



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN
LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN
LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

TESIS PRESENTADA POR:
Bach. MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. RICHARD CONDORI CRUZ

PRIMER MIEMBRO

:

M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA

SEGUNDO MIEMBRO

:

M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO

ASESOR DE TESIS

:

Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS – P25



RESOLUCIÓN N° 110-2024-UI.S-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 16 de agosto de 2024.

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-10528 (fecha y hora de Sustentación) de fecha 13 de agosto de 2024 y el expediente: 2024-CU-10478 (título) de fecha 12 de agosto de 2024, del (la) bachiller **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI** quien solicita *nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir la sustentación y defensa de la tesis titulada **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**, conducente a la obtención del Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de **INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**.

CONSIDERANDO:

Que, el Director de la Unidad de Investigación autoriza la ejecución de la propuesta de investigación según Resolución Nro. 078-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar la ejecución de la propuesta de investigación) y con Resolución. Nro. 076-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J (aprobar y autorizar el informe final de la investigación).

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y, estando a la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- DECLARAR APTO para la sustentación del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulada **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**, del bachiller **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**, para optar el Título Profesional de **INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación y defensa de la tesis a los siguientes docentes:

- Presidente : Dr. RICHARD CONDORI CRUZ.
- Primer miembro : M.Sc. JUAN CARLOS HERRERA MIRANDA.
- Segundo miembro : M.Sc. JUAN CARLOS PINTO LARICO.
- Asesor: : Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ.

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- Modalidad, Lugar : Virtual , Plataforma Virtual (Cisco Webex Meet) .
- Fecha, Hora : 16 de agosto de 2024, 18:00 Horas.

ARTÍCULO CUARTO. - DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

C.c.
Arch: 2024
JCHM v1.5
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

RESOLUCIÓN N° 076-2024-UI.R-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 29 de Mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-6242 de fecha 28 de Mayo de 2024, del Bach. **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulada: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMATICA, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (Borrador de Tesis) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c.
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



RESOLUCIÓN N° 078-2024-UI.P-D-FIS-UANCV-J

Juliaca, 09 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-05027 de fecha 18 de abril de 2024, del (la) Bach. **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**; con el cual solicita Revisión de la Propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**, solicitó la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de la tesis titulada: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación ha emitido opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ingeniería de Sistemas, Escuela Profesional de INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA, ratificó la propuesta del Asesor Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades al Decano de la Facultad de Ingeniería de Sistemas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulada: **EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024**, presentado por el (la) Bach. **MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI**, para optar el Título Profesional de INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RECONOCER, como ASESOR al Dr. **OSCAR GONZALO APAZA PEREZ**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

M.Sc. Juan Carlos Herrera Miranda
DECANO

C.c
Arch 2024
JCHM/ v1.1
Distribución: Asesor de Tesis, Interesado

Ciudad Universitaria Urbanización Taparachi Km 4.5 Salida Puno - Juliaca



EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Colegio Columbia Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	Gomez, Juan Leonardo Garcia. "Evaluacion de la calidad de vida en los pacientes con	<1%



Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Marimar Grisel Roque Mamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71981976
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-5576-9318
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Oscar Gonzalo Apaza Perez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42431259
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2464-5730
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Richard Condori Cruz
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02442917
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Herrera Miranda
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29606930
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Juan Carlos Pinto Larico
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41742156

Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas - P25
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Localidad: Juliaca Latitud: S 15° 29' 27" Longitud: O 70° 07' 37"</p>  <p>https://maps.app.goo.gl/DMqHJ62L6xaf6K Wd6</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024 – Agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ingeniería de sistemas y comunicaciones https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04 Ingeniería de procesos https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.04.02</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL
"VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN"
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"
MSc. Juan Carlos Herrera Miranda
DIRECTOR (e)
Unidad de Investigación FIS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI, identificado con DNI Nro. 71981976, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

Asesorado por: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de diciembre del 2024

Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia, cuyo apoyo incondicional y amor inquebrantable me han impulsado a alcanzar cada meta. A ustedes, gracias por ser mi mayor motivación.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis profesores y colegas por compartir sus conocimientos y experiencia durante este camino. También, a mis amigos y seres queridos, por su aliento constante y compañía en cada paso de este viaje.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA i

AGRADECIMIENTO ii

ÍNDICE GENERAL..... iii

INDICE DE TABLAS vi

INDICE DE FIGURAS xii

RESUMEN xvii

ABSTRACT xviii

INTRODUCCIÓN..... xix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.1

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....2

 1.2.1 *Problema general.*2

 1.2.2 *Problemas específicos.*2

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.3

 1.3.1 *Objetivo general*3

 1.3.2 *Objetivos específicos.*3

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.3

 1.4.1 *Justificación técnica.*3

 1.4.2 *Justificación económica.*.....3

 1.4.3 *Justificación social.*4

1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.4

 1.5.1 *Hipótesis general.*4

 1.5.2 *Hipótesis específicas.*.....4

1.6 VARIABLES E INDICADORES.4

 1.6.1 *Variable independiente.*4

 1.6.2 *Variable dependiente.*5

1.7 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....5



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.6

 2.1.1 *Antecedentes internacionales.6*

 2.1.2 *Antecedente nacional.9*

 2.1.3 *Antecedente local.11*

2.2 BASES TEÓRICAS.14

 2.2.1 *Clima laboral.....14*

 2.2.1.1 *Tipos de Climas laborales14*

 2.2.1.2 *Características del Clima Laboral.....16*

 2.2.1.3 *Importancia del clima laboral.....18*

 2.2.1.4 *Tipos de climas laborales19*

 2.2.2 *Teóricas relacionas al clima laboral20*

 2.2.3 *Dimensiones del clima laboral21*

 2.2.4 *Desempeño laboral24*

 2.2.5 *Definiciones del desempeño laboral.....24*

 2.2.5.1 *Características del desempeño laboral25*

 2.2.6 *Importancia del desempeño laboral26*

 2.2.6.1 *Teoría relacionada al desempeño laboral.....26*

 2.2.7 *Evaluación del desempeño laboral30*

 2.2.7.1 *Beneficios de la evaluación del desempeño30*

2.3 MARCO CONCEPTUAL.30

 2.3.1 *Clima laboral.....30*

 2.3.2 *Desempeño laboral31*

 2.3.3 *Servqual31*

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....32

3.2 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....32

3.3 NIVEL Y TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....33

 3.3.1 *Nivel de la investigación.....33*

 3.3.2 *Tipo de la investigación.....33*

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....33



3.4.1 Población.....33

3.4.2 Muestra.....34

3.5 DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD BASE DE LA INVESTIGACIÓN.34

3.5.1 Datos generales de la empresa.....34

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....35

3.6.1 Técnicas de la Investigación.....35

3.6.2 Instrumentos de la investigación.....35

3.7 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....36

3.7.1 Validación de los instrumentos.....36

3.7.2 Confiabilidad de los instrumentos.....36

3.8 PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS37

3.8.1 Desarrollo del plan de investigación.....37

3.8.2 Procesamiento y análisis de datos.....41

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.....42

4.1.1 Resultados obtenidos sobre las propuestas de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.....42

4.1.2 Resultados obtenidos sobre el estado actual del desempeño laboral dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles111

4.1.3 Resultados obtenidos sobre la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.....169

4.2 Discusión de Resultados.....179

CONCLUSIONES 181

RECOMENDACIONES..... 182

REFERENCIAS 183

ANEXOS 186



INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	5
Tabla 2 <i>Validación de instrumentos</i>	36
Tabla 3 <i>Estadística de fiabilidad clima laboral</i>	37
Tabla 4 <i>Estadística de fiabilidad desempeño laboral</i>	37
Tabla 5 <i>Cuestionario elaborado sobre el clima laboral</i>	38
Tabla 6 <i>Cuestionario elaborado sobre el desempeño laboral</i>	40
Tabla 7 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 1</i>	44
Tabla 8 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 2</i>	45
Tabla 9 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 3</i>	46
Tabla 10 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 4</i>	47
Tabla 11 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 5</i>	48
Tabla 12 <i>Dimensión Confort Pregunta 6</i>	49
Tabla 13 <i>Dimensión Confort Pregunta 7</i>	50
Tabla 14 <i>Dimensión Confort Pregunta 8</i>	51
Tabla 15 <i>Dimensión Confort Pregunta 9</i>	52
Tabla 16 <i>Dimensión Confort Pregunta 10</i>	53
Tabla 17 <i>Dimensión Identidad Pregunta 11</i>	54
Tabla 18 <i>Dimensión Identidad Pregunta 12</i>	55
Tabla 19 <i>Dimensión Identidad Pregunta 13</i>	56
Tabla 20 <i>Dimensión Identidad Pregunta 14</i>	57
Tabla 21 <i>Dimensión Identidad Pregunta 15</i>	58
Tabla 22 <i>Dimensión Innovación Pregunta 16</i>	59
Tabla 23 <i>Dimensión Innovación Pregunta 17</i>	60



Tabla 24 <i>Dimensión Innovación Pregunta 18</i>	61
Tabla 25 <i>Dimensión Innovación Pregunta 19</i>	62
Tabla 26 <i>Dimensión Innovación Pregunta 20</i>	63
Tabla 27 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21</i>	64
Tabla 28 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22</i>	65
Tabla 29 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23</i>	66
Tabla 30 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24</i>	67
Tabla 31 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25</i>	68
Tabla 32 <i>Resultado general del clima laboral</i>	69
Tabla 33 <i>Resultado general de la dimensión comunicación</i>	70
Tabla 34 <i>Resultado general de la dimensión confort</i>	71
Tabla 35 <i>Resultado general de la dimensión identidad</i>	72
Tabla 36 <i>Resultado general de la dimensión innovación</i>	73
Tabla 37 <i>Resultado general de la dimensión toma de decisiones</i>	74
Tabla 38 <i>Nivel alcanzado del clima laboral</i>	75
Tabla 39 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 1 después</i>	79
Tabla 40 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 2 después</i>	80
Tabla 41 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 3 después</i>	81
Tabla 42 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 4 después</i>	82
Tabla 43 <i>Dimensión Comunicación Pregunta 5 después</i>	83
Tabla 44 <i>Dimensión Confort Pregunta 6 después</i>	84
Tabla 45 <i>Dimensión Confort Pregunta 7 después</i>	85
Tabla 46 <i>Dimensión Confort Pregunta 8 después</i>	86
Tabla 47 <i>Dimensión Confort Pregunta 9 después</i>	87
Tabla 48 <i>Dimensión Confort Pregunta 10 después</i>	88



Tabla 49 <i>Dimensión Identidad Pregunta 11 después</i>	89
Tabla 50 <i>Dimensión Identidad Pregunta 12 después</i>	90
Tabla 51 <i>Dimensión Identidad Pregunta 13 después</i>	91
Tabla 52 <i>Dimensión Identidad Pregunta 14 después</i>	92
Tabla 53 <i>Dimensión Identidad Pregunta 15 después</i>	93
Tabla 54 <i>Dimensión Innovación Pregunta 16 después</i>	94
Tabla 55 <i>Dimensión Innovación Pregunta 17 después</i>	95
Tabla 56 <i>Dimensión Innovación Pregunta 18 después</i>	96
Tabla 57 <i>Dimensión Innovación Pregunta 19 después</i>	97
Tabla 58 <i>Dimensión Innovación Pregunta 20 después</i>	98
Tabla 59 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21 después</i>	99
Tabla 60 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22 después</i>	100
Tabla 61 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23 después</i>	101
Tabla 62 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24 después</i>	102
Tabla 63 <i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25 después</i>	103
Tabla 64 <i>Resultado general del clima laboral - después</i>	104
Tabla 65 <i>Resultado general de la dimensión comunicación después</i>	105
Tabla 66 <i>Resultado general de la dimensión confort después</i>	106
Tabla 67 <i>Resultado general de la dimensión identidad después</i>	107
Tabla 68 <i>Resultado general de la dimensión innovación después</i>	108
Tabla 69 <i>Resultado general de la dimensión toma de decisiones después</i>	109
Tabla 70 <i>Nivel alcanzado del clima laboral después</i>	110
Tabla 71 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1</i>	111
Tabla 72 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2</i>	112
Tabla 73 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3</i>	113



Tabla 74 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4</i>	114
Tabla 75 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5</i>	115
Tabla 76 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6</i>	116
Tabla 77 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7</i>	117
Tabla 78 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8</i>	118
Tabla 79 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9</i>	119
Tabla 80 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10</i>	120
Tabla 81 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11</i>	121
Tabla 82 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12</i>	122
Tabla 83 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13</i>	123
Tabla 84 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14</i>	124
Tabla 85 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15</i>	125
Tabla 86 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16</i>	126
Tabla 87 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17</i>	127
Tabla 88 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18</i>	128
Tabla 89 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19</i>	129
Tabla 90 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20</i>	130
Tabla 91 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21</i>	131
Tabla 92 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22</i>	132
Tabla 93 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23</i>	133
Tabla 94 <i>Resultado general del desempeño laboral</i>	134
Tabla 95 <i>Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento</i>	135
Tabla 96 <i>Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades</i>	136
Tabla 97 <i>Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo</i>	137
Tabla 98 <i>Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo</i>	138



Tabla 99 <i>Nivel Alcanzado del desempeño laboral</i>	139
Tabla 100 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1 después</i>	140
Tabla 101 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2 después</i>	141
Tabla 102 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3 después</i>	142
Tabla 103 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4 después</i>	143
Tabla 104 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5 después</i>	144
Tabla 105 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6 después</i>	145
Tabla 106 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7 después</i>	146
Tabla 107 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8 después</i>	147
Tabla 108 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9 después</i>	148
Tabla 109 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10 después</i>	149
Tabla 110 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11 después</i>	150
Tabla 111 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12 después</i>	151
Tabla 112 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13 después</i>	152
Tabla 113 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14 después</i>	153
Tabla 114 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15 después</i>	154
Tabla 115 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16 después</i>	155
Tabla 116 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17 después</i>	156
Tabla 117 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18 después</i>	157
Tabla 118 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19 después</i>	158
Tabla 119 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20 después</i>	159
Tabla 120 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21 después</i>	160
Tabla 121 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22 después</i>	161
Tabla 122 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23 después</i>	162
Tabla 123 <i>Resultado general del desempeño laboral - después</i>	163



Tabla 124 *Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento después* 164

Tabla 125 *Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades después..* 165

Tabla 126 *Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo después* 166

Tabla 127 *Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo después* 167

Tabla 128 *Nivel Alcanzado del desempeño laboral después.....* 168

Tabla 129 *Relación del clima laboral y el desempeño laboral* 169

Tabla 130 *Relación del aspecto comunicación y el desempeño laboral* 170

Tabla 131 *Relación del aspecto confort y el desempeño laboral* 170

Tabla 132 *Relación de la dimensión identidad y el desempeño laboral* 171

Tabla 133 *Relación de la dimensión innovación y el desempeño laboral.....* 171

Tabla 134 *Relación de la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral* 172

Tabla 135 *Correlaciones de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral*
..... 173

Tabla 136 *Interpretaciones de las correlaciones* 174

Tabla 137 *Relación del clima laboral y el desempeño laboral después* 174

Tabla 138 *Relación del aspecto comunicación y el desempeño laboral después.....* 175

Tabla 139 *Relación del aspecto confort y el desempeño laboral después* 176

Tabla 140 *Relación de la dimensión identidad y el desempeño laboral después.....* 176

Tabla 141 *Relación de la dimensión innovación y el desempeño laboral después* 177

Tabla 142 *Relación de la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral*
después 177

Tabla 143 *Correlaciones de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral*
después 178

Tabla 144 *Interpretaciones de las correlaciones* 179



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 *Dimensión Comunicación Pregunta 1*44

Figura 2 *Dimensión Comunicación Pregunta 2*45

Figura 3 *Dimensión Comunicación Pregunta 3*46

Figura 4 *Dimensión Comunicación Pregunta 4*47

Figura 5 *Dimensión Comunicación Pregunta 5*48

Figura 6 *Dimensión Confort Pregunta 6*49

Figura 7 *Dimensión Confort Pregunta 7*50

Figura 8 *Dimensión Confort Pregunta 8*51

Figura 9 *Dimensión Confort Pregunta 9*52

Figura 10 *Dimensión Confort Pregunta 10*53

Figura 11 *Dimensión Identidad Pregunta 11*54

Figura 12 *Dimensión Identidad Pregunta 12*55

Figura 13 *Dimensión Identidad Pregunta 13*56

Figura 14 *Dimensión Identidad Pregunta 14*57

Figura 15 *Dimensión Identidad Pregunta 15*58

Figura 16 *Dimensión Innovación Pregunta 16*59

Figura 17 *Dimensión Innovación Pregunta 17*60

Figura 18 *Dimensión Innovación Pregunta 18*61

Figura 19 *Dimensión Innovación Pregunta 19*62

Figura 20 *Dimensión Innovación Pregunta 20*63

Figura 21 *Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21*64

Figura 22 *Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22*65

Figura 23 *Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23*66

Figura 24 *Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24*67



Figura 25	<i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25</i>	68
Figura 26	<i>Resultado general de la dimensión comunicación</i>	70
Figura 27	<i>Resultado general de la dimensión confort</i>	71
Figura 28	<i>Resultado general de la dimensión identidad</i>	72
Figura 29	<i>Resultado general de la dimensión innovación</i>	73
Figura 30	<i>Resultado general de la dimensión toma de decisiones</i>	74
Figura 31	<i>Nivel alcanzado del clima laboral</i>	75
Figura 32	<i>Dimensión Comunicación Pregunta 1 después</i>	79
Figura 33	<i>Dimensión Comunicación Pregunta 2 después</i>	80
Figura 34	<i>Dimensión Comunicación Pregunta 3 después</i>	81
Figura 35	<i>Dimensión Comunicación Pregunta 4 después</i>	82
Figura 36	<i>Dimensión Comunicación Pregunta 5 después</i>	83
Figura 37	<i>Dimensión Confort Pregunta 6 después</i>	84
Figura 38	<i>Dimensión Confort Pregunta 7 después</i>	85
Figura 39	<i>Dimensión Confort Pregunta 8 después</i>	86
Figura 40	<i>Dimensión Confort Pregunta 9 después</i>	87
Figura 41	<i>Dimensión Confort Pregunta 10 después</i>	88
Figura 42	<i>Dimensión Identidad Pregunta 11 después</i>	89
Figura 43	<i>Dimensión Identidad Pregunta 12 después</i>	90
Figura 44	<i>Dimensión Identidad Pregunta 13 después</i>	91
Figura 45	<i>Dimensión Identidad Pregunta 14 después</i>	92
Figura 46	<i>Dimensión Identidad Pregunta 15 después</i>	93
Figura 47	<i>Dimensión Innovación Pregunta 16 después</i>	94
Figura 48	<i>Dimensión Innovación Pregunta 17 después</i>	95
Figura 49	<i>Dimensión Innovación Pregunta 18 después</i>	96



Figura 50	<i>Dimensión Innovación Pregunta 19 después</i>	97
Figura 51	<i>Dimensión Innovación Pregunta 20 después</i>	98
Figura 52	<i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21 después</i>	99
Figura 53	<i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22 después</i>	100
Figura 54	<i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23 después</i>	101
Figura 55	<i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24 después</i>	102
Figura 56	<i>Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25 después</i>	103
Figura 57	<i>Resultado general de la dimensión comunicación después</i>	105
Figura 58	<i>Resultado general de la dimensión confort después</i>	106
Figura 59	<i>Resultado general de la dimensión identidad después</i>	107
Figura 60	<i>Resultado general de la dimensión innovación después</i>	108
Figura 61	<i>Resultado general de la dimensión toma de decisiones después</i>	109
Figura 62	<i>Nivel alcanzado del clima laboral después</i>	110
Figura 63	<i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1</i>	111
Figura 64	<i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2</i>	112
Figura 65	<i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3</i>	113
Figura 66	<i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4</i>	114
Figura 67	<i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5</i>	115
Figura 68	<i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6</i>	116
Figura 69	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7</i>	117
Figura 70	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8</i>	118
Figura 71	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9</i>	119
Figura 72	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10</i>	120
Figura 73	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11</i>	121
Figura 74	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12</i>	122



Figura 75 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13</i>	123
Figura 76 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14</i>	124
Figura 77 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15</i>	125
Figura 78 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16</i>	126
Figura 79 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17</i>	127
Figura 80 <i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18</i>	128
Figura 81 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19</i>	129
Figura 82 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20</i>	130
Figura 83 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21</i>	131
Figura 84 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22</i>	132
Figura 85 <i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23</i>	133
Figura 86 <i>Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento</i>	135
Figura 87 <i>Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades</i>	136
Figura 88 <i>Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo</i>	137
Figura 89 <i>Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo</i>	138
Figura 90 <i>Nivel Alcanzado del desempeño laboral</i>	139
Figura 91 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1 después</i>	140
Figura 92 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2 después</i>	141
Figura 93 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3 después</i>	142
Figura 94 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4 después</i>	143
Figura 95 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5 después</i>	144
Figura 96 <i>Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6 después</i>	145
Figura 97 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7 después</i>	146
Figura 98 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8 después</i>	147
Figura 99 <i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9 después</i>	148



Figura 100	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10 después.....</i>	149
Figura 101	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11 después.....</i>	150
Figura 102	<i>Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12 después.....</i>	151
Figura 103	<i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13 después.....</i>	152
Figura 104	<i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14 después.....</i>	153
Figura 105	<i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15 después.....</i>	154
Figura 106	<i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16 después.....</i>	155
Figura 107	<i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17 después.....</i>	156
Figura 108	<i>Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18 después.....</i>	157
Figura 109	<i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19 después</i>	158
Figura 110	<i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20 después</i>	159
Figura 111	<i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21 después</i>	160
Figura 112	<i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22 después</i>	161
Figura 113	<i>Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23 después</i>	162
Figura 114	<i>Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento después ...</i>	164
Figura 115	<i>Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades después</i>	165
Figura 116	<i>Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo después</i>	166
Figura 117	<i>Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo después ..</i>	167
Figura 118	<i>Nivel Alcanzado del desempeño laboral después</i>	168
Figura 119	<i>Dispersión del clima laboral y el desempeño laboral</i>	169
Figura 120	<i>Dispersión de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral ...</i>	173
Figura 121	<i>Dispersión del clima laboral y el desempeño laboral después.....</i>	175
Figura 122	<i>Dispersión de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral ...</i>	178



RESUMEN

La investigación "Evaluación del clima laboral y su relación con el desempeño para mejorar el servicio en la empresa de telecomunicaciones selecta móviles Juliaca 2024" tuvo como objetivo evaluar esta relación en Selecta Móviles. Se utilizó un diseño no experimental, un método cualitativo, un nivel de investigación correlacional y un tipo de investigación aplicada. Los resultados obtenidos mostraron que, después de aplicar la propuesta de mejora del clima laboral, el 88% del personal percibió un nivel alto de clima laboral, el 12% un nivel medio, y un 0% un nivel bajo, con una incidencia del 64% en el nivel alto. En relación con el desempeño laboral, se observó que el 88% del personal lo consideró de nivel alto, el 12% de nivel bajo y un 0% de nivel bajo, con una incidencia del 66% en el nivel alto. La investigación demostró que existe una correlación positiva perfecta de 0.960 entre el clima laboral y el desempeño laboral, vinculando dimensiones como la comunicación, el confort, la identidad, la innovación y la toma de decisiones, lo que evidencia que la implementación de las propuestas de mejora influyó positivamente en el desempeño del personal. Esto resalta la importancia de un buen clima laboral para mejorar el rendimiento y la productividad de los trabajadores dentro de la empresa Selecta Móviles.

Palabras claves: Clima laboral, Desempeño laboral, Correlación, Encuesta.



ABSTRACT

The research " Evaluation of the work climate and its relationship with performance to improve service in the telecommunications company select mobiles Juliaca 2024" aimed to evaluate this relationship at Selecta Móviles. A non-experimental design was used, along with a qualitative method, a correlational level of research, and applied research. The results showed that after implementing the workplace improvement proposal, 88% of the staff perceived a high level of work environment, 12% a medium level, and 0% a low level, with a 64% incidence in the high level. Regarding job performance, it was observed that 88% of the staff considered it to be at a high level, 12% at a low level, and 0% at a low level, with a 66% incidence in the high level. The research demonstrated a perfect positive correlation of 0.960 between the work environment and job performance, linking dimensions such as communication, comfort, identity, innovation, and decision-making, which shows that implementing improvement proposals positively influenced staff performance. This highlights the importance of a good work environment to enhance workers' performance and productivity within Selecta Móviles.

Key words: Work climate, Work performance, Correlation, Survey.



INTRODUCCIÓN

Un entorno laboral óptimo influye significativamente en la competencia de los compañeros, fomenta un comportamiento maduro y permite a los funcionarios demostrar su compromiso y responsabilidad hacia la organización. Esto, a su vez, conduce a un rendimiento altamente eficiente y eficaz, ya que los empleados se esfuerzan por sobresalir en su trabajo debido a su alta satisfacción laboral. El clima organizativo es un elemento matizado e intrincado de la gestión de recursos humanos. Su estudio y análisis han adquirido importancia como el medio más eficaz de evaluar la felicidad y dedicación de los empleados hacia el plan de la empresa.

El clima laboral se refiere a la atmósfera y las condiciones generales en las que los individuos realizan su trabajo. Abarca la relación entre un jefe y sus subordinados, así como la dinámica entre los miembros del personal dentro de una organización. Estos elementos contribuyen colectivamente a lo que se conoce como clima organizativo. El clima organizativo puede facilitar o dificultar el rendimiento general de la organización en su conjunto, así como repercutir en el rendimiento de personas concretas, tanto dentro como fuera de la organización. Además, puede servir como tema de discusión y ejercer influencia en el comportamiento de los individuos dentro de la organización. Se refiere a la interpretación subjetiva que los empleados y la dirección tienen de su organización, que repercute directamente en sus operaciones y resultados cotidianos.

La investigación pretende establecer la correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles. El clima laboral, según la definición de Douglas & Bateson (2015), es la interacción entre las percepciones y las expectativas del personal. Antes de obtener un servicio, los clientes albergan expectativas concretas y, tras la prestación, desarrollan percepciones. Los clientes pueden determinar si



se han superado sus expectativas yuxtaponiendo estas perspectivas a sus anticipaciones iniciales. Esta evaluación afecta posteriormente a sus futuras intenciones de compra con la empresa.

El estudio está organizado en cuatro capítulos, que definen su organización y evolución.

Capítulo I: Lo conforman por el Análisis de la situación problemática, los problemas, los objetivos, las justificaciones, las hipótesis y las variables.

Capítulo II: Lo conforman por los antecedentes internacionales, nacionales, locales y por las bases teóricas de la investigación.

Capítulo III: Lo conforman por las metodologías como son el diseño de la investigación, método de investigación, nivel y tipo de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de investigación, validez y confiabilidad de los instrumentos, plan de recolección de datos y procesamiento de datos.

Capítulo IV: Lo conforman por los análisis de resultados y las discusiones en base a los objetivos planteados.

Y por último tenemos las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y por los anexos



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Análisis de la situación problemática.

El entorno de trabajo presenta deficiencias en cuanto a comunicación contundente y dedicación, lo que se traduce en una elevada rotación de personal, frecuentes retrasos y la posibilidad de prestar un servicio deficiente que puede no ser bien valorado por los clientes. Además, se han descubierto algunos casos de malas condiciones de trabajo. Cuestiones como el retraso en el pago, la reducción de las pausas para comer, las horas extraordinarias no pagadas y la mala coordinación de los horarios de trabajo contribuyen al malestar, el estrés, la apatía y la tensión que experimentan los trabajadores. Estos problemas también pueden provocar problemas de salud e insatisfacción general en el lugar de trabajo. En cuanto a los conflictos, pueden dar lugar a una falta de identidad de los empleados, comportamientos negativos y falta de iniciativa, lo que en última instancia conduce a un bajo rendimiento y a un posible despido. Del mismo modo, los rasgos problemáticos observados en el rendimiento laboral están relacionados con la disminución del compromiso, el aumento de la dependencia de las redes sociales y la falta de interés en las tareas laborales. También se observa una falta de eficiencia en sus actividades, ya que muchos trabajadores muestran desinterés por las operaciones de la empresa, lo que se traduce en resultados inferiores que no cumplen las expectativas de la empresa. Además, en



lo que respecta al compromiso laboral, se aprecia lentitud en el ritmo de trabajo, falta de interés y ausencia de liderazgo, todo lo cual repercute negativamente en su rendimiento y provoca una pérdida de empleados cualificados.

Las organizaciones son responsables de fomentar una fuerte conexión con sus empleados proporcionándoles un entorno de trabajo adecuado que promueva la estabilidad emocional, la lealtad, el compromiso y la motivación. Esto, a su vez, aumenta la competitividad y mejora la calidad del servicio, lo que conduce a un desempeño eficaz del trabajo mediante la utilización eficiente de los conocimientos, habilidades y capacidades de los empleados. Es fundamental que los empleados gestionen su trabajo con eficacia y demuestren un firme compromiso con el logro de la excelencia.

1.2 Planteamiento del problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál será la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?

1.2.2 Problemas específicos.

1. ¿Cuál será la propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?
2. ¿Cuál será el estado actual del desempeño laboral tras la propuesta de mejora dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?
3. ¿Cómo será la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?



1.3 Objetivos de la investigación.

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.

1.3.2 Objetivos específicos.

1. Plantear la propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.
2. Determinar el estado actual del desempeño laboral tras la propuesta de mejora dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.
3. Determinar la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.

1.4 Justificación de la investigación.

1.4.1 Justificación técnica.

La presente investigación se justifica en el aspecto técnico porque proporciona un análisis detallado de la cuestión que ha venido afectando al bajo rendimiento laboral de la empresa debido al clima en el que opera. El objetivo de la investigación es identificar las posibles soluciones que se pueden implementar para mejorar el actual ambiente de trabajo desfavorable.

1.4.2 Justificación económica.

La presente investigación se justifica en el aspecto económico ya que al evaluar el clima laboral y desempeño laboral mediante la aplicación servqual tiene un costo y no solo se evaluará si nos también se propondrá mejoras para la empresa.



1.4.3 Justificación social.

La presente investigación se justifica en el aspecto social ya que la evaluación del clima laboral y desempeño laboral puede reportar numerosas ventajas, ya que permite identificar la dinámica organizativa y los posibles problemas, facilitando la aplicación de medidas correctivas o mejoras.

1.5 Hipótesis de la investigación.

1.5.1 Hipótesis general.

La relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será directa.

1.5.2 Hipótesis específicas.

1. La propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será beneficiosa.
2. El estado actual del desempeño laboral tras la propuesta de mejora dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será Alto.
3. La relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será una correlación Alta.

1.6 Variables e indicadores.

1.6.1 Variable independiente.

Clima Laboral

Indicadores

- Comunicación
- Confort

- Identidad
- Innovación
- Toma de decisiones

1.6.2 Variable dependiente.

Desempeño Laboral

Indicadores

- Aplicación del conocimiento
- Habilidades y capacidades
- Gestión del trabajo
- Compromiso del trabajo

1.7 Operacionalización de variables.

Tabla 1

Operacionalización de variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENCIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICION
CLIMA LABORAL	El clima laboral es el conjunto de todas las variables que influyen en la conducta de un individuo dentro de la organización.	MODELO SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none">✓ Comunicación✓ Confort✓ Identidad✓ Innovación✓ Toma de decisiones	Cuestionarios, Software
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENCIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Es el proceso de identificar, medir y gestionar el rendimiento de las personas dentro de una organización, así como de realizar evaluaciones con el fin de mejorar la capacitación y el desarrollo de la organización.	MODELO SERVQUAL	<ul style="list-style-type: none">✓ Aplicación del conocimiento✓ Habilidades y capacidades✓ Gestión del trabajo✓ Compromiso del trabajo	Cuestionarios, Software

Nota. Elaboración Propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación.

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Según, Bustamante et al (2022) La presente revista, “Clima organizacional como factor del desempeño laboral en las mipymes en Ecuador.”, Esta investigación se centra en el impacto del clima organizativo en el rendimiento laboral. El estudio pretende investigar cómo un clima laboral inadecuado afecta al rendimiento, el compromiso, la satisfacción y la identidad de los trabajadores, así como a sus expectativas sobre la institución. El objetivo es conocer los mecanismos precisos por los cuales el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de las micro, pequeñas y medianas empresas (PYMES) de Ecuador... Utilizando una metodología cualitativa, esta investigación implementó una investigación bibliográfica y exploratoria. A través de este enfoque se logró precisar los atributos del tema. El registro bibliográfico fue la principal técnica utilizada, y se emplearon métodos inductivos y deductivos. Para llevar a cabo la investigación se empleó una metodología que integraba los enfoques exploratorio y bibliográfico. Para conocer las características del tema se utilizó una metodología cualitativa. Se utilizó la técnica de registro bibliográfico para recopilar información de fuentes científicas acreditadas, como Scielo, Doaj, Google Scholar, Dialnet y Redalyc, además de métodos inductivos y



deductivos. Es fundamental reconocer que el clima organizacional de las MIPYMES en Ecuador está influenciado por una variedad de factores, entre ellos la comunicación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la motivación, la participación y la evaluación del desempeño. Estos factores influyen significativamente en el establecimiento del clima organizacional de una institución.

Según, Enríquez y Calderón (2017) en su artículo “El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una escuela de educación básica en Ecuador.” Independientemente del carácter de una organización, el clima laboral es un factor crítico que incide directamente en la consecución de los objetivos personales y organizativos. En consecuencia, es imprescindible evaluar el clima laboral para conocer su impacto en la consecución de los objetivos. El objetivo de esta investigación es evaluar el ambiente de trabajo de una escuela de educación básica empleando un instrumento para evaluar los factores primarios que influyen en el ambiente de trabajo y su influencia en el rendimiento. Las relaciones entre compañeros, las recompensas, la comodidad física, el control y la presión de las autoridades y el apoyo de las autoridades son algunos de los factores que se examinarán. El factor principal identificado como el de mayor incidencia es el control prepotente ejercido por las autoridades escolares. Este factor engloba el análisis de la presión, los plazos y el autoritarismo, que los profesores perciben como excesivos y que a menudo provocan malestar en sus puestos de trabajo. Además, dificulta su capacidad para dirigirse a las autoridades escolares en caso de cualquier problema.

Según, González (2020) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del servicio de rentas internas”. A escala internacional, numerosas organizaciones persiguen activamente la modificación de sus procesos para alcanzar una ventaja competitiva. Este método tiene un impacto sustancial en los empleados, ya que está diseñado para inducir estados de transición que implican cambios fundamentales en la



percepción y el pensamiento. En consecuencia, la transformación incremental de las empresas y organizaciones es el resultado de su creación o evolución, que abarca modificaciones de su estructura, prácticas de gestión y enfoque de los recursos humanos. En la actualidad, diversas preocupaciones centran la atención de las empresas y entidades públicas y privadas de diversos sectores económicos. El entorno organizativo es uno de los factores que impiden la eficacia de las instituciones, ya que tiene diversos efectos sobre el rendimiento laboral y, en consecuencia, sobre las metas u objetivos que se persiguen. Este artículo ofrece datos sobre el grado de correlación entre estos factores en una organización gubernamental consolidada, como es el Servicio de Impuestos Internos. A través de una encuesta que se aplica a los empleados del SRI en la ciudad de Ambato, el objetivo de esta investigación es determinar la correlación entre el desempeño laboral y el clima organizacional. La encuesta evalúa el valor de cada constructo y busca proporcionar a los lectores información pertinente e informativa. El instrumento de la encuesta fue una escala tipo Likert con cinco opciones, y la población se definió como todos los empleados de las agencias del SRI en Ambato. Al realizar las pruebas de confiabilidad del instrumento, se descubrió que ciertos aspectos del clima organizacional presentan correlaciones estadísticamente significativas con los indicadores de desempeño laboral. Este resultado cumple satisfactoriamente los objetivos de la investigación y sienta un precedente para futuras investigaciones. Asimismo, el clima organizacional en todo tipo de instituciones se crea para lograr la armonía laboral entre los individuos que participan en ellas. Al mejorar la plataforma de trabajo, los empleados pueden realizar sus tareas con eficacia y eficiencia, haciendo un uso óptimo de los recursos que ofrece la organización.



2.1.2 Antecedente nacional.

Según (Ramos Melgarejo, 2022) en su tesis "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa cablemas, villa el salvador - 2022". El estudio examinó las circunstancias laborales que promueven un ambiente de trabajo positivo y repercuten en el desempeño de los empleados. En 2022, el problema de investigación fue investigar la correlación entre el desempeño laboral de los empleados de Cablemas, Villa El Salvador, y el clima organizacional. La investigación se realizó con el objetivo de generar datos esenciales para mejorar las condiciones organizacionales. El objetivo fue conocer la relación entre el desempeño laboral del personal de Cablemas, Villa El Salvador en el año 2022 y el clima organizacional. La hipótesis alternativa propuso una correlación sustancial entre el desempeño laboral del personal de Cablemas, Villa El Salvador en el año 2022 y el clima organizacional. La investigación fue de metodología cuantitativa, de alcance correlacional y aplicada. El estudio se realizó sobre una muestra de 50 consumidores y empleó un diseño no experimental. Las encuestas demostraron una alta fiabilidad, como demuestran los coeficientes alfa de Cronbach de 0,963 para la prueba de clima organizativo y de 0,940 para la prueba de rendimiento laboral. En 2022, las pruebas de hipótesis revelaron una correlación estadísticamente significativa y robusta ($\rho=0,842$, $\text{Sig.}=0,000$) entre el desempeño laboral de los empleados de Cablemas en Villa El Salvador y el clima organizacional.

Además, (Gutierrez Ponce, 2019) La presente investigación "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral: modelo de optimización basado en marketing intra-organizacional en una empresa textil, región arequipa, 2018", El objetivo de este estudio es evaluar el clima organizativo y su influencia en el rendimiento laboral en los ámbitos del diseño organizativo, la cultura y la comunicación interpersonal. El objetivo es sugerir un modelo de optimización para una empresa textil que emplea el marketing intraorganizativo.



De los resultados de la enumeración se desprende que los únicos procedimientos detallados que son compatibles con la política organizativa actual son los relativos a la contratación, la remuneración, la rotación, la comunicación y el cese de la relación laboral. Por el contrario, la encuesta a los empleados indica que la remuneración de los empleados es la única variable que obtiene una aprobación sustancial. Esto pone de relieve su insatisfacción con la falta de dedicación y motivación percibidas, la planificación y ejecución inadecuadas de los plazos de los proyectos compartidos y el nivel de comodidad. Los siguientes indicadores estaban fuertemente correlacionados: el intercambio de información y el nivel de planificación, la estructura organizativa y la comunicación con la colaboración, y las aspiraciones y el liderazgo de los empleados. Se ha ideado un modelo de optimización para abordar las ocho deficiencias que se identificaron una vez completado el objetivo de la investigación. Estas deficiencias abarcan la alineación estratégica, la gestión de la calidad, la toma de decisiones, la disponibilidad de recursos, la supervisión de las condiciones físicas y medioambientales, la comunicación entre áreas, el rendimiento efectivo en los proyectos designados, la asertividad en el cumplimiento de los plazos y la estructura organizativa. Se prevé que este modelo se aplique en un periodo de nueve meses. Se recomienda que la organización modernice su enfoque mediante la aplicación de estrategias de marketing que den prioridad a la captación de personas, el establecimiento de una marca de empleador sólida y la utilización de canales digitales interactivos con el fin de mejorar su rendimiento laboral. Además, debe establecerse un novedoso paradigma de remodelación estructural para optimizar todos los procesos, circuitos de gestión, esquemas de compensación y responsabilidades laborales, garantizando que estén en consonancia con los requisitos de los consumidores internos y externos.

Según, Galarreta (2020) en su investigación “Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco agencia Miraflores



Arequipa – Perú 2020” En la era actual, residimos en un entorno global altamente competitivo en el que es imperativo contar con personal plenamente dedicado a la organización para lograr los resultados deseados. Es esencial establecer y mantener un entorno de trabajo de alta calidad para promover la satisfacción de los empleados y cultivar un impacto positivo. Esto abarca la promoción de la participación, el compromiso y la productividad de los empleados, lo que en última instancia se traduce en resultados eficaces. El propósito de esta investigación fue indagar la influencia del desempeño laboral y el clima organizacional en los empleados del departamento de operaciones de la Agencia Miraflores de Mibanco. Los datos cuantitativos se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario y se implementó la retroalimentación de las entrevistas para mejorar las áreas que la agencia no prioriza. Los resultados de la investigación fueron analizados en Excel utilizando el software SPSS y gráficos.

