los trabajadores si a parte de las bonificaciones han recibido otro tipo de bonificaciones, pudiendo observar que el 100% los reconoce como tal. Como se puede observar en la tabla y gráfico el 45% siempre reciben algún tipo de reconocimiento que se traduce en lo descrito líneas arriba, para el 55% estos reconocimientos no son siempre, sino se dan en ocasiones como cumplimiento de metas, logros empresariales como cumplir los objetivos, colocaciones esperadas entre otros. La empresa dentro de su política destaca ello.

TABLA N°13
¿De qué manera premia la empresa el cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bonificaciones	17	85,0	85,0	85,0
	Diplomas	1	5,0	5,0	90,0
	Cartas de reconocimiento	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°13
¿De qué manera premia la empresa el cumplimiento de metas?



Análisis e Interpretación. – otras de las formas de motivar a los trabajadores son premiándolos con diplomas o cartas de reconocimientos. Como hemos mencionado líneas arriba son las bonificaciones el más usado en la empresa Viettel de Huánuco, así lo reconoce el 85% de quienes fueron encuestados. Para 3 trabajadores que son equivalentes al 15% otras son las formas de reconocimiento percibido, como por ejemplo los diplomas 5% a quien se le entrego por su labor de impulso consecutivo en provincias como Ambo y Pachitea, para el 10% son las cartas de reconocimiento o felicitación que obra en su legajo por la labor que vienen cumpliendo. Las bonificaciones son sistemas integrados de forma automática en la empresa, dado que se registra las ventas y a partir de ello se reporta el cumplimiento de metas.

TABLA N°14

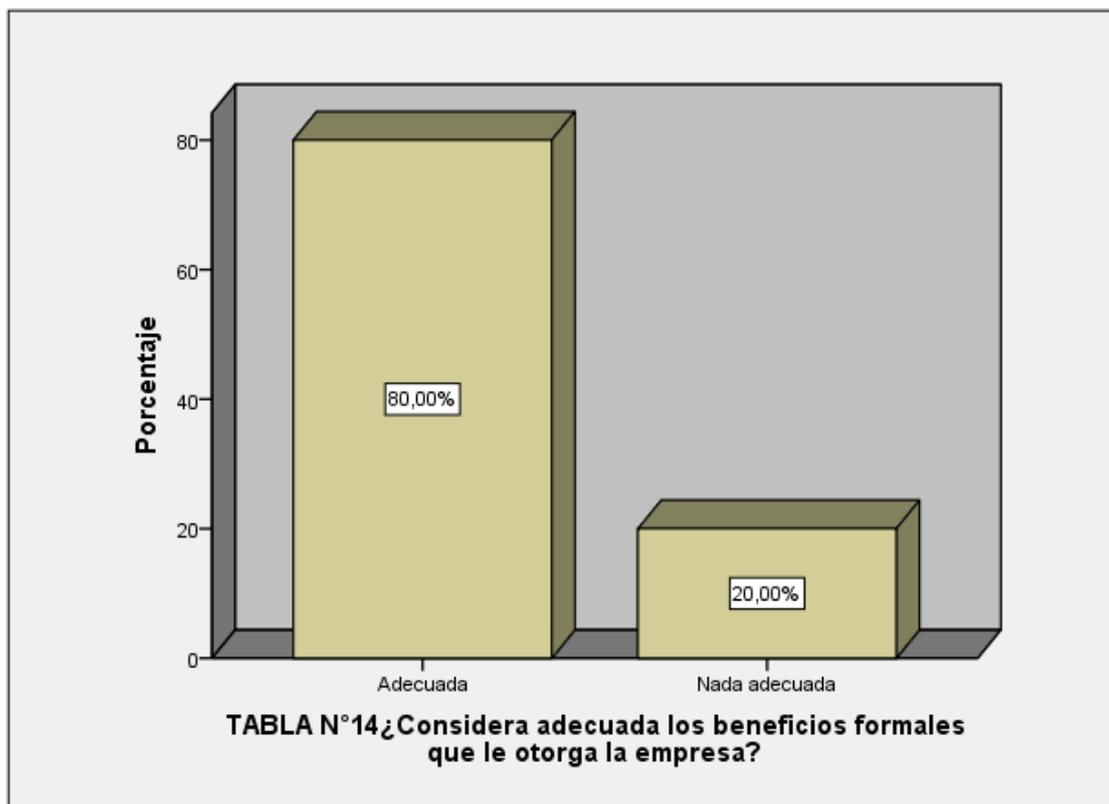
¿Considera adecuada los beneficios formales que le otorga la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Adecuada	16	80,0	80,0	80,0
Nada adecuada	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
Elaboración: propia

GRÁFICO N°14

¿Considera adecuada los beneficios formales que le otorga la empresa?



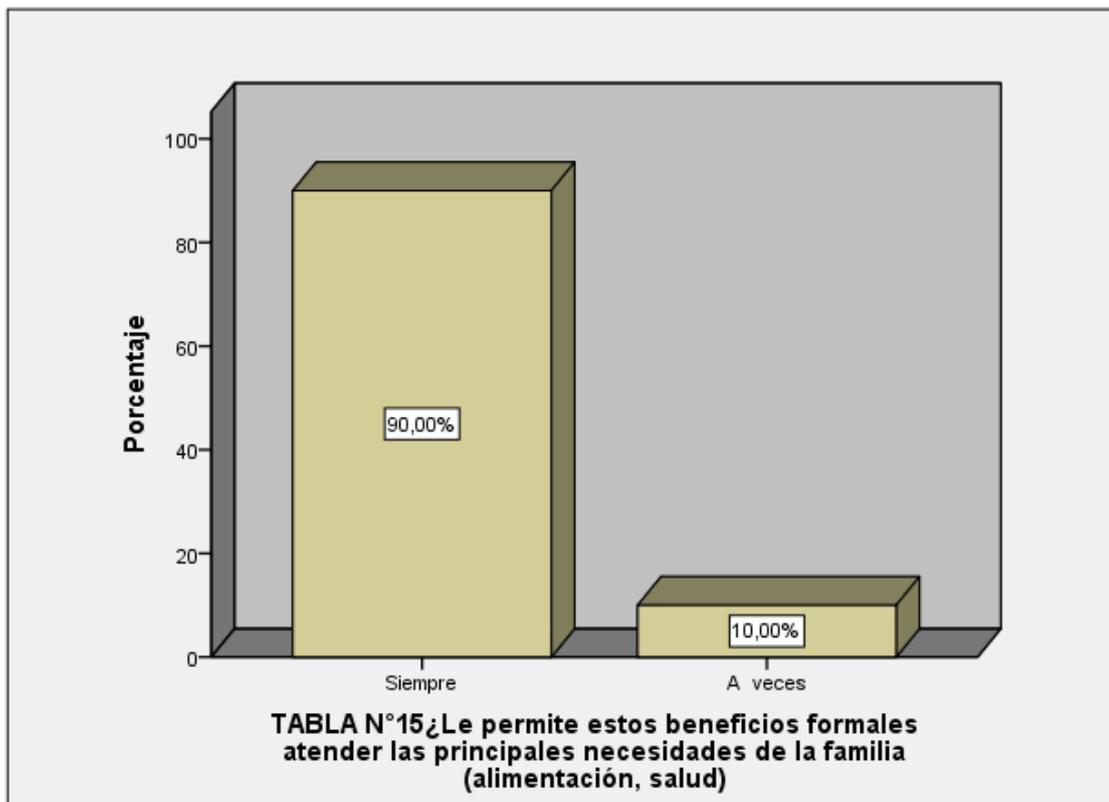
Análisis e Interpretación. – el 100% de los trabajadores encuestados están en planilla, como tal bajo el régimen 728 de la relación laboral con el trabajador estos cuentan con beneficios estándares. Para el 80% estos beneficios son adecuados, dado que incluyen las remuneraciones, sus descuentos por jubilaciones, y bonificaciones por cumplimiento de metas. También han manifestado que para este año han cobrado utilidades de la empresa. Sostienen que estos beneficios, les permite tener a la familia asegurada, así como respaldo para cualquier apalancamiento financiero sostuvieron. Para el 20% estos beneficios no son adecuados, ellos sobre todo se refieren al monto remunerativo entendiendo que los beneficios obligan a la empresa descontar a los trabajadores de sus remuneraciones. La empresa cumple con el régimen establecido y cuando cesa un trabajador le entrega la liquidación adecuado.

TABLA N°15
¿Le permite estos beneficios formales atender las principales necesidades de la familia (alimentación, salud)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	18	90,0	90,0	90,0
	A veces	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°15
¿Le permite estos beneficios formales atender las principales necesidades de la familia (alimentación, salud)?



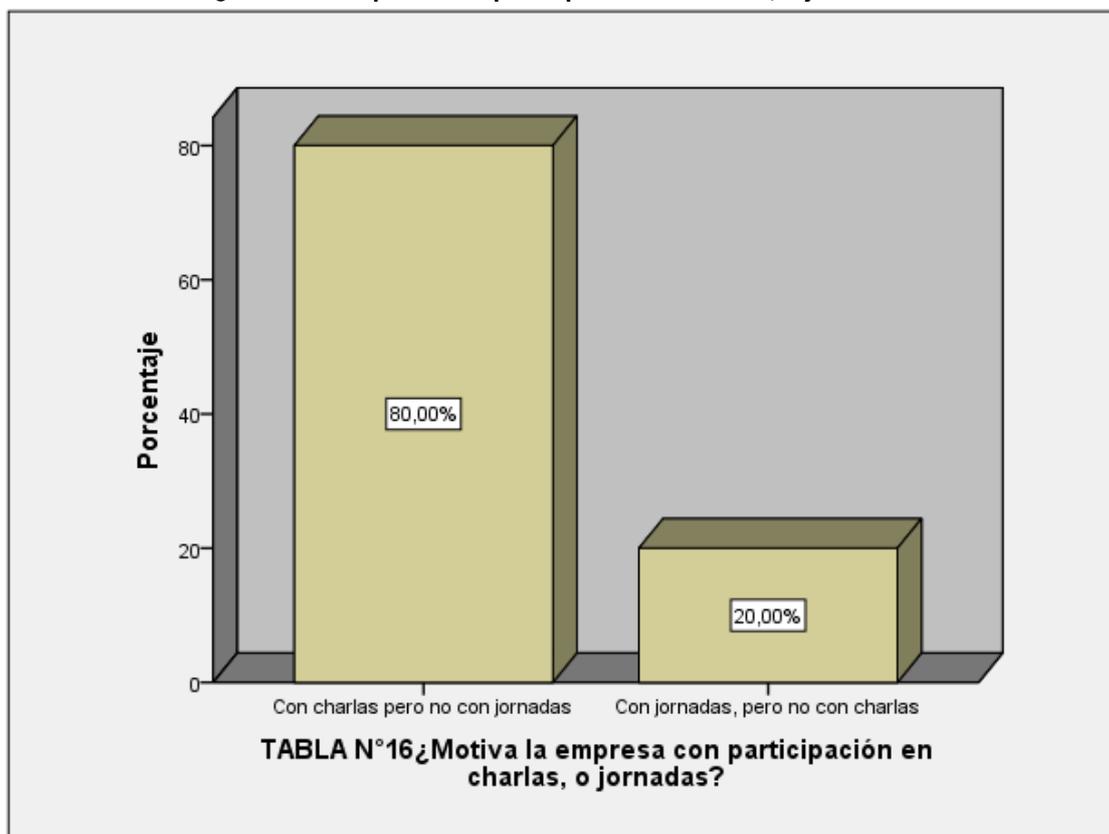
Análisis e Interpretación. – el sistema formal de contratación bajo el régimen privado, tiene la finalidad de otorgarle al trabajador, beneficios necesarios para poder atender sus necesidades de salud, alimentación, seguridad y otros. Tal como se ha mencionado en el ítem anterior los trabajadores consideran adecuado estos beneficios formales que reciben de la empresa Viettel. Complementando esa opinión podemos observar que el 90% de quienes fueron encuestados sostuvieron que esos beneficios les permite atender sus principales necesidades personales, familiares, dado que contar con un seguro hace que el trabajador cubra una importante necesidad que de no tenerlo puede implicar costos significativos. Para el 10% de trabajadores, a veces las remuneraciones recibidas permiten cubrir todas las necesidades básicas.

TABLA N°16
¿Motiva la empresa con participación en charlas, o jornadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Con charlas, pero no con jornadas	16	80,0	80,0	80,0
Con jornadas, pero no con charlas	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°16
¿Motiva la empresa con participación en charlas, o jornadas?



Análisis e Interpretación. – otra forma de motivar a sus trabajadores de parte de la empresa Viettel en Huánuco, es premiarlos con charlas o jornadas de capacitación, el segundo a diferencia del primero implica salidas fuera de la ciudad. Las respuestas de los encuestados nos muestran que el 80% de ellos participaron en charlas, y no en jornadas, dichas charlas fueron en el mismo centro de trabajo por personal enviado desde la misma agencia en la sede central de Viettel. Para el 20% la motivación fue a través de jornadas, mencionando que estos fueron enviados a la capital para hacer pasantías en otras sedes. Esta respuesta, fue dada por el personal administrativo de la tienda aquí en Huánuco.

TABLA N°17

¿Considera que la empresa estimula el trabajo con viajes, u otro tipo de premios?