Los datos recogidos revelaron una correlación entre el clima organizativo y el rendimiento, medido por indicadores específicos. A partir de esta constatación, se recomienda poner en marcha acciones encaminadas a mejorar el rendimiento y alcanzar los objetivos deseados.

2.1.3 Antecedente local.

Según, Quispe et al (2021) en su tesis “Habilidades sociales y clima laboral en los trabajadores de la empresa minera Gold Boys del distrito de Ananea, Puno - 2021” El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la competencia social y el clima laboral en los trabajadores de la empresa minera Gold Boys del distrito de Ananea, Puno-2021. El estudio empleó una metodología no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. Se empleó un procedimiento de muestreo no probabilístico y se encuestó a un total de 102 trabajadores. Arnold P. Goldstein desarrolló los instrumentos de recogida de datos para evaluar las habilidades sociales en 1978, mientras que la psicóloga Sonia Palma



Carrillo construyó y mejoró las herramientas para medir otras características del clima laboral en 2004. Los resultados indican que 24 trabajadores, que representan el 24% de la muestra, declararon tener pocas habilidades sociales. Además, 43 trabajadores, que representan el 42% de la muestra, declararon tener habilidades sociales moderadas. Por el contrario, sólo 35 trabajadores, que representan el 34% de la muestra, declararon tener habilidades sociales fuertes. Sin embargo, el clima laboral es claramente percibido como muy desfavorable por el 6% de los 6 trabajadores que respondieron, mientras que el 24% de los trabajadores lo indicaron como desfavorable. Además, el 39% de los trabajadores considera que el clima laboral es mediocre, mientras que el 25% lo ve favorable. Apenas un 6% de los empleados indica que el ambiente de trabajo es muy ventajoso. El análisis revela una fuerte conexión entre las habilidades sociales y el clima laboral, como demuestra una correlación positiva significativa de 0,596 según el estadístico Rho Spearman ($r=0,596$), con un valor p de 0,000. Así pues, se afirma la hipótesis alternativa y se refuta la hipótesis nula.

Además, Azán y Díaz (2019) En su investigación “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C. - 2018” El objetivo de este estudio fue investigar la relación entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral de los trabajadores de Socopur S.A.C. en 2018. La muestra de estudio estuvo conformada por 300 trabajadores, abarcando personas de ambos sexos, con edades comprendidas entre 22 y 58 años. Se realizó una evaluación mediante una encuesta para evaluar el clima laboral (Alcantar et al., 2010), que incluyó 27 preguntas, así como la efectividad laboral (Ivancevich), que tuvo 18 preguntas. La variable clima laboral se evaluó tomando en cuenta las dimensiones de organización, comunicación, interacción social, circunstancias de trabajo e identidad y pertenencia. La variable desempeño laboral se evaluó a partir de las características de producción, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación, creatividad y realización. Las propiedades psicométricas demuestran validez y fiabilidad. La fiabilidad de



la variable clima laboral fue confirmada mediante el alfa de Crombach, resultando un valor de 0,936. Del mismo modo, la variable que mide el rendimiento laboral presentó un coeficiente de fiabilidad de 0,949. Un hallazgo clave es que existe una asociación significativa entre el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral de los empleados, que va de modesto a alto. La correlación rho de Spearman de 0,550, con un valor p de 0,000, apoya la hipótesis alternativa. En pocas palabras, un aumento del clima laboral se corresponde directamente con un aumento del rendimiento laboral.

Según, Sanchez (2022) En su investigación: “El clima laboral y la motivación laboral en el personal administrativo de la municipalidad distrital de Huatasani de Juliaca, 2021”, El objetivo del presente estudio fue determinar la relación existente entre el clima laboral y la motivación laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huatasani de Juliaca en el año 2021. El estudio utilizó una metodología cuantitativa, empleando un diseño no experimental conocido como diseño correlacional transversal. El estudio contó con un total de 44 personas que se desempeñaban en cargos administrativos. La variable clima laboral se evaluó mediante la escala CL-SPC, establecida por Palma (2000), con 36 ítems. La variable motivación laboral se evaluó utilizando la escala de motivación laboral (R-MAWS) desarrollada por Gagné et al. (2012), que incluye 15 ítems. Los resultados sugieren que las variables se ajustan a una distribución normal ($p = 0,771 > \alpha = 0,05$). Los resultados sugieren una correlación fuerte y positiva, como indica un valor R de Pearson de 0,348, entre el clima laboral y la motivación laboral. Se propone que la mejora del clima laboral en el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Huatasani de Juliaca en el año 2021, conllevará a una mejora en la motivación laboral. De manera concisa, el estudio de investigación sugiere que el personal administrativo se verá beneficiado. Además, demuestra una relación directa entre el clima laboral y la motivación laboral. Los resultados revelan que cuando el ambiente de trabajo es satisfactorio, los

empleados experimentan altos niveles de motivación laboral. Esto, a su vez, conduce a un aumento de la productividad, la eficiencia y otros resultados positivos para la empresa. No obstante, la investigación sugiere la posibilidad de realizar en el futuro una investigación sobre la relación entre el clima laboral y la motivación en el trabajo, que podría compararse con las conclusiones de otros estudios comparables.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 *Clima laboral*

El entorno de trabajo es crucial para las organizaciones que se esfuerzan por ser competitivas y dan prioridad al bienestar y la motivación de su personal. Estas empresas trabajan continuamente para mejorar el entorno organizativo con el fin de aumentar los niveles de productividad y hacer mayor hincapié en los recursos humanos. (Pilligua & Arteaga, 2019, p. 4).

Según Forehand y Von Gilmer (1964) El término "clima laboral" designa las características distintivas que distinguen a una organización de otras. Estas características suelen ser constantes a lo largo del tiempo e influyen en la conducta de los individuos dentro de la organización.

Clima Laboral. Palma, S. (1999) La satisfacción en el empleo es la evaluación subjetiva que hace el trabajador de su propio empleo, que viene determinada por su valoración de varios aspectos como el salario, la estabilidad en el empleo, las oportunidades de promoción y las relaciones con los compañeros. Además, la idoneidad del empleo para el individuo se evalúa en función de sus propios requisitos, valores y características.

2.2.1.1 Tipos de Climas laborales

Likert (1967) Identifica que existen cuatro categorías principales de clima laboral:



a. Autoritarismo de tipo explorador

En este ambiente particular, la mayoría de las decisiones y objetivos se formulan al más alto nivel de la organización y luego se difunden a través de un proceso estrictamente jerárquico. En consecuencia, los empleados se ven obligados a operar en un entorno caracterizado por la aprensión, las medidas disciplinarias, la intimidación, los incentivos esporádicos, y el cumplimiento de las necesidades se limita a los aspectos psicológicos y de seguridad. Este clima se caracteriza por un lugar de trabajo constante e impredecible, en el que la comunicación entre la dirección y el personal se limita a directrices y directivas explícitas.

b. Autoritarismo paternalista

Dentro de este sistema, la dirección ejerce una autoridad directa en la toma de decisiones y mantiene una conexión jerárquica con sus empleados similar a la de un padre y un hijo. La dirección asume el papel de proteger a los empleados sin depender únicamente de su comportamiento. Las demandas sociales de los empleados se verán satisfechas siempre que se atengan a las normas establecidas por la dirección. Las interacciones en este sistema son paternalistas, donde los líderes tienen todo el poder, pero conceden ciertos privilegios a sus subordinados, dentro de unos límites limitados de flexibilidad. El entorno de este sistema organizativo concreto se caracteriza por una estructura jerárquica en la que la confianza se otorga condescendentemente desde arriba y se espera dependencia desde abajo.

c. Consultivo

Algunas organizaciones del entorno se distinguen por el nivel de fe que los empresarios tienen en sus colegas. Estas instituciones aplican el empowerment, permitiendo a sus colaboradores tomar decisiones específicas dentro de sus funciones y responsabilidades designadas. El ambiente dentro de este sistema se define por el respeto mutuo y la cooperación, posibles gracias a las líneas abiertas de comunicación. El grado de

descentralización y delegación de la toma de decisiones en este sistema es sustancialmente mayor. Se mantiene un marco jerárquico, pero los niveles medio e inferior son responsables de tomar decisiones específicas. Además, el control se racionaliza hacia los niveles inferiores. El clima organizativo se caracteriza por una cultura de confianza y una estructura jerárquica de rendición de cuentas.

d. Participación en grupo

Dado que el sistema hace hincapié en fomentar la confianza entre la dirección y el personal, los empleados de todos los niveles participan en la toma de decisiones. Además, la organización promueve la comunicación bidireccional. Entre los motivadores eficaces para los empleados figuran el compromiso y la implicación activos, la creación de objetivos de rendimiento, la mejora de los procedimientos de trabajo y la medición del rendimiento en función de estos objetivos. Existe confianza mutua y cordialidad entre superiores y subordinados. La planificación estratégica, en la que colaboran la dirección y el personal, es el principal medio por el que una organización alcanza sus metas y objetivos.

2.2.1.2 Características del Clima Laboral

Según Chiavenato (2000) El clima laboral presenta los siguientes atributos:

- El entorno de trabajo es la condición bajo la cual la organización lleva a cabo sus operaciones. Las variables que determinan el clima laboral son factores asociados al entorno de trabajo. El clima se refiere a los atributos del entorno operativo.
- El clima organizativo mantiene un cierto nivel de estabilidad a pesar de sufrir cambios provocados por circunstancias cíclicas. Toda organización tiene el potencial de mantener un entorno estable que pueda controlarse. Sin embargo, esta estabilidad puede verse alterada por perturbaciones significativas causadas por acciones que repercuten en el bienestar de la organización. Un malentendido no resuelto puede dar lugar a un deterioro



del entorno de trabajo, ya que la resolución de la cuestión puede llevar un tiempo considerable.

- El comportamiento de los miembros de la institución está sustancialmente influido por el entorno de trabajo. El comportamiento de los individuos de una organización se ve influido positiva o negativamente por el entorno de trabajo. Siempre que se mantenga un clima propicio, los empleados mostrarán una mayor eficiencia y voluntad de superación, ofreciendo así su máximo potencial dentro de la organización. Por el contrario, un clima desfavorable producirá el resultado opuesto al mencionado anteriormente.
- El entorno de trabajo influye en el nivel de dedicación e identificación que los miembros de la organización tienen hacia ella. Las organizaciones que cultivan un ambiente de trabajo positivo producirán personal satisfecho y realizado que desarrollará un fuerte sentimiento de conexión y dedicación a la organización, lo que aumentará su capacidad para contribuir eficazmente a los objetivos de la organización. Por el contrario, una de las consecuencias de mantener un clima desfavorable será la escasez de personal dedicado, por no decir identificado.
- El clima laboral está influido por la conducta y las disposiciones de los miembros de la organización y, recíprocamente, repercute en esta conducta y disposiciones. Un individuo de la organización puede darse cuenta de que el ambiente de trabajo es agradable y, sin esfuerzo consciente, su conducta positiva contribuye a mantener un ambiente de trabajo eficiente. Por el contrario, hemos observado que determinados miembros de la organización, con su conducta negativa, contribuyen al establecimiento de un ambiente de trabajo negativo, que a su vez genera insatisfacción entre los demás compañeros.
- El clima laboral de una organización está influido por una serie de características estructurales, como el estilo de dirección, las políticas y estrategias de gestión y los mecanismos de contratación y despido. Los empleados tienden a trabajar en un ambiente



de ansiedad y temor cuando sus organizaciones se caracterizan por una gestión autoritaria. Además, un entorno laboral tenso se verá exacerbado por la falta de confianza en los empleados. Este clima fomentará un sentimiento de irresponsabilidad entre los empleados, incitando a su supervisor a ejercer un mayor control sobre sus acciones. En consecuencia, esto creará una atmósfera de descontento tanto para el empleado como para el empresario.

- El absentismo y los elevados índices de rotación pueden ser indicadores de un entorno laboral negativo. En toda organización hay ausencias de personal, que pueden ser involuntarias o voluntarias. Normalmente, cuando los empleados experimentan síntomas desagradables en su lugar de trabajo, pueden optar por dimitir si el malestar persiste. Esto conduce a una alta tasa de rotación, ya que se incorporan nuevos empleados sólo para dimitir más tarde debido a un entorno de trabajo negativo, creando un ciclo de rotación.

2.2.1.3 Importancia del clima laboral

La importancia del clima radica en su capacidad para influir en la conducta de los individuos dentro de una organización. La percepción del clima por parte de un empleado puede ser positiva o negativa. Según Brunet (2014), el clima laboral es un reflejo de los valores y creencias de cada miembro, que a su vez conforman los diversos aspectos del clima. A continuación, se exponen las razones por las que el clima organizativo es importante:

- El clima evalúa los factores propensos a fomentar sentimientos desfavorables entre los empleados y que son fuentes de conflicto.
- El clima de una organización se refiere a las condiciones y la atmósfera que existen en ella, que pueden modificarse para mejorar la organización.



- La trayectoria de desarrollo de una organización puede verse influida por el entorno de forma positiva o negativa.

Por otro lado, Salinas (2009) La importancia del clima organizativo viene indicada por:

- Permite evaluar las opiniones sobre el entorno y las condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que prioricen y aborden eficazmente los elementos negativos que repercuten directamente en el compromiso de los empleados.
- Ofrecen una valiosa comprensión de la perspectiva de un individuo sobre la dinámica interpersonal dentro de la organización, así como de sus aspiraciones y esperanzas futuras. A la hora de llevar a cabo iniciativas de mejora organizativa, se aconseja elegir criterios de medición objetivos y científicamente sólidos.

2.2.1.4 Tipos de climas laborales

Brunet (2014) Examina dos categorías distintas de clima organizativo, cada una de las cuales consta de dos sistemas, que se describirán detalladamente a continuación:

a. Clima autoritario

Las instituciones que conforman el clima autoritario dentro de las organizaciones son tanto explotadoras como paternalistas por naturaleza.

- **Autoritarismo explorador:** En este ambiente concreto, los superiores muestran una falta de confianza hacia sus subordinados, lo que da lugar a una situación en la que son ellos quienes tienen la autoridad exclusiva para tomar decisiones dentro de la organización. Se caracteriza por inducir miedo mediante la utilización de amenazas y sanciones, mantener un sistema de comunicación jerárquico, ofrecer incentivos limitados y mostrar desprecio por la seguridad de los trabajadores.

- **Autoritarismo paternalista:** Supervisores y subordinados desarrollan una relación de confianza en este entorno. En este modelo, los directivos toman la mayoría de las decisiones y los trabajadores tienen poco que decir sobre lo que ocurre a continuación.

b. Clima de tipo participativo

- **Consultivo:** Este método se basa en el establecimiento de la confianza entre supervisores y empleados, fomentando una mayor implicación en los procesos de toma de decisiones en los niveles jerárquicos inferiores. Promover la comunicación jerárquica satisfaciendo su deseo de estatus y autoestima mediante incentivos y penalizaciones intermitentes.
- **Participación en grupo:** Esta técnica se basa en un alto nivel de confianza y fiabilidad entre los empleados y sus directivos, lo que permite que la comunicación fluya tanto de arriba abajo como horizontalmente, fomentando así una toma de decisiones eficaz en toda la organización. Del mismo modo, los empleados experimentan un sentimiento de pertenencia a la organización, que les sirve de motor para mejorar su rendimiento en pos de los objetivos organizativos y perfeccionar sus metodologías de trabajo.

2.2.2 Teóricas relacionadas al clima laboral

a. Aportes teóricos de Brunet relacionado al clima laboral

Brunet (2014) Describe sus aportaciones aplicando la teoría de Likert, que sugiere que el comportamiento de los trabajadores se ve afectado por el comportamiento de los directivos y las condiciones del lugar de trabajo. Desde esa perspectiva, tiene en cuenta las siguientes variables:

- ♣ **Variables causales:** Esta variable es un factor crucial que determina el nivel de progreso alcanzado en la empresa. Estas variables se clasifican como variables de causa y efecto, ya que se utilizan para cuantificar el impacto de una variable sobre otra. Las variables en

este contexto incluyen la estructura organizativa, los procedimientos de toma de decisiones y todas las actividades llevadas a cabo por la organización. Estas variables garantizan una organización bien estructurada al definir las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo y garantizar la existencia de personas cualificadas, fomentando así un clima organizativo positivo.

- ♣ **Variables intermediarias:** Estas variables se refieren principalmente a los aspectos internos de la organización y se utilizan para analizar y emitir juicios sobre las implantaciones o mejoras necesarias en la empresa. Los componentes básicos de estos comportamientos organizativos son la motivación, la toma de decisiones y el flujo de comunicación.
- ♣ **Variables finales:** Estos factores se refieren a la correlación entre la causa y las variables intermediarias que están asociadas a la consecución de resultados, como la productividad de la empresa, las ganancias y pérdidas financieras, así como la eficacia de la empresa para permitir su crecimiento y su posicionamiento en el mercado.

2.2.3 Dimensiones del clima laboral

Según, Brunet (2014) Las dimensiones problemáticas encontradas para el estudio son las siguientes:

a. Comunicación

La comunicación es el acto de transmitir información de una persona o entidad a otra. Es el método por el que los empleados intentan hacerse oír. La comunicación dentro de una empresa puede fluir sin problemas en distintas direcciones, dependiendo de factores como el clima o la estructura organizativa.

Al respecto, Salinas (2009) El autor afirma que la comunicación dentro de la organización depende las redes existentes y de la accesibilidad de los empleados para expresar sus quejas a la dirección (p. 21).

Por otro lado, Santos (2012) El autor afirma que la comunicación es una tarea sencilla, ya que se trata de transmitir un concepto distinto de comunicación (p. 11).

b. Confort

El nivel de comodidad que experimentan los individuos depende del entorno específico en el que realizan sus actividades, así como de la medida en que son capaces de colaborar y trabajar juntos con eficacia, facilitando así un estado de comodidad e idoneidad.

Al respecto, Salinas (2009) El autor destaca los esfuerzos de la dirección por establecer un entorno físico salubre y agradable (p. 21).

Por otro lado, Solana (2011) El autor describe la satisfacción como una experiencia polifacética en la que influyen varios aspectos físicos, fisiológicos, sociológicos y psicológicos. Se produce cuando el cuerpo humano está en armonía con el entorno y ya no encuentra estímulos nocivos o incómodos.

c. Identidad

La identidad se refiere al nivel de dedicación que un empleado tiene hacia la empresa. Engloba el sentimiento de la persona de formar parte de la organización y de asumir la responsabilidad de los logros y retos de la empresa como si fueran propios.

Al respecto, Salinas (2009) El autor define la identidad como el sentido de pertenencia e importancia dentro de la organización, así como la alineación de los objetivos personales con los de la organización (p. 21).

Por otro lado, García (2002) El autor define la identidad como un fenómeno subjetivo que se produce personalmente y se forma simbólicamente a través de las interacciones con los demás (p. 18).



d. Innovación

La innovación es el acto de poner en práctica ideas creativas, ser adaptable al cambio y participar en procesos y criterios dinámicos para desarrollar una actividad. Es importante señalar que la innovación no depende únicamente de la tecnología, sino de la producción y aplicación de nuevas ideas.

Al respecto, Salinas (2009) El autor define la innovación como la inclinación de una organización a experimentar y modificar sus métodos operativos (p. 21).

Por otro lado, Hermoso (1992) La declaración aclara que "innovación" suele utilizarse indistintamente con términos como adelanto, avance tecnológico, generación de empleo y mejora de la calidad de vida. El tema de debate es la innovación en el ámbito de la economía (p. 21).

e. Toma de decisiones

La toma de decisiones implica evaluar la información proporcionada por los empleados con el fin de tomar una decisión adecuada para resolver un problema que afecta tanto a los individuos como a la organización.

Al respecto, Salinas (2009) El autor afirma que la toma de decisiones requiere la utilización de la información presente en la organización, junto con la participación de los empleados en este procedimiento concreto (p. 22).

Por otro lado, Hermoso (1992) dice: Una de las responsabilidades de un alto cargo es tomar decisiones y resolver problemas. Las soluciones suelen ser más reactivas que preventivas. Los directivos se encuentran constantemente con escasez de tiempo para abordar los problemas, y tienden a buscar estrategias de ahorro que hayan sido eficaces en el pasado. (página 3).



2.2.4 Desempeño laboral

La evolución del desempeño laboral se ha producido a lo largo del tiempo, pasando por diversas fases. Bautista et al. (2020) identifican a San Ignacio de Loyola como la primera etapa, que se remonta al siglo XVI. Controlaba el rendimiento de los jesuitas evaluándolos mediante informes. Bautista et al. (2020) afirman que el rendimiento laboral es un instrumento crítico que puede utilizarse para evaluar el rendimiento de los empleados de acuerdo con sus responsabilidades y los resultados obtenidos en la segunda etapa. Esta información puede emplearse para crear estrategias que mejoren la eficacia de los empleados y promuevan un sentido de integración dentro de la organización. En la última etapa, Robbins y Judge (2004) establecen una conexión entre el rendimiento laboral y la capacidad de organizar las actividades de acuerdo con el proceso de producción y el comportamiento de los trabajadores. Esto les motiva a centrar sus esfuerzos en la consecución de objetivos y la mejora del rendimiento.

2.2.5 Definiciones del desempeño laboral

El desempeño laboral es el cumplimiento óptimo de las responsabilidades del personal, que se asocia a la realización eficaz y eficiente de las tareas laborales de acuerdo con los requisitos de la empresa. Según Chiavenato (2017), es "la manera en que los individuos, equipos u organizaciones ejecutan sus responsabilidades y actividades, logrando así los objetivos de la organización y fomentando resultados excepcionales" (p. 206). Del mismo modo, Werther y Davis (2014) Según los autores, la evaluación del rendimiento es un método utilizado para valorar el rendimiento global de un empleado y su contribución a la organización. Esta evaluación desempeña un papel importante a la hora de determinar la continuidad del empleado en la empresa. (p. 216)



Chiavenato (2020) afirma que el rendimiento depende las acciones de cada empleado para alcanzar los objetivos, un factor crítico para la organización. El rendimiento en el trabajo se compone de diversos elementos observables y cuantificables que repercuten directamente en la eficacia del trabajador en el desempeño de sus funciones. Queipo y Useche (2002) sostienen que el rendimiento en el trabajo depende del cultivo de atributos individuales, como capacidades, habilidades y cualificaciones, tanto dentro de la organización como en el entorno laboral.

2.2.5.1 Características del desempeño laboral

La eficacia en el trabajo se caracteriza por los siguientes atributos, según Chiavenato (2000):

- ✓ Es difícil evaluar el rendimiento de forma constructiva.
- ✓ La cultura organizativa está estrechamente vinculada al rendimiento laboral.
- ✓ La evaluación suele correr a cargo del supervisor inmediato del empleado.
- ✓ La evaluación se define por la utilización de procedimientos de evaluación adecuados a cada situación específica.
- ✓ En la evaluación influyen factores internos y externos de la empresa.

Chiavenato (2017) afirma en otro de sus libros que los atributos del desempeño laboral pueden resumirse en:

- ✓ La evaluación del rendimiento es un proceso que identifica a los empleados que pueden necesitar ser trasladados o ascendidos para desempeñar tareas específicas.
- ✓ La evaluación del rendimiento en el trabajo facilita la mejora del potencial humano en distintos plazos, contribuyendo así a la consecución de los objetivos.



- ✓ La evaluación del rendimiento permite determinar las políticas de recursos humanos aplicando medidas como la promoción, el ascenso y el desarrollo personal.

Werther y Davis (2014) implican que las siguientes son las características del rendimiento laboral:

- ✓ La evaluación del rendimiento facilita el intercambio de información para mejorar la competencia de los empleados.
- ✓ La evaluación del rendimiento es fundamental para determinar y mejorar la política de remuneración.
- ✓ El rendimiento puede verse influido por circunstancias externas, como la familia, la salud, los ingresos y otros aspectos clave que pueden afectar a la conclusión de la evaluación del rendimiento.

2.2.6 Importancia del desempeño laboral

Según Chiavenato (2000), los factores que contribuyen a la importancia del rendimiento laboral son los siguientes:

- ✓ La evaluación del rendimiento laboral permite identificar las deficiencias, facilitando la toma de decisiones con conocimiento de causa.
- ✓ El rendimiento en el trabajo permite a las personas experimentar una sensación de logro, así como oportunidades de crecimiento salarial, ascenso y progresión profesional.
- ✓ El rendimiento laboral facilita la maximización del potencial humano, lo que impulsa el crecimiento de la empresa mediante la consecución de sus objetivos.

2.2.6.1 Teoría relacionada al desempeño laboral

- ❖ **Teoría del desempeño laboral según Chiavenato 2020**



Chiavenato (2020) analiza las ramificaciones teóricas de su trabajo.

Es necesario mejorar de forma continua y persistente el rendimiento de las personas a lo largo del tiempo. Por lo tanto, la principal responsabilidad del directivo no es sólo supervisar y evaluar el rendimiento, sino también garantizar el aprendizaje continuo, el autodesarrollo, el establecimiento de metas y objetivos ambiciosos, el suministro de información inmediata sobre los resultados y la consecución de niveles excepcionales de rendimiento. Pág. 208

En la era actual, residimos en una sociedad en la que nuestros superiores y, ocasionalmente, nuestros colegas nos evalúan constantemente. Esto implica que la evaluación de las personas se ha convertido en una práctica regular y habitual, lo que conduce a la noción de que la evaluación es continua y duradera.

Sin embargo, es fundamental incluir la retroalimentación como un componente significativo de la evaluación del rendimiento. Este feedback le permite mejorar diversos aspectos de su rendimiento y aplicar medidas de mejora no punitivas.

Segun, Chiavenato (2020) dice:

La evaluación del rendimiento es una herramienta de gestión crucial que se utiliza en las actividades administrativas para detectar problemas relacionados con la supervisión, la integración, la motivación, los desajustes y la infrautilización de la capacidad de las personas. Normalmente, la evaluación del rendimiento utiliza técnicas basadas en encuestas o formularios virtuales. Es fundamental ofrecer a las personas información sobre su rendimiento para que sepan claramente cómo se les evalúa, identificar sus puntos fuertes y débiles y permitirles elaborar estrategias coherentes de crecimiento y desarrollo con la ayuda de sus directivos. Pág. 206



Según el autor, la evaluación del rendimiento laboral permite a las empresas descubrir problemas y determinar los puntos fuertes y débiles del empleado. Esta información puede utilizarse para aplicar medidas correctoras, como la formación, con el fin de mejorar el rendimiento.

Según, Chiavenato (2020) aclara:

Si el trabajador posee un alto nivel de competencia, exhibe las cualidades necesarias para realizar con éxito tareas específicas. Las competencias básicas se ponen de manifiesto en el trabajo diario o durante los escenarios de prueba. Para alcanzar el éxito en la empresa, es crucial conseguir e incorporar nuevas competencias básicas (p. 348).

Según, Chiavenato (2020) La investigación ha puesto de relieve las siguientes dimensiones como situaciones deficientes en la realidad actual de la empresa:

a. Aplicación de conocimientos

El éxito de un empleado está indisolublemente ligado a su capacidad para actuar eficazmente dentro de la organización utilizando la información exhaustiva que ha adquirido a través de la formación profesional o personal.

En ese sentido, Flores (2005) El autor define la gestión del conocimiento como el proceso continuo de gestionar eficazmente todo tipo de conocimientos para satisfacer las demandas actuales y futuras. Esto incluye encontrar y utilizar tanto el conocimiento existente como el adquirido para crear nuevas oportunidades.

b. Habilidades y capacidades

Las aptitudes y capacidades las obtienen los individuos a través del aprendizaje permanente o la formación profesional. Se definen como la amalgama de información y talentos manuales o intelectuales que capacitan a los individuos para realizar actividades productivas.



Según, Gómez et al. (2008) El asociado demuestra aptitudes fundamentales competentes en las áreas de análisis, organización, resolución de problemas y comunicación escrita y verbal. El individuo es diligente en su búsqueda de oportunidades profesionales e instrucción para mejorar sus habilidades.

c. Gestión del trabajo

La gestión del trabajo se refiere a la aplicación de las capacidades de gestión del tiempo para cumplir los compromisos exigidos por la empresa.

Según, Chiavenato (2020):

Históricamente, el directivo tenía la responsabilidad de resolver los problemas y mejorar la eficiencia laboral. En la actualidad, los empleados deben determinar de forma independiente los métodos para mejorar y optimizar sus tareas. De ahí que se les exija un pensamiento creativo, la resolución de problemas, el análisis de escenarios, la formulación de preguntas y la búsqueda de aclaraciones para proponer mejoras (p. 348).

d. Carácter y compromiso

Esta dimensión se refiere a la conducta ética, la integridad y la capacidad de toma de decisiones del empleado en el desempeño de sus responsabilidades.

Chiavenato (2020):

El compromiso es el acto de dedicar la libertad personal hacia un objetivo específico para obtener los resultados deseados. Para que exista compromiso es imprescindible poseer conocimientos. Esto significa que no podemos estar dedicados a realizar una tarea si desconocemos las distintas partes y obligaciones asociadas a ese compromiso. Pág. 3.

2.2.7 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del rendimiento implica valorar el rendimiento actual de los empleados en relación con sus responsabilidades laborales, lo cual es crucial para reconocer su estilo de trabajo y sus atributos.

2.2.7.1 Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2020) La evaluación del rendimiento beneficia a tres destinatarios principales:

- ❖ **Beneficios para el gerente:** Permite evaluar el rendimiento de los empleados mediante un sistema de medición bien diseñado, propone oportunidades de mejora y se lleva a cabo mediante una comunicación clara e imparcial.
- ❖ **Beneficios para el trabajador:** Facilita la comprensión del comportamiento y el rendimiento de la empresa, permite al empresario evaluar el rendimiento del empleado, identifica las tácticas aplicadas por el empresario para mejorar el rendimiento y mejora la relación existente entre el empleado y la empresa.
- ❖ **Beneficios para la empresa** Permite evaluar las capacidades individuales de un empleado para establecer su nivel de contribución a la organización, identificar la necesidad de rotación de puestos entre el personal y adoptar una política de empleo destinada a mejorar las relaciones con los trabajadores.

2.3 Marco conceptual.

2.3.1 *Clima laboral*

El término "clima" dentro de una empresa se refiere a cómo perciben los miembros de una organización su entorno de trabajo, en función de si es agradable o negativo.



2.3.2 *Desempeño laboral*

Robbins y Coulter (2010, p. 48) Se define como una evaluación metódica del grado en que una organización, un individuo o un proceso han alcanzado sus actividades y objetivos de trabajo.

2.3.3 *Servqual*

Parasuraman, A. Zeithaml, V. y Berry, L. (1988) destacan que las escalas de evaluación de la calidad del servicio analizadas son ampliamente utilizadas. Este instrumento evalúa la diferencia entre las percepciones de los clientes y sus expectativas del servicio y se ha utilizado en varios estudios de investigación.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño de la investigación.

El enfoque o plan estratégico empleado para obtener los datos necesarios para el análisis y la resolución del tema de investigación se denomina diseño. En consecuencia, es imprescindible seguir una serie de protocolos metódicos para garantizar que la investigación realizada aporte datos valiosos y significativos. (Hernandez & Baptista, 2018).

La presente investigación se llevó a cabo mediante un diseño **no experimental**, lo que significa que las variables investigadas no se manipularon intencionadamente, sino que se analizaron en su entorno natural.

3.2 Método de la investigación.

Según, (Hernandez & Baptista, 2018, pág. 92), afirman que la utilización de metodologías matemáticas es indicativa de la investigación cuantitativa. La utilización de metodologías matemáticas es una característica de la investigación cuantitativa, ya que permite evaluar los supuestos. Se aplica un proceso de evaluación de la validez para evaluar rigurosamente estos supuestos.

La metodología elegida requiere un enfoque **cuantitativo**, ya que las hipótesis se realizaron mediante la aplicación de cálculos estadísticos y matemáticos.



3.3 Nivel y tipo de la investigación.

3.3.1 Nivel de la investigación.

Según, Hernandez y Baptista (2018), La investigación explicativa, según los autores, implica algo más que la mera descripción de ideas abstractas. Estos estudios pretenden ante todo aclarar los procesos y mecanismos fundamentales que conducen a la aparición de fenómenos.

La investigación realizada es de nivel **correlacional**, ya que pretende establecer el alcance de la asociación entre el clima laboral y el rendimiento en el trabajo.

3.3.2 Tipo de la investigación.

Según, Arias (2020), El autor afirma que las formas puras y básicas son los semilleros de los que crece la investigación aplicada. La aplicación de teorías a problemas del mundo real conduce a nuevos conocimientos, descubrimientos y soluciones. (p.43). Una forma de abordar y superar el reto de la investigación es aplicando teorías.

La tesis que se presenta conlleva un tipo de investigación **aplicada**, ya que tiene como finalidad basarse en la información que ya hay y así solucionar problemas de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.

3.4 Población y muestra.

3.4.1 Población

En estadística, un "universo" o "población" es un conjunto de variables elegidas por sus características comunes. Las personas no son las únicas cubiertas. (Hernandez & Baptista, 2018).

La población en la presente investigación estará conformada por la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.

3.4.2 *Muestra.*

Una muestra se refiere a una fracción cuidadosamente elegida de la población objetivo más amplia, que se escoge específicamente para recopilar datos que representen a toda la población. Es crucial asegurarse de que la muestra está predeterminada y tiene características representativas de la población objetivo. (Hernandez & Baptista, 2018, pág. 173).

La muestra en la presente investigación estará constituida por los empleados que laboran en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles que en esta oportunidad estará constituida por 44 trabajadores.

3.5 **Descripción de la unidad base de la investigación.**

La descripción de la empresa que realizaremos en la investigación es de una empresa de telecomunicaciones que se dedica a la importación de equipos telefónicos y venta, con muchos años en el mercado y teniendo mucha trayectoria.

3.5.1 *Datos generales de la empresa.*

a) **Información de la empresa.**

- **Razón Social:** SELECTA MÓVILES S.C.R.L.
- **Nombre Comercial:** Empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles
- **Actividades comerciales:**
 - Importación y venta de equipos telefónicos.
- **Distrito:** Juliaca
- **Provincia:** San Román
- **Departamento:** Puno, Perú

3.6 Técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Técnicas de la Investigación

A veces se denomina "técnica" a un proceso o enfoque específico utilizado para recopilar información. (Arias, 2019, pág. 85) . Teniendo las técnicas:

- **Observación Directa:** A través de esta metodología, el investigador es capaz de llevar a cabo la observación y la recopilación de datos. En la investigación se empleó para observar la evaluación del clima laboral y desempeño laboral de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.
- **Análisis documentario:** Esta metodología específica se empleará para analizar los datos de evaluación y desarrollo con el fin de evaluar el clima laboral y el rendimiento de la empresa.
- **Encuestas:** Para evaluar el clima laboral y desempeño laboral, se realizará una encuesta a los empleados de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.

3.6.2 Instrumentos de la investigación.

Los instrumentos de investigación pueden ser herramientas concretas o abstractas que los investigadores emplean para recopilar datos. (Arias, 2019, pág. 85).

- ❖ **Ficha de evaluación de encuesta:** El objetivo de esta unidad es recoger la perspectiva de los empleados sobre la evaluación del entorno de trabajo y el rendimiento laboral. Ofrece información precisa y fiable y sirve de instrumento clave para supervisar y dirigir todo el flujo de trabajo.
- ❖ **Hojas de Llenado:** Con el fin de conocer las perspectivas de los empleados en relación con el ambiente de trabajo y el rendimiento laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.

- ❖ **Modelo Servqual:** Servirá para medir la evaluación del clima laboral y desempeño laboral a los empleados de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.
- ❖ **Programa Estadístico:** Esta variante de software es una de las numerosas que se han desarrollado:
 - ✓ Estadística SPSS

3.7 Validez y confiabilidad del instrumento.

3.7.1 Validación de los instrumentos.

La validación, en su definición más amplia, se refiere a la precisión con la que un instrumento de medida produce el valor de la variable evaluada.

Este cuestionario, elaborado conforme a la evaluación del clima laboral y desempeño laboral, se presentó posteriormente para su evaluación por tres expertos cualificados en la materia.

Tabla 2

Validación de instrumentos

N.º	Especialidad	validez	Opinión del experto
1	Experto	4.5	Aplica
2	Experto	4.6	Aplica
3	Experto	4.8	Aplica

Nota. Especialistas consultados

3.7.2 Confiabilidad de los instrumentos.

La fiabilidad de los instrumentos de estudio son dependientes de su importancia, los cuales podrían cambiar de un estudio a otro, y de las informaciones facilitadas en sus fichas técnicas independientes.

Un elevado nivel de consistencias internas entre los ítems de la escala da lugar a una estimación más precisa del valor estadístico que se aproxima a 1. Se estimó un valor alfa de

Cronbach de 0,950; varios autores afirman que la credibilidad de un estudio podría verse reforzada por un valor alfa superior a 0,7. Por lo tanto, la información obtenida será fiable y constante con toda seguridad. Por lo tanto, la información obtenida será fiable y constante.

Tabla 3

Estadística de fiabilidad clima laboral

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.950	25

Nota. Resultado estadístico.

Tabla 4

Estadística de fiabilidad desempeño laboral

Alfa de Cronbach	Nro. de Elementos
0.950	23

Nota. Resultado estadístico.

3.8 Plan de recolección y procesamiento de datos

Esta discusión presenta una serie de acontecimientos o argumentos relacionados con el problema específico que se debate. Todos los objetivos enumerados a continuación han servido de base para la elaboración de este estudio.

3.8.1 Desarrollo del plan de investigación.

- **FASE I.** Evaluación del clima laboral y su relación desempeño laboral

A continuación, se detallan los problemas detectados en esta fase inicial:

- **Fase I.1 Revisión bibliográfica:** La primera fase de la investigación consistió en recopilar información bibliográfica, que se utilizó para estructurar los distintos componentes del estudio.

- **Fase I.2 Coordinaciones con el encargado de empresa:** En esta fase damos a conocer lo que es las coordinaciones que se tuvo con el gerente o encargado de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles para la evaluación del clima laboral y el desempeño laboral que se tiene y hacerle llegar una propuesta de mejora por el bien de la empresa y de los trabajadores.
- **Fase I.3 Inspección insitu del estado actual del clima laboral de empresa telecomunicaciones Selecta Móviles:** En esta fase se realizó lo que es la evaluación del estado actual del clima laboral que se lleva en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles, con el único fin de que nos proporcione datos reales del estado actual mediante una encuesta.
- **Fase I.4 Inspección insitu del estado actual del desempeño laboral de empresa telecomunicaciones Selecta Móviles:** En esta fase se realizó lo que es la evaluación del estado actual del desempeño laboral que se lleva en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles, con el único fin de que nos proporcione datos reales del estado actual mediante una encuesta.
- **Fase I.5 Elaboración de cuestionario sobre la evaluación del clima laboral:** En esta fase desarrollaremos lo que es el cuestionario sobre la evaluación del clima laboral mediante la percepción de los empleados de la empresa de telecomunicación Selecta Móviles que constará de 30 preguntas y que tendrá una calificación del 1 al 5.

Tabla 5

Cuestionario elaborado sobre el clima laboral

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Dimensión: Comunicación		1	2	3	4	5
1	Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.					
2	En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.					



3	Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.					
4	Las funciones del personal que considere justas y equitativas.					
5	El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.					
Dimensión: Confort						
6	Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.					
7	Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.					
8	Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.					
9	La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.					
10	La relación con los compañeros es favorable.					
Dimensión: Identidad						
11	Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.					
12	Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.					
13	Te consideras un componente integral de los logros de la organización.					
14	Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.					
15	Uno se siente parte integrante de la organización.					
Dimensión Innovación						
16	El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.					
17	Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.					
18	Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.					
19	Constantemente se aboga por conceptos novedosos.					
20	La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.					
Dimensión: Toma de decisiones						
21	Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.					
22	Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.					
23	Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.					
24	Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.					
25	Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.					

Nota. Recopilación de la empresa

- **Fase I.6 Elaboración de propuestas de mejora para la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles:** En esta fase desarrollaremos las propuestas de mejora que se puedan desarrollar en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles.