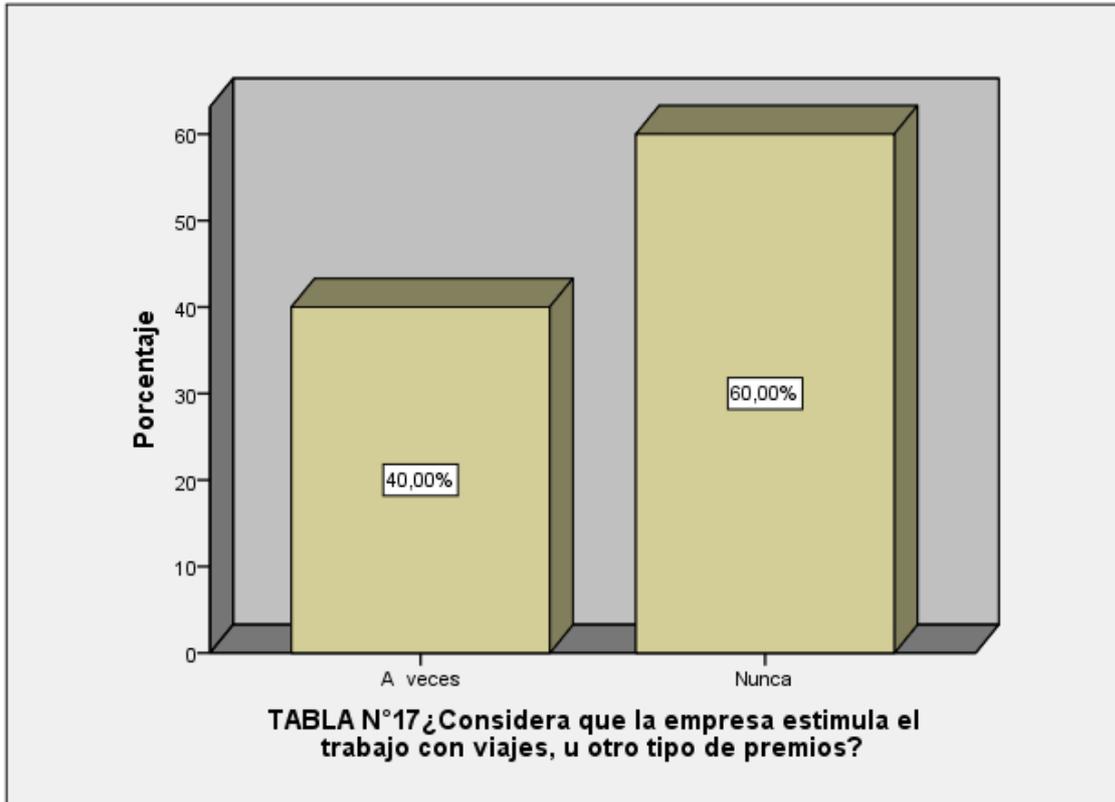
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	40,0	40,0	40,0
	Nunca	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: propia

GRÁFICO N°17

¿Considera que la empresa estimula el trabajo con viajes, u otro tipo de premios?



Análisis e Interpretación. – La empresa también registra otras opciones para estimular a sus trabajadores, como por ejemplo viajes, u otros premios como entrega de bienes (laptops, celulares). Este tipo de consideración se da en situaciones de cumplimiento de metas inmediatas, o ventas que superen las expectativas de la misma empresa. Para el 40% este tipo de reconocimiento se da a veces, pudiendo identificar, que la empresa premio con viajes al extranjero a dos trabajadores por haber cumplido con las metas comerciales esperadas. Para el 60% de los trabajadores este tipo de reconocimiento no se da nunca o no percibieron en la empresa, puesto que son nuevos en la empresa con menos de 2 años trabajando, es por ello la percepción negativa a esta forma de motivación que tienen en Viettel. La empresa incluye estos programas para los trabajadores previa evaluación.

TABLA N°18

¿Considera usted que tiene buena comunicación con sus compañeros?

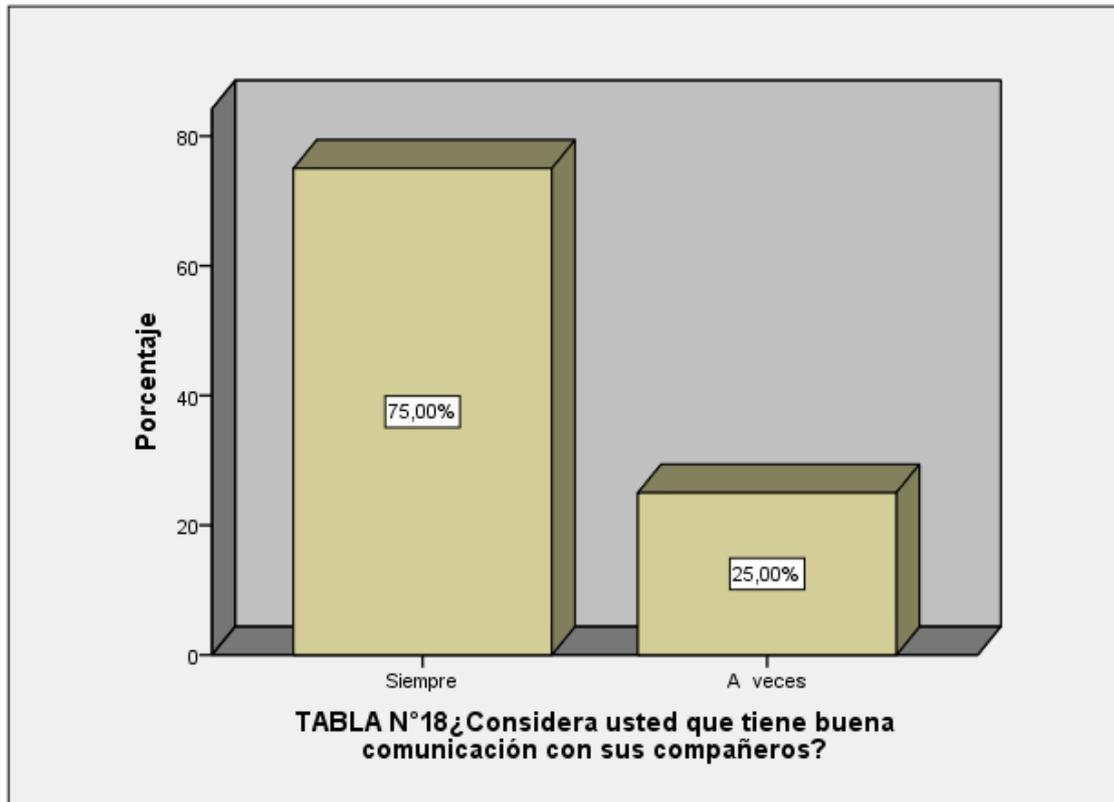
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	15	75,0	75,0	75,0
	A veces	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaboración: propia

GRÁFICO N°18

¿Considera usted que tiene buena comunicación con sus compañeros?



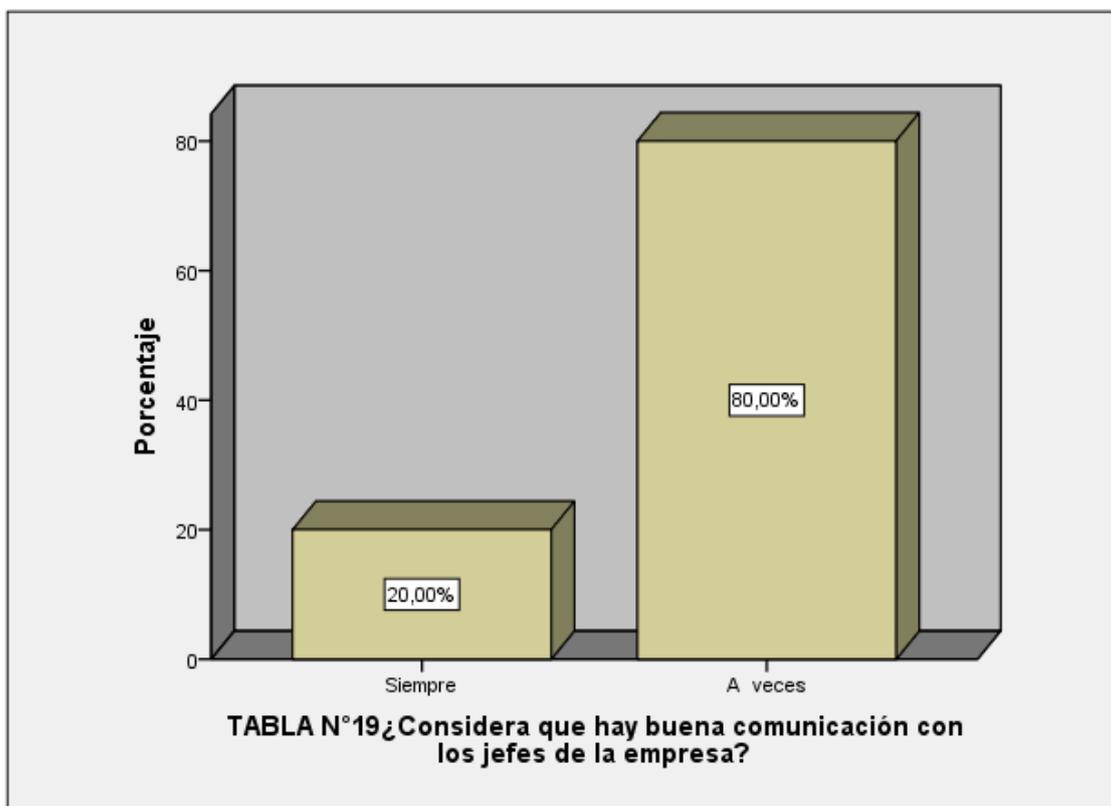
Análisis e Interpretación. – un aspecto importante para las empresas es la relación que tienen los trabajadores. Siendo importante que la comunicación sea fluida. Al ser una sede pequeña la empresa Viettel Huánuco espera que este aspecto se dé de manera fluida entre los trabajadores. En las respuestas podemos observar que para el 75% la comunicación entre compañeros es muy buena, dado que en todo momento están coordinando aspectos comerciales de la empresa u otros temas. Sostienen que las relaciones establecidas en la empresa gracias a la buena comunicación son amical, empática entre todos, pudiendo notar en todo momento que se comparten objetivos y metas comerciales en la empresa. Para el 25% esta comunicación que destaca las relaciones se da a veces puesto que cada uno tiene objetivos específicos.

TABLA N°19
¿Considera que hay buena comunicación con los jefes de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	20,0	20,0	20,0
	A veces	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°19
¿Considera que hay buena comunicación con los jefes de la empresa?



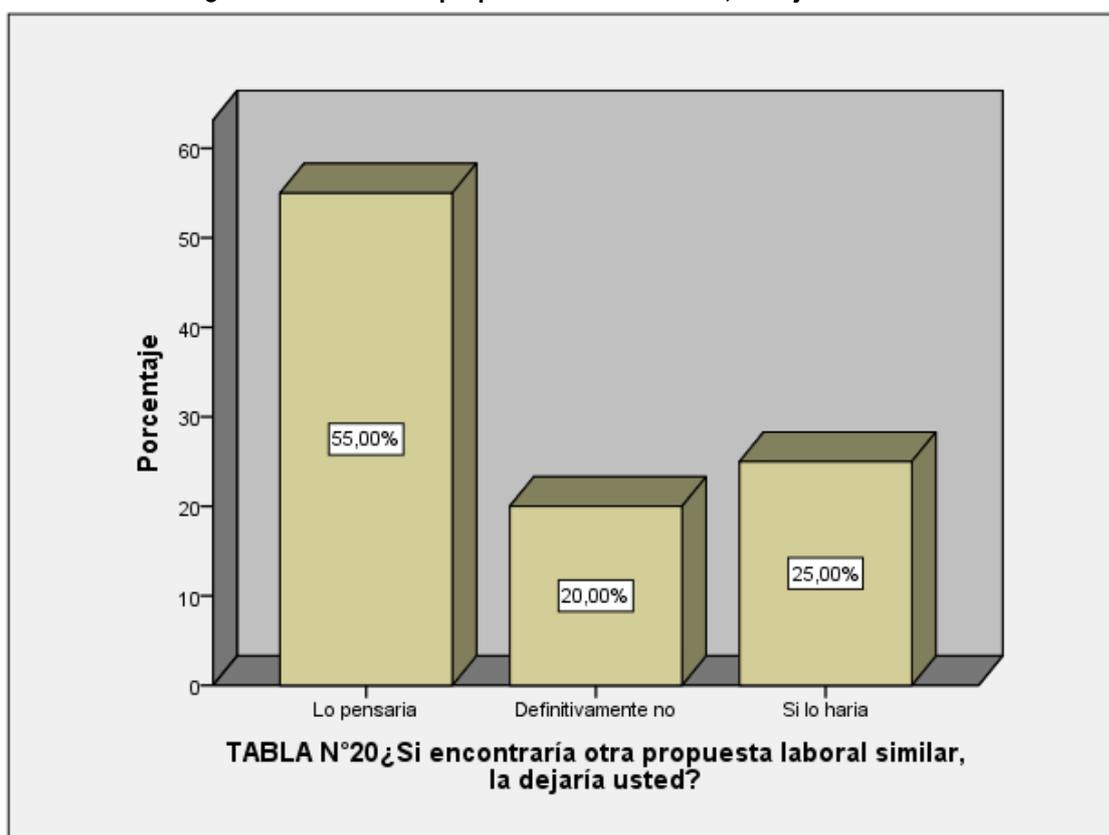
Análisis e Interpretación. – Viettel es una empresa vietnamita, los jefes son de dicha nacionalidad, no teniendo un lenguaje fluido del castellano, siendo el inglés el medio regular, o a través de intermediarios. Para el 20% de trabajadores, han comprendido que hay buena comunicación con los jefes de la empresa, sosteniendo que durante el tiempo que vienen laborando asumen detalles en sus expresiones que quieren comunicar, de igual forma en el tiempo vienen mejorando su castellano. Respecto a las formas de comunicar el interés que tiene la empresa en el mercado, se hace en manuales de trabajo que están en castellano, así como los documentos que se firman para establecer las relaciones contractuales. Para el 80% es a veces la buena comunicación con los jefes por las razones expuestas.