➤ **Fase I.7 Elaboración de cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral:**

En esta fase desarrollaremos lo que es el cuestionario sobre la evaluación del desempeño laboral mediante la percepción de los empleados de la empresa de telecomunicación

Selecta Móviles que constará de 28 preguntas y que tendrá una calificación del 1 al 5.

Tabla 6

Cuestionario elaborado sobre el desempeño laboral

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión: Aplicación de conocimiento	1	2	3	4	5
1	Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.					
2	La organización está dando prioridad a la formación del personal.					
3	Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.					
4	Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.					
5	Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.					
6	Las formaciones mejoran mi eficacia.					
	Dimensión: Habilidades y capacidades					
7	Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.					
8	Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.					
9	La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.					
10	Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.					
11	Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.					
12	Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.					
	Dimensión: Gestión de trabajo					
13	Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.					
14	Veó mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.					
15	Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.					
16	Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.					
17	Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.					
18	Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.					
	Dimensión: Compromiso con el trabajo					
19	Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.					
20	Confío en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.					
21	Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.					
22	Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.					
23	Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.					

Nota. Recopilación de la empresa



➤ **Fase I.6 Determinación del nivel de relación del clima laboral y desempeño laboral:**

En esta fase se realizó lo que es la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.

3.8.2 *Procesamiento y análisis de datos.*

El presente estudio sobre la evaluación del clima laboral y su relación con el desempeño laboral utilizó la medición mediante la metodología servqual y estadística. Se empleó el análisis descriptivo para descubrir tendencias y describir el comportamiento actual, seguido de la utilización de ideas para mejorar esa característica. Este enfoque ofrece una imagen inicial de la organización a modo de instantánea. Durante esta fase, se utilizan indicadores empresariales para evaluar la congruencia de la empresa con su misión y las circunstancias actuales.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados.

Tras completar la parte técnica de nuestra investigación, analizamos detenidamente los datos y los comunicamos de acuerdo con los objetivos previstos que se indican en los apartados siguientes.

4.1.1 Propuestas de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles

En este objetivo que trata sobre la propuesta de mejora del clima laboral de la empresa Selecta Móviles se ha desarrollado antes de presentar propuestas lo que son la situación actual del clima laboral que presenta la empresa basada en la percepción del personal que labora.

- a) Estado actual del clima laboral de la empresa Selecta Móviles
- b) Percepción del personal que labora sobre el clima laboral de la empresa Selecta Móviles
- c) Propuestas de Mejora para el clima laboral de la empresa Selecta Móviles
- d) Percepción del personal que labora sobre la propuesta de mejora que se implanto del clima laboral en la empresa Selecta Móviles



a) Estado actual del clima laboral de la empresa Selecta Móviles

El estado actual sobre el clima laboral de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles se debía a un clima tradicional ya que no eran tan empáticos en la empresa, no había apoyo mutuo entre compañeros, otro se debía que no había recomendaciones por parte de los jefes, no había un liderazgo en la empresa, como también no había charlas y no había un lugar adecuado de trabajo y todo eso hacía que el clima laboral de la empresa sea pésimo y las percepciones del personal que labora lo hace saber mediante una encuesta realizada.

♣ Diagnóstico de la situación problemática del clima laboral

- ✓ Los manuales de organización y funciones están anticuados.
- ✓ Comunicación inadecuada de las estrategias.
- ✓ La ausencia de colaboración a la hora de informar a los empleados de la finalidad específica de las tareas que se les asignan.

♣ Causas sobre la situación problemática del clima laboral

- ✓ Un entorno de trabajo deficiente en determinadas áreas, que impide la productividad.
- ✓ Colaboración inadecuada para proporcionar a los empleados una comprensión exhaustiva de la finalidad de las tareas específicas que se les asignan.

b) Percepción del personal que labora sobre el clima laboral de la empresa Selecta Móviles

En el siguiente resultado daremos a conocer los resultados que se tuvieron sobre el clima laboral con la percepción del personal que labora en la empresa Selecta Móviles, el cuestionario consta de 25 preguntas con 5 distintas dimensiones.

✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 1:** Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.

Tabla 7

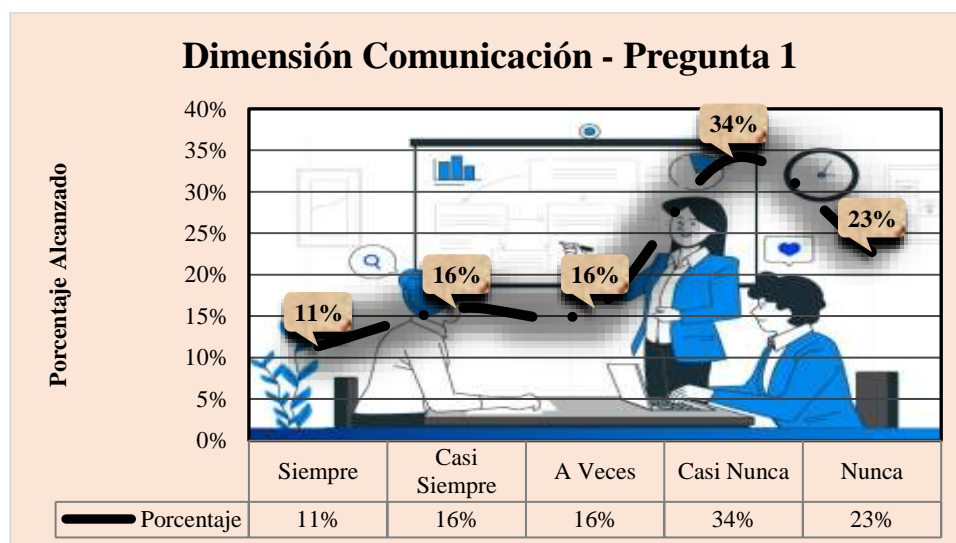
Dimensión Comunicación Pregunta 1

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	5	11%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	15	34%
Nunca	10	23%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 1

Dimensión Comunicación Pregunta 1



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 1 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 11%, un 16% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 34% Casi Nunca y un 23% Nunca.

- ✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 2:** En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.

Tabla 8

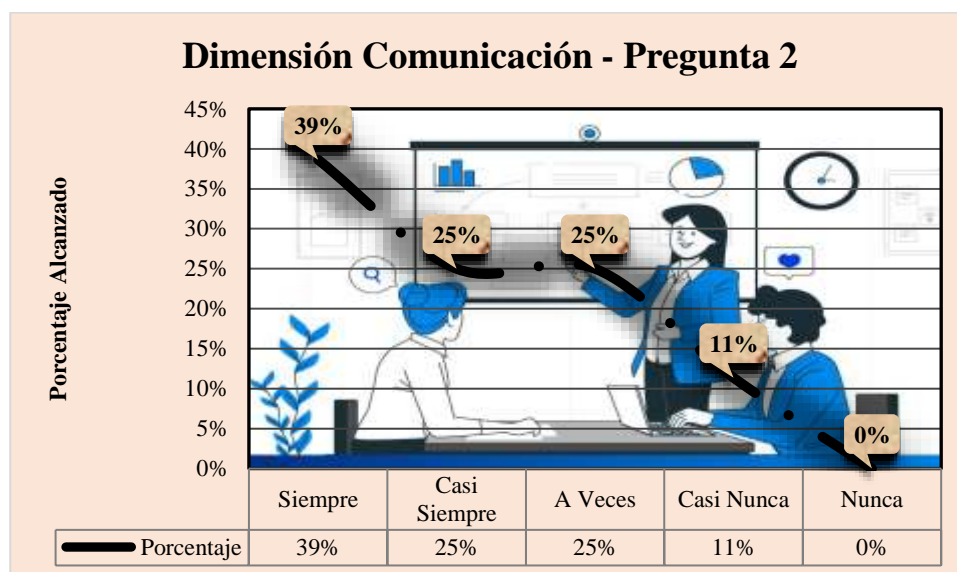
Dimensión Comunicación Pregunta 2

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	17	39%
Casi Siempre	11	25%
A Veces	11	25%
Casi Nunca	5	11%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 2

Dimensión Comunicación Pregunta 2



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 2 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 39%, un 25% Casi Siempre, un 25% A Veces, un 11% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 3:** Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.

Tabla 9

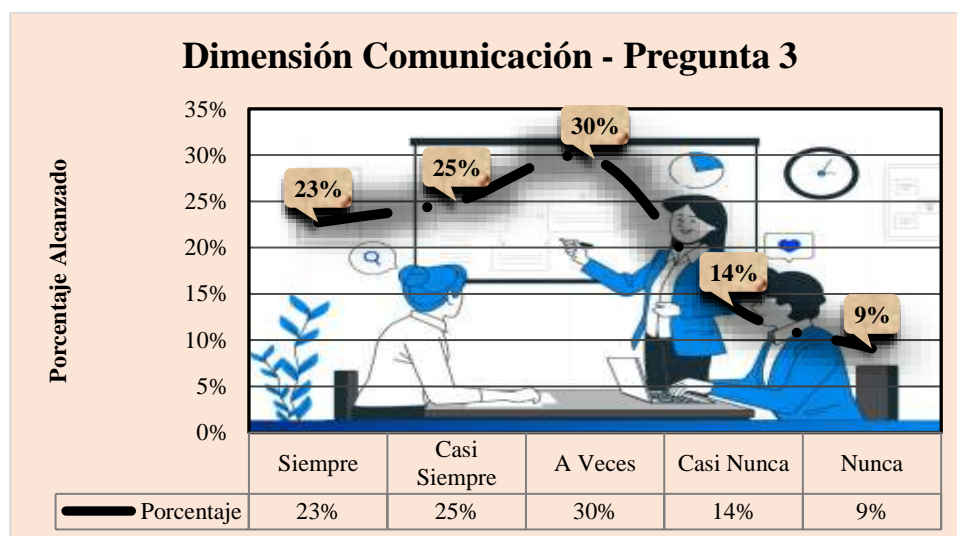
Dimensión Comunicación Pregunta 3

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	10	23%
Casi Siempre	11	25%
A Veces	13	30%
Casi Nunca	6	14%
Nunca	4	9%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 3

Dimensión Comunicación Pregunta 3



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 3 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 23%, un 25% Casi Siempre, un 30% A Veces, un 14% Casi Nunca y un 9% Nunca.

- ✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 4:** Las funciones del personal que considere justas y equitativas.

Tabla 10

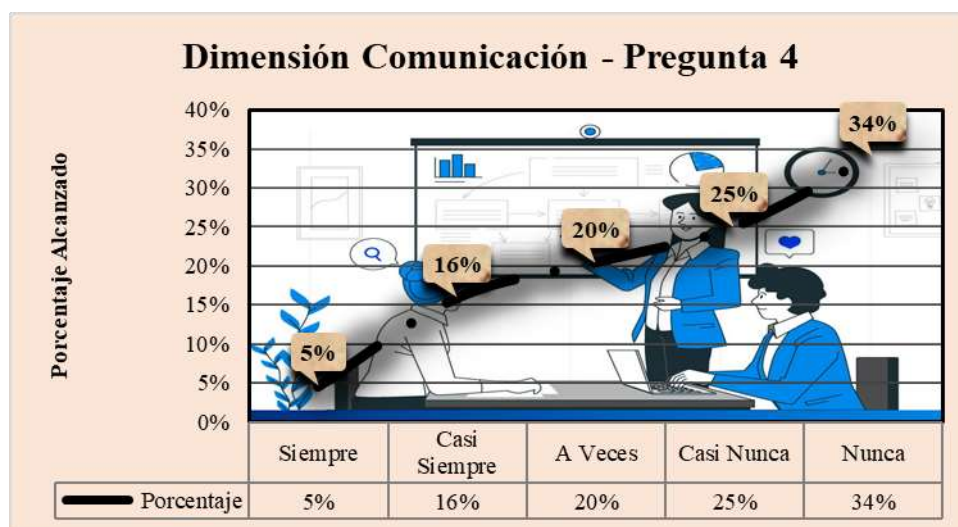
Dimensión Comunicación Pregunta 4

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 4

Dimensión Comunicación Pregunta 4



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 4 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 16% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 5:** El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.

Tabla 11

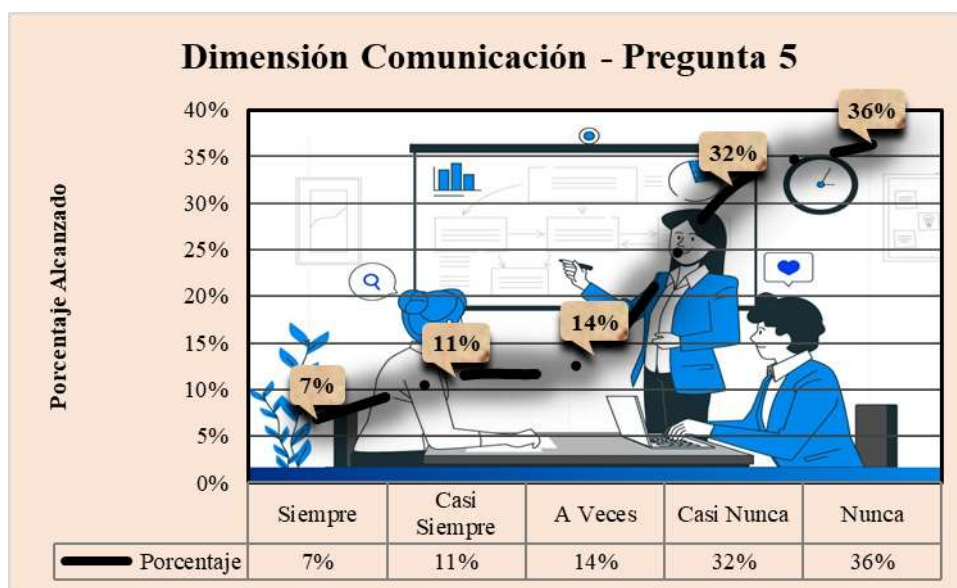
Dimensión Comunicación Pregunta 5

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 5

Dimensión Comunicación Pregunta 5



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 5 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 11% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 36% Nunca.

- ✓ **Dimensión Confort - Pregunta 6:** Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.

Tabla 12

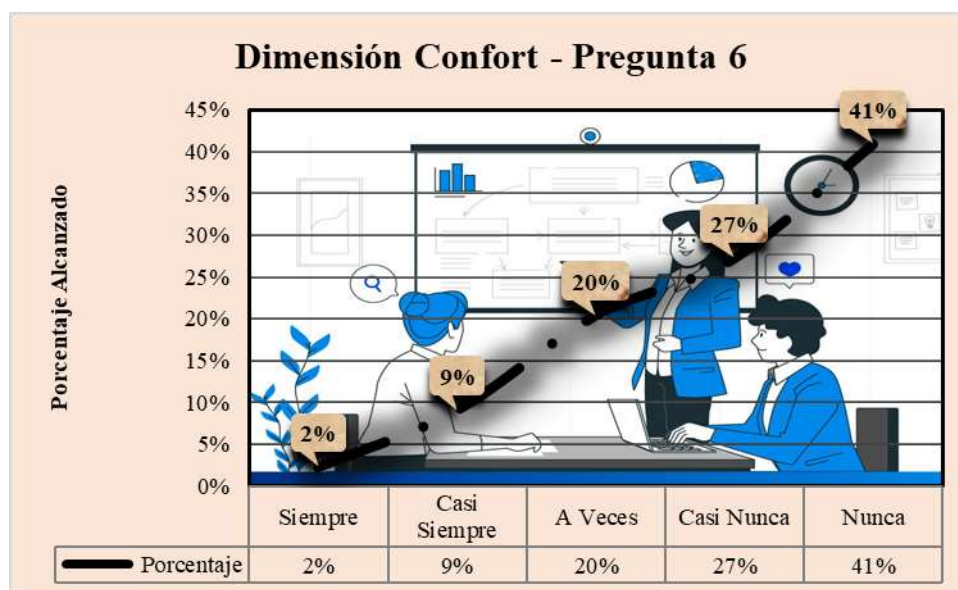
Dimensión Confort Pregunta 6

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	4	9%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	18	41%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 6

Dimensión Confort Pregunta 6



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 6 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 9% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 41% Nunca.

✓ **Dimensión Confort - Pregunta 7:** Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.

Tabla 13

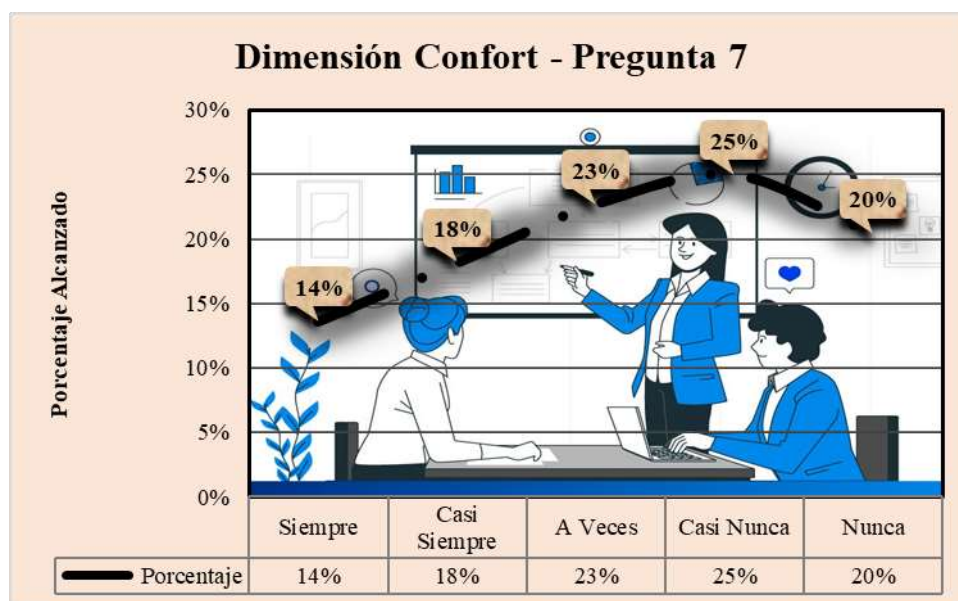
Dimensión Confort Pregunta 7

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	6	14%
Casi Siempre	8	18%
A Veces	10	23%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	9	20%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 7

Dimensión Confort Pregunta 7



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 7 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 14%, un 18% Casi Siempre, un 23% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 20% Nunca.

- ✓ **Dimensión Confort - Pregunta 8:** Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.

Tabla 14

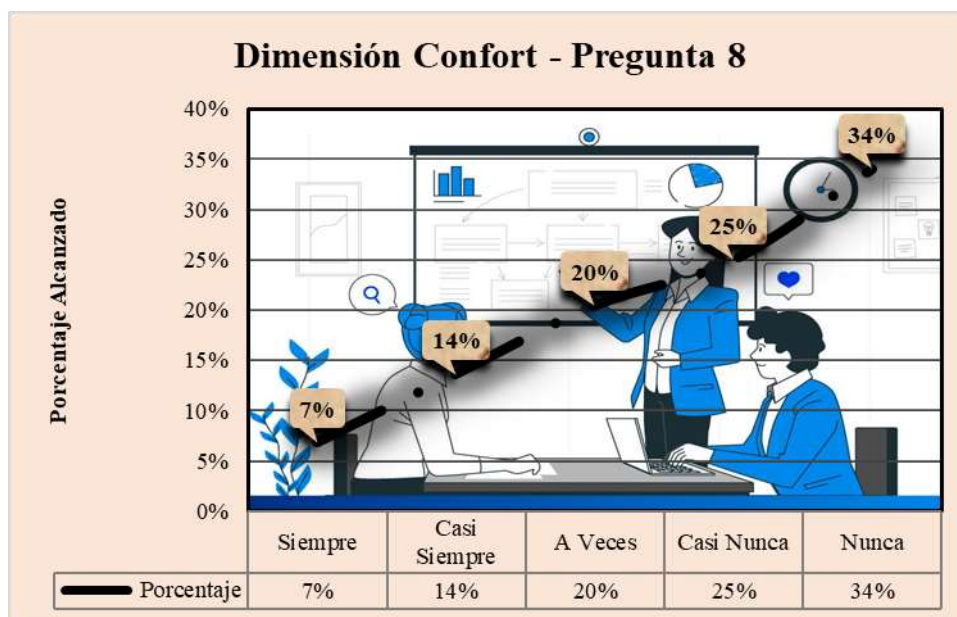
Dimensión Confort Pregunta 8

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 8

Dimensión Confort Pregunta 8



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 8 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 14% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Confort - Pregunta 9:** La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.

Tabla 15

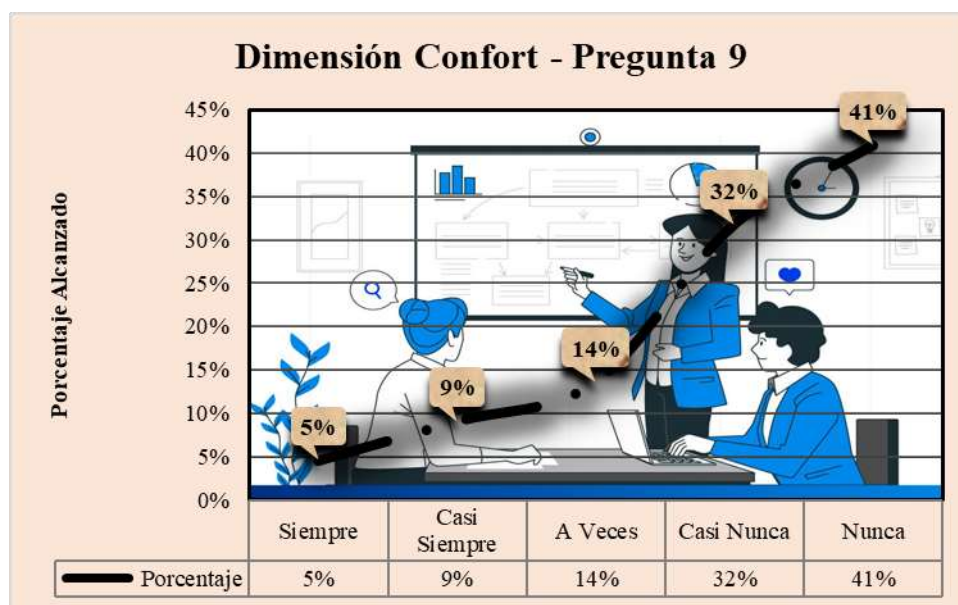
Dimensión Confort Pregunta 9

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	4	9%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	18	41%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 9

Dimensión Confort Pregunta 9



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 9 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 9% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 41% Nunca.

✓ **Dimensión Confort - Pregunta 10:** La relación con los compañeros es favorable.

Tabla 16

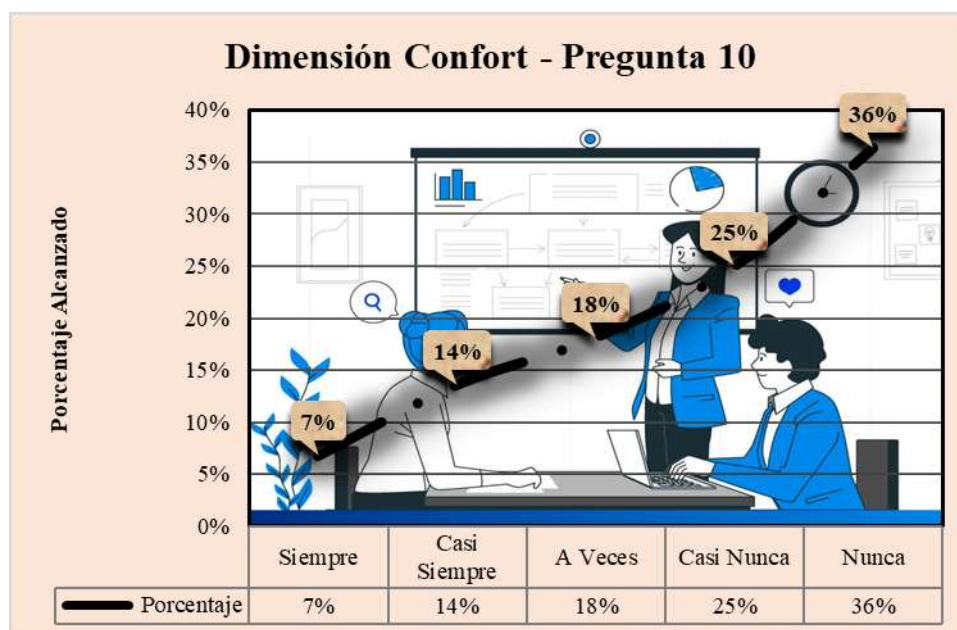
Dimensión Confort Pregunta 10

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 10

Dimensión Confort Pregunta 10



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 10 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 14% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 36% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 11:** Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.

Tabla 17

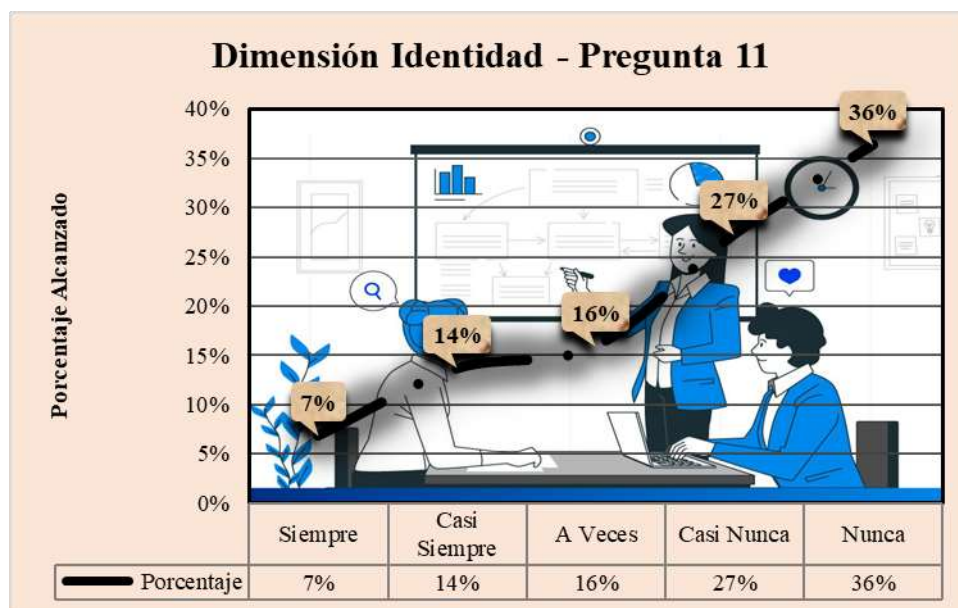
Dimensión Identidad Pregunta 11

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 11

Dimensión Identidad Pregunta 11



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 11 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 14% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 36% Nunca.

✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 12:** Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.

Tabla 18

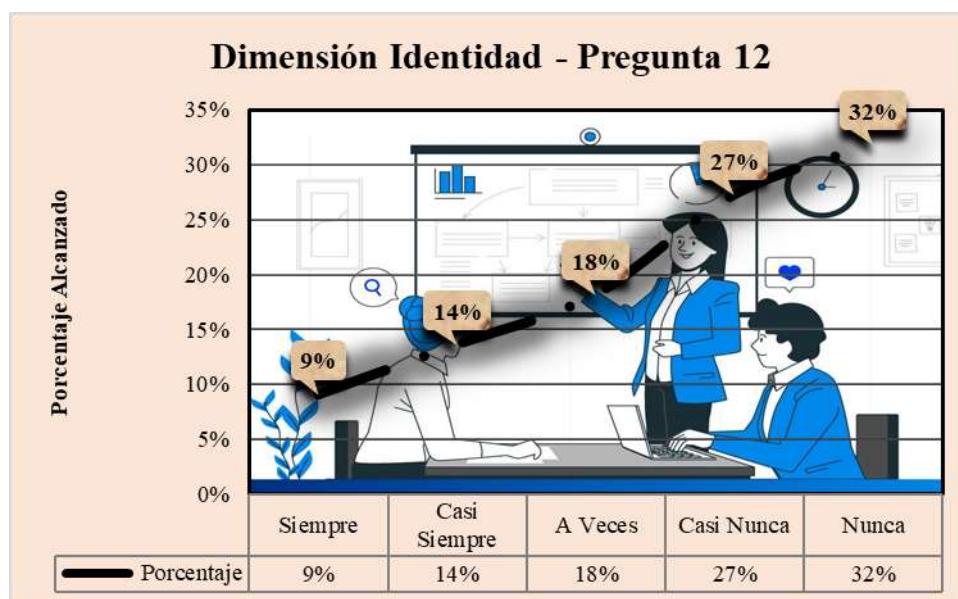
Dimensión Identidad Pregunta 12

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	9%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	14	32%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 12

Dimensión Identidad Pregunta 12



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 12 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 9%, un 14% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 32% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 13:** Te consideras un componente integral de los logros de la organización.

Tabla 19

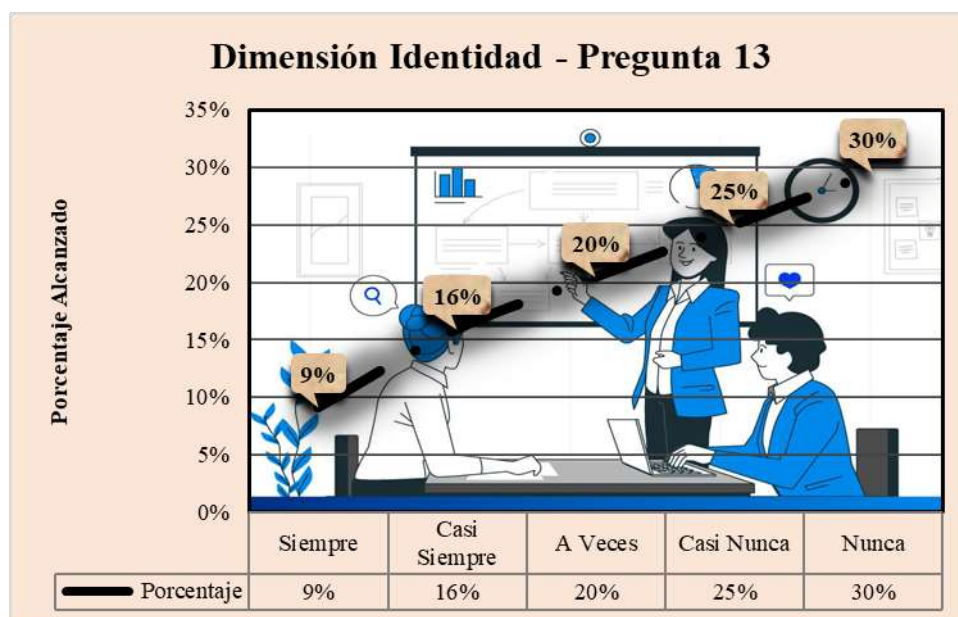
Dimensión Identidad Pregunta 13

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	9%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	13	30%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 13

Dimensión Identidad Pregunta 13



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 13 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 9%, un 16% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 30% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 14:** Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.

Tabla 20

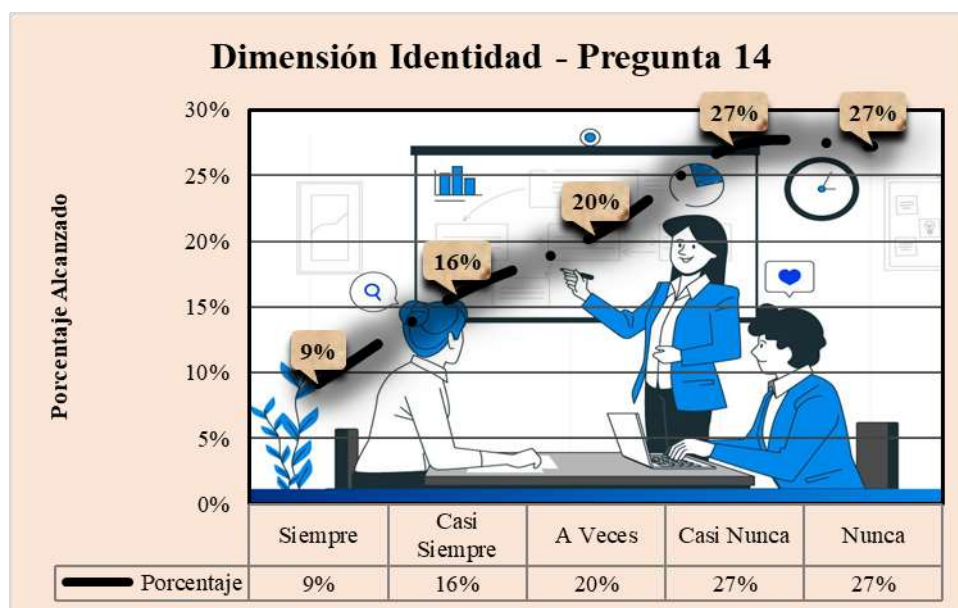
Dimensión Identidad Pregunta 14

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	9%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	12	27%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 14

Dimensión Identidad Pregunta 14



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 14 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 9%, un 16% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 27% Nunca.

✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 15:** Uno se siente parte integrante de la organización.

Tabla 21

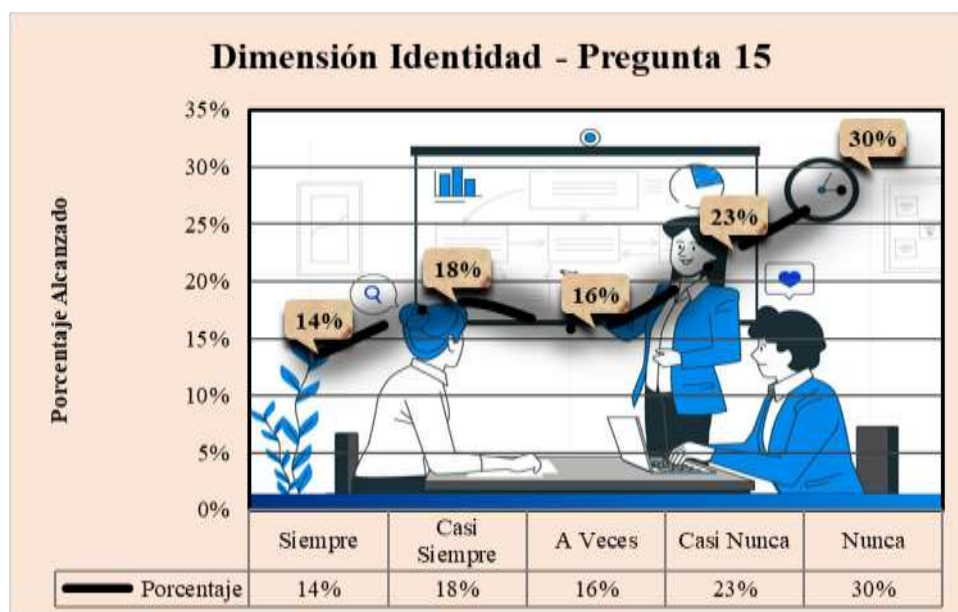
Dimensión Identidad Pregunta 15

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	6	14%
Casi Siempre	8	18%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	10	23%
Nunca	13	30%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 15

Dimensión Identidad Pregunta 15



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 15 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 14%, un 18% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 23% Casi Nunca y un 30% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 16:** El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.

Tabla 22

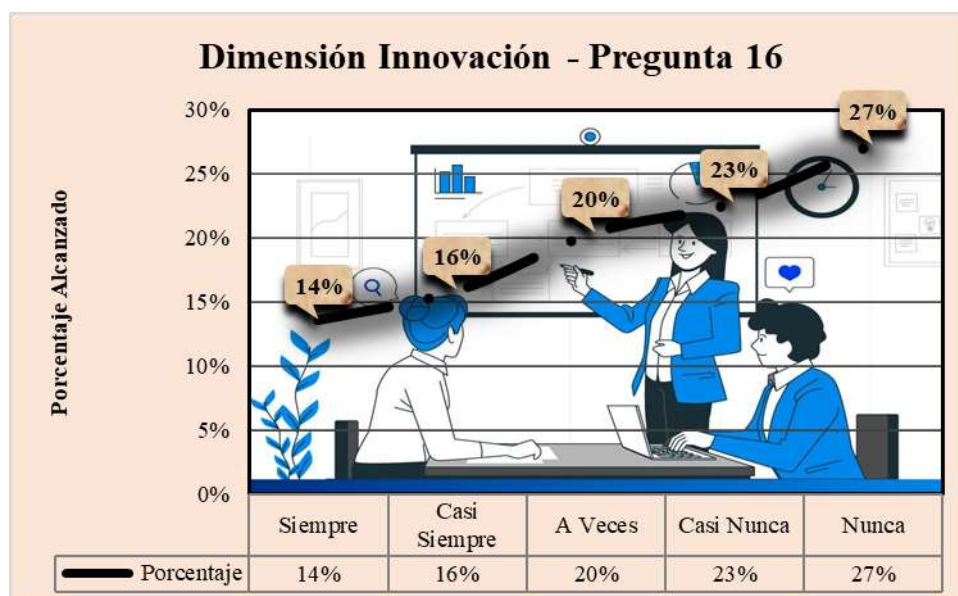
Dimensión Innovación Pregunta 16

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	6	14%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	10	23%
Nunca	12	27%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 16

Dimensión Innovación Pregunta 16



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 16 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 14%, un 16% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 23% Casi Nunca y un 27% Nunca.

✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 17:** Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.

Tabla 23

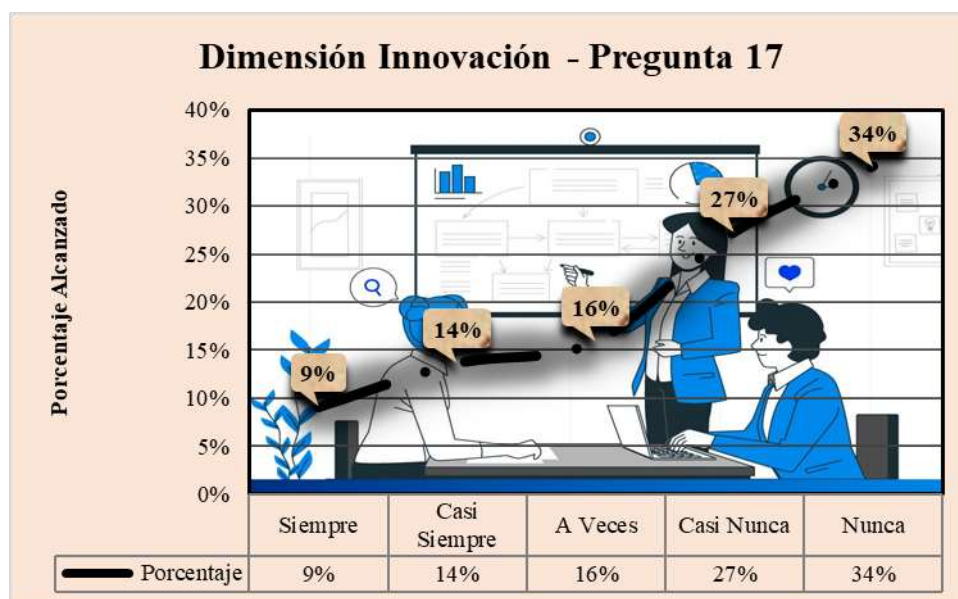
Dimensión Innovación Pregunta 17

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	9%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 17

Dimensión Innovación Pregunta 17



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 17 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 9%, un 14% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 18:** Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.

Tabla 24

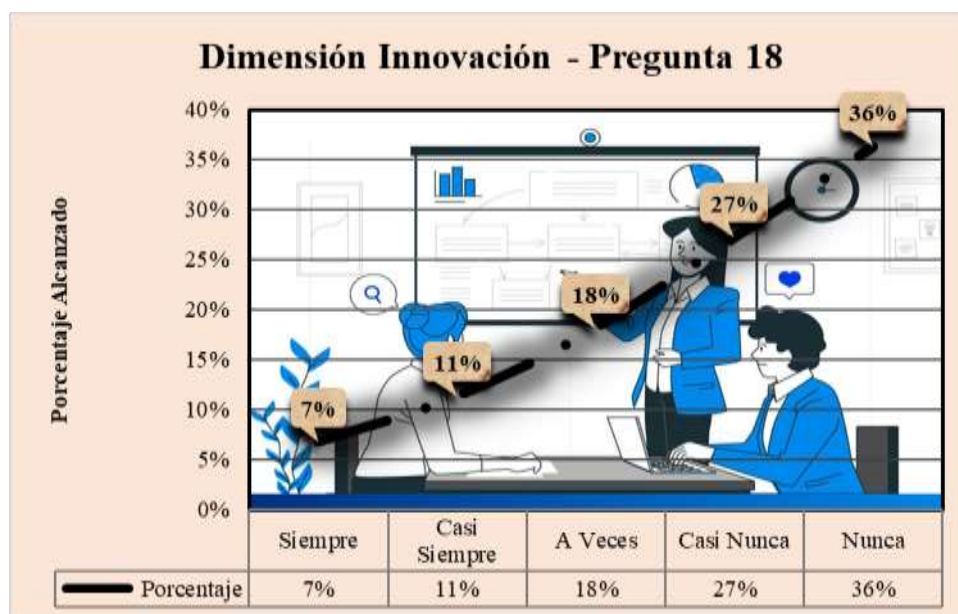
Dimensión Innovación Pregunta 18

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 18

Dimensión Innovación Pregunta 18



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 18 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 11% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 36% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 19:** Constantemente se aboga por conceptos novedosos.

Tabla 25

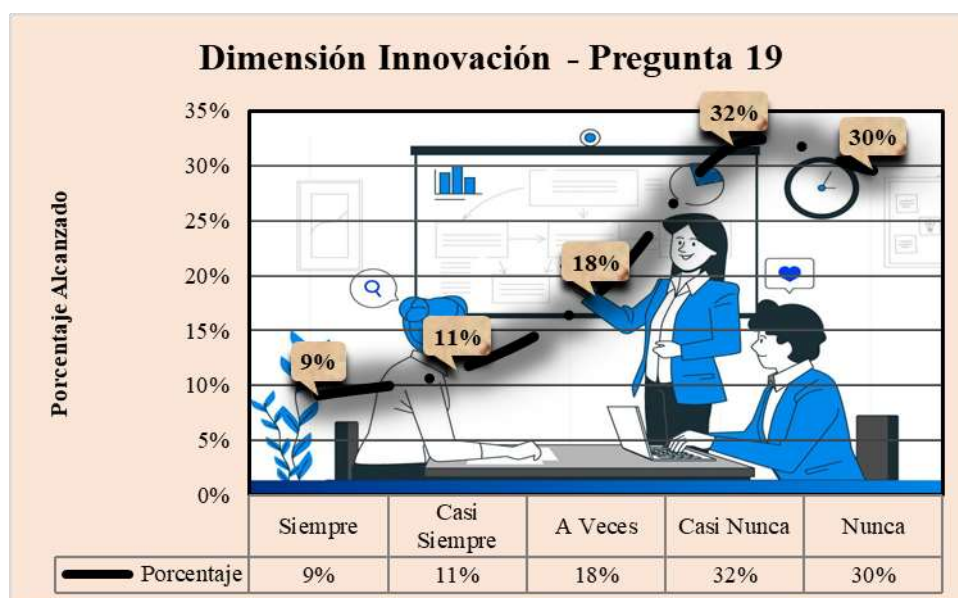
Dimensión Innovación Pregunta 19

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	9%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	13	30%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 19

Dimensión Innovación Pregunta 19



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 19 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 9%, un 11% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 30% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 20:** La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.

Tabla 26

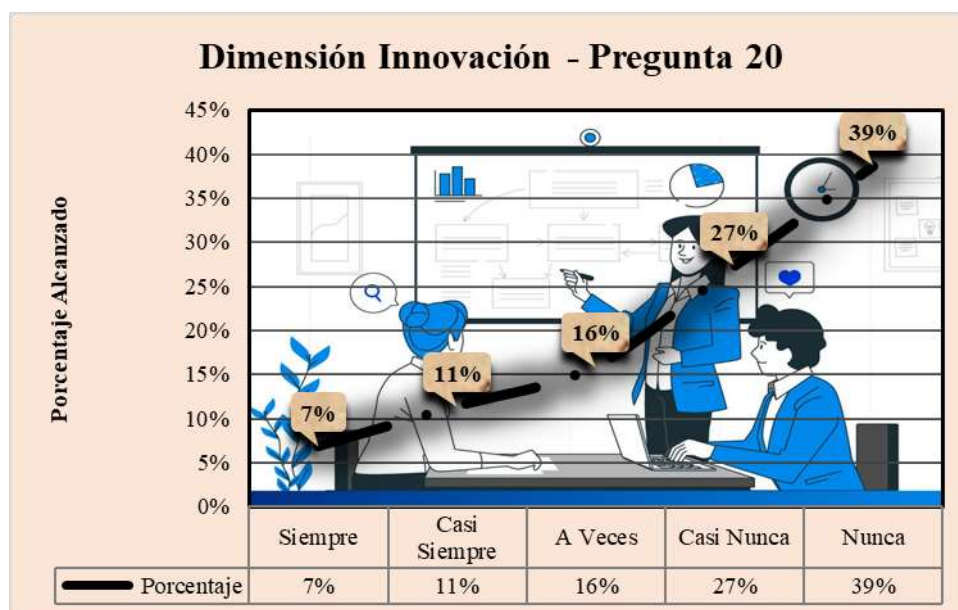
Dimensión Innovación Pregunta 20

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	17	39%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 20

Dimensión Innovación Pregunta 20



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 20 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 11% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 39% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 21:** Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.

Tabla 27

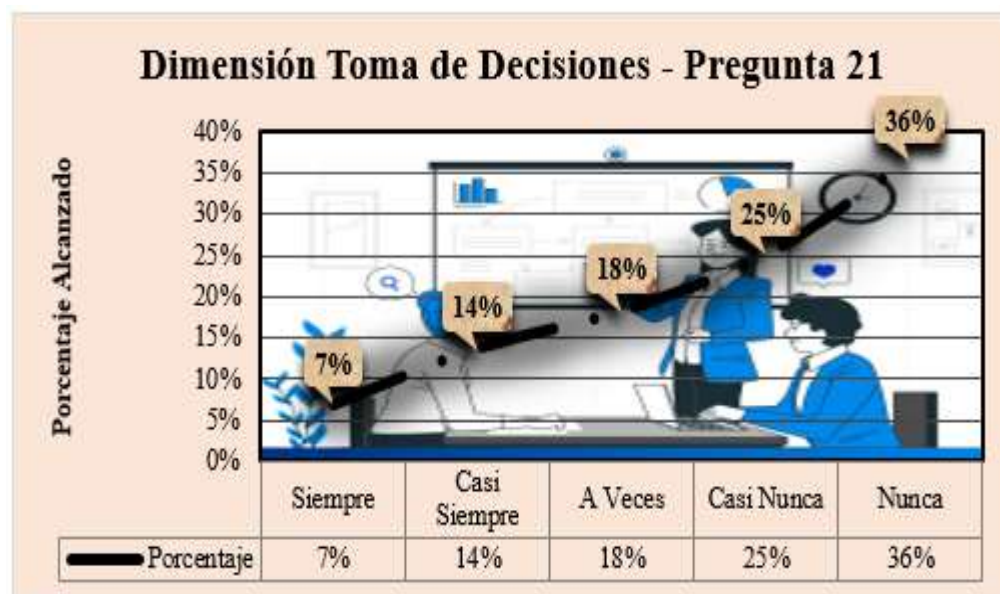
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 21

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 21 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 14% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 36% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 22:** Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.

Tabla 28

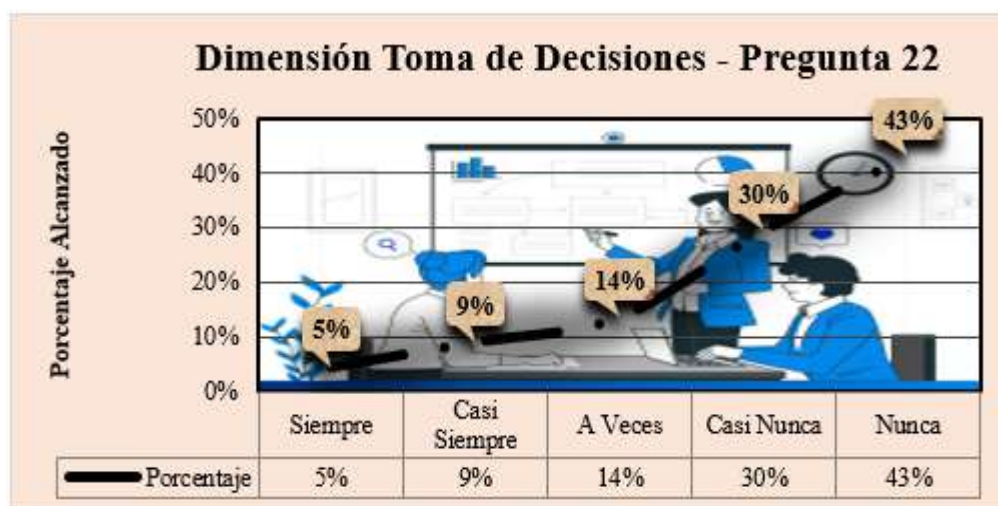
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	4	9%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	19	43%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 22

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 22 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 9% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 43% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 23:** Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.

Tabla 29

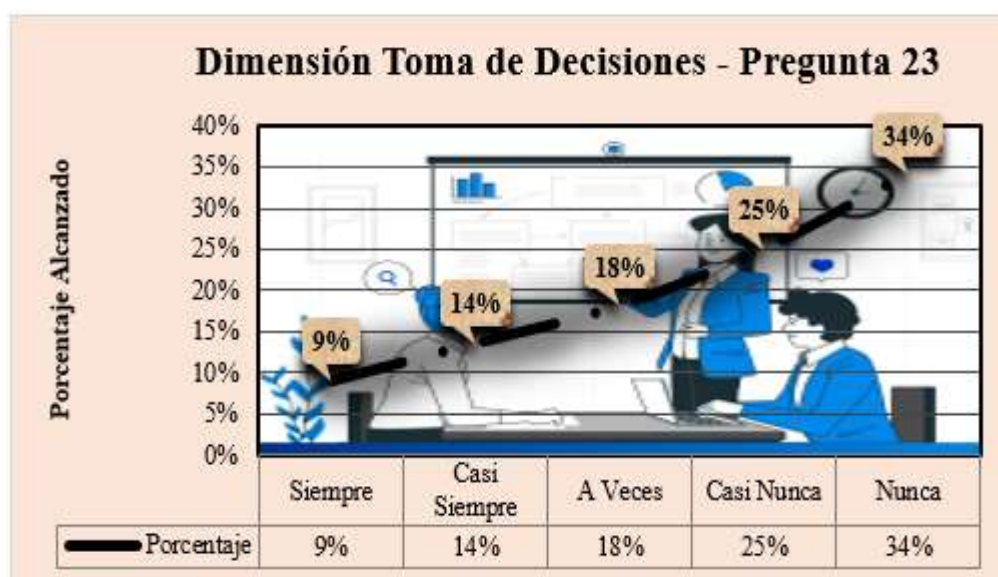
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	4	9%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 23

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 23 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 9%, un 14% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 24:** Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.

Tabla 30

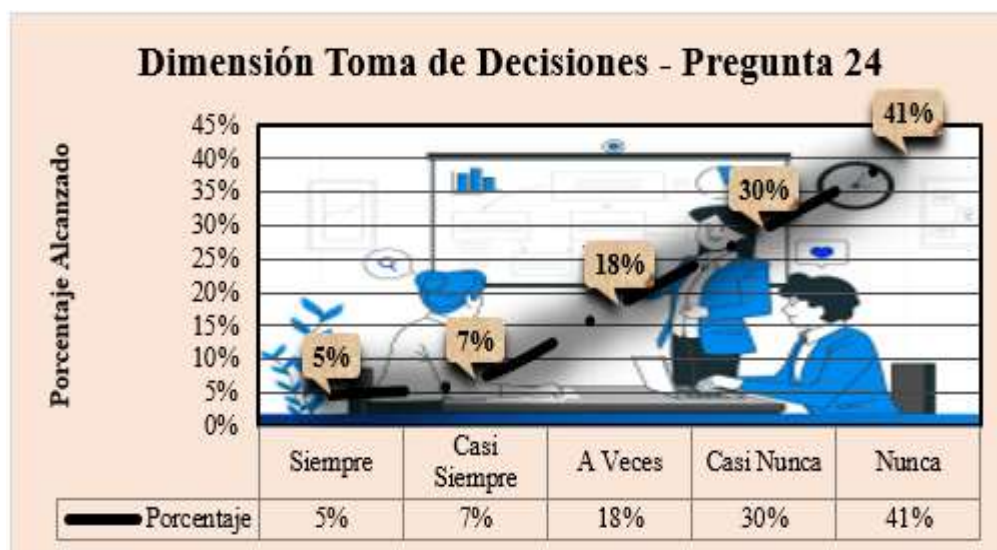
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	3	7%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	18	41%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 24

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 24 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 7% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 41% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 25:** Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.

Tabla 31

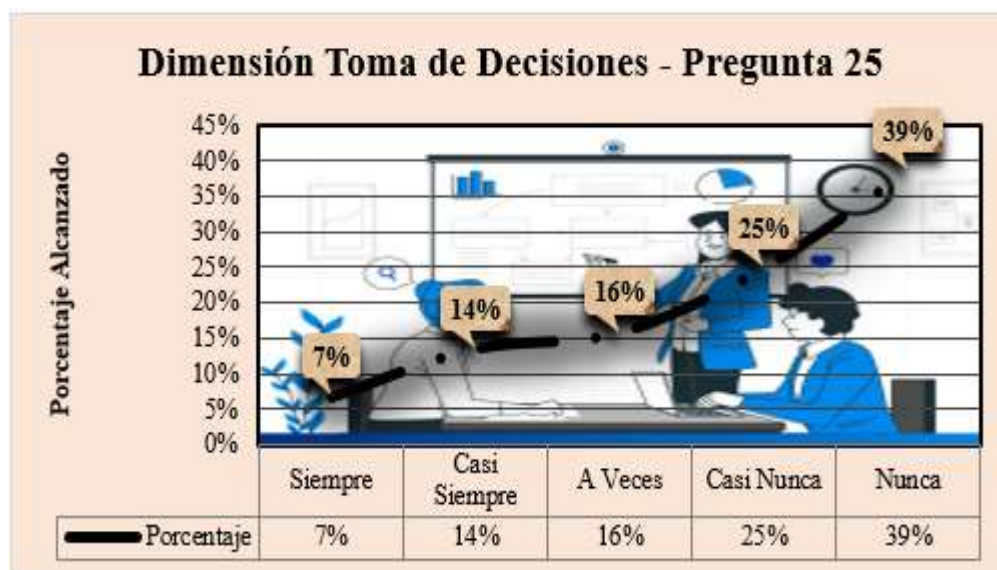
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	11	25%
Nunca	17	39%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 25

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 25 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 14% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 25% Casi Nunca y un 39% Nunca.

❖ Resultados generales de las dimensiones del clima laboral del estado actual

Tabla 32

Resultado general del clima laboral

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión: Comunicación	1	2	3	4	5
1	Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.	23%	34%	16%	16%	11%
2	En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.	0%	11%	25%	25%	39%
3	Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.	9%	14%	30%	25%	23%
4	Las funciones del personal que considere justas y equitativas.	34%	25%	20%	16%	5%
5	El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.	36%	32%	14%	11%	7%
	Dimensión: Confort					
6	Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.	41%	27%	20%	9%	2%
7	Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.	20%	25%	23%	18%	14%
8	Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.	34%	25%	20%	14%	7%
9	La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.	41%	32%	14%	9%	5%
10	La relación con los compañeros es favorable.	36%	25%	18%	14%	7%
	Dimensión: Identidad					
11	Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.	36%	27%	16%	14%	7%
12	Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.	32%	27%	18%	14%	9%
13	Te consideras un componente integral de los logros de la organización.	30%	25%	20%	16%	9%
14	Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.	27%	27%	20%	16%	9%
15	Uno se siente parte integrante de la organización.	30%	23%	16%	18%	14%
	Dimensión Innovación					
16	El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.	27%	23%	20%	16%	14%
17	Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.	34%	27%	16%	14%	9%
18	Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.	36%	27%	18%	11%	7%
19	Constantemente se aboga por conceptos novedosos.	30%	32%	18%	11%	9%
20	La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.	39%	27%	16%	11%	7%
	Dimensión: Toma de decisiones					
21	Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.	36%	25%	18%	14%	7%
22	Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.	43%	30%	14%	9%	5%
23	Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.	34%	25%	18%	14%	9%
24	Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.	41%	30%	18%	7%	5%
25	Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.	39%	25%	16%	14%	7%

Nota. Recopilación de la empresa

✓ **Resultado general de la dimensión comunicación del clima laboral:** Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de comunicación del clima laboral.

Tabla 33

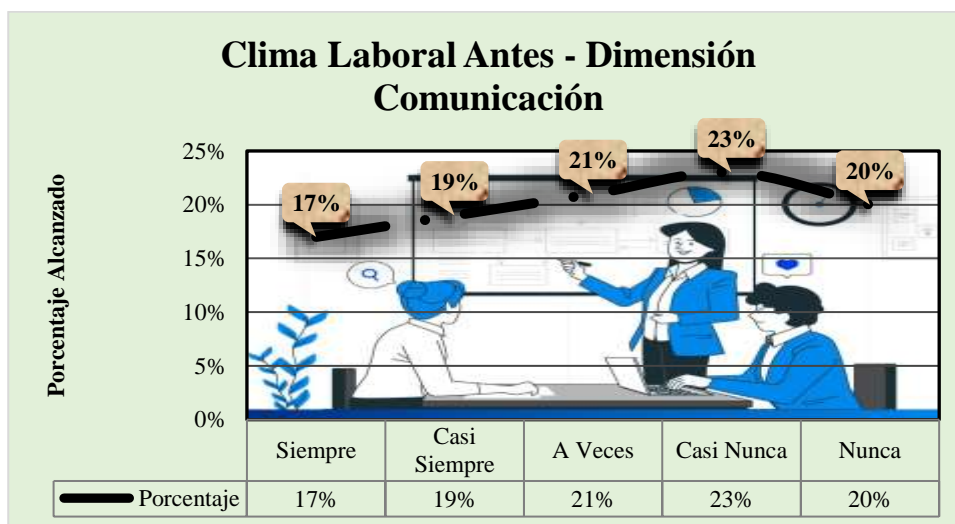
Resultado general de la dimensión comunicación

Rango	Porcentaje %
Siempre	17%
Casi Siempre	19%
A Veces	21%
Casi Nunca	23%
Nunca	20%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 26

Resultado general de la dimensión comunicación



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión comunicación del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 17%, un 19% Casi Siempre, un 21% A Veces, un 23% Casi Nunca y un 20% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Confort del clima laboral:** Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de confort del clima laboral.

Tabla 34

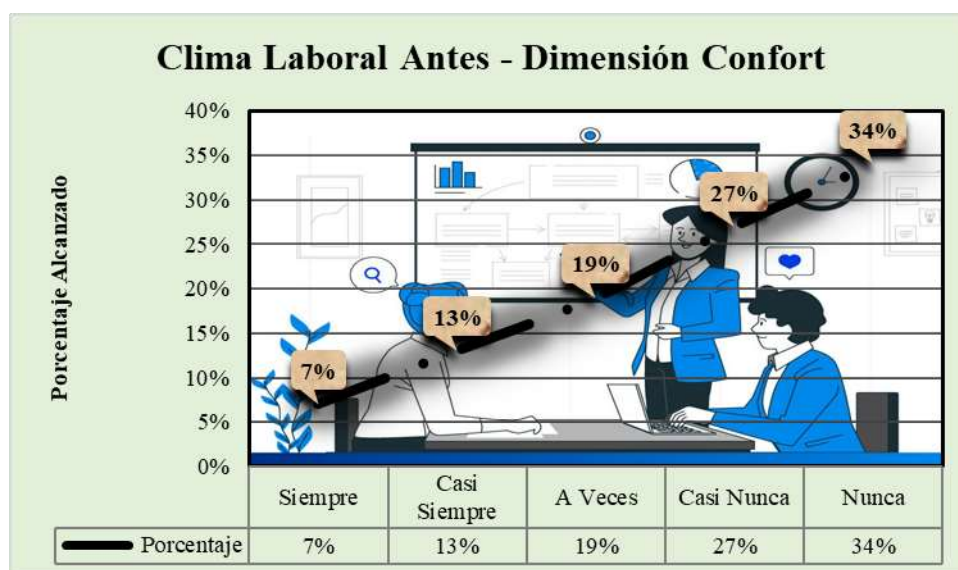
Resultado general de la dimensión confort

Rango	Porcentaje %
Siempre	7%
Casi Siempre	13%
A Veces	19%
Casi Nunca	27%
Nunca	34%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 27

Resultado general de la dimensión confort



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión confort del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 7%, un 13% Casi Siempre, un 19% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 34% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Identidad del clima laboral:** Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de identidad del clima laboral.

Tabla 35

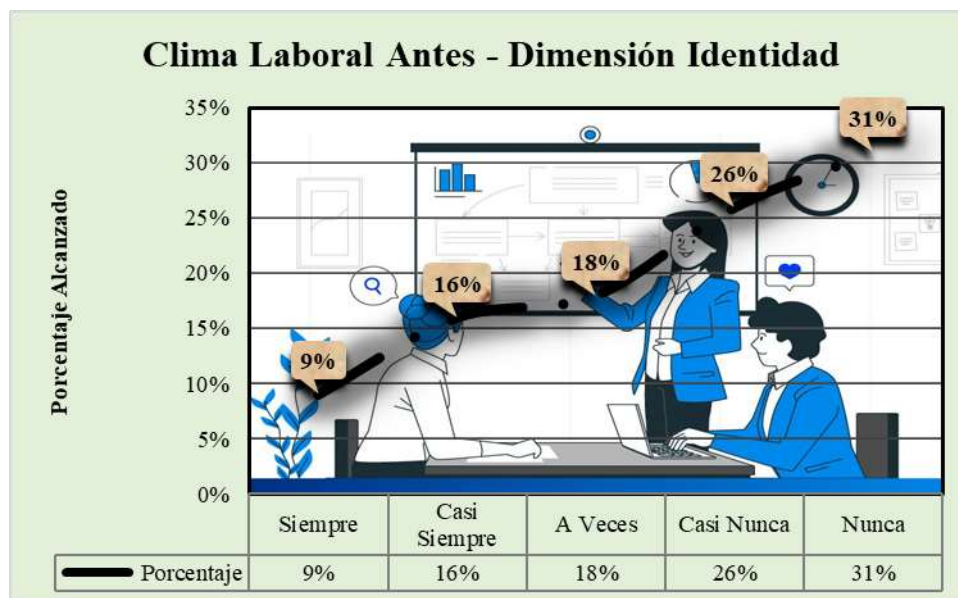
Resultado general de la dimensión identidad

Rango	Porcentaje %
Siempre	9%
Casi Siempre	16%
A Veces	18%
Casi Nunca	26%
Nunca	31%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 28

Resultado general de la dimensión identidad



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión identidad del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 9%, un 16% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 26% Casi Nunca y un 31% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Innovación del clima laboral:** Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de innovación del clima laboral.

Tabla 36

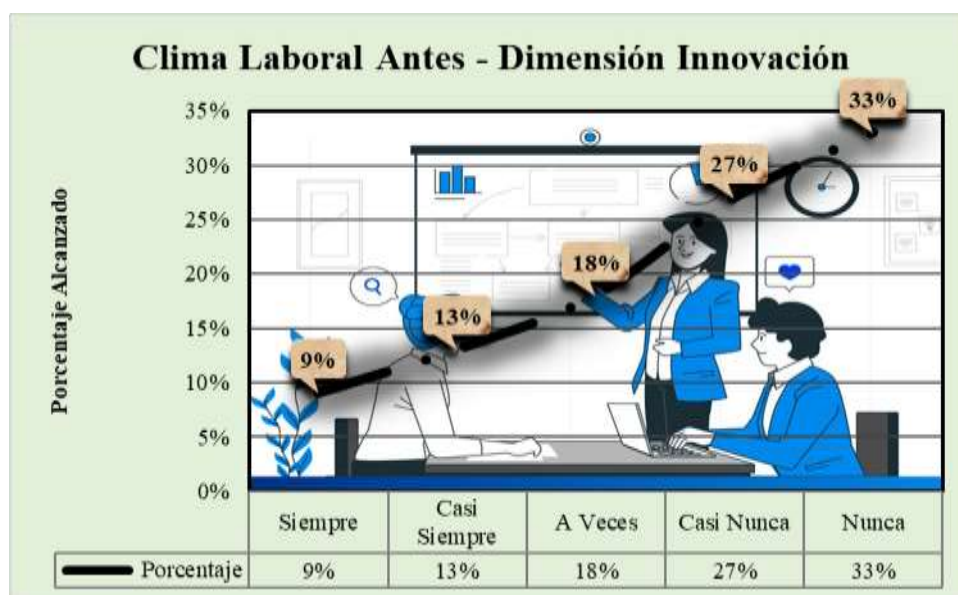
Resultado general de la dimensión innovación

Rango	Porcentaje %
Siempre	9%
Casi Siempre	13%
A Veces	18%
Casi Nunca	27%
Nunca	33%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 29

Resultado general de la dimensión innovación



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión innovación del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 9%, un 13% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 33% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral:**

Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de toma de decisiones del clima laboral.

Tabla 37

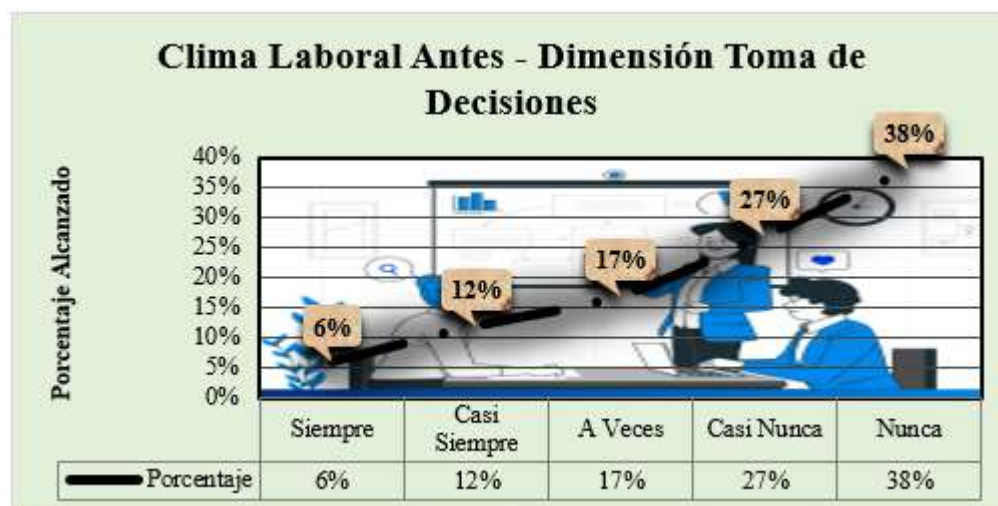
Resultado general de la dimensión toma de decisiones

Rango	Porcentaje %
Siempre	6%
Casi Siempre	12%
A Veces	17%
Casi Nunca	27%
Nunca	38%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 30

Resultado general de la dimensión toma de decisiones



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión toma de decisiones del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 6%, un 12% Casi Siempre, un 17% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 38% Nunca.

❖ Resultado general sobre el nivel alcanzado del clima laboral en Selecta Móviles

En relación con este aspecto, los datos recogidos para cada dimensión se han combinado y analizado utilizando los supuestos bajo, medio y alto. Los resultados de este análisis se muestran en las secciones siguientes.

Tabla 38

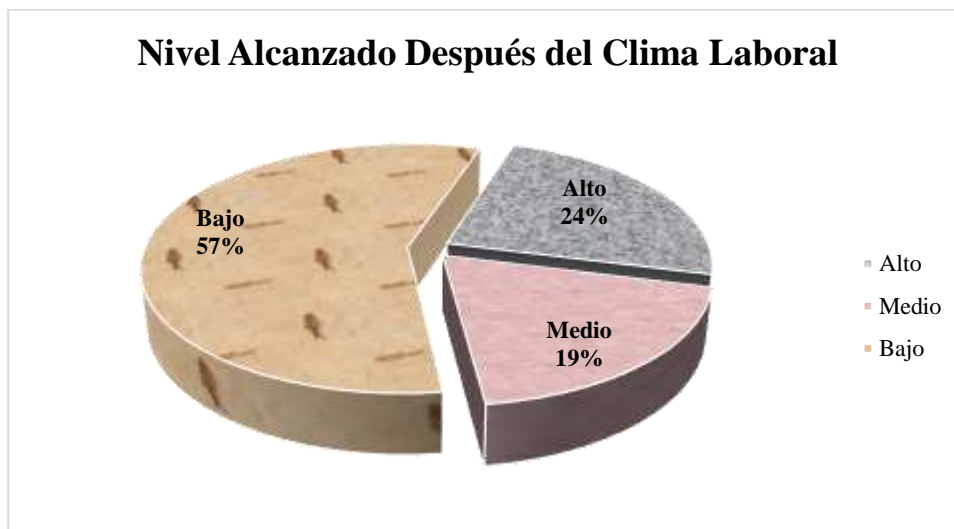
Nivel alcanzado del clima laboral

Nivel	Porcentaje %
Alto	24%
Medio	19%
Bajo	57%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 31

Nivel alcanzado del clima laboral



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver sobre el nivel alcanzado del clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta móviles tras una encuesta se tuvo los siguientes niveles: Nivel Alto 24%, Nivel Medio 19% y un Nivel Bajo 57% y así concluyendo que el Nivel del clima laboral es Bajo con un 57%.



c) Propuesta de mejora para el clima laboral de la empresa Selecta Móviles

De acuerdo a los resultados obtenidos anteriormente podemos denotar que hay un bajo clima laboral por parte de la empresa Selecta Móviles y es ahí que se propuso a una mejora por el bien de la empresa y es ahí que aplicaremos acciones del clima laboral, teniendo las siguientes acciones.

❖ Promover el respeto en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles

Es fundamental que la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles y a todos sus empleados a cultivar y apreciar un entorno basado en el respeto, ya que el respeto permite a la empresa fomentar un trato positivo a todos los niveles y establecer relaciones caracterizadas por la empatía, la tolerancia, la igualdad y el reconocimiento de la diversidad como componente fundamental de sus valores.

Para cultivar la armonía de equipo dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles, es crucial priorizar el respeto y la tolerancia.

❖ Buscar el feedback con el personal

En esta propuesta a implementar consiste en que el personal se sienta una persona importante y no un número dentro de la empresa ya que eso es muy importante. Ya que el personal pueda sentirse integrado y que su opinión se tenga en cuenta en la empresa. Sin embargo, es imprescindible proporcionar feedback al personal de forma coherente y meticulosa, y asignar tiempo y recursos para atender activamente a los empleados de la empresa.

❖ Capacidad de Liderazgo en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles

La propuesta para establecer la capacidad de liderazgo implica adaptarse a las diversas situaciones que surgen en el lugar de trabajo y abordarlas de forma personalizada, creando así un entorno de trabajo positivo que promueva el éxito de la empresa.

Una gestión adecuada de las crisis es esencial en el día a día. La capacidad del líder para mantener la calma y el orden, comunicar eficazmente el mensaje deseado al equipo y demostrar confianza en la resolución del problema son factores que contribuyen a que el personal confíe plenamente en el líder.

Otro aspecto es conseguir la implicación entre el personal de trabajo. Esto quiere decir que genera técnicas de liderazgo que es primordial para llevar un buen ambiente y un clima laboral favorable.

❖ **Reconocimiento hacia el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta**

Móviles

Es crucial que la organización establezca un sistema de reconocimiento que reconozca y recompense a los empleados por sus logros y avances hacia sus objetivos.

A todas las personas nos gusta sentirnos valorados y que se sienta nuestra opinión en la empresa y tareas que cuenten por el bien de la empresa.

❖ **Lugar de trabajo adecuado**

La propuesta a implementarse es el lugar de trabajo que consta en que es donde el personal pasa la mayor parte del tiempo en su día a día. Para garantizar su comodidad, es imprescindible tener en cuenta determinados aspectos esenciales.

Espacioso, bien organizado, iluminado y limpio, el lugar de trabajo debe facilitar el correcto funcionamiento de los empleados y mejorar su rendimiento y bienestar dentro de la organización.

La decoración de la empresa también contribuye a crear un ambiente acogedor. Pizarras blancas que facilitan el intercambio de ideas y opiniones entre los empleados, así como imágenes inspiradoras.



Un factor adicional es que los equipos y herramientas de trabajo están en excelente estado de funcionamiento y no son anticuados, lo que permite al personal desempeñar sus funciones con eficacia.

❖ **Procesos, tareas y organización en la empresa de telecomunicación Selecta**

Móviles

La propuesta a implementar para la mejora de la empresa es tener un aspecto valorado por el personal de trabajo, es conocer a fondo los protocolos y procedimientos que rigen sus responsabilidades. Tanto a nivel individual como de grupo, es esencial tener una comprensión clara de las responsabilidades de cada miembro para alcanzar los objetivos del grupo y los propios. Esto tiene un efecto positivo en la empresa y en el sentimiento de pertenencia y compromiso del personal trabajador.

❖ **Fomentar el team building**

Por último, la mejora propuesta consistiría en realizar actividades fuera de los locales de la empresa para seguir fomentando los conceptos de camaradería y trabajo en equipo. Es un método óptimo para gestionar la tensión en un entorno tranquilo.

d) Percepción del personal que labora sobre la propuesta de mejora que se implanto del clima laboral en la empresa Selecta Móviles

En los siguientes resultados daremos a conocer la percepción del personal que labora tras la aplicación de propuestas de mejora en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles y se realizó nuevamente la misma encuesta de 25 preguntas a todo el personal de la empresa con las cinco dimensiones.

✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 1 - Después:** “Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.”

Tabla 39

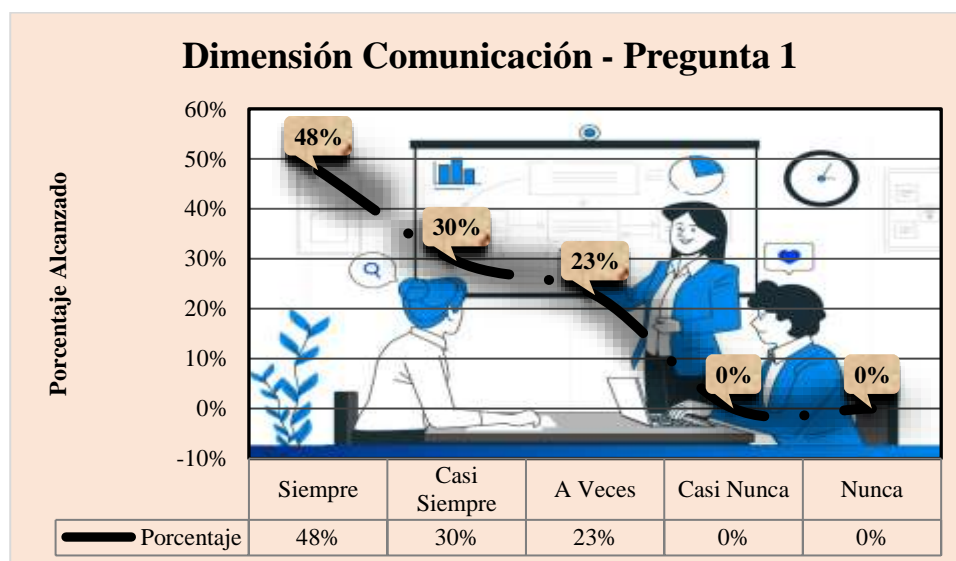
Dimensión Comunicación Pregunta 1 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	21	48%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	10	23%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 32

Dimensión Comunicación Pregunta 1 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 1 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 48%, un 30% Casi Siempre, un 23% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 2 - Después:** En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.

Tabla 40

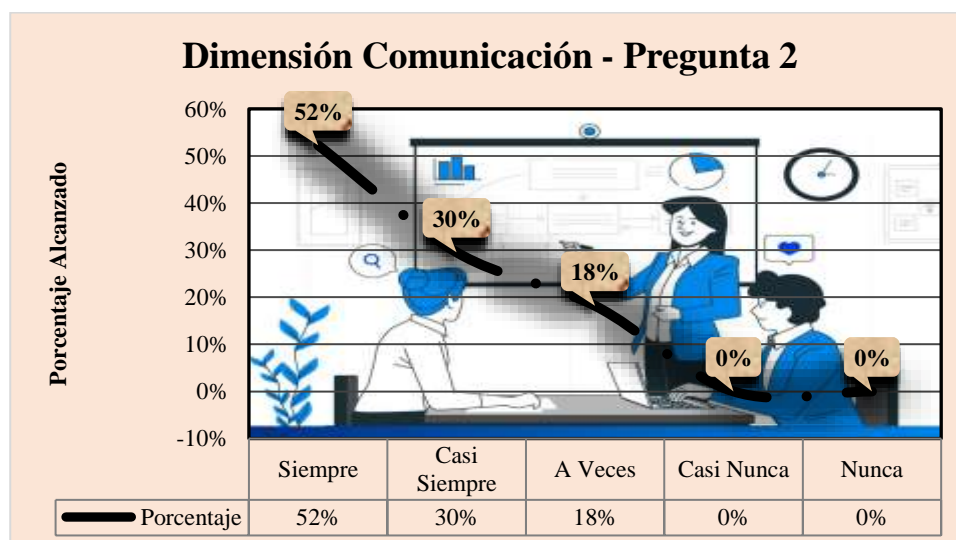
Dimensión Comunicación Pregunta 2 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	23	52%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 33

Dimensión Comunicación Pregunta 2 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 2 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 52%, un 30% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 3 - Después:** Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.

Tabla 41

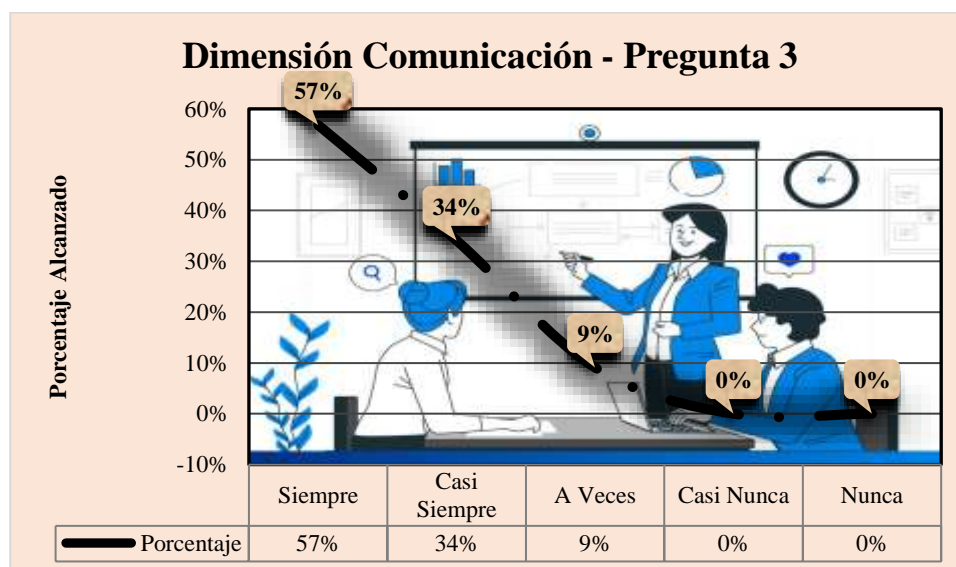
Dimensión Comunicación Pregunta 3 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	25	57%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 34

Dimensión Comunicación Pregunta 3 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 3 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 57%, un 34% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 4 - Después:** Las funciones del personal que considere justas y equitativas.