TABLA N°20
¿Si encontraría otra propuesta laboral similar, la dejaría usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Lo pensaría	11	55,0	55,0	55,0
	Definitivamente no	4	20,0	20,0	75,0
	Si lo haría	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°20
¿Si encontraría otra propuesta laboral similar, la dejaría usted?



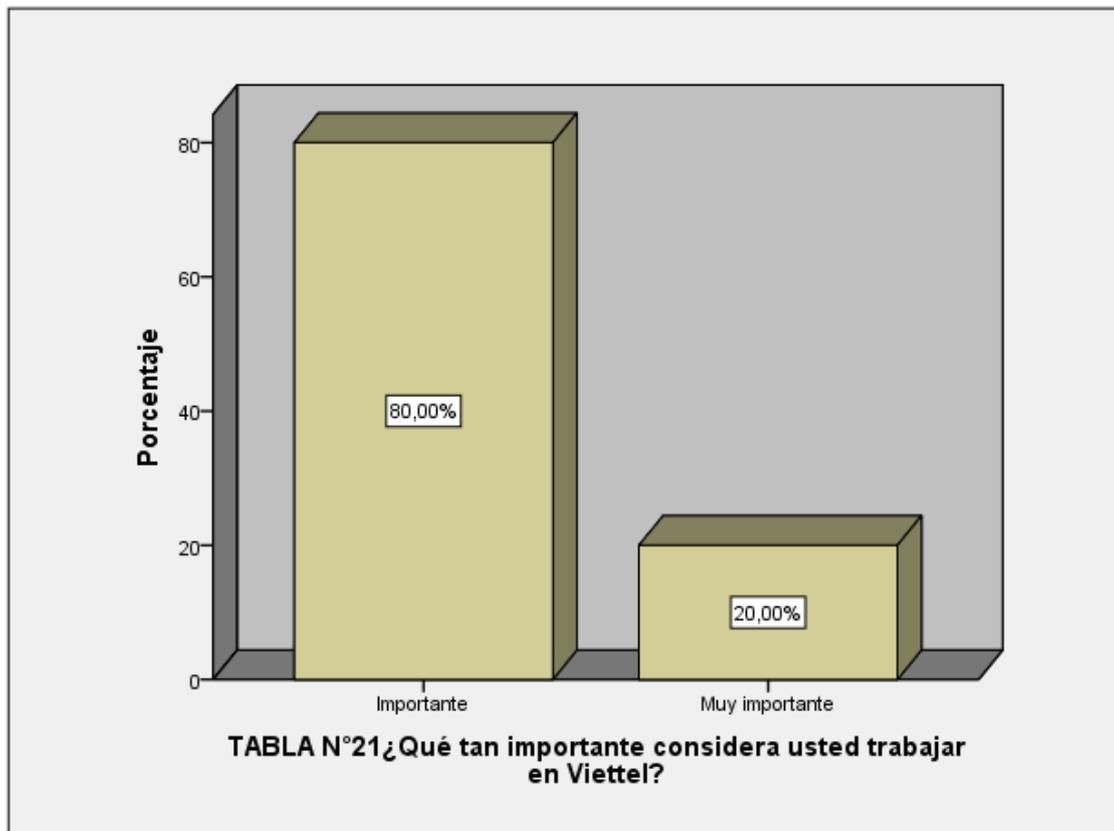
Análisis e Interpretación. - Durante estas líneas se han descrito las respuestas de los trabajadores en torno a cómo se sienten en la empresa Viettel Huánuco. En esta sección hemos consultado si encontrarían otra propuesta se irían, esto con el objetivo de ver su nivel de satisfacción con el trabajo actualmente. Para el 55% otra propuesta mejor les obligaría a pensar en esa opción, dada las condiciones que ofrecerían. Para el 25%, una mejor propuesta si determinaría su renuncia. Para el 20% definitivamente no pensarían, puesto que han ganado las condiciones mínimas adecuadas para sentirse a gusto en la empresa de telefonía. En ese contexto podemos inferir que hay un porcentaje importante de trabajadores que no tomaría como decisión inmediata dejar la empresa.

TABLA N°21
¿Qué tan importante considera usted trabajar en Viettel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Importante	16	80,0	80,0	80,0
	Muy importante	4	20,0	20,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaboración: propia

GRÁFICO N°21
¿Qué tan importante considera usted trabajar en Viettel?



Análisis e Interpretación. – ninguno de los trabajadores que han sido encuestados han manifestado aspectos absolutos respecto a su trabajo en Viettel. Para el 80% de ellos, es importante trabajar en Viettel, para el 20% es muy importante. Ambas respuestas son positivas, las razones de ello se han descrito a lo largo de los 21 gráficos presentados. En suma, una primera inferencia es que para los trabajadores de la empresa de comunicaciones es positiva. Como se ha podido verificar aspectos como el reconocimiento a la labor realizada, estabilidad laboral, remuneraciones apropiadas, permiten estas calificaciones de los trabajadores a la empresa. Si bien es cierto, el gerente de la empresa no maneja el castellano de manera fluida, pero este no es impedimento para que todos valoren como importante el trabajo.

4.2. Contrastación de Hipótesis

Para corroborar las relaciones entre las dimensiones y las variables, se toma en cuenta el estadígrafo de Pearson. Los coeficientes de correlación son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que nos indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan. Son números que varían entre los límites +1 y -1.

CORRELACIÓN	VALOR
Correlación negativa perfecta	(-1 - -0.5)
Correlación negativa fuerte moderada débil	(-0.5 – 0)
Ninguna correlación	0
Correlación positiva moderada fuerte	(0 - 0.5)
Correlación positiva perfecta	(0.5 – 1)

Fuente: Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education

4.2.1. Hipótesis General

“El clima organizacional se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019”

Para obtener la inferencia se han planteado 21 preguntas de ambas variables, cada uno de ellos establecidas en función a las dimensiones características de las variables, obteniendo información que con la ayuda del software se establece las sumatorias de los promedios para las correlaciones correspondientes. Las alternativas fueron cerradas, teniendo cada uno de ellos fundamento teórico. A continuación se plantea la correlación entre las variables propuestas en el estudio.

TABLA N°22
Correlaciones entre EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL en la empresa Viettel S.A.C. agencia
Huánuco 2019

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL
CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,627
	Sig. (bilateral)		,023
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL	Correlación de Pearson	,627	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	20	20

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia

La información descriptiva de las tablas muestran que los trabajadores de Viettel en Huánuco, no siempre cumplen con las metas establecidas (85% a veces), en razón de la competencia que existe en el sector, así mismo, como parte del clima el establecimiento de objetivos, fomenta interés de parte de los trabajadores respecto a su rol en la empresa. A pesar de ello su labor se centra en brindar servicios de acuerdo a la expectativa contractual. Si bien es cierto los jefes en Viettel no tienen el lenguaje fluido, esto no es impedimento para que los trabajadores desarrollen sus tareas reconociendo el orden jerárquico, funcional, y de comunicación entre otros. A la pregunta hecha si estaría dispuesto a cambiar de trabajo si hubiera una propuesta similar, solo el 25% si dejaría, los demás no. Esto corrobora que en Viettel el clima organizacional se relaciona con la satisfacción, pudiendo verificar con el estadígrafo un nivel de correlación de 0.627 permitiendo a la investigación confirmar la Hipótesis planteada en el sentido que la información si demuestra que hay relación directa entre el clima organizacional, sus dimensiones con la satisfacción laboral, dado los argumentos establecidos en la fase descriptiva de la presente investigación, validando de esta forma el planteamiento.

4.2.2. Hipótesis Específicos

“La autonomía individual se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019”

TABLA N°23
Correlaciones entre LA AUTONOMIA INDIVIDUAL Y
SATISFACCION LABORAL en la empresa Viettel S.A.C. agencia
Huánuco 2019

		AUTONOMIA INDIVIDUAL Tabla N°04	SATISFACCION LABORAL Tabla N°14
AUTONOMIA INDIVIDUAL Tabla N°04	Correlación de Pearson	1	,582
	Sig. (bilateral)		,036
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL Tabla N°14	Correlación de Pearson	,582	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	20	20

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia

Para poder medir la autonomía individual de los trabajadores como parte del clima organizacional en la empresa Viettel, se ha establecido como indicadores la Responsabilidad e Independencia, entre ambos se han planteado 5 preguntas. En ellas destaca la información de la Tabla N°04, donde el 55% de los trabajadores considera que tienen las condiciones para desarrollar con normalidad los trabajos asignados. Esto puede expresarse en que el 80% de ellos considera adecuada los beneficios que otorga la empresa por su labor como parte del indicador de la satisfacción laboral. De esta forma y considerando los resultados del estadígrafo podemos observar que Pearson define como directa la relación (0.582). Por estos considerandos confirmamos la Hipótesis planteada, confirmando que si hay relación directa entre la autonomía individual y la satisfacción laboral de los trabajadores de Viettel agencia Huánuco.

“El grado de estructura se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019”

TABLA N°24
Correlaciones entre EL GRADO DE ESTRUCTURA Y
SATISFACCION LABORAL en la empresa Viettel S.A.C. agencia
Huánuco 2019

		GRADO DE ESTRUCTURA Tabla N°07	SATISFACCION LABORAL Tabla N°19
GRADO DE ESTRUCTURA Tabla N°07	Correlación de Pearson	1	,437
	Sig. (bilateral)		,051
	N	20	20
SATISFACCION LABORAL Tabla N°19	Correlación de Pearson	,437	1
	Sig. (bilateral)	,051	
	N	20	20

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia

Para describir la relación entre el grado de estructura y la satisfacción laboral en la empresa Viettel en la agencia Huánuco, se ha establecido como indicadores el Modelo de estructura, y los objetivos de la empresa, son 4 preguntas cuya respuesta destacada se establece en la Tabla N°07 donde se puede observar que el 95% de trabajadores reconoce la jerarquía y responsabilidad que tienen en la empresa, así mismo, los resultados de la tabla N°19 donde se observa que siempre y a veces se tiene buena comunicación con los jefes de la empresa, 20 y 80% respectivamente, demostrando que el grado de estructura posibilita ello. En el caso del estadígrafo de Pearson calculado entre la información de la tabla N°07 y 19, podemos observar que el resultado describe una relación directa moderada entre las variables descritas, por ello se infiere que la Hipótesis planteada se confirma en el sentido que, si hay relación directa entre el grado de estructura, y la satisfacción laboral en la empresa Viettel agencia Huánuco 2019, por los considerado expuestos líneas arriba.

“El tipo de recompensa se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019”

TABLA N°25
Correlaciones entre EL TIPO DE RECOMPENSA Y SATISFACCION
LABORAL en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019

		TIPO DE RECOMPENSA Tabla N°12	SATISFACCION LABORAL Tabla N°21
TIPO DE RECOMPENSA Tabla N°12	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 20	,769 20
SATISFACCION LABORAL Tabla N°19	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,769 20	1 20

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Propia

Para describir el comportamiento de la dimensión de tipo de recompensa en el clima organizacional de la empresa Viettel, se ha establecido como indicadores los tipos monetarios y no monetarios, para los cuales se ha planteado 4 preguntas importantes, destacando los resultados de la tabla 12, donde se observa que el 100% de trabajadores en algún momento recibió reconocimiento o bonificación por cumplimiento de metas (45% siempre y 55% a veces) correspondiente a la tabla N°21, donde los trabajadores consideran que es importante trabajar en Viettel agencia Huánuco 80% y 20% respectivamente. En ese sentido, lo que se describe en la parte estadística corrobora el estadígrafo de Pearson que expresa un nivel de relación de 0.769 siendo directa fuerte. A partir de ello, podemos inferir que la Hipótesis específica planteada es validada, confirmando que, si hay relación directa entre los tipos de recompensa y la satisfacción laboral en la empresa Viettel agencia Huánuco, periodo 2019, sustentado también en la parte descriptiva según las tablas anunciadas en el párrafo precedente.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Contrastación de los Resultados