Tabla 42

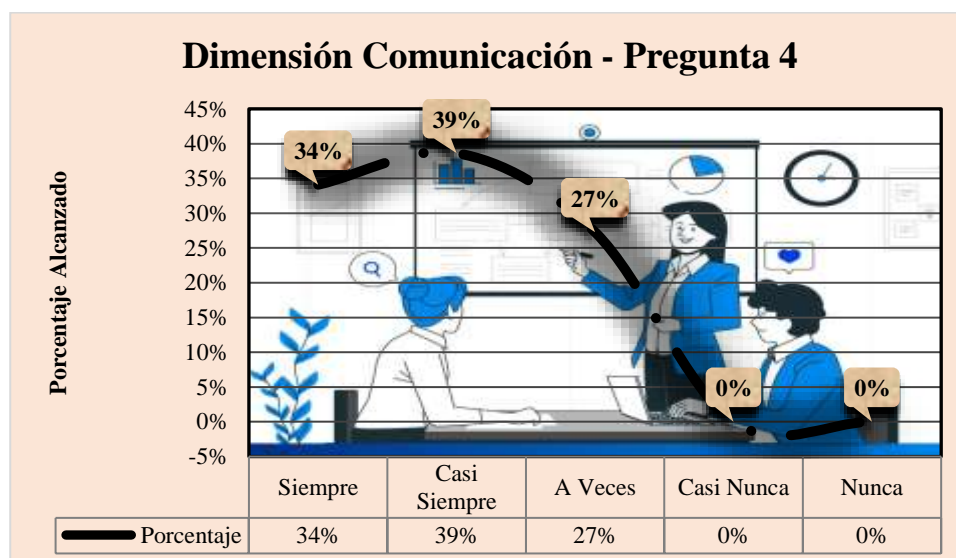
Dimensión Comunicación Pregunta 4 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	15	34%
Casi Siempre	17	39%
A Veces	12	27%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 35

Dimensión Comunicación Pregunta 4 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 4 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 34%, un 39% Casi Siempre, un 27% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Comunicación - Pregunta 5 - Después:** El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.

Tabla 43

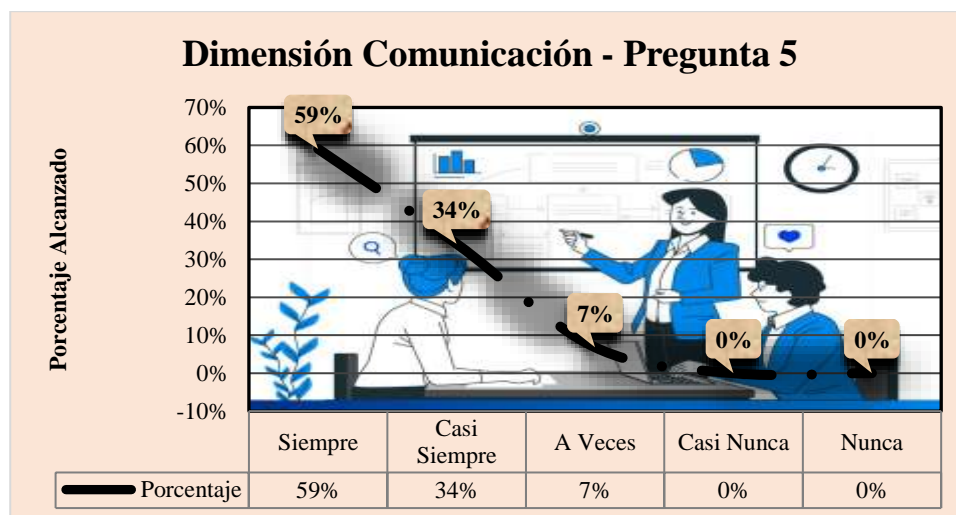
Dimensión Comunicación Pregunta 5 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	3	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 36

Dimensión Comunicación Pregunta 5 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 5 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Comunicación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 34% Casi Siempre, un 7% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Confort - Pregunta 6 - Después:** Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.

Tabla 44

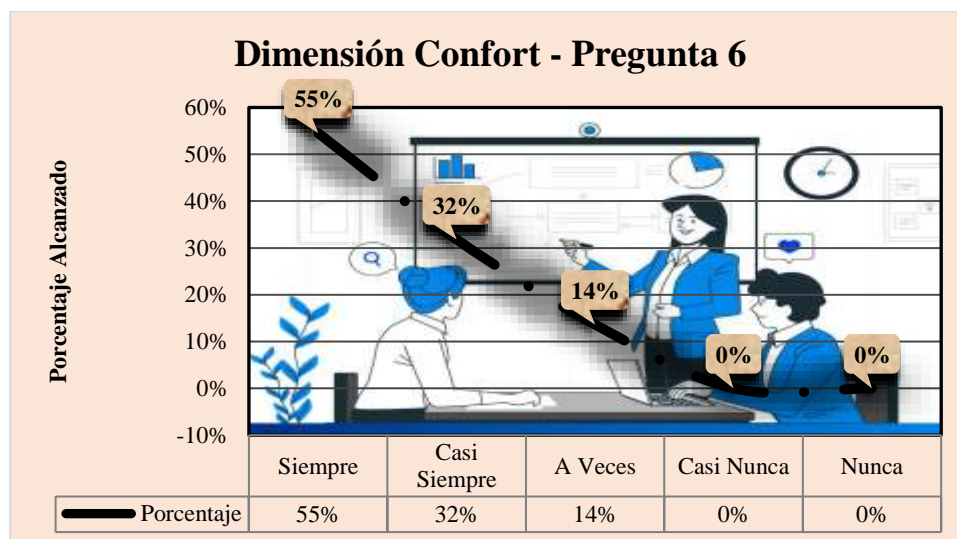
Dimensión Confort Pregunta 6 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	14	32%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 37

Dimensión Confort Pregunta 6 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 6 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 32% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Confort - Pregunta 7 – Después:** Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.

Tabla 45

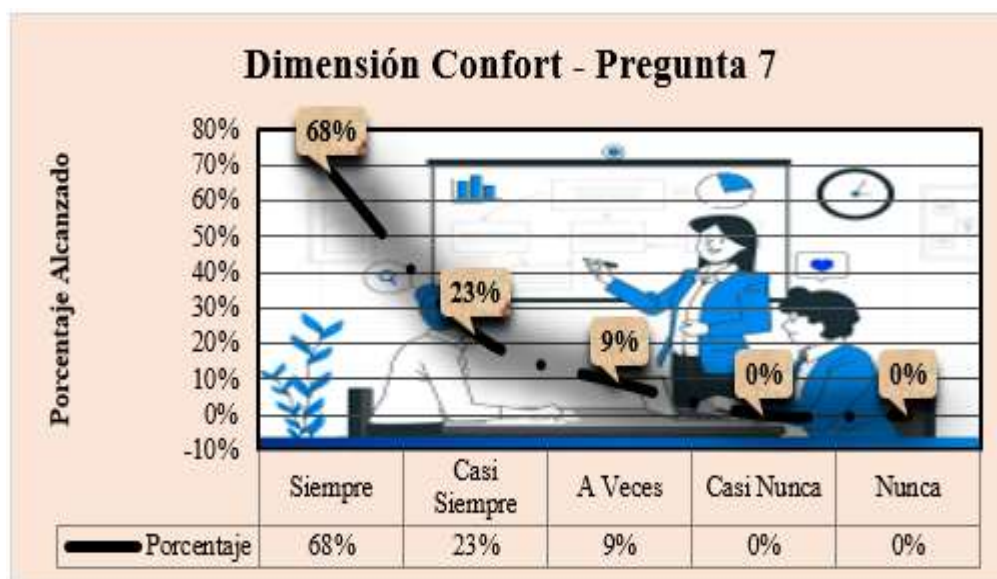
Dimensión Confort Pregunta 7 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	30	68%
Casi Siempre	10	23%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 38

Dimensión Confort Pregunta 7 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 7 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 68%, un 23% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Confort - Pregunta 8 - Después:** Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.

Tabla 46

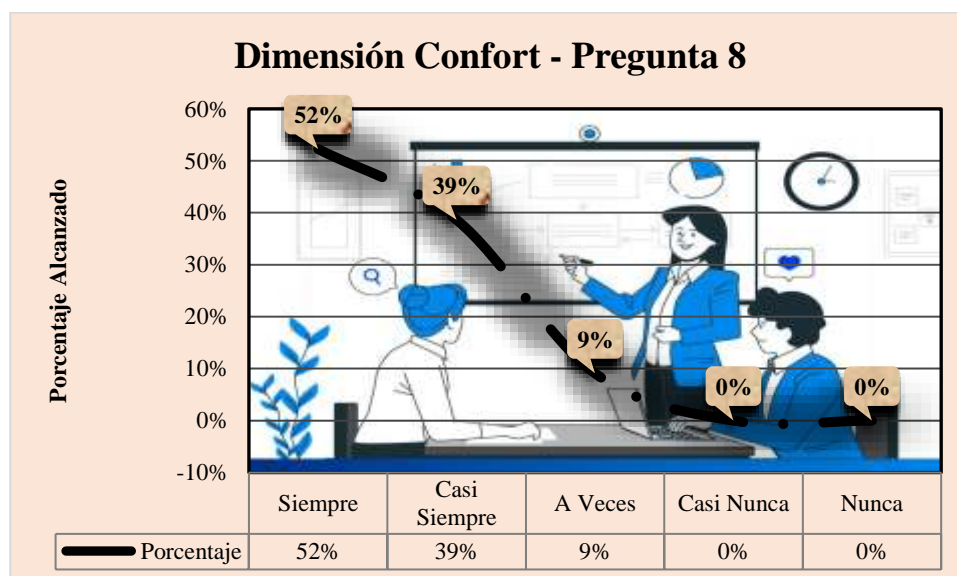
Dimensión Confort Pregunta 8 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	23	52%
Casi Siempre	17	39%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 39

Dimensión Confort Pregunta 8 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 8 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 52%, un 39% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Confort - Pregunta 9 - Después:** La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.

Tabla 47

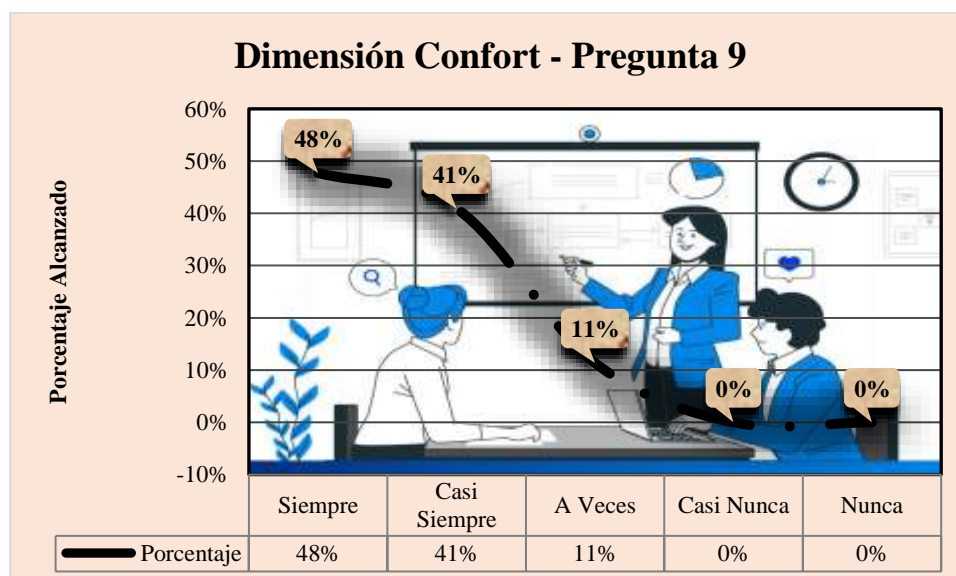
Dimensión Confort Pregunta 9 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	21	48%
Casi Siempre	18	41%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 40

Dimensión Confort Pregunta 9 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 9 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 48%, un 41% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Confort - Pregunta 10 - Después:** La relación con los compañeros es favorable.

Tabla 48

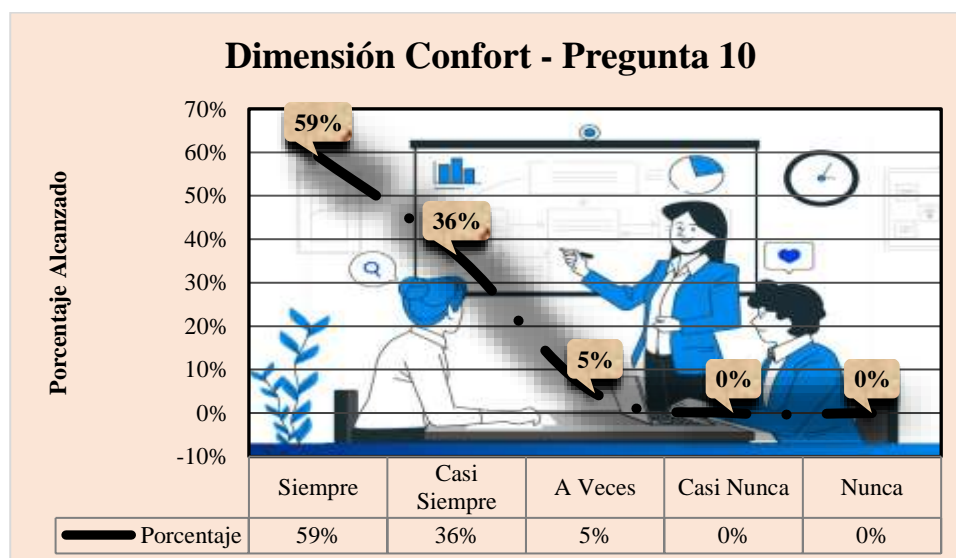
Dimensión Confort Pregunta 10 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	16	36%
A Veces	2	5%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 41

Dimensión Confort Pregunta 10 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 10 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Confort del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 36% Casi Siempre, un 5% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 11 - Después:** Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.

Tabla 49

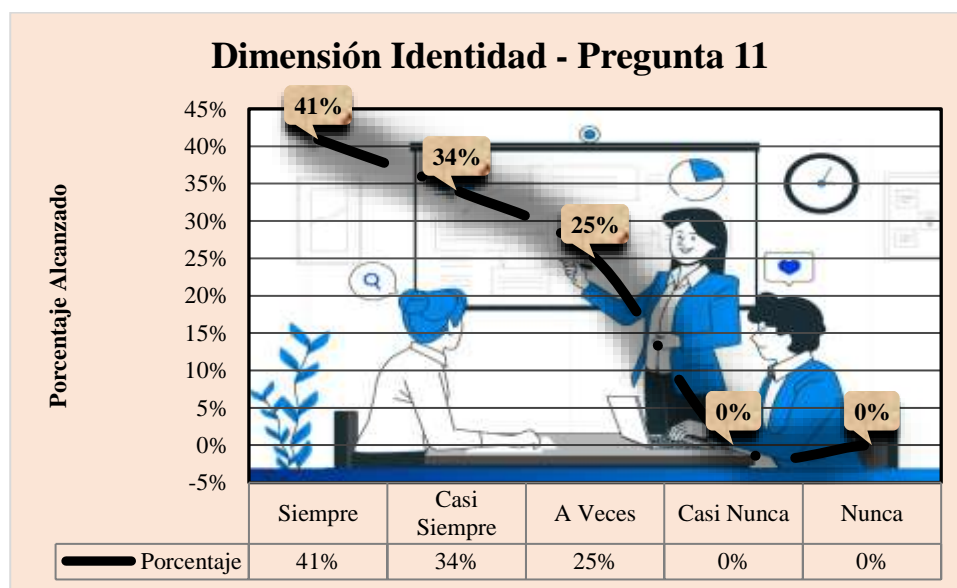
Dimensión Identidad Pregunta 11 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	18	41%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	11	25%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 42

Dimensión Identidad Pregunta 11 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 11 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 41%, un 34% Casi Siempre, un 25% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 12 - Después:** Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.

Tabla 50

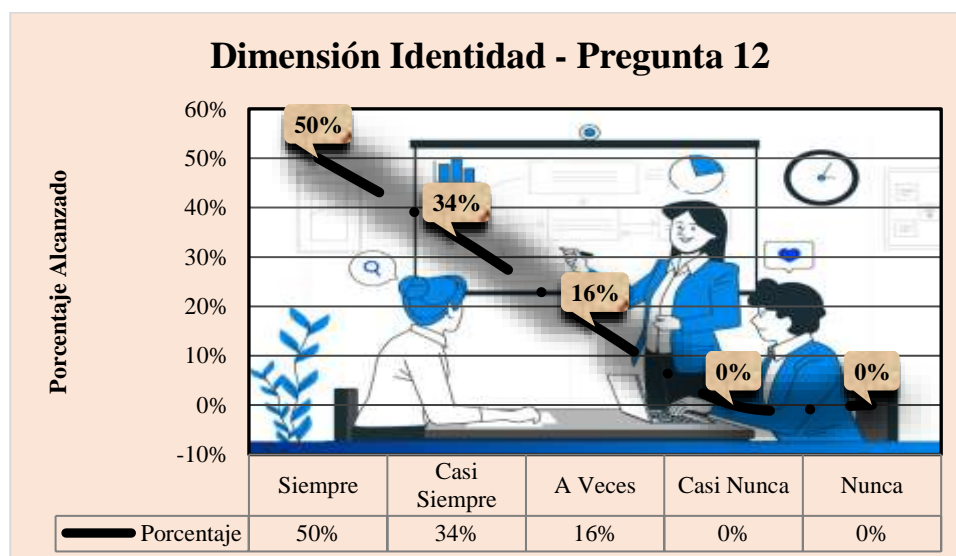
Dimensión Identidad Pregunta 12 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	22	50%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 43

Dimensión Identidad Pregunta 12 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 12 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 50%, un 34% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 13 - Después:** Te consideras un componente integral de los logros de la organización.

Tabla 51

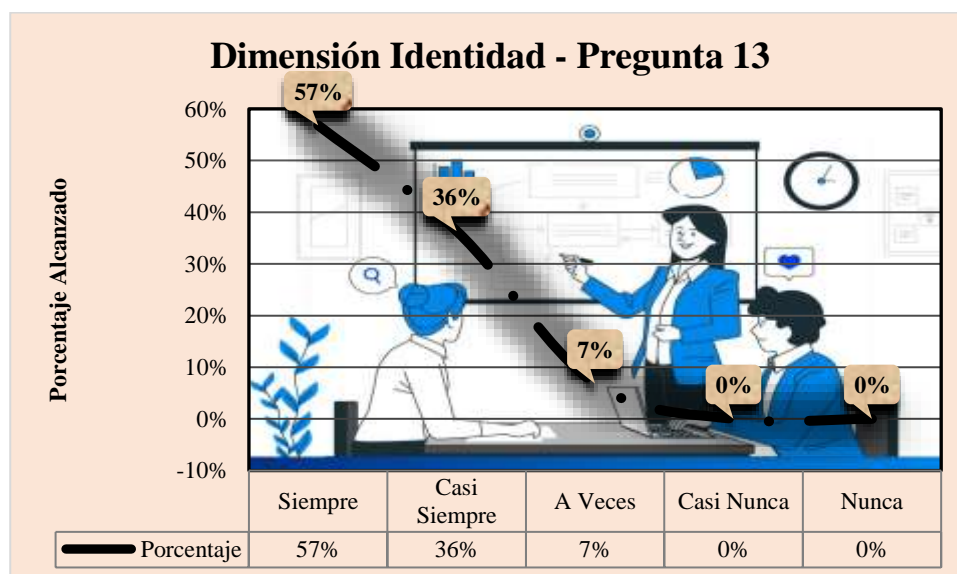
Dimensión Identidad Pregunta 13 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	25	57%
Casi Siempre	16	36%
A Veces	3	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 44

Dimensión Identidad Pregunta 13 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 13 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 57%, un 36% Casi Siempre, un 7% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 14 - Después:** Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.

Tabla 52

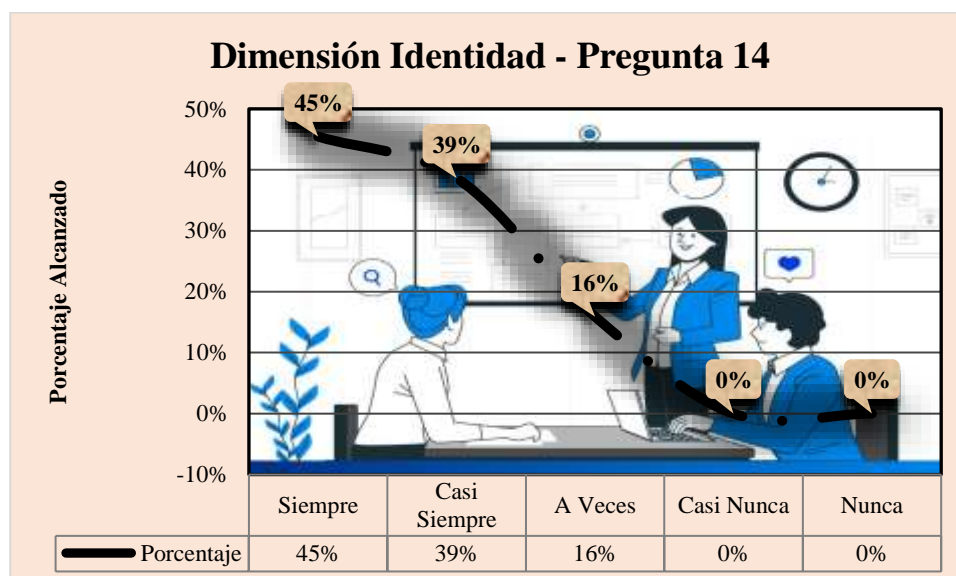
Dimensión Identidad Pregunta 14 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	20	45%
Casi Siempre	17	39%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 45

Dimensión Identidad Pregunta 14 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 14 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 45%, un 39% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Identidad - Pregunta 15 - Después:** Uno se siente parte integrante de la organización.

Tabla 53

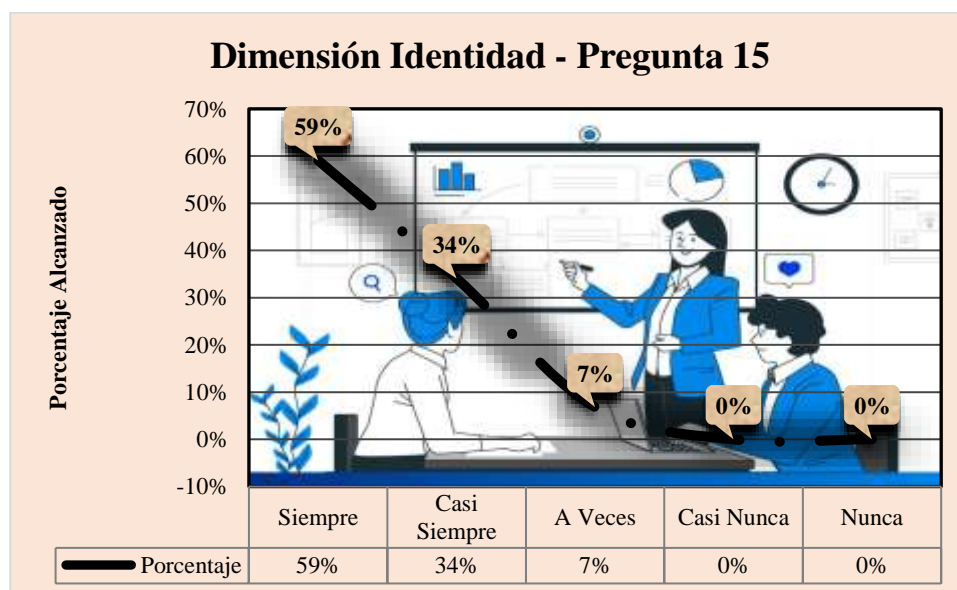
Dimensión Identidad Pregunta 15 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	3	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 46

Dimensión Identidad Pregunta 15 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 15 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Identidad del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 34% Casi Siempre, un 7% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 16 - Después:** El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.

Tabla 54

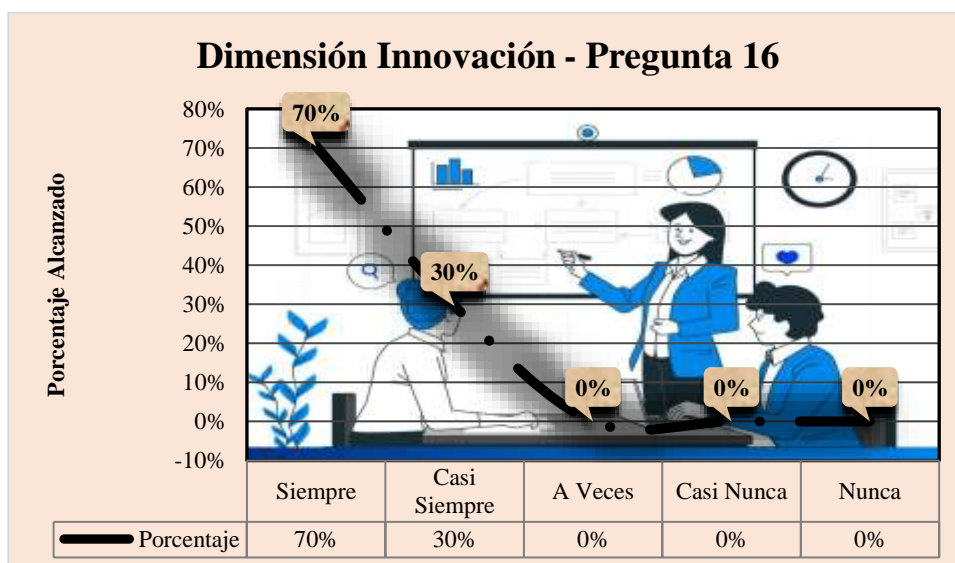
Dimensión Innovación Pregunta 16 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	31	70%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 47

Dimensión Innovación Pregunta 16 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 16 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 70%, un 30% Casi Siempre, un 0% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 17 - Después:** Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.

Tabla 55

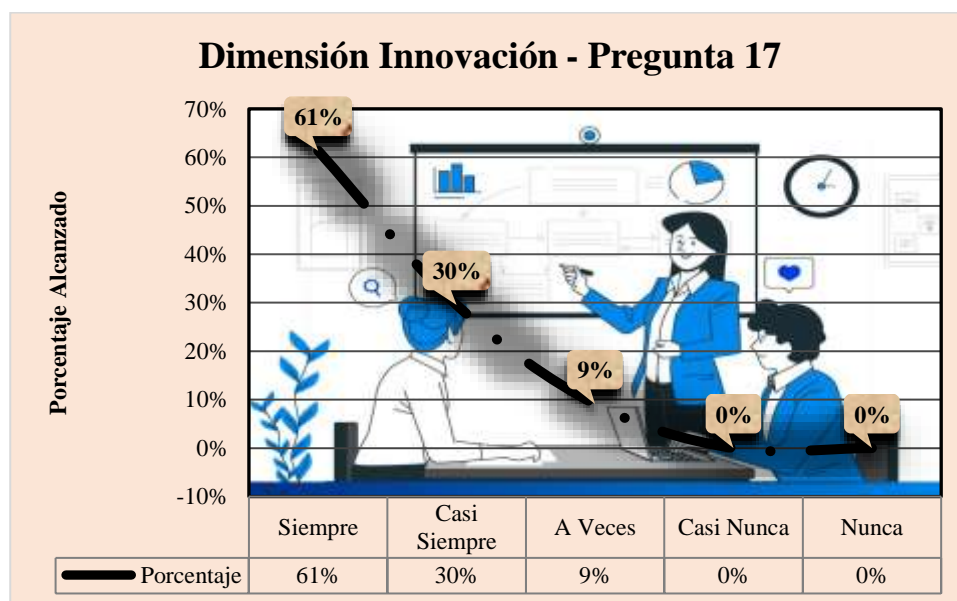
Dimensión Innovación Pregunta 17 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	27	61%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 48

Dimensión Innovación Pregunta 17 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 17 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 61%, un 30% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 18 - Después:** Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.

Tabla 56

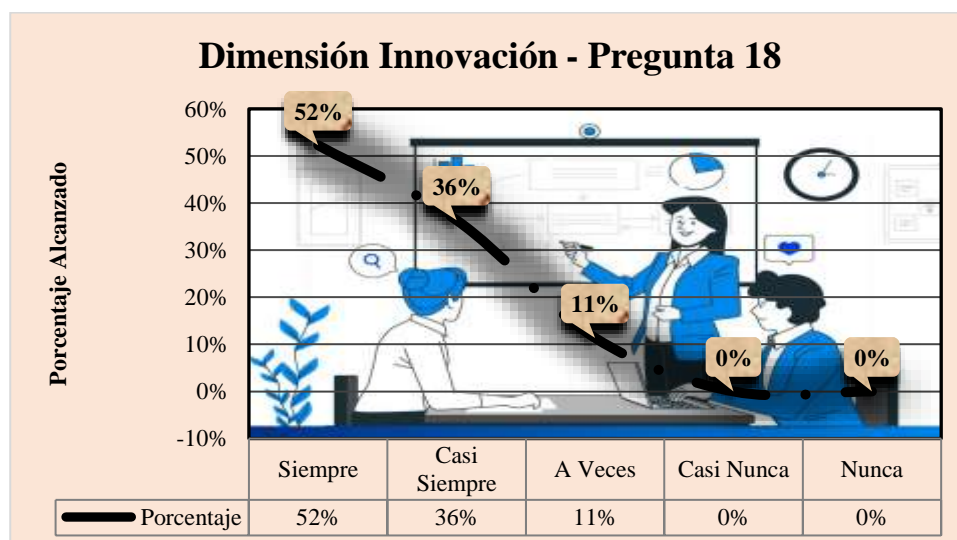
Dimensión Innovación Pregunta 18 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	23	52%
Casi Siempre	16	36%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 49

Dimensión Innovación Pregunta 18 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 18 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 52%, un 36% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 19 - Después:** Constantemente se aboga por conceptos novedosos.

Tabla 57

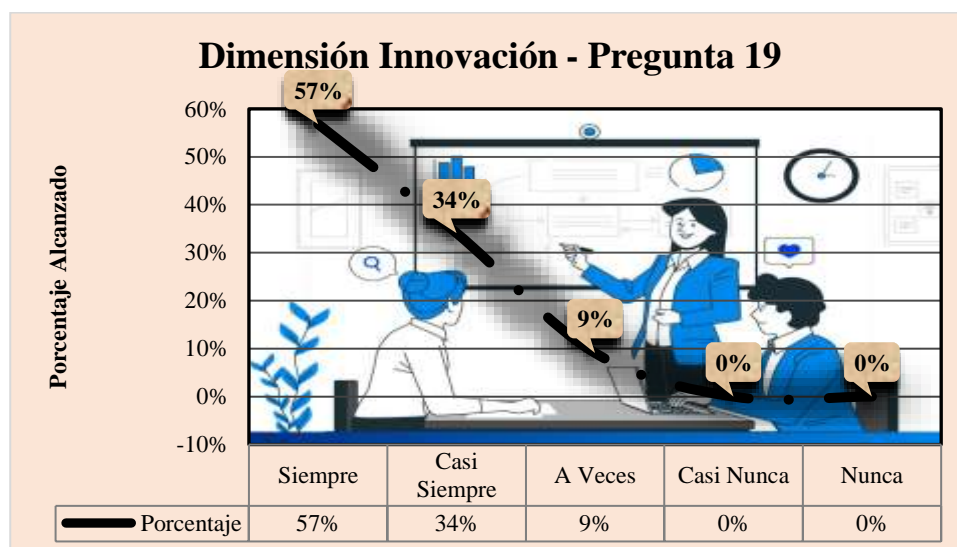
Dimensión Innovación Pregunta 19 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	25	57%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 50

Dimensión Innovación Pregunta 19 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 19 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 57%, un 34% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Innovación - Pregunta 20 - Después:** La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.

Tabla 58

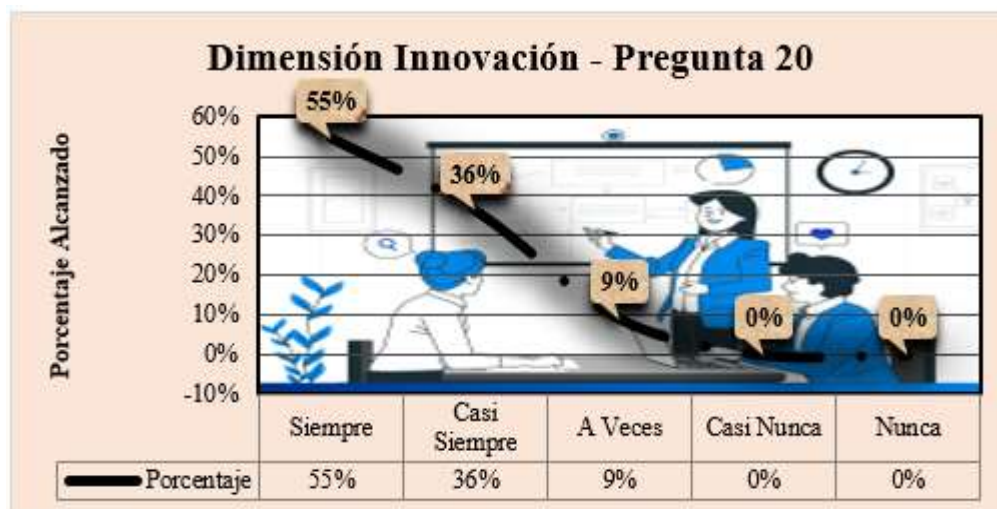
Dimensión Innovación Pregunta 20 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	16	36%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 51

Dimensión Innovación Pregunta 20 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 20 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Innovación del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 36% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 21 - Después:** Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.

Tabla 59

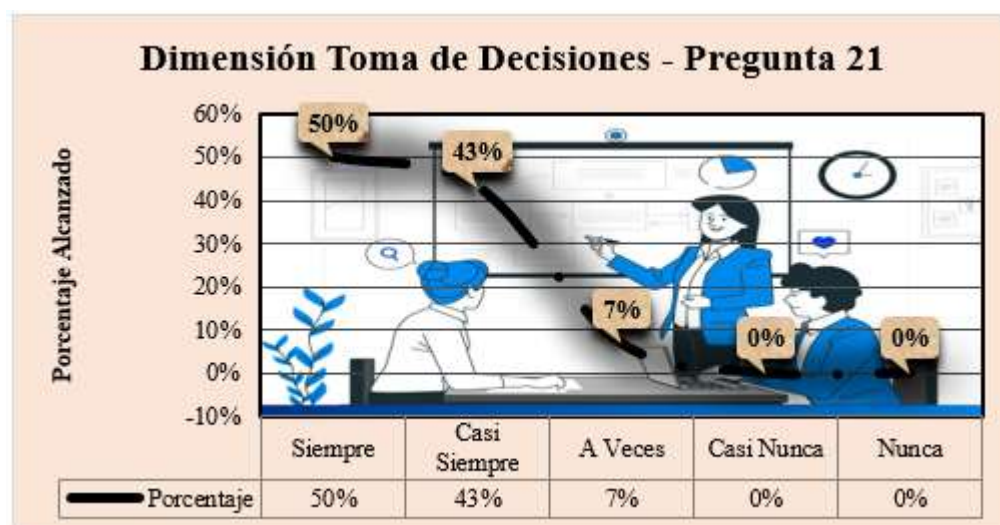
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	22	50%
Casi Siempre	19	43%
A Veces	3	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 52

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 21 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 21 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 50%, un 43% Casi Siempre, un 7% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 22 - Después:** Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.

Tabla 60

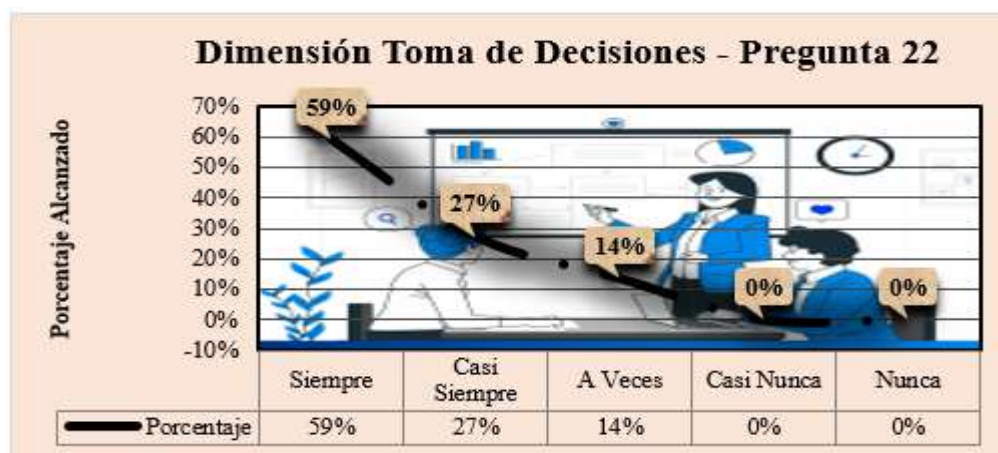
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	12	27%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 53

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 22 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 22 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 27% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 23 - Después:** Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.

Tabla 61

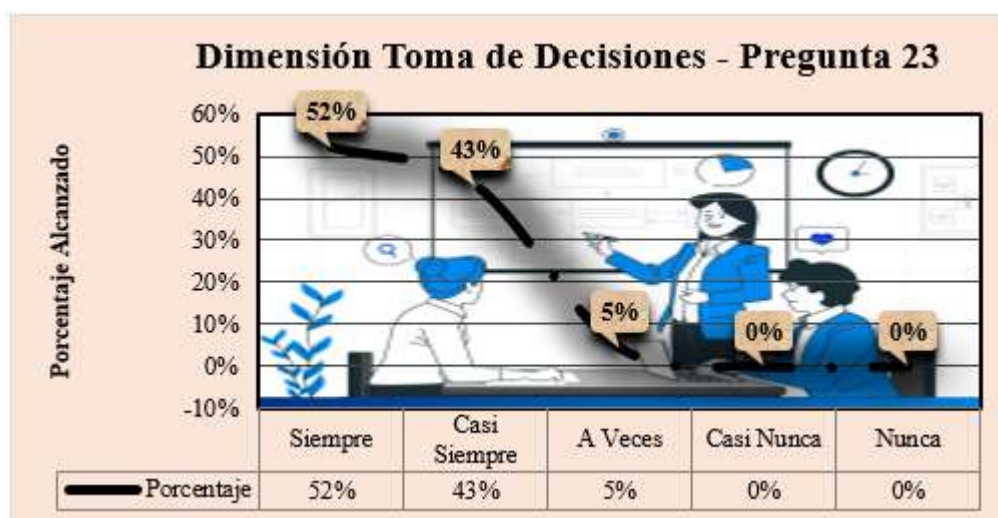
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	23	52%
Casi Siempre	19	43%
A Veces	2	5%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 54

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 23 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 23 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 52%, un 43% Casi Siempre, un 5% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 24 - Después:** Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.

Tabla 62

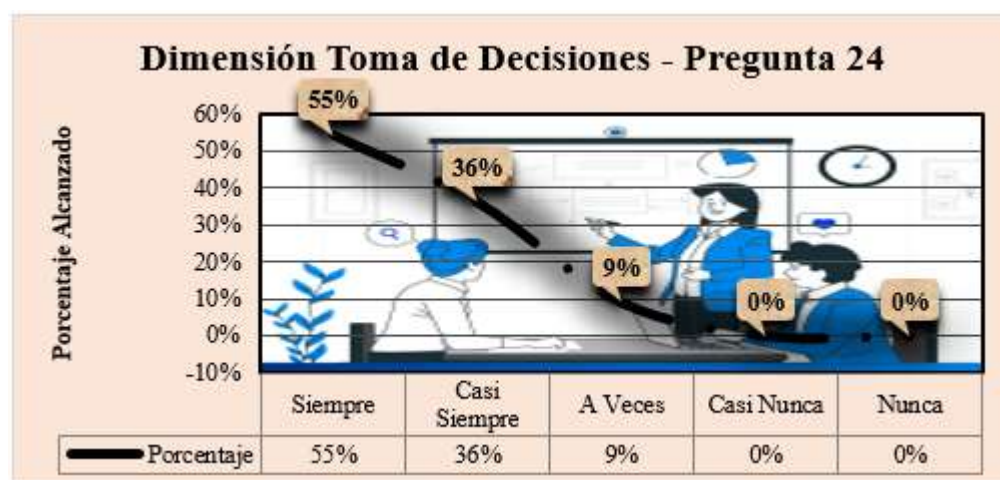
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	16	36%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 55

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 24 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 24 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 36% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Toma de Decisiones - Pregunta 25 - Después:** Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.