5.1.1. Con los Antecedentes de la Investigación

Los resultados obtenidos en la tesis, tienen concordancia con los resultados de tesis citadas en nuestros antecedentes, por ejemplo, para Sierra, M. (2014) en su tesis denominada ***“El Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Coban A.V.”*** llega a conclusiones importantes indicando que el hospital regional estudiado el clima laboral es fundamental para garantizar una productividad apropiada del personal de salud. De igual forma Rodríguez, H. (2015) en su tesis titulada ***Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social*** sostiene que las políticas gubernamentales orientadas al recurso humano deben contemplar aspectos importantes como remuneraciones, estabilidad, que garantice un comportamiento adecuado en base a las metas establecidas. En el caso de las tesis nacionales para Bobadilla, C. (2017) en su tesis ***Clima Organizacional y desempeño laboral en Institutos Superiores Tecnológicos de Huancayo*** comprueba que hay una relación directa entre el clima y desempeño laboral, para arribar a dicha conclusión similar a la labor hecha en la presente tesis describe el comportamiento de los trabajadores para llegar a las inferencias correspondientes. De la Cruz y Huaman, A. (2016) en su tesis ***Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015*** concluye que el programa CUNA MÁS cuenta con personal que trabaja en base a las condiciones laborales expresadas en relaciones humanas, recompensas establecidas. En el caso de las investigaciones locales la tesis ha citado a Ortega, M. (2017) quien estudio el ***Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Microred de Salud de Ambo Huánuco, 2017***, demostrando un nivel de correlación importante entre las variables, producto de la descripción de las dimensiones en torno a la microred de salud de Ambo. Para Sánchez, T. (2017) en su tesis ***Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud***

Huánuco, 2017 hecha para la Universidad de Huánuco, también corrobora la relación que existe entre ambas variables.

Respecto a los resultados que la tesis evacua coincide con lo dicho por los tesisistas, indicando que también en el sector privado se establecen estas relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Como mencionamos líneas arriba, el nivel de relación obtenida es de 0.627 , comprendiendo que los trabajadores valoran diferentes condiciones del clima, como por ejemplo autonomía para el desarrollo de su trabajo, sistema de recompensas, el grado de estructura como dimensiones principales que afectan las motivaciones que expresan satisfacción laboral dentro de la empresa Viettel; de esta forma la tesis cumple el fin de demostrar la utilidad de los conocimientos generado por tesis en contextos diferentes.

5.1.2. Con el Marco teórico

Hemos citado importantes teorías en torno a las variables materia de estudio, uno de ellos es Robbins, S. (2004), quien en su libro comportamiento organizacional sostiene que el clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. De igual forma para Chiavenato, (1992) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). Para Stoner, R. (1996) sostiene que un **buen clima laboral** no es fácil de conseguir, pues no depende de una persona sola, sino de un conjunto. Y, por supuesto, **no sólo depende de la cantidad de dinero** recibida, aunque sea influyente. Por muy bien que te paguen y lo mucho que crezca tu cuenta corriente, un clima laboral negativo, con un **ambiente insoportable**, sin interacción entre

compañeros y un jefe tirano, minimizará tus ganas de trabajar y tu entusiasmo será nulo. Esto es **negativo a su vez para la producción de la empresa**, así como su estabilidad, ya que la probabilidad de abandono del puesto de trabajo será mayor. Respecto a la satisfacción laboral, hemos podido citar a Sanchez, S. (2011) sostiene que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad. En este punto, podemos precisar que los investigadores, así como, la tesis que se expone han tomado como base teorías que sostienen que hay evidencia textual de la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, entendiendo ello como dos variables cualitativas que pudieron ser cuantificadas en diferentes realidades. En cuanto a este contexto los resultados nos han demostrado que la variable independiente y sus dimensiones al ser correlacionados con las dimensiones de la variable dependiente evidenciaron resultados positivos. Si bien es cierto el 85% de los trabajadores de Viettel han mencionado que no siempre se cumplen las metas, dada la competencia que hay en el sector en dicho mercado, ello no orienta sus decisiones a querer dejar la empresa por estos problemas. Tal como expresa la teoría, y como se plantea en los objetivos, son las tres dimensiones en escalas diferentes los que generan motivaciones de satisfacción en los trabajadores de Viettel. Autonomía con Satisfacción Laboral, relación positiva fuerte de 0.582, grado de estructura con satisfacción 0.437, tipos de recompensas con satisfacción relación alta 0.769.

En suma el trabajo de investigación presente, comprende importante información trabajada en base a los conocimientos establecidos en las tesis, teorías, demostrando el cumplimiento de los objetivos propuestos en todo el trabajo, por ello fundamentalmente se constituye en evidencias para que se contextualice lo conocido del clima organizacional y satisfacción en el ámbito privado, pudiendo ser referencia para otras investigaciones, siendo el diseño apropiado para poder trabajar información requerida que siga corroborando lo expresado por los diferentes autores y tesis.

CONCLUSIONES

- a.** La conclusión a la que llegó la tesis en cuanto al primer Objetivo propuesto, es que se ha demostrado que hay relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson que sustenta la relación de 0.627 moderada fuerte, sustentada en la descripción de las diferentes dimensiones de cada una de las variables estudiadas.
- b.** La conclusión en torno al objetivo específico primero, la tesis ha logrado demostrar la relación directa entre la autonomía individual del trabajo y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson de 0.582, sustentado en la información de las tablas N°04 y 14, donde se menciona que los trabajadores valoran las condiciones de trabajo de la empresa y los beneficios que estos otorgan.
- c.** La conclusión en torno al objetivo específico segundo, la tesis ha logrado demostrar la relación directa entre el grado de estructura y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson de 0.437, sustentado en la información de la tabla N°17 y 19 donde los trabajadores expresan el conocimiento de los niveles jerárquicos y que eso conlleva a una buena comunicación con los gerentes.
- d.** La conclusión en torno al tercer objetivo específico, la tesis ha logrado la relación directa entre el tipo de recompensas y la satisfacción laboral en la empresa Viettel S.A.C. agencia Huánuco 2019, corroborado con el estadígrafo de Pearson de 0.769, sustentado con la información de la Tabla N°12 y 19 de la investigación donde se observa que el 100% de trabajadores en algún momento recibió algún tipo de recompensa, valorando trabajar en la empresa producto de este trato.

RECOMENDACIONES

1. En cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral, el gerente de la empresa debe desarrollar talleres, sesiones, o jornadas fuera de la empresa para fortalecer la empatía, y empoderar los niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores, tal como lo hacen instituciones financieras que buscan reforzar la estima individual y por ende la confianza en el trabajo que desarrolla cada colaborador.
2. En cuanto a la autonomía individual, si bien es cierto la tesis demuestra que la empresa otorga libertades y facilidades para el desarrollo, esto se debe complementar con supervisión directa de un trabajador que sea volante y asista en el trabajo que cada uno desarrolla.
3. En cuanto al grado de estructura, la empresa debe tener publicado el organigrama, y capacitación continua en torno a sus niveles, funciones y roles, de ello siempre se va garantizar que los trabajadores reconozcan funcionalmente cual es el propósito de la empresa en Huánuco.
4. En cuanto al tipo de recompensa, si bien es cierto la empresa ha demostrado que reconoce a sus trabajadores cuando estos cumplan metas, sería importante estandarizar otro tipo de reconocimiento como por ejemplo viajes, vales de consumo en empresas entre otros, en pro de fortalecer el compromiso de todos con las metas asignadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bobadilla Merlo, C. C. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnologicos de Huancayo*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro.