Tabla 63

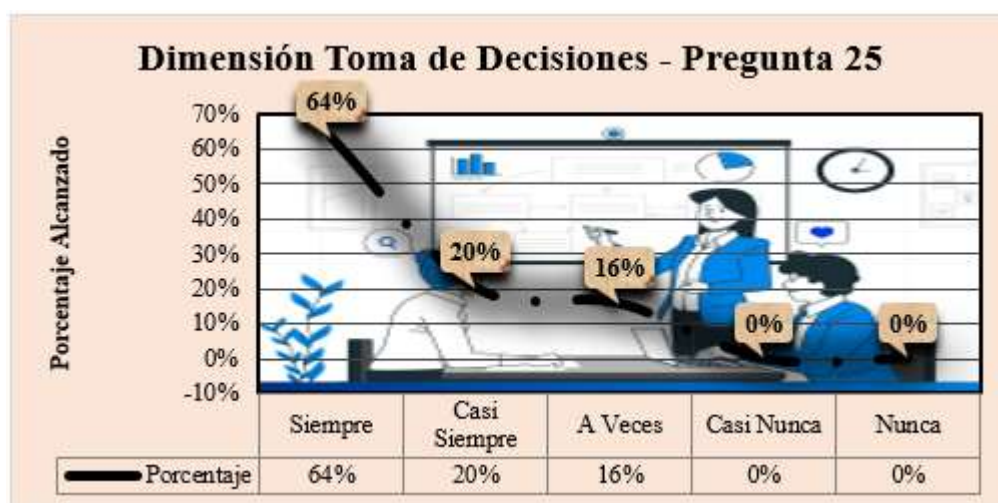
Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	28	64%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 56

Dimensión Toma de Decisiones Pregunta 25 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 25 se puede asumir que los trabajadores de Selecta Móviles en la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral tienen una percepción de Siempre con un 64%, un 20% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

❖ Resultados generales de las dimensiones del clima laboral - Después

Tabla 64

Resultado general del clima laboral - después

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión: Comunicación	1	2	3	4	5
1	Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.	0%	0%	23%	30%	48%
2	En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.	0%	0%	18%	30%	52%
3	Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.	0%	0%	9%	34%	57%
4	Las funciones del personal que considere justas y equitativas.	0%	0%	27%	39%	34%
5	El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.	0%	0%	7%	34%	59%
	Dimensión: Confort					
6	Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.	0%	0%	23%	30%	48%
7	Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.	0%	0%	9%	23%	68%
8	Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.	0%	0%	9%	39%	52%
9	La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.	0%	0%	11%	41%	48%
10	La relación con los compañeros es favorable.	0%	0%	5%	36%	59%
	Dimensión: Identidad					
11	Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.	0%	0%	25%	34%	41%
12	Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.	0%	0%	16%	34%	50%
13	Te consideras un componente integral de los logros de la organización.	0%	0%	7%	36%	57%
14	Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.	0%	0%	16%	39%	45%
15	Uno se siente parte integrante de la organización.	0%	0%	7%	34%	59%
	Dimensión Innovación					
16	El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.	0%	0%	0%	30%	70%
17	Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.	0%	0%	9%	30%	61%
18	Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.	0%	0%	11%	36%	52%
19	Constantemente se aboga por conceptos novedosos.	0%	0%	9%	34%	57%
20	La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.	0%	0%	9%	36%	55%
	Dimensión: Toma de decisiones					
21	Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.	0%	0%	7%	43%	50%
22	Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.	0%	0%	14%	27%	59%
23	Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.	0%	0%	5%	43%	52%
24	Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.	0%	0%	9%	36%	55%
25	Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.	0%	0%	16%	20%	64%

Nota. Recopilación de la empresa

✓ Resultado general de la dimensión comunicación del clima laboral - Después:

Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de comunicación del clima laboral.

Tabla 65

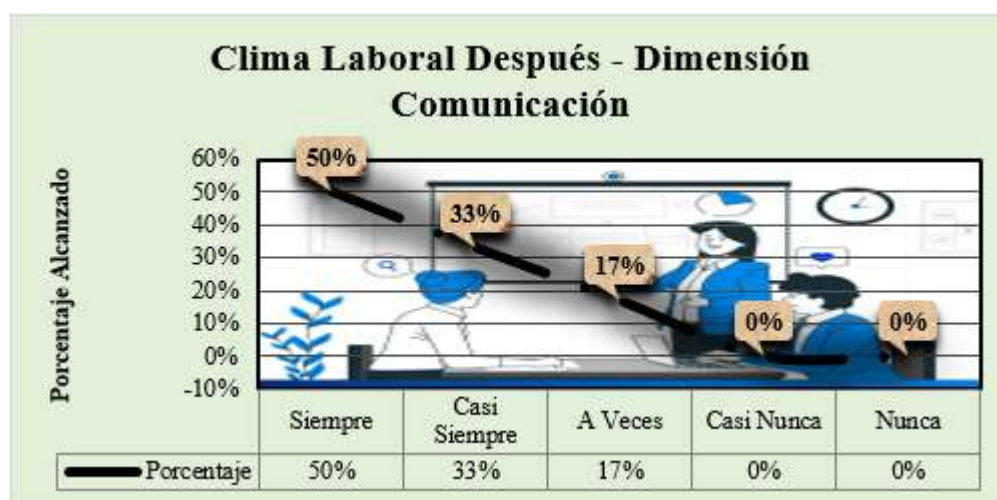
Resultado general de la dimensión comunicación después

Rango	Promedio
Siempre	50%
Casi Siempre	33%
A Veces	17%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 57

Resultado general de la dimensión comunicación después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión comunicación del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 50%, un 33% Casi Siempre, un 17% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Confort del clima laboral - Después:**

Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de confort del clima laboral.

Tabla 66

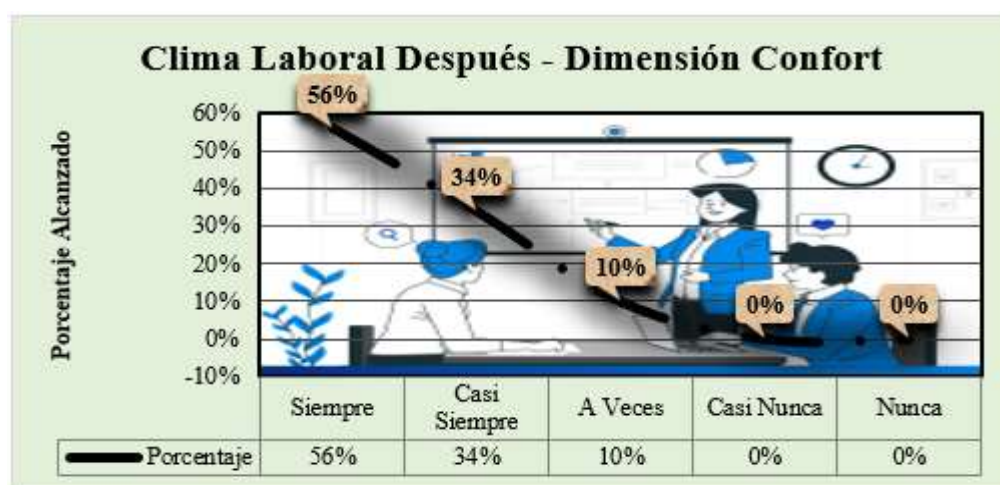
Resultado general de la dimensión confort después

Rango	Promedio
Siempre	56%
Casi Siempre	34%
A Veces	10%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 58

Resultado general de la dimensión confort después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión confort del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 56%, un 34% Casi Siempre, un 10% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Identidad del clima laboral - Después:**

Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de identidad del clima laboral.

Tabla 67

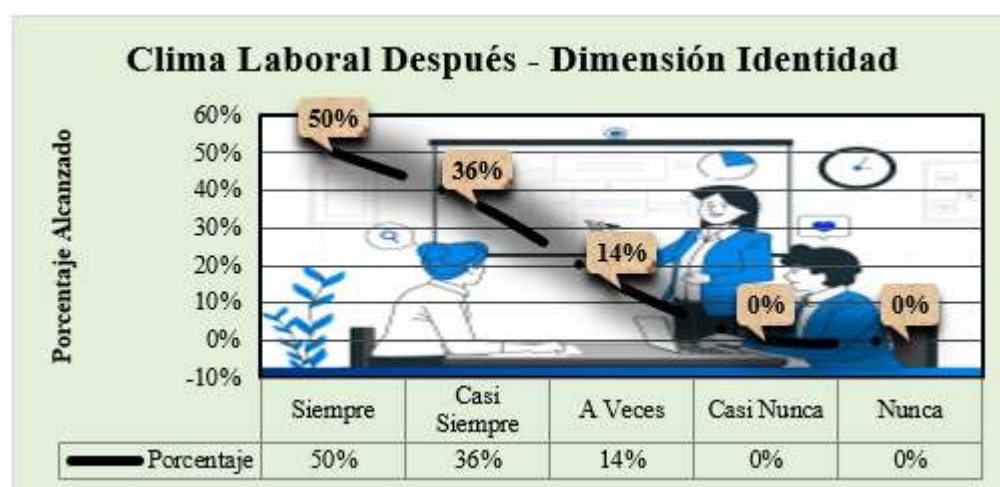
Resultado general de la dimensión identidad después

Rango	Promedio
Siempre	50%
Casi Siempre	36%
A Veces	14%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 59

Resultado general de la dimensión identidad después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión identidad del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 50%, un 36% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ Resultado general de la dimensión Innovación del clima laboral - Después:

Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de innovación del clima laboral.

Tabla 68

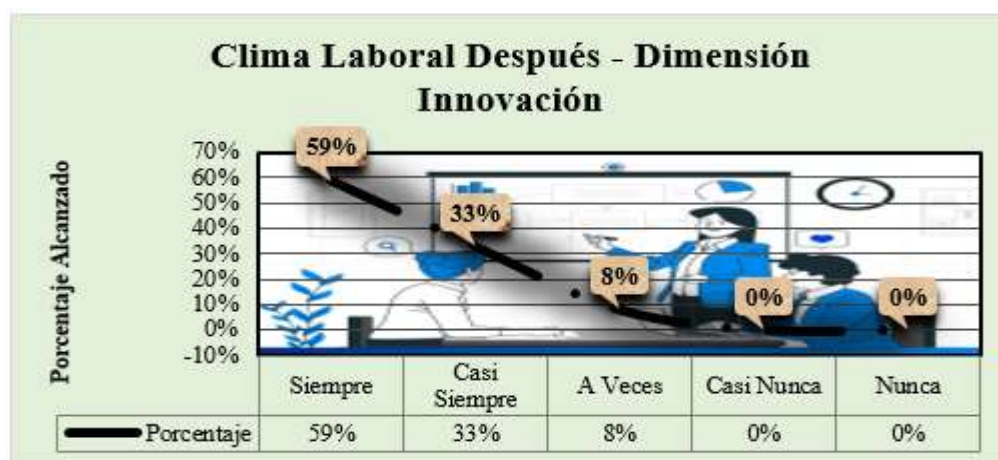
Resultado general de la dimensión innovación después

Rango	Promedio
Siempre	59%
Casi Siempre	33%
A Veces	8%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 60

Resultado general de la dimensión innovación después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión innovación del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 59%, un 33% Casi Siempre, un 8% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Toma de Decisiones del clima laboral -**

Después: Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de toma de decisiones del clima laboral.

Tabla 69

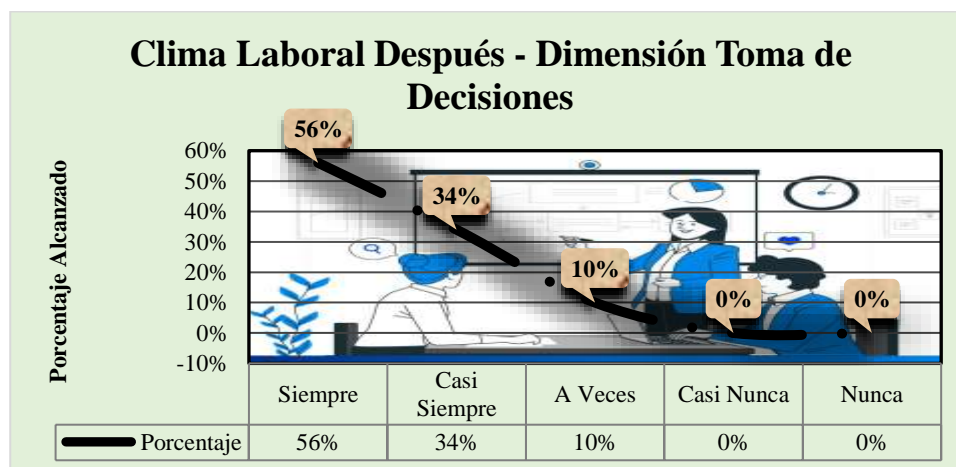
Resultado general de la dimensión toma de decisiones después

Rango	Promedio
Siempre	56%
Casi Siempre	34%
A Veces	10%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 61

Resultado general de la dimensión toma de decisiones después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión toma de decisiones del clima laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 56%, un 34% Casi Siempre, un 10% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

❖ Resultado general sobre el nivel alcanzado del clima laboral Después en la empresa Selecta Móviles

Los datos obtenidos para cada dimensión se han sinterizado y agrupado bajo los supuestos de bajo, medio y alto en relación con este aspecto. Los resultados de este proceso se presentan en las secciones siguientes.

Tabla 70

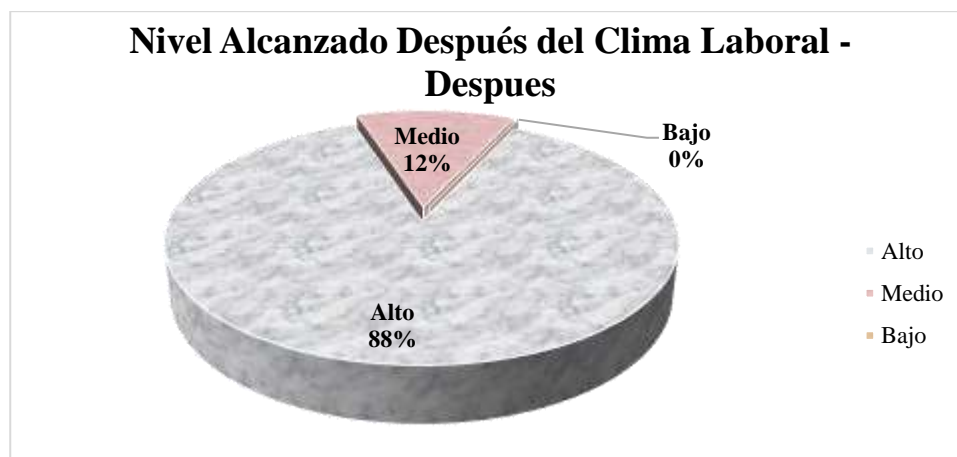
Nivel alcanzado del clima laboral después

Nivel	Porcentaje %
Alto	88%
Medio	12%
Bajo	0%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 62

Nivel alcanzado del clima laboral después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver sobre el nivel alcanzado del clima laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta móviles tras una encuesta se tuvo los siguientes niveles: Nivel Alto 88%, Nivel Medio 12% y un Nivel Bajo 0% y así concluyendo que el Nivel del clima laboral es Alto con un 88% tras la aplicación de propuestas de mejora.

4.1.2 Resultados obtenidos sobre el estado actual del desempeño laboral dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles

a) Percepción del personal que labora sobre el estado actual del Desempeño Laboral en la empresa Selecta Móviles

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 1:** Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

Tabla 71

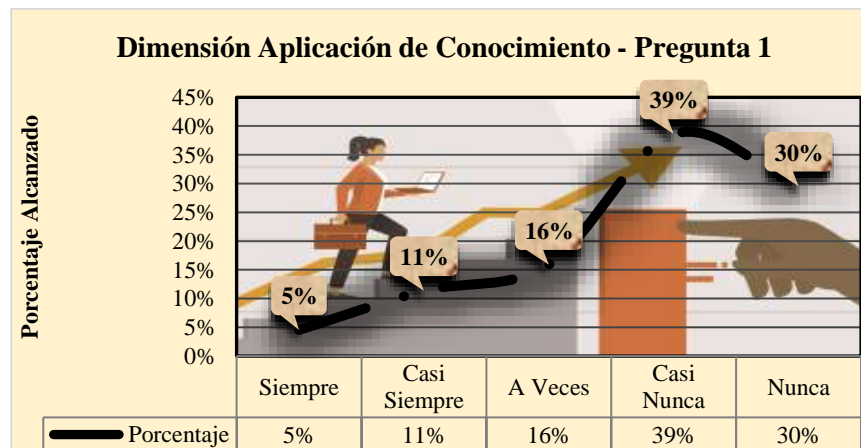
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	17	39%
Nunca	13	30%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 63

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 1 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de conocimiento del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 11% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 39% Casi Nunca y un 30% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 2:** La organización está dando prioridad a la formación del personal.

Tabla 72

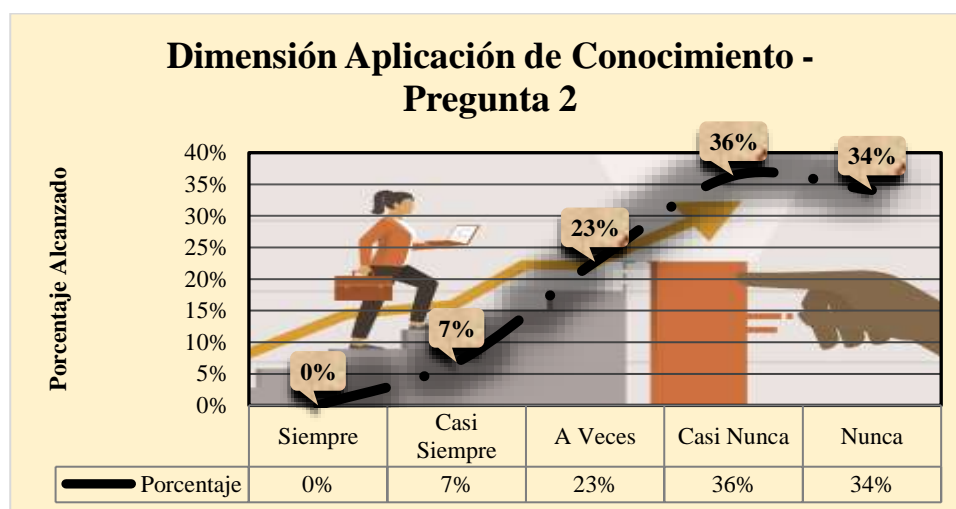
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	3	7%
A Veces	10	23%
Casi Nunca	16	36%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 64

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 2 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de conocimiento del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 0%, un 7% Casi Siempre, un 23% A Veces, un 36% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 3:** Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.

Tabla 73

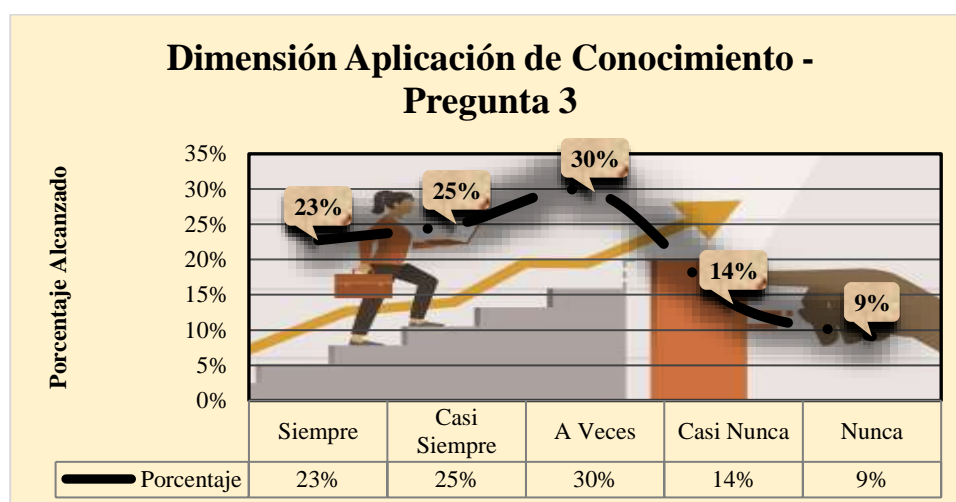
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	10	23%
Casi Siempre	11	25%
A Veces	13	30%
Casi Nunca	6	14%
Nunca	4	9%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 65

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 3 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de conocimiento del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 23%, un 25% Casi Siempre, un 30% A Veces, un 14% Casi Nunca y un 9% Nunca.

✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 4:** Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.

Tabla 74

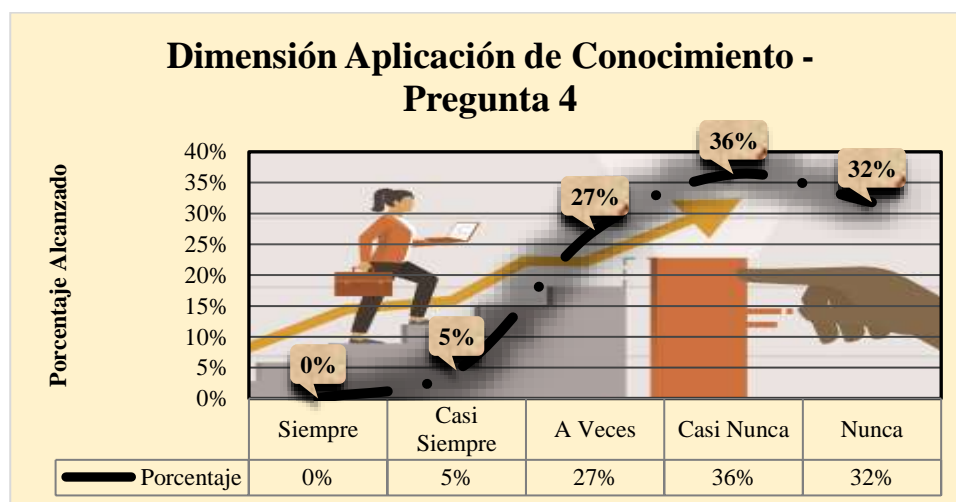
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	2	5%
A Veces	12	27%
Casi Nunca	16	36%
Nunca	14	32%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 66

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 4 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de conocimiento del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 0%, un 5% Casi Siempre, un 27% A Veces, un 36% Casi Nunca y un 32% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 5:** Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.

Tabla 75

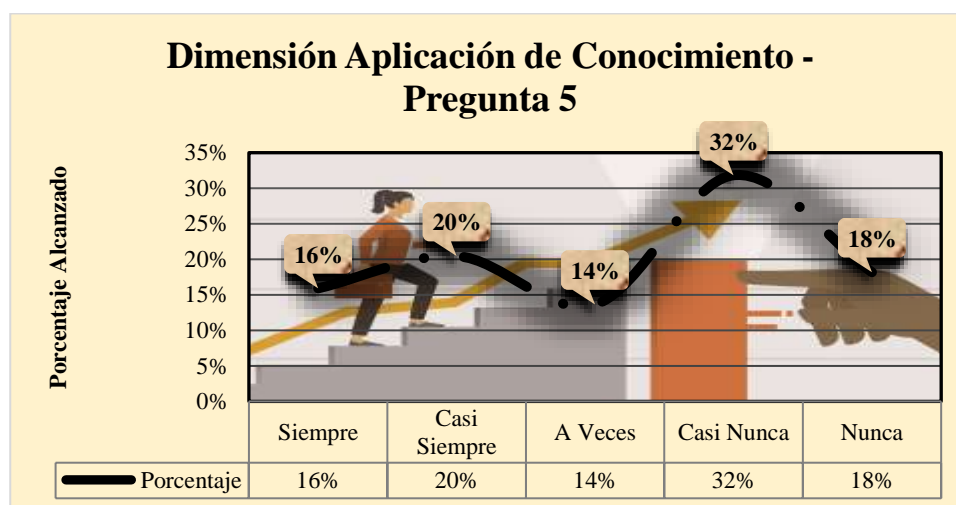
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	7	16%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	8	18%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 67

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 5 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de conocimiento del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 16%, un 20% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 18% Nunca.

✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 6:** Las formaciones mejoran mi eficacia.

Tabla 76

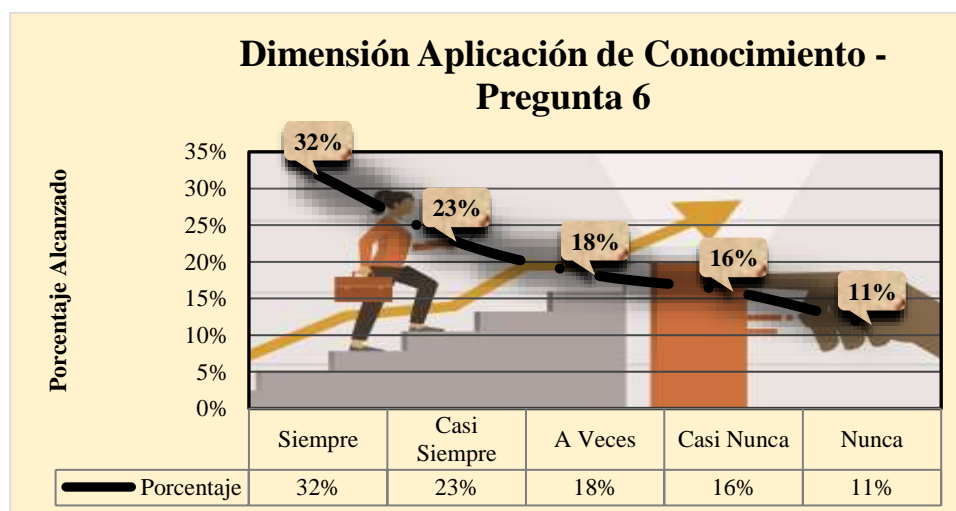
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	14	32%
Casi Siempre	10	23%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	7	16%
Nunca	5	11%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 68

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 6 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de conocimiento del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 32%, un 23% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 16% Casi Nunca y un 11% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 7:** Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.

Tabla 77

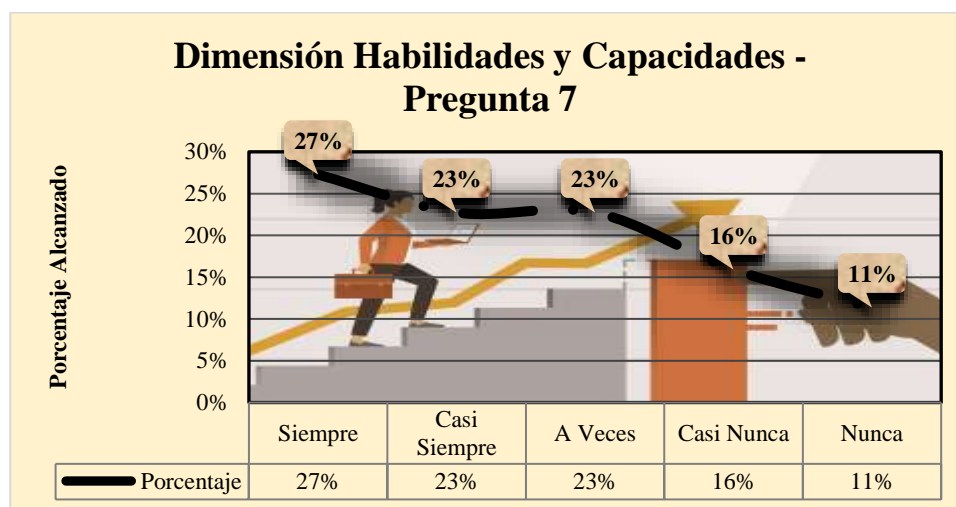
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	12	27%
Casi Siempre	10	23%
A Veces	10	23%
Casi Nunca	7	16%
Nunca	5	11%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 69

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 7 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y capacidades del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 27%, un 23% Casi Siempre, un 23% A Veces, un 16% Casi Nunca y un 11% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 8:** Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.

Tabla 78

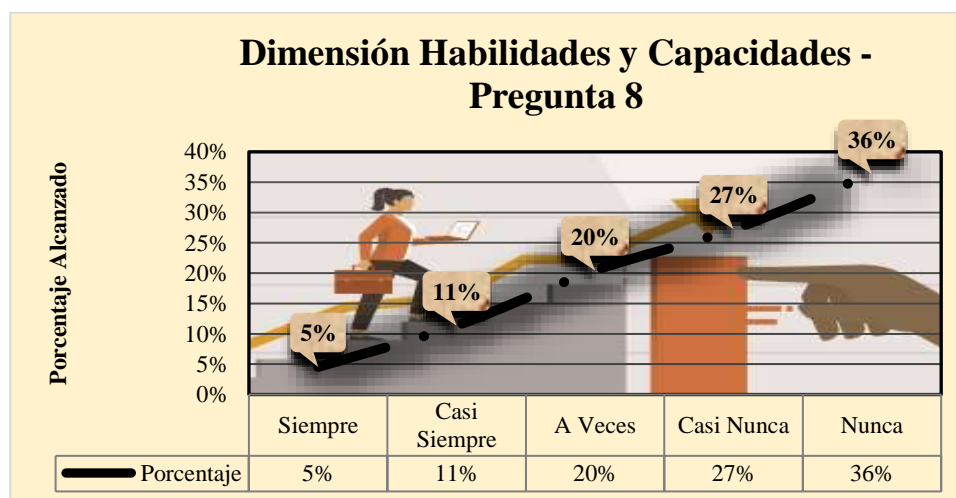
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 70

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 8 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y capacidades del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 11% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 36% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 9:** La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.

Tabla 79

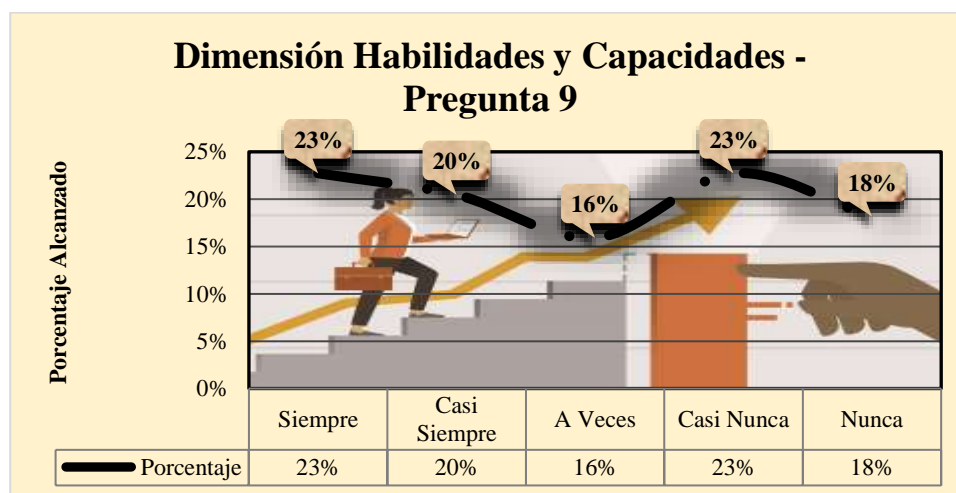
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	10	23%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	10	23%
Nunca	8	18%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 71

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 9 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y capacidades del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 23%, un 20% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 23% Casi Nunca y un 18% Nunca.

✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 10:** Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.

Tabla 80

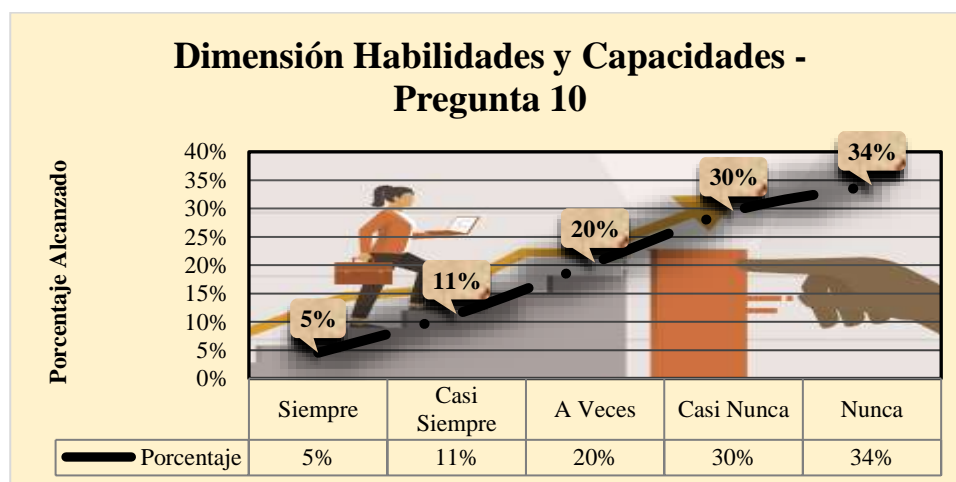
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 72

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 10 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y capacidades del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 11% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 11:** Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.

Tabla 81

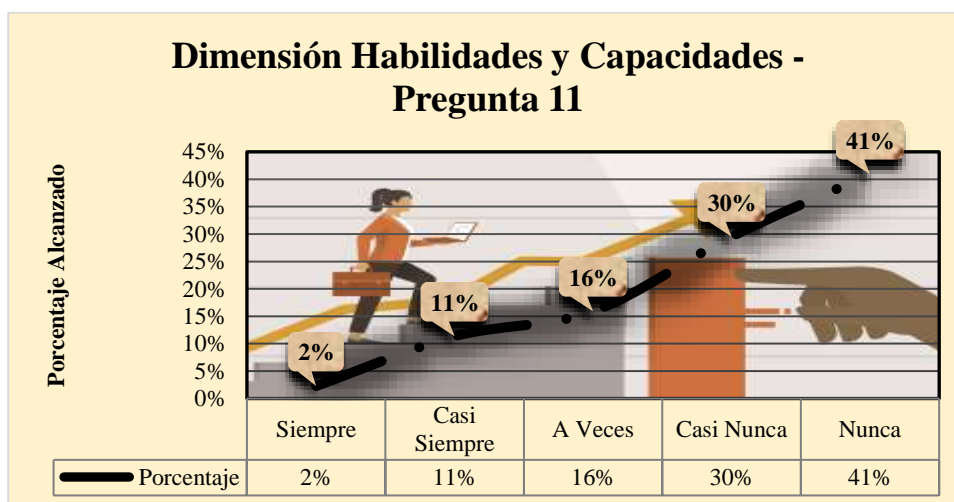
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	18	41%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 73

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 11 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y capacidades del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 11% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 41% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 12:** Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.

Tabla 82

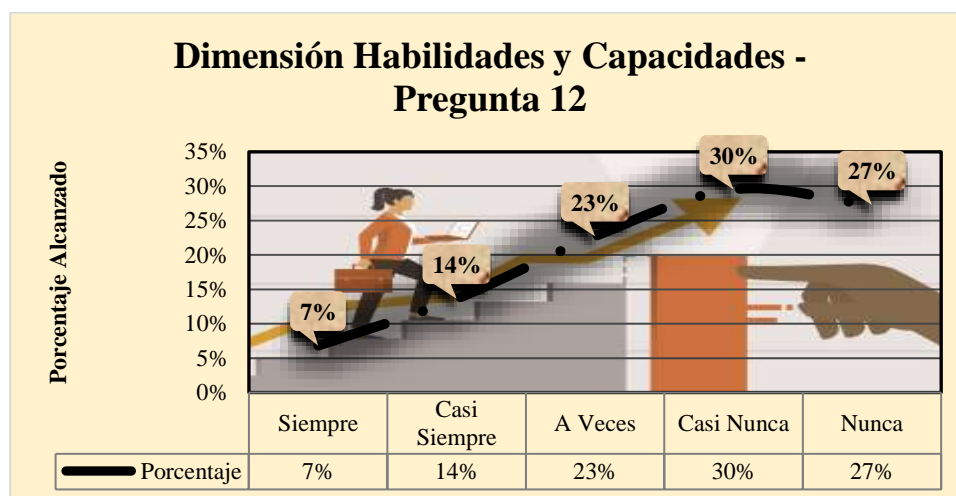
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	3	7%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	10	23%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	12	27%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 74

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 12 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y capacidades del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 7%, un 14% Casi Siempre, un 23% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 27% Nunca.

✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 13:** Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.

Tabla 83

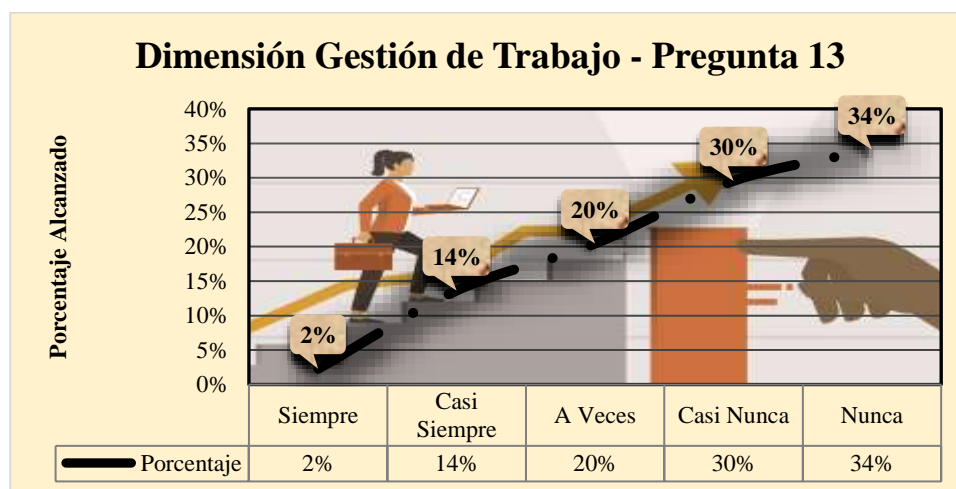
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 75

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13



Nota. Encuesta de la empresa

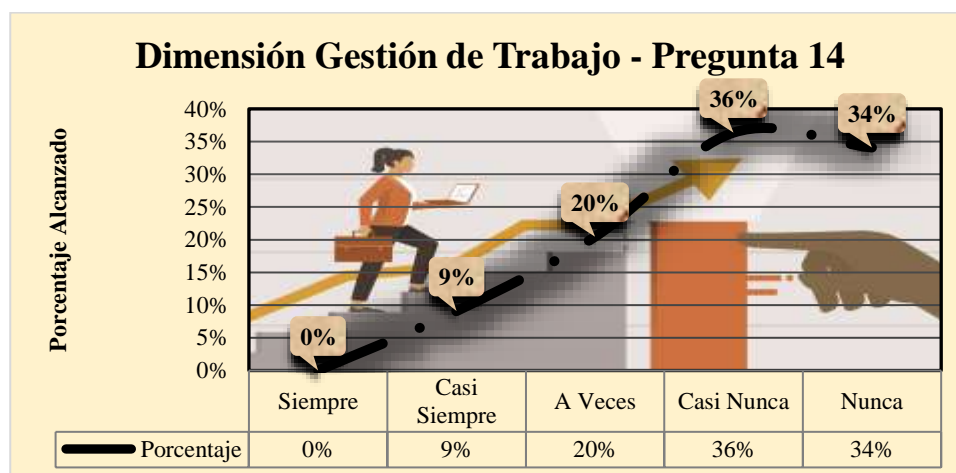
Según la pregunta 13 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 14% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 14:** Esta pregunta se refiere a: Veo mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.

Tabla 84*Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14*

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	0	0%
Casi Siempre	4	9%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	16	36%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 76*Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14*

Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 14 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 0%, un 9% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 36% Casi Nunca y un 34% Nunca.

✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 15:** Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.

Tabla 85

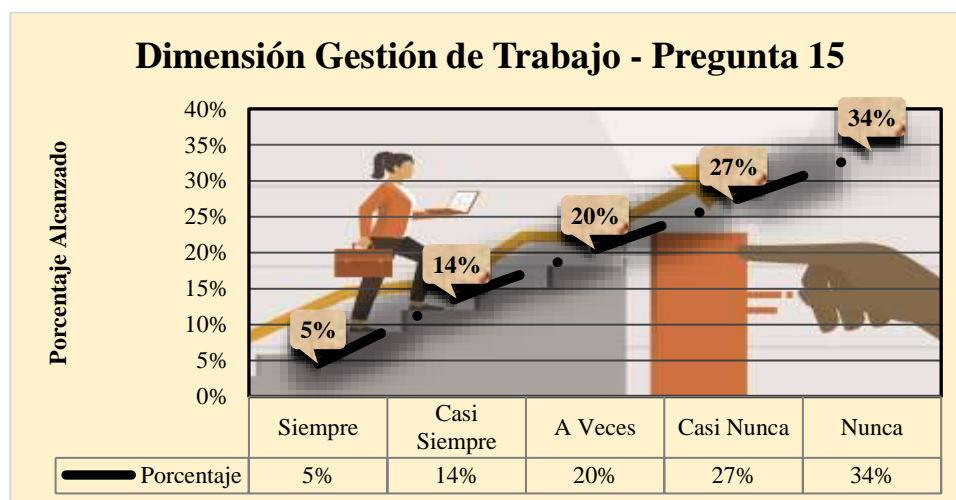
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	6	14%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 77

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 15 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 14% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 16:** Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.

Tabla 86

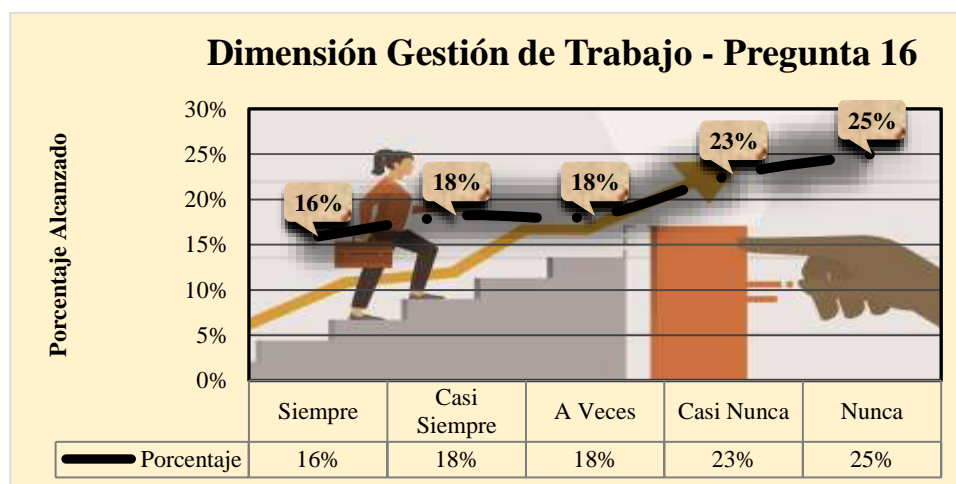
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	7	16%
Casi Siempre	8	18%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	10	23%
Nunca	11	25%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 78

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 16 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 16%, un 18% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 23% Casi Nunca y un 25% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 17:** Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.

Tabla 87

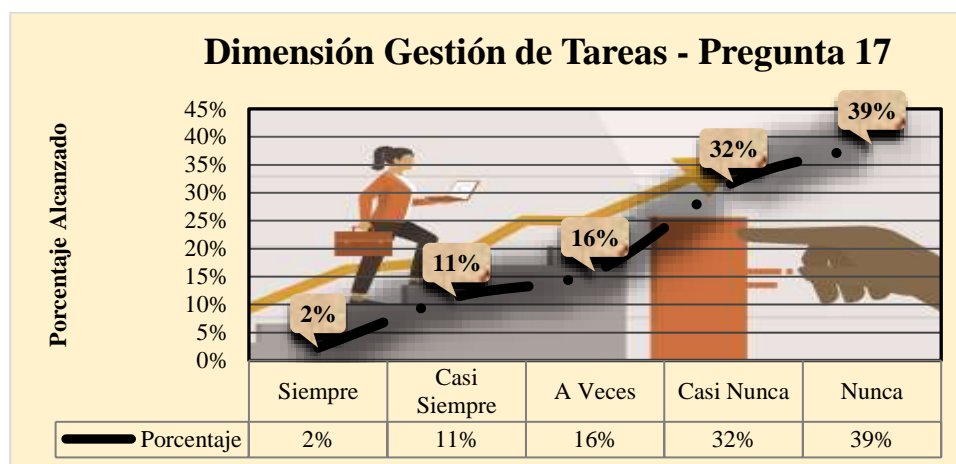
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	17	39%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 79

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 17 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 11% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 39% Nunca.

✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 18:** Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.

Tabla 88

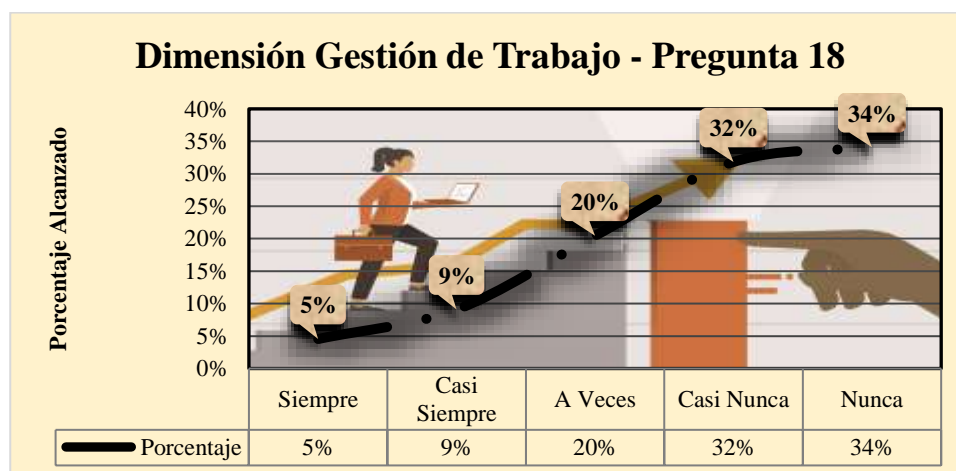
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	4	9%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 80

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 18 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 9% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 19:** Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.

Tabla 89

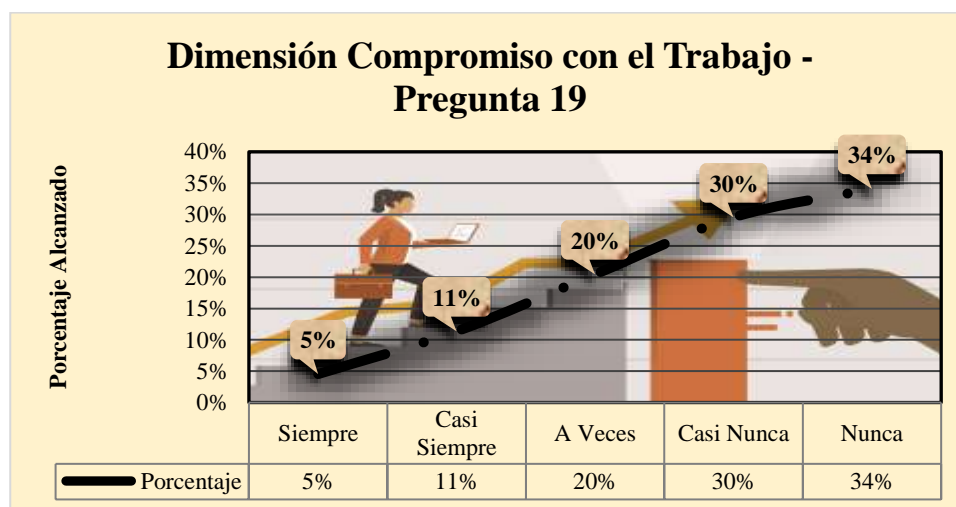
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	2	5%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	15	34%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 81

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 19 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 5%, un 11% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 34% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 20:** Confío en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.

Tabla 90

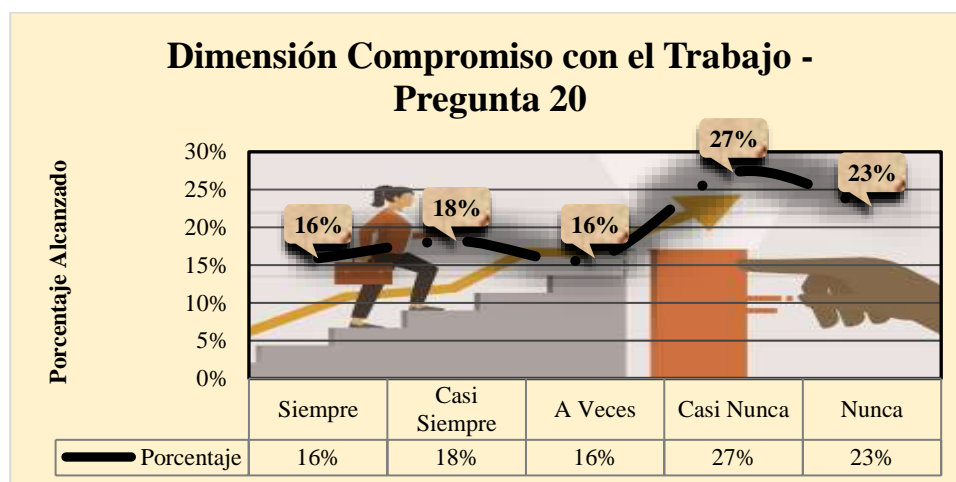
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	7	16%
Casi Siempre	8	18%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	12	27%
Nunca	10	23%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 82

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 20 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 16%, un 18% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 27% Casi Nunca y un 23% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 21:** Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.

Tabla 91

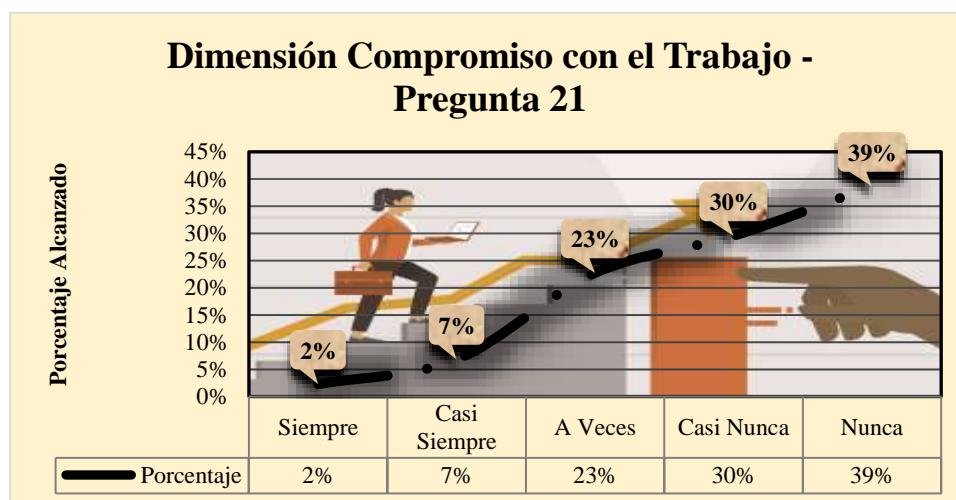
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	3	7%
A Veces	10	23%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	17	39%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 83

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 21 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 7% Casi Siempre, un 23% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 39% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 22:** Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.

Tabla 92

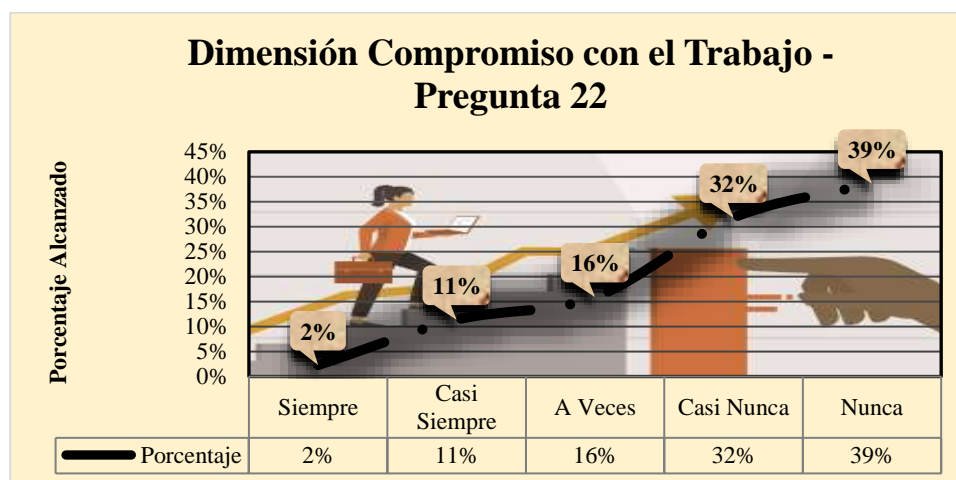
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	14	32%
Nunca	17	39%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 84

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 22 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 11% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 32% Casi Nunca y un 39% Nunca.

✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 23:** Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.

Tabla 93

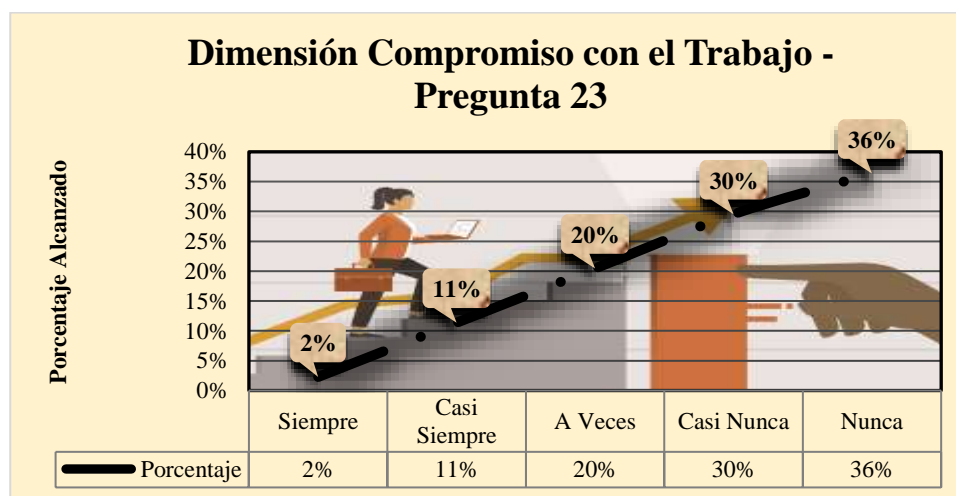
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	1	2%
Casi Siempre	5	11%
A Veces	9	20%
Casi Nunca	13	30%
Nunca	16	36%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 85

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 23 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral tienen una percepción de Siempre con un 2%, un 11% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 36% Nunca.

❖ Resultados generales de las dimensiones del Desempeño Laboral de la empresa

Selecta Móviles

Tabla 94

Resultado general del desempeño laboral

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión: Aplicación de conocimiento	1	2	3	4	5
1	Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.	30%	39%	16%	11%	5%
2	La organización está dando prioridad a la formación del personal.	34%	36%	23%	7%	0%
3	Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.	9%	14%	30%	25%	23%
4	Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.	32%	36%	27%	5%	0%
5	Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.	18%	32%	14%	20%	16%
6	Las formaciones mejoran mi eficacia.	11%	16%	18%	23%	32%
	Dimensión: Habilidades y capacidades					
7	Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.	11%	16%	23%	23%	27%
8	Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.	36%	27%	20%	11%	5%
9	La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.	18%	23%	16%	20%	23%
10	Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.	34%	30%	20%	11%	5%
11	Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.	41%	30%	16%	11%	2%
12	Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.	27%	30%	23%	14%	7%
	Dimensión: Gestión de trabajo					
13	Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.	34%	30%	20%	14%	2%
14	Veo mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.	34%	36%	20%	9%	0%
15	Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.	34%	27%	20%	14%	5%
16	Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.	25%	23%	18%	18%	16%
17	Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.	39%	32%	16%	11%	2%
18	Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.	34%	32%	20%	9%	5%
	Dimensión: Compromiso con el trabajo					
19	Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.	34%	30%	20%	11%	5%
20	Confío en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.	23%	27%	16%	18%	16%
21	Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.	39%	30%	23%	7%	2%
22	Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.	39%	32%	16%	11%	2%
23	Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.	36%	30%	20%	11%	2%

Nota. Recopilación de la empresa

✓ **Resultado general de la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño**

Laboral: Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral.

Tabla 95

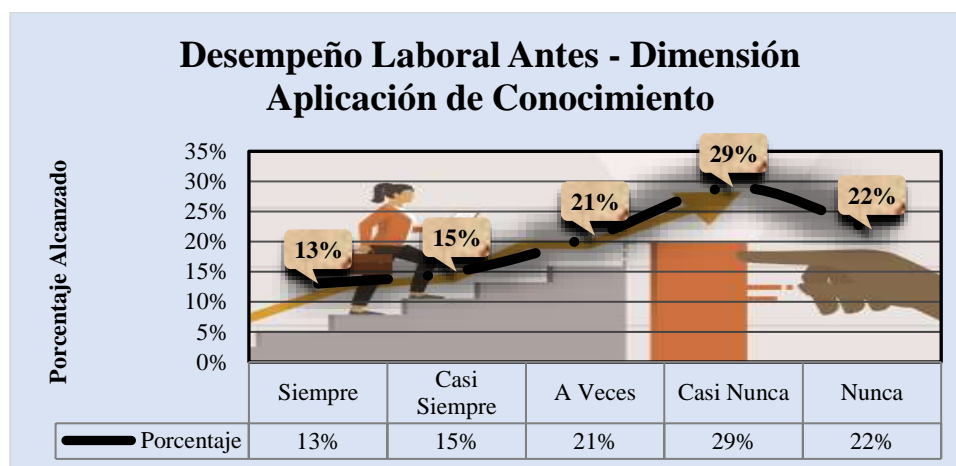
Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento

Rango	Porcentaje %
Siempre	13%
Casi Siempre	15%
A Veces	21%
Casi Nunca	29%
Nunca	22%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 86

Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión aplicación de conocimiento del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 13%, un 15% Casi Siempre, un 21% A Veces, un 29% Casi Nunca y un 22% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño**

Laboral: Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Habilidades y Capacidades del desempeño laboral.

Tabla 96

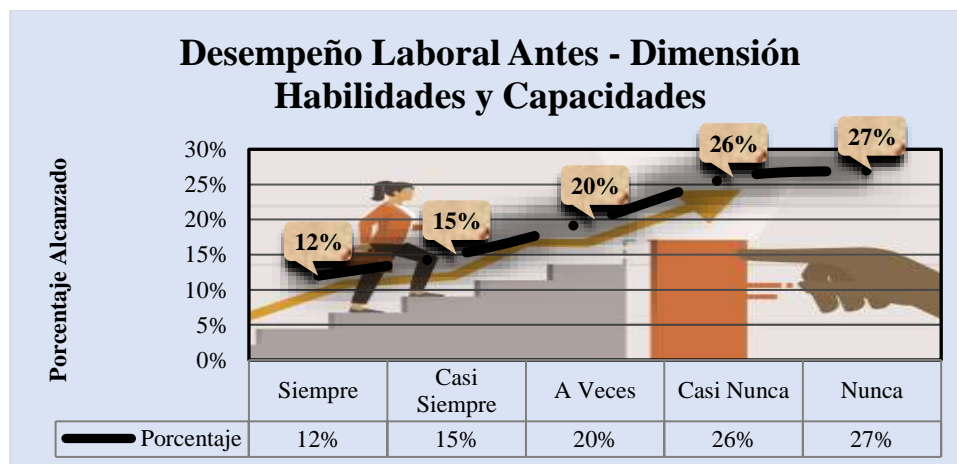
Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades

Rango	Porcentaje %
Siempre	12%
Casi Siempre	15%
A Veces	20%
Casi Nunca	26%
Nunca	27%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 87

Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión habilidades y capacidades del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 12%, un 15% Casi Siempre, un 20% A Veces, un 26% Casi Nunca y un 27% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Gestión de Trabajo del desempeño laboral:**

Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Gestión de Trabajo del desempeño laboral.

Tabla 97

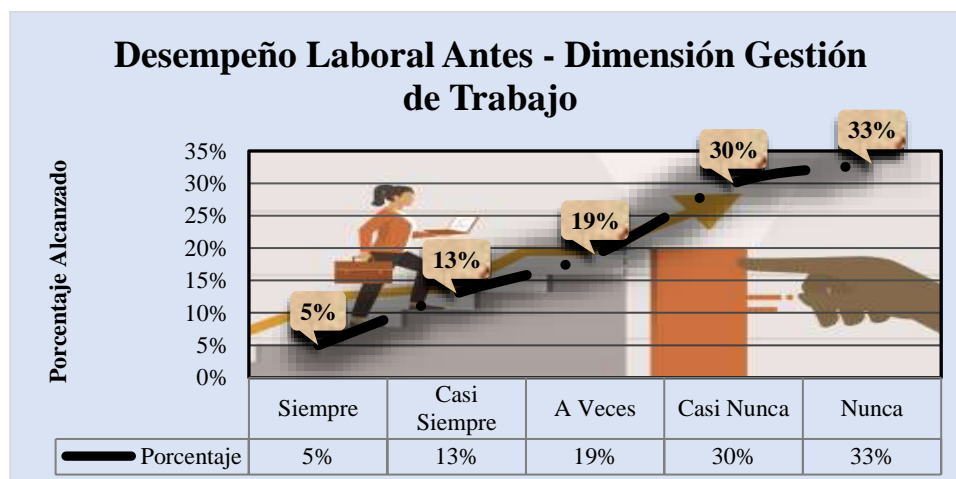
Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo

Rango	Porcentaje %
Siempre	5%
Casi Siempre	13%
A Veces	19%
Casi Nunca	30%
Nunca	33%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 88

Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión gestión de trabajo del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 5%, un 13% Casi Siempre, un 19% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 33% Nunca.

- ✓ **Resultado general de la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral:** Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral.

Tabla 98

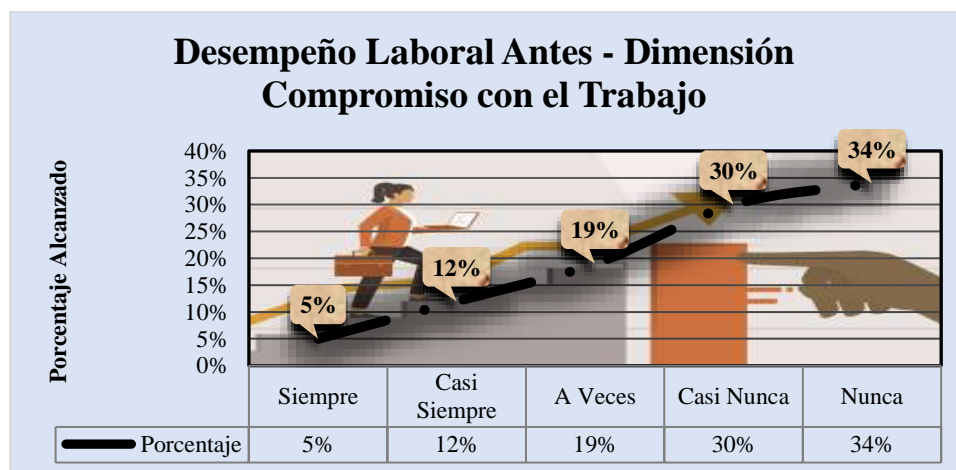
Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo

Rango	Porcentaje %
Siempre	5%
Casi Siempre	12%
A Veces	19%
Casi Nunca	30%
Nunca	34%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 89

Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión compromiso con el trabajo del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 5%, un 12% Casi Siempre, un 19% A Veces, un 30% Casi Nunca y un 34% Nunca.

❖ Resultado general sobre el Nivel Alcanzado del Desempeño Laboral

En relación con este aspecto, los datos recogidos para cada dimensión se han sintetizado y clasificado en tres categorías: Alta, Media y Baja. Los resultados de esta síntesis se detallan en las secciones siguientes.

Tabla 99

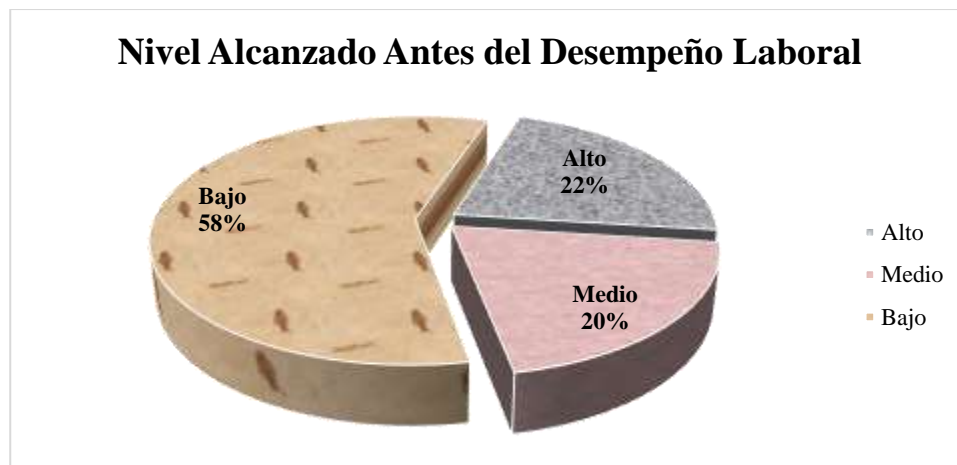
Nivel Alcanzado del desempeño laboral

Nivel	Porcentaje %
Alto	22%
Medio	20%
Bajo	58%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 90

Nivel Alcanzado del desempeño laboral



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver sobre el nivel alcanzado del desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta móviles tras una encuesta se tuvo los siguientes niveles: Nivel Alto 22%, Nivel Medio 20% y un Nivel Bajo 58% y así concluyendo que el Nivel del desempeño laboral es Bajo con un 58%.

b) Percepción del personal que labora sobre el estado del Desempeño Laboral tras la propuesta de mejora en la empresa Selecta Móviles

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 1 - Después:** Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.

Tabla 100

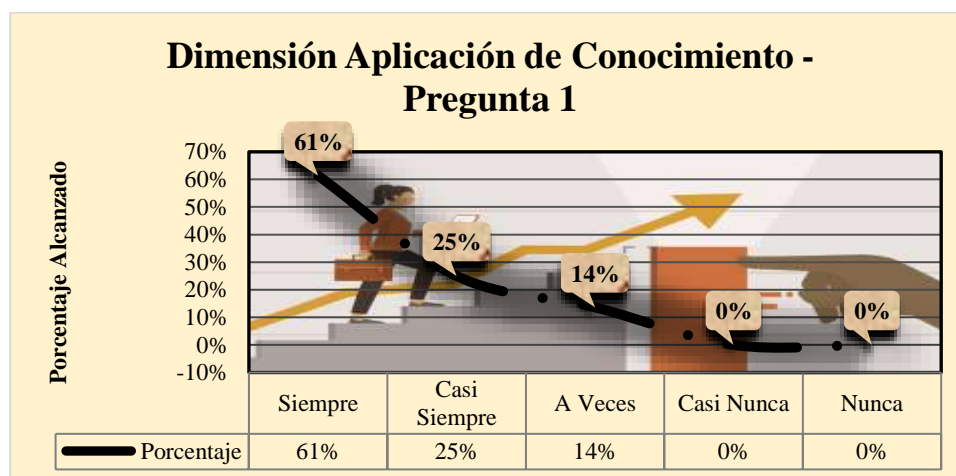
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	27	61%
Casi Siempre	11	25%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 91

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 1 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 1 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 61%, un 25% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 2 - Después:** La organización está dando prioridad a la formación del personal.

Tabla 101

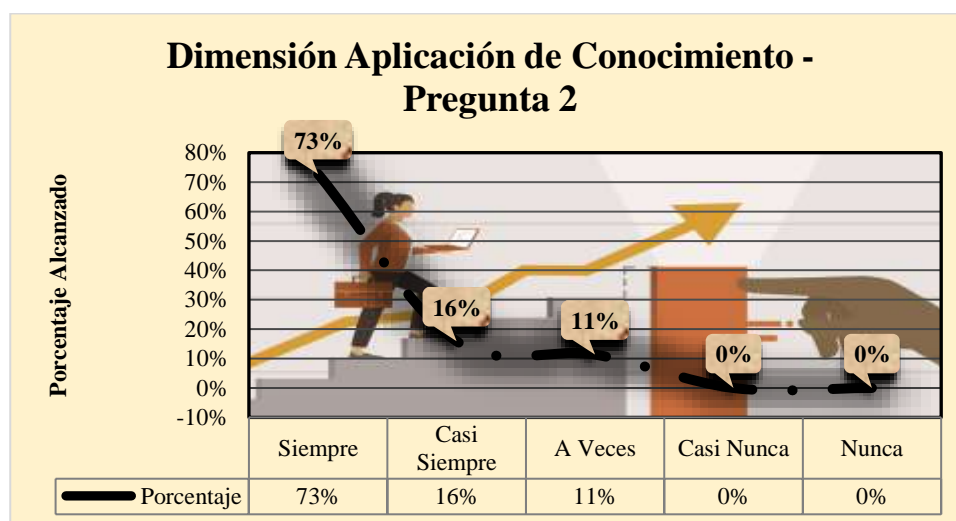
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	32	73%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 92

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 2 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 2 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 73%, un 16% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 3 – Después:** Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.

Tabla 102

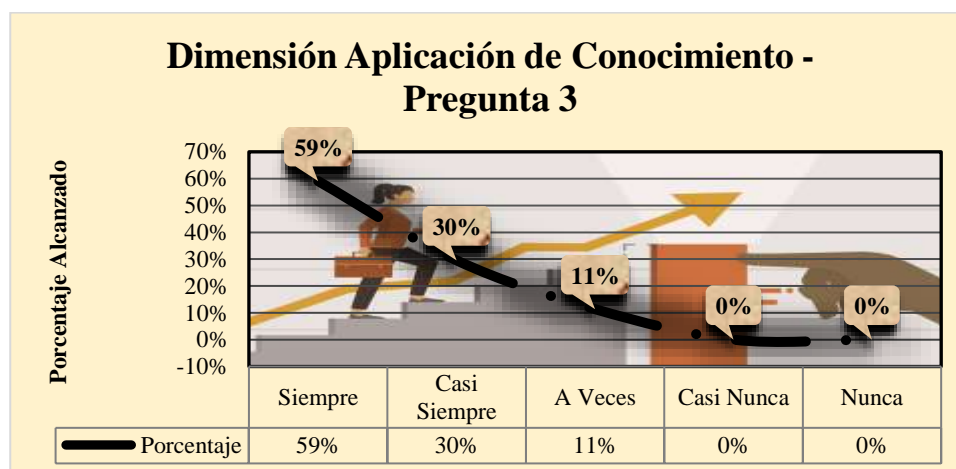
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 93

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 3 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 3 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 30% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 4 - Después:** Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.

Tabla 103

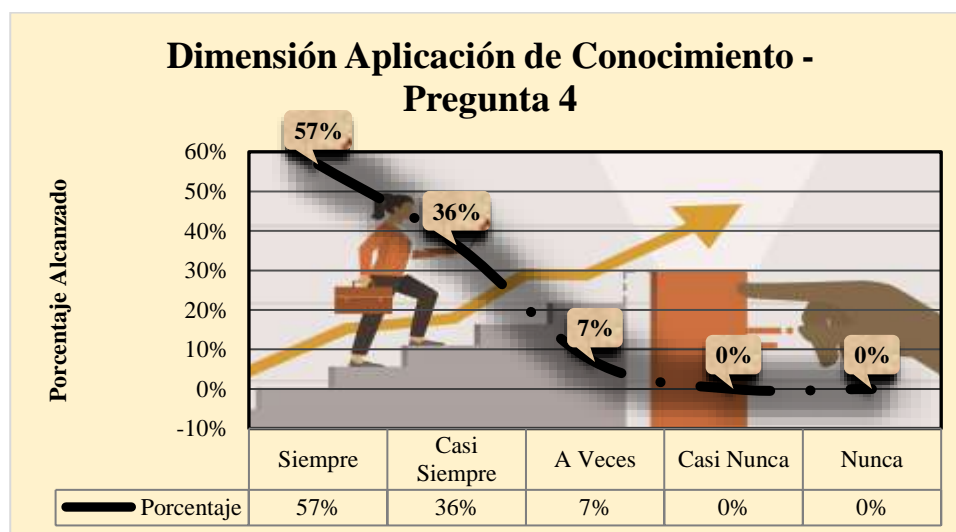
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	25	57%
Casi Siempre	16	36%
A Veces	3	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 94

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 4 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 4 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 57%, un 36% Casi Siempre, un 7% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 5 - Después:** Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.

Tabla 104

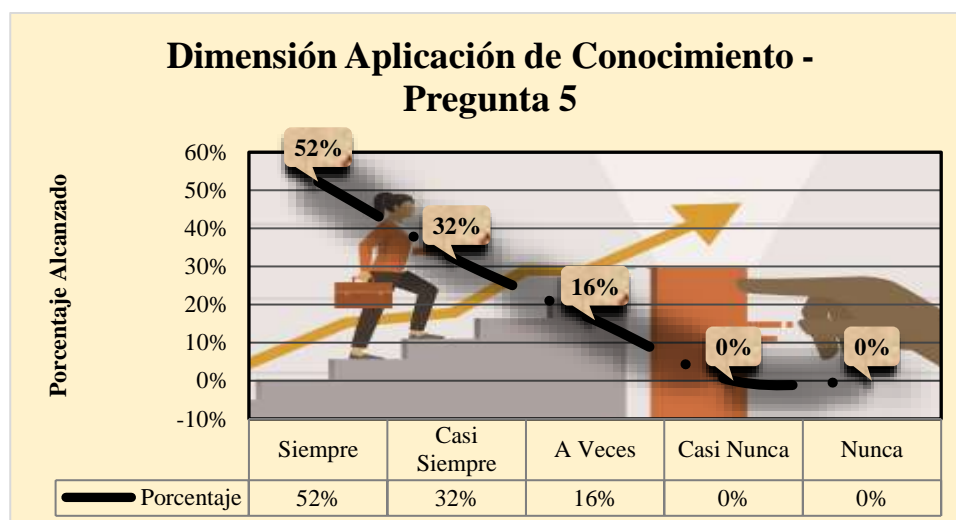
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	23	52%
Casi Siempre	14	32%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 95

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 5 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 5 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 52%, un 32% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Aplicación de Conocimiento - Pregunta 6 - Después:** Las formaciones mejoran mi eficacia.

Tabla 105

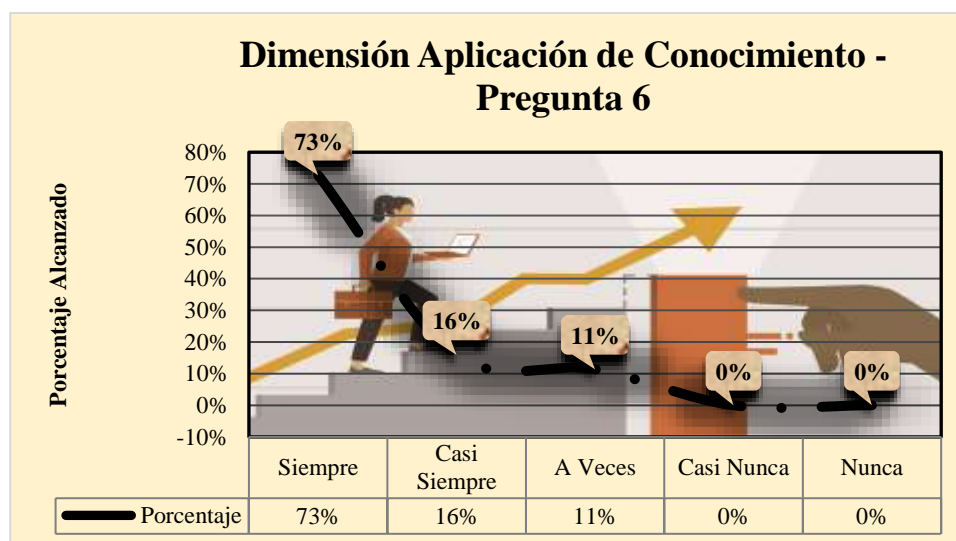
Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	32	73%
Casi Siempre	7	16%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 96

Dimensión Aplicación de conocimiento Pregunta 6 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 6 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 73%, un 16% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 7 - Después:** Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.

Tabla 106

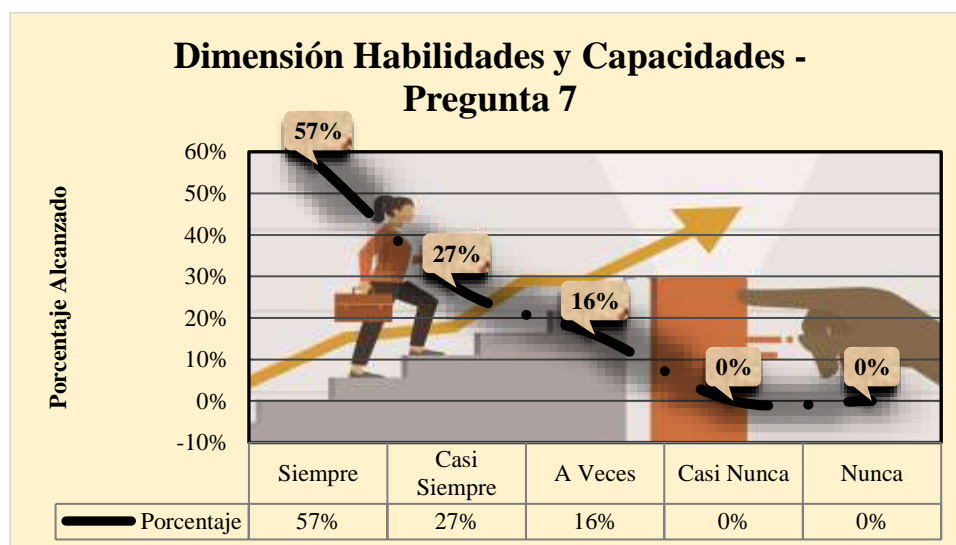
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	25	57%
Casi Siempre	12	27%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 97

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 7 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 7 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 57%, un 27% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 8 – Después:** Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.

Tabla 107

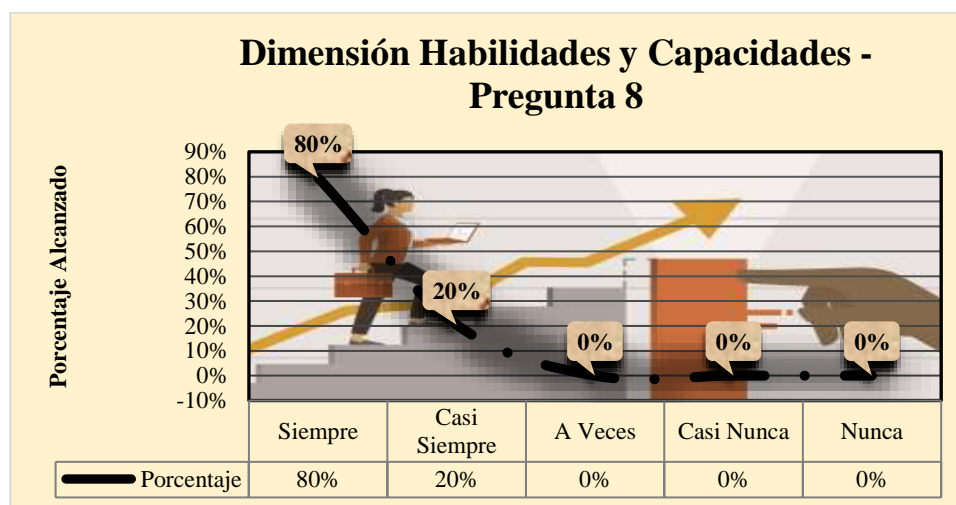
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	35	80%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 98

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 8 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 8 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 80%, un 20% Casi Siempre, un 0% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 9 - Después:** La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.

Tabla 108

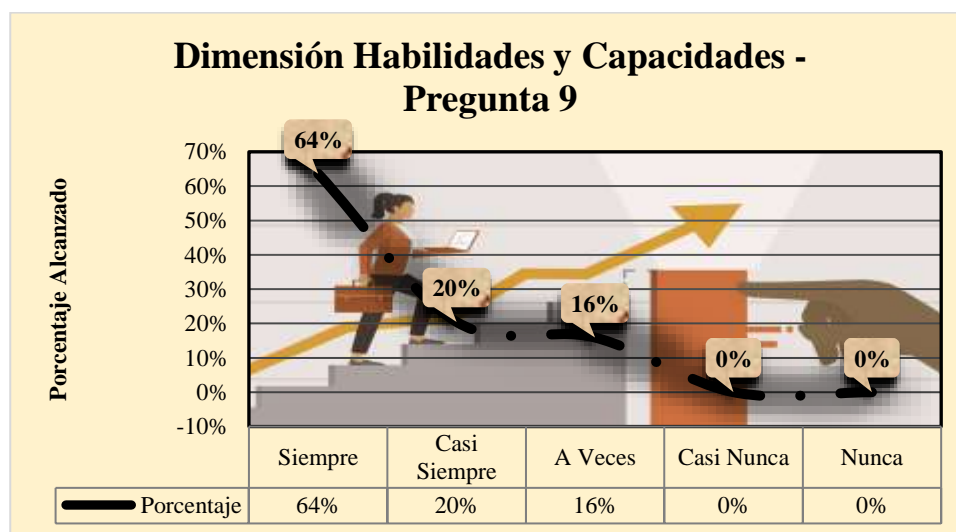
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	28	64%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 99

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 9 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 9 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 64%, un 20% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 10 - Después:** Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.