De la Cruz Ortiz, Edwin & Huaman Ruiz, Angel . (2016). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica - 2015*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

Ortega Iturri, M. D. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Microred de Salud de Ambo Huánuco, 2017*. Ambo, Huánuco: Universidad César Vallejo.

Robbins, S. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.

Rodriguez Guerrero, H. R. (2015). *Propuesta de Mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social*. Sangolqui, Ecuador : Universidad de las Fuerzas Armadas .

Sampieri, (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.

Sanchez Cañizares, S. M. (2011). *Satisfacción Laboral, causas, consecuencias y medición* . España: EAE.

Sanchez Tacuchi, J. J. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017*. Huánuco: Universidad de Huánuco.

Sierra Garcia, M. A. (2014). *El Clima Laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Coban A.V*. Coban, Guatemala: Universidad Rafael Landivar.

Stephen, R. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Stoner, R. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación .

ANEXOS

Tesis: El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C agencia Huánuco 2019

Autor: Bach. Figueroa Nieto, Fiorella Menqueli

Matriz de Consistencia



Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Instrumentos
<p>General ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?</p> <p>Específicos ¿Cómo se relaciona la autonomía individual con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el grado de estructura con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona el tipo de recompensa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019?</p>	<p>General Describir cómo se relaciona el clima organizacional con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p> <p>Específicos Describir cómo se relaciona la autonomía individual con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p> <p>Describir cómo se relaciona el grado de estructura con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p> <p>Describir cómo se relaciona el tipo de recompensa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p>	<p>General El clima organizacional se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p> <p>Específicos La autonomía individual se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p> <p>El grado de estructura se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la empresa Viettel Perú S.A.C. agencia Huánuco 2019</p> <p>El tipo de recompensa se relaciona de manera directa con la Satisfacción laboral en la</p>	<p>1. Independiente Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autonomía individual - Grado de estructura - Tipo de recompensa <p>2. Dependiente Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Relaciones 	<p>Tipo: Investigación aplicada, puesto que buscara profundizar el conocimiento de las variables en torno al sujeto de estudio.</p> <p>Enfoque: Cuantitativa, puesto que la información obtenida se recogerá a partir de datos numéricos que permitirán el análisis de cada una de las categorías establecidas.</p> <p>Nivel: Descriptiva correlacional, puesto que describirá sin hacer juicio las particularidades de cada variable.</p> <p>Diseño: no experimental, de tipo transversal.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> Ox M --> Oy </pre> </div> <p>M = Muestra de Estudio Ox = Descripción de la variable independiente</p>	<p>Encuesta a Trabajadores de la empresa Para conocer los detalles del clima organizacional y el comportamiento de cada una de las dimensiones.</p> <p>Entrevista al gerente Para conocer el tipo de relación en la empresa</p>



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

ENCUESTA AL PERSONAL DE VIETTEL HUÁNUCO

La presente encuesta ha sido elaborada con la finalidad de apoyar a la empresa en su gestión de recursos humanos, sus respuestas sinceras permitirán que la Universidad elabore una propuesta. Marque con una x, la respuesta que acerque su opinión.

1. ¿Cumple las metas que exige comercialmente la empresa?
 - 1 año
 - 2 años
 - 3 años
 - Más de 3 años
2. ¿Considera que las tareas asignadas son sencillas de cumplir?
 - Siempre
 - A veces
 - Nunca
3. ¿Cómo mide la empresa el cumplimiento de tareas o metas de los trabajadores?
 - Reportes diarios
 - Informes mensuales
 - Otros
4. ¿Considera que tiene las condiciones para desarrollar su trabajo de forma independiente?
 - Si No
5. ¿Prefiere su trabajo hacerlo solo o en equipo?
 - Solo
 - En equipo
 - A veces solo, a veces en equipo
6. ¿Considera que la distribución de funciones está por áreas?
 - Si No
7. ¿Considera que el organigrama define con claridad la jerarquía y responsabilidad?
 - Si No
8. ¿Conoce usted los objetivos comerciales de la empresa?
 - Si No
9. ¿El gerente socializo los objetivos comerciales?
 - Si No
10. ¿Recibe usted bonificaciones por cumplir metas?
 - Si No
11. ¿Considera qué son justas las bonificaciones?
 - Siempre
 - A veces
 - Nunca

12. ¿Recibe usted reconocimiento por el cumplimiento de metas?
Siempre
A veces
Nunca
13. ¿De qué manera premia la empresa el cumplimiento de metas?
Bonificación
Diplomas
Cartas de reconocimiento
Otros
14. ¿Considera adecuada los beneficios formales que le otorga la empresa?
Adecuada
Nada adecuada
15. ¿Le permite estos beneficios formales atender las principales necesidades de la familia (alimentación, salud)
Siempre
A veces
Nunca
16. ¿Motiva la empresa con participación en charlas, o jornadas?
Con charlas, pero no con jornadas
Con jornadas, pero no con charlas
Con ambas
17. ¿Considera que la empresa estimula el trabajo con viajes, u otro tipo de premios?
Siempre
A veces
Nunca
18. ¿Considera usted que tiene buena comunicación con sus compañeros?
Siempre
A veces
Nunca
19. ¿Considera que hay buena comunicación con los jefes de la empresa?
Siempre
A veces
Nunca
20. ¿Si encontraría otra propuesta laboral similar, la dejaría usted?
Lo pensaría
Definitivamente no
Si lo haría
21. ¿Qué tan importante considera usted trabajar en Viettel?
Nada Importante
Importante
Muy importante

ENTREVISTA PARA EL GERENTE DE TIENDA

“La presente entrevista tiene fines académicos, su apoyo será fundamental para cumplir sus fines”

- a. ¿Cuenta la empresa con metas comerciales que son transmitidas al personal?
- b. ¿Considera que el cumplimiento de metas motiva a sus trabajadores?
- c. ¿Cómo impulsa la empresa la motivación de sus trabajadores?
- d. ¿Qué tan importante es para la empresa la motivación de los trabajadores?
- e. ¿Evalúa la empresa la motivación de sus trabajadores?
- f. ¿Frente a problemas o incumplimiento de metas, se transmite a los trabajadores?
- g. ¿Considera que los trabajadores deben involucrarse en problemas internos de la empresa?
- h. ¿Fomenta usted el trabajo en equipo en la empresa?
- i. ¿Con qué frecuencia sostiene usted reuniones motivadoras con los trabajadores?
- j. ¿Considera que los trabajadores deben considerar suficiente la remuneración que reciben?