Tabla 109

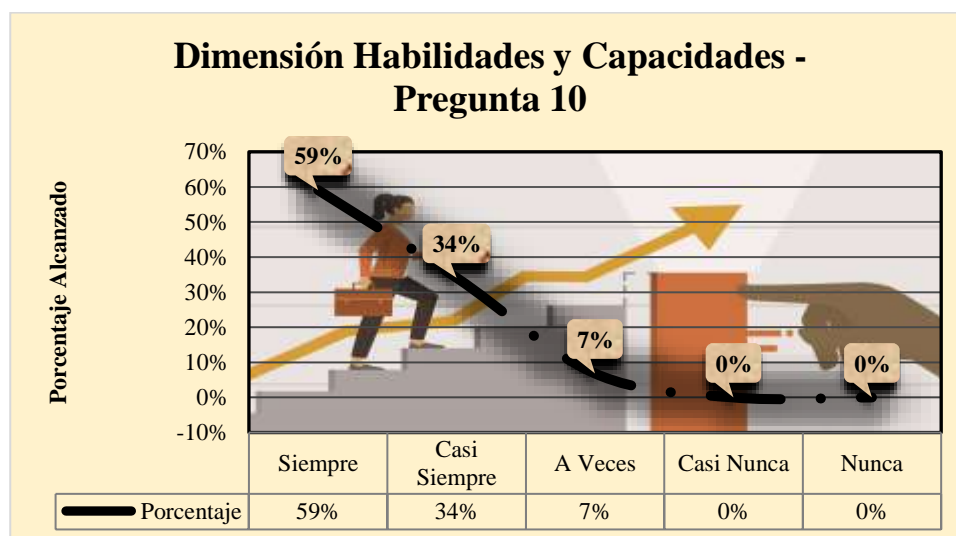
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	15	34%
A Veces	3	7%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 100

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 10 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 10 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 34% Casi Siempre, un 7% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 11 - Después:** Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.

Tabla 110

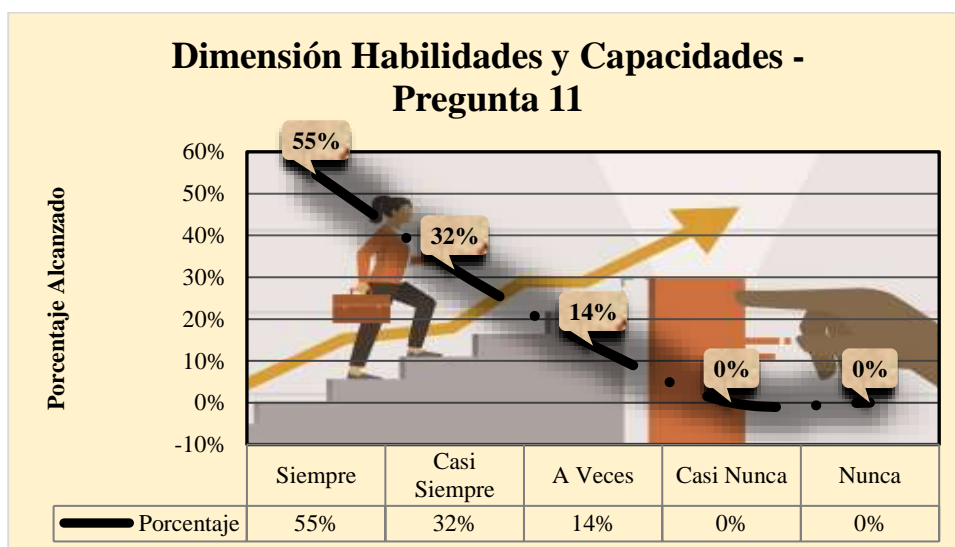
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	14	32%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 101

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 11 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 11 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 32% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Habilidades y Capacidades - Pregunta 12 - Después:** Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.

Tabla 111

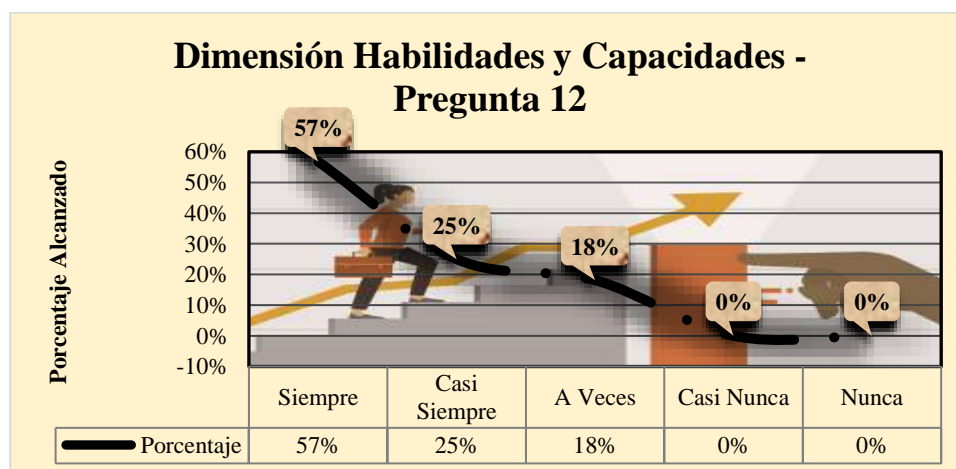
Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	25	57%
Casi Siempre	11	25%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 102

Dimensión Habilidades y Capacidades Pregunta 12 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 12 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 57%, un 25% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 13 - Después:** Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.

Tabla 112

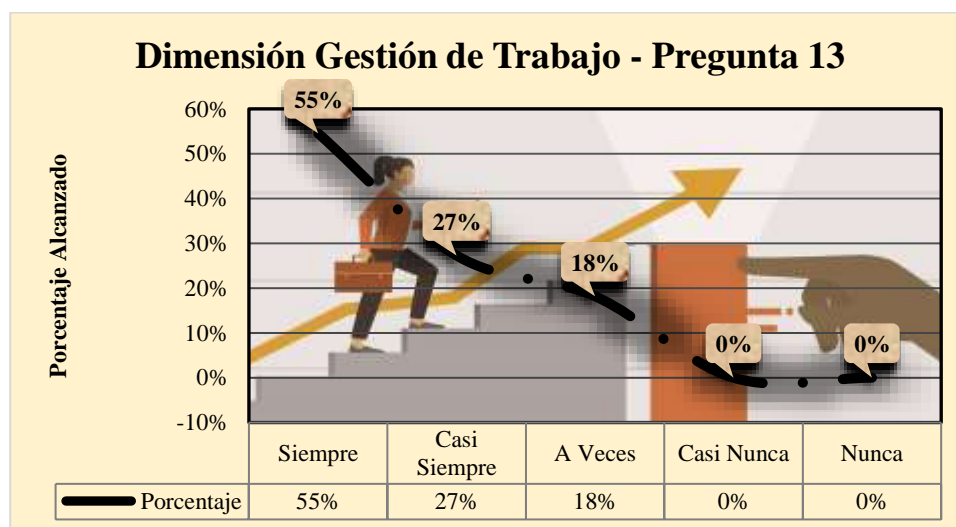
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	12	27%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 103

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 13 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 13 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 27% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 14 - Después:** Esta pregunta se refiere a:
 Veo mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.

Tabla 113

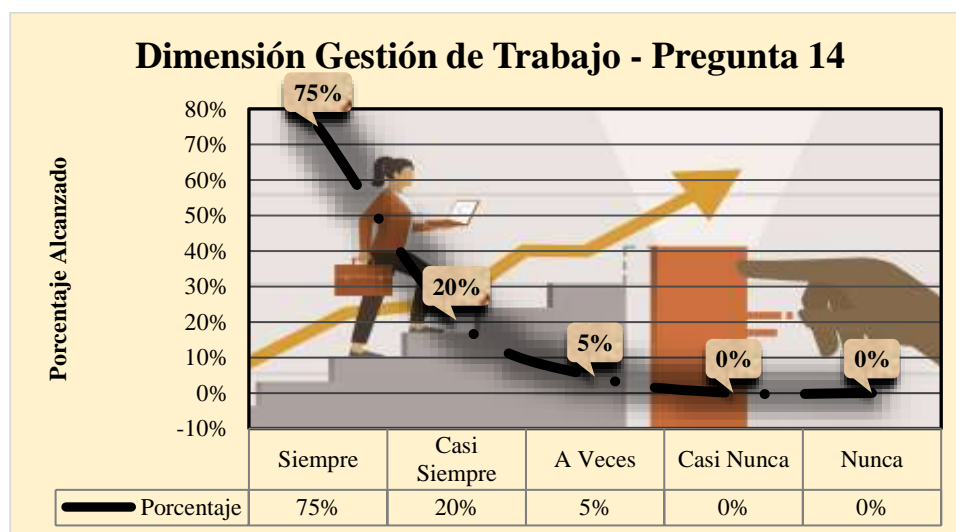
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	33	75%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	2	5%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 104

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 14 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 14 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 75%, un 20% Casi Siempre, un 5% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 15 - Después:** Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.

Tabla 114

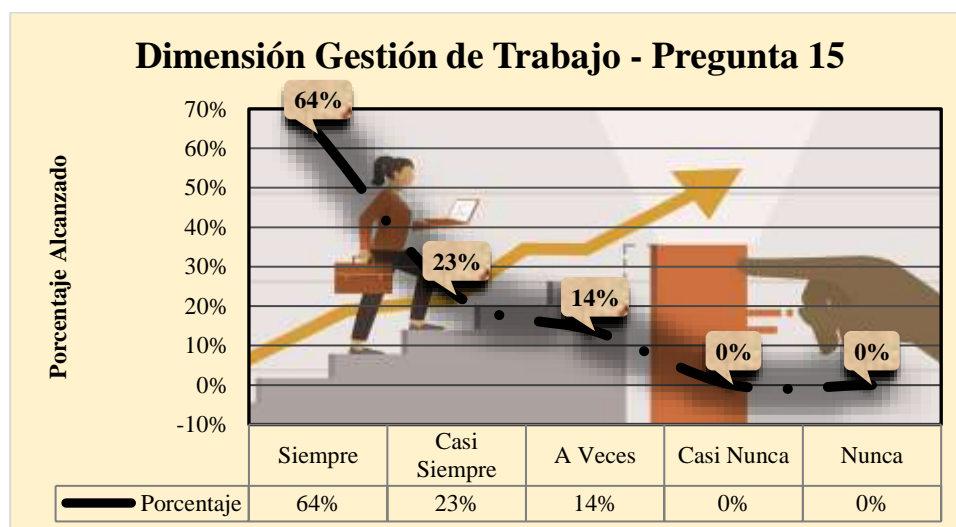
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	28	64%
Casi Siempre	10	23%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 105

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 15 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 15 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 64%, un 23% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 16 - Después:** Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.

Tabla 115

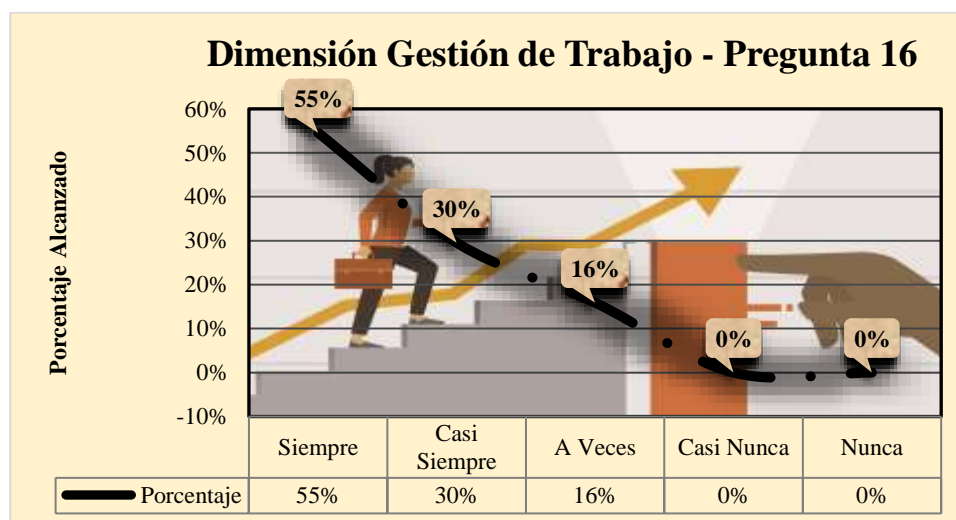
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 106

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 16 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 16 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 30% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 17 - Después:** Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.

Tabla 116

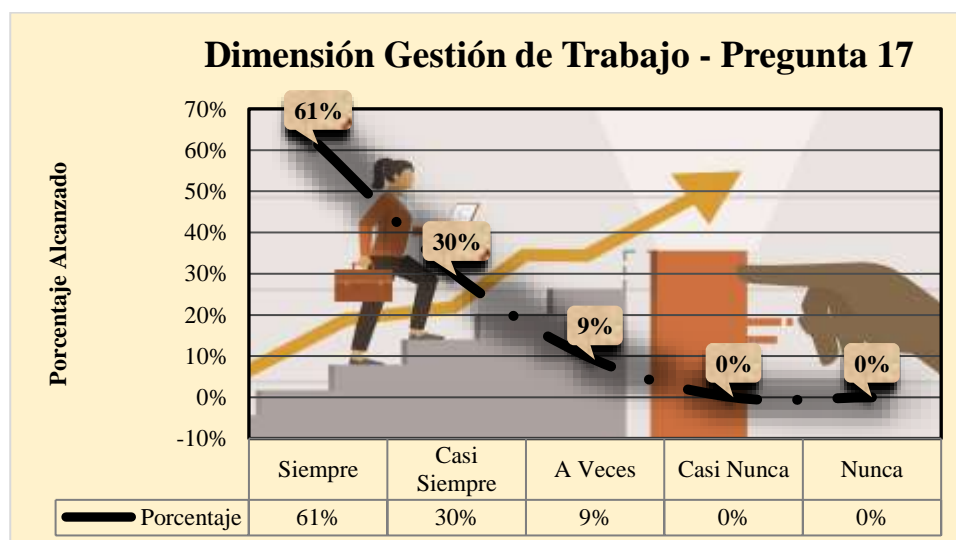
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	27	61%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 107

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 17 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 17 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 61%, un 30% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Gestión de Trabajo - Pregunta 18 - Después:** Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.

Tabla 117

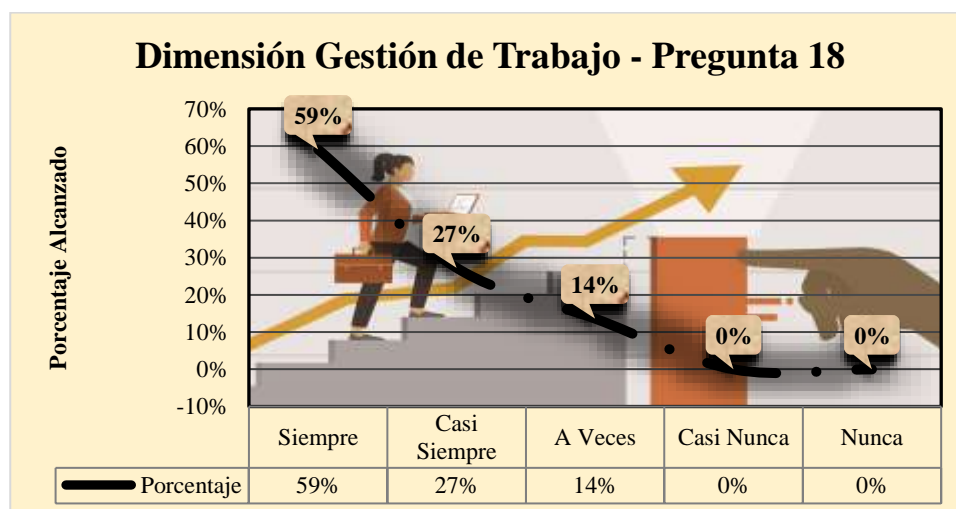
Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	26	59%
Casi Siempre	12	27%
A Veces	6	14%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 108

Dimensión Gestión de Trabajo Pregunta 18 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 18 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Gestión de Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 59%, un 27% Casi Siempre, un 14% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 19 - Después:** Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.

Tabla 118

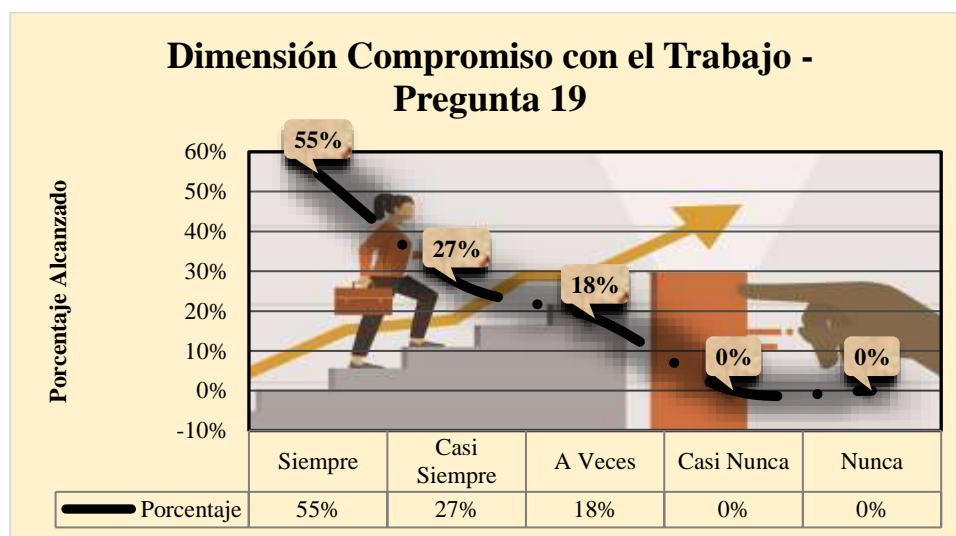
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	12	27%
A Veces	8	18%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 109

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 19 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 19 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 27% Casi Siempre, un 18% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 20 - Después:** Confío en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.

Tabla 119

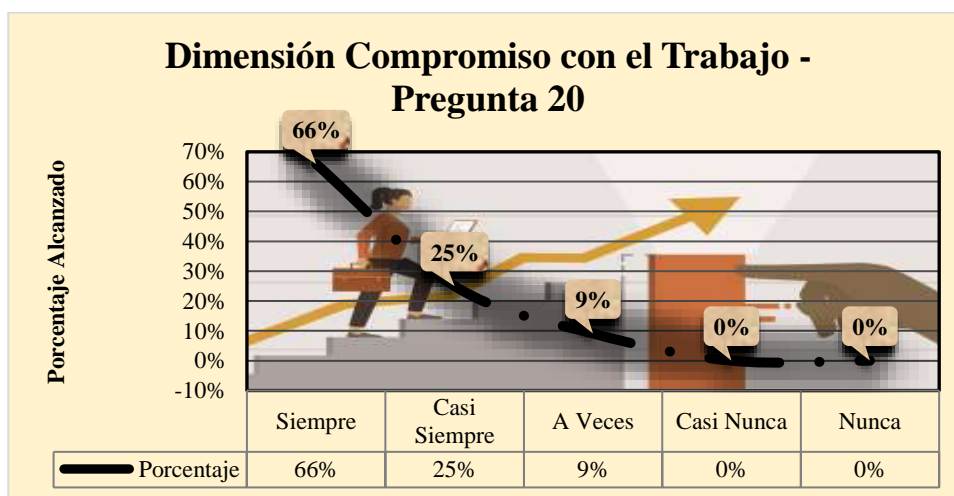
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	29	66%
Casi Siempre	11	25%
A Veces	4	9%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 110

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 20 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 20 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 66%, un 25% Casi Siempre, un 9% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 21 - Después:** Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.

Tabla 120

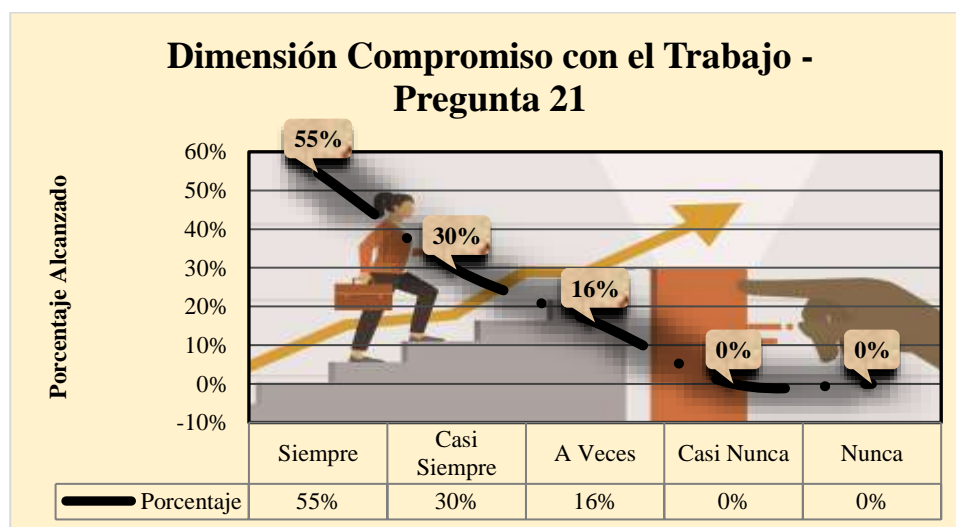
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	24	55%
Casi Siempre	13	30%
A Veces	7	16%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 111

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 21 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 21 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 55%, un 30% Casi Siempre, un 16% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 22 - Después:** Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.

Tabla 121

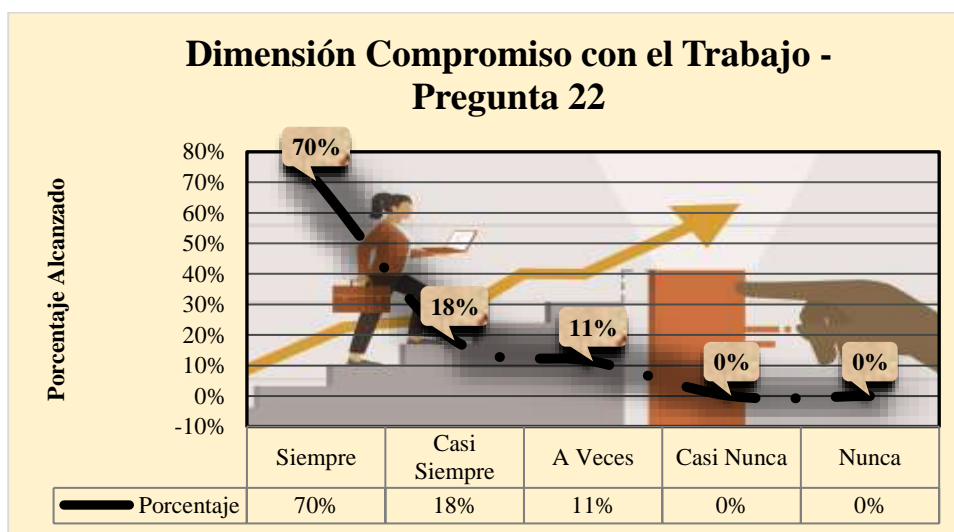
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	31	70%
Casi Siempre	8	18%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 112

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 22 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 22 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 70%, un 18% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Dimensión Compromiso con el Trabajo - Pregunta 23 - Después:** Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.

Tabla 122

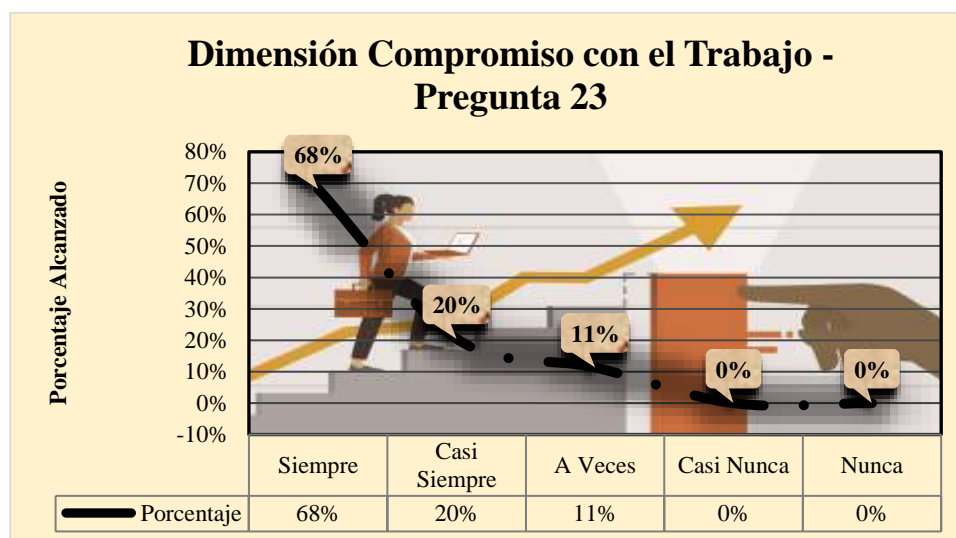
Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23 después

Rango	Empleados	Porcentaje %
Siempre	30	68%
Casi Siempre	9	20%
A Veces	5	11%
Casi Nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	44	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 113

Dimensión Compromiso con el Trabajo Pregunta 23 después



Nota. Encuesta de la empresa

Según la pregunta 23 se puede asumir que los trabajadores de telecomunicaciones Selecta Móviles en la dimensión Compromiso con el Trabajo del Desempeño Laboral tienen una percepción de Siempre con un 68%, un 20% Casi Siempre, un 11% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

❖ Resultados generales de las dimensiones del Desempeño Laboral de la empresa

Selecta Móviles - Después

Tabla 123

Resultado general del desempeño laboral - después

N°	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Dimensión: Aplicación de conocimiento	1	2	3	4	5
1	Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.	0%	0%	14%	25%	61%
2	La organización está dando prioridad a la formación del personal.	0%	0%	11%	16%	73%
3	Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.	0%	0%	11%	30%	59%
4	Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.	0%	0%	7%	36%	57%
5	Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.	0%	0%	16%	32%	52%
6	Las formaciones mejoran mi eficacia.	0%	0%	11%	16%	73%
	Dimensión: Habilidades y capacidades					
7	Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.	0%	0%	16%	27%	57%
8	Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.	0%	0%	0%	20%	80%
9	La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.	0%	0%	16%	20%	64%
10	Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.	0%	0%	7%	34%	59%
11	Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.	0%	0%	14%	32%	55%
12	Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.	0%	0%	18%	25%	57%
	Dimensión: Gestión de trabajo					
13	Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.	0%	0%	18%	27%	55%
14	Veo mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.	0%	0%	5%	20%	75%
15	Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.	0%	0%	14%	23%	64%
16	Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.	0%	0%	15%	30%	55%
17	Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.	0%	0%	9%	30%	61%
18	Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.	0%	0%	14%	27%	59%
	Dimensión: Compromiso con el trabajo					
19	Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.	0%	0%	18%	27%	55%
20	Confío en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.	0%	0%	9%	25%	66%
21	Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.	0%	0%	16%	30%	55%
22	Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.	0%	0%	12%	18%	70%
23	Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.	0%	0%	12%	20%	68%

Nota. Recopilación de la empresa

✓ **Resultado general de la dimensión Aplicación de Conocimiento del Desempeño**

Laboral - Después: seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Aplicación de Conocimiento del Desempeño Laboral.

Tabla 124

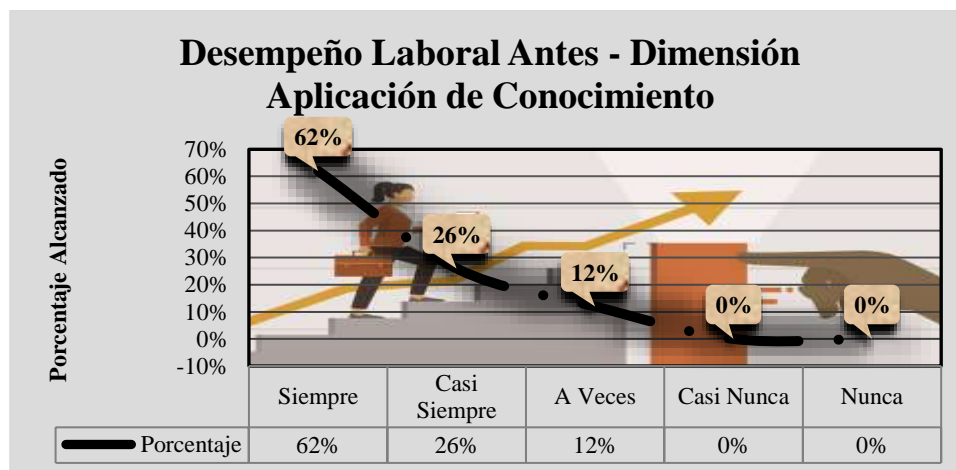
Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento después

Rango	Porcentaje %
Siempre	62%
Casi Siempre	26%
A Veces	12%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 114

Resultado General de la dimensión aplicación de conocimiento después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión aplicación de conocimiento del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 62%, un 26% Casi Siempre, un 12% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ Resultado general de la dimensión Habilidades y Capacidades del Desempeño

Laboral - Después: Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Habilidades y Capacidades del desempeño laboral.

Tabla 125

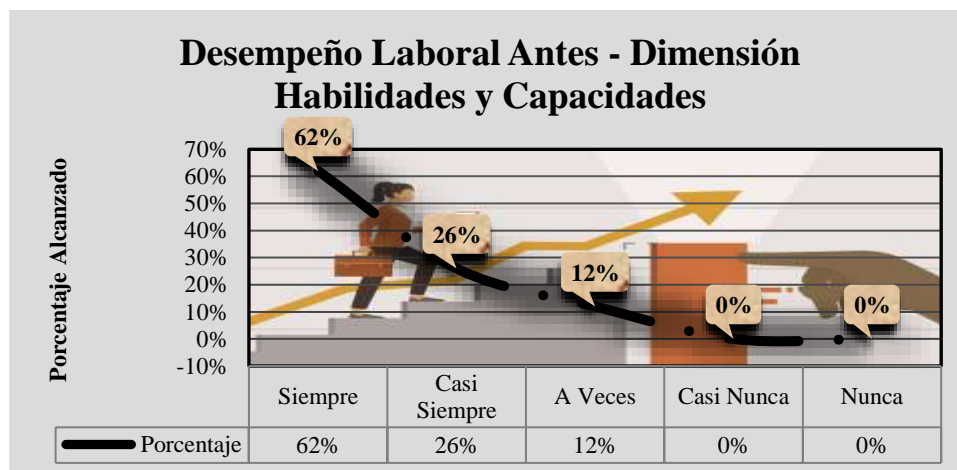
Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades después

Rango	Porcentaje %
Siempre	62%
Casi Siempre	26%
A Veces	12%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 115

Resultado General de la dimensión habilidades y capacidades después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión habilidades y capacidades del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 62%, un 26% Casi Siempre, un 12% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

✓ **Resultado general de la dimensión Gestión de Trabajo del desempeño laboral -**

Después: Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Gestión de Trabajo del desempeño laboral.

Tabla 126

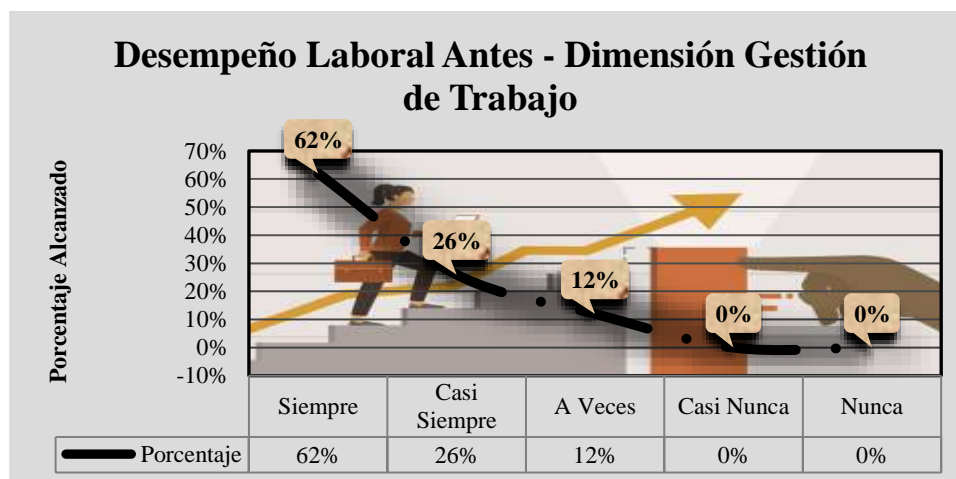
Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo después

Rango	Porcentaje %
Siempre	62%
Casi Siempre	26%
A Veces	12%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 116

Resultado General de la dimensión Gestión de Trabajo después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión gestión de trabajo del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 62%, un 26% Casi Siempre, un 12% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

- ✓ **Resultado general de la dimensión Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral - Después:** Seguidamente se presenta los valores resultantes del aspecto medido de Compromiso con el Trabajo del desempeño laboral.

Tabla 127

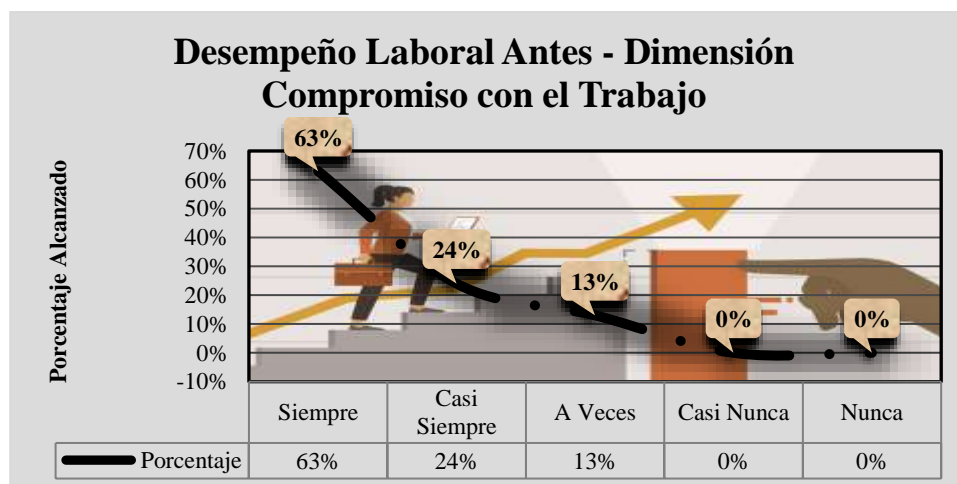
Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo después

Rango	Porcentaje %
Siempre	63%
Casi Siempre	24%
A Veces	13%
Casi Nunca	0%
Nunca	0%
Total	100%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 117

Resultado General de la dimensión Compromiso con el Trabajo después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver en la tabla y figura sobre la dimensión compromiso con el trabajo del desempeño laboral se puede apreciar que el personal de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tienen las siguientes percepciones, Siempre con un 63%, un 24% Casi Siempre, un 13% A Veces, un 0% Casi Nunca y un 0% Nunca.

❖ Resultado general sobre el Nivel Alcanzado del Desempeño Laboral - Después

Con respecto a dicho factor, los datos recogidos correspondientes a cada escala se han sintetizado y tipificado en: Alta, Media y Baja. Los valores obtenidos resultados de esta síntesis se detallan en las secciones siguientes.

Tabla 128

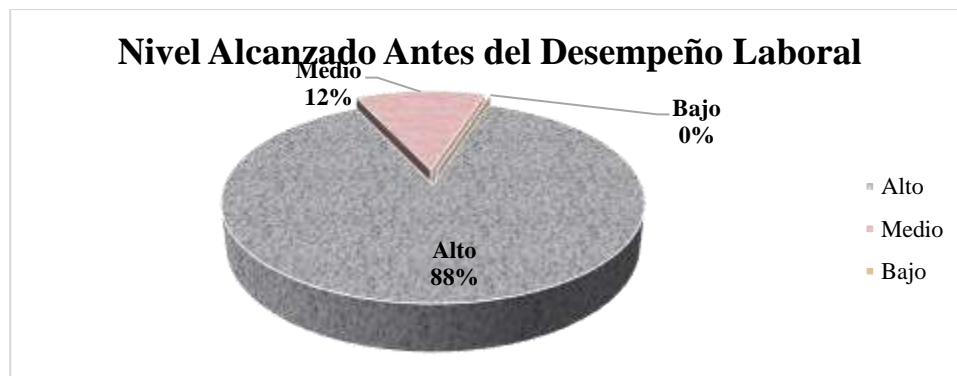
Nivel Alcanzado del desempeño laboral después

Nivel	Porcentaje %
Alto	88%
Medio	12%
Bajo	0%

Nota. Encuesta de la empresa

Figura 118

Nivel Alcanzado del desempeño laboral después



Nota. Encuesta de la empresa

Como podemos ver sobre el nivel alcanzado del desempeño laboral tras la aplicación de propuestas de mejora en la empresa de telecomunicaciones Selecta móviles tras una encuesta se tuvo los siguientes niveles: Nivel Alto 88%, Nivel Medio 12% y un Nivel Bajo 0% y así concluyendo que el Nivel del desempeño laboral es Alto con un 88%.

4.1.3 Resultados obtenidos sobre la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles

a) Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de la empresa Selecta Móviles Antes de la propuesta de mejora

Tabla 129

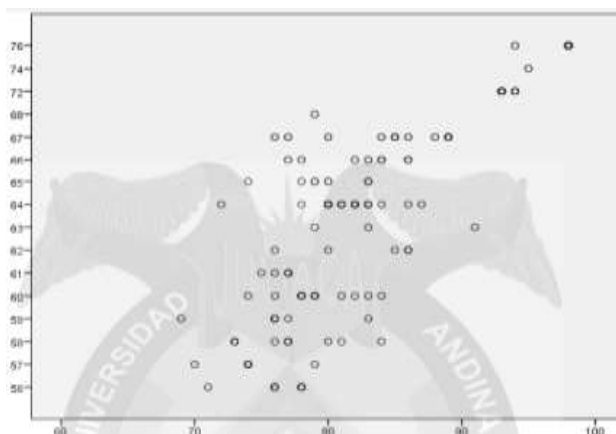
Relación del clima laboral y el desempeño laboral

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Clima Laboral
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,450 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Clima Laboral	r Pearson	,450 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Figura 119

Dispersión del clima laboral y el desempeño laboral



Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, se observa que la correlación entre ambas capacidades es positiva media, hallado por calculados con “r” Pearson, hallándose un valor representativo de 0.450 lo que indica que es positivo.

♣ Relación de la dimensión Comunicación con el desempeño laboral en Selecta**Móviles****Tabla 130***Relación del aspecto comunicación y el desempeño laboral*

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Dimensión Comunicación
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,410 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Comunicación	r Pearson	,410 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión comunicación con el desempeño laboral se observa que la correlación entre ambas variables es positiva media, hallado por calculados con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.410 lo que indica que es positivo.

♣ Relación de la dimensión Confort con el desempeño laboral en Selecta Móviles**Tabla 131***Relación del aspecto confort y el desempeño laboral*

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Dimensión Confort
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,420 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Confort	r Pearson	,420 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión confort con el desempeño laboral se observa que la correlación entre ambas variables es positiva media, hallado por calculados con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.420 lo que indica que es positivo.

♣ Relación de la dimensión Identidad con el Desempeño Laboral en Selecta Móviles

Tabla 132

Relación de la dimensión identidad y el desempeño laboral

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Dimensión Identidad
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,390 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Identidad	r Pearson	,390 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión identidad con el desempeño laboral se observa que la correlación entre ambas variables es positiva media, hallado por calculados con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.390 lo que indica que es positivo.

♣ Relación de la dimensión Innovación con el Desempeño Laboral en Selecta Móviles

Tabla 133

Relación de la dimensión innovación y el desempeño laboral

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Dimensión Innovación
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,400 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Innovación	r Pearson	,400 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión Innovación con el desempeño laboral se observa que la correlación entre ambas variables es positiva media, hallado por calculados con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.400 lo que indica que es positivo.

♣ **Relación de la dimensión Toma de Decisiones con el Desempeño Laboral en Selecta Móviles**

Tabla 134

Relación de la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Dimensión Toma de Decisiones
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,450 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Toma de Decisiones	r Pearson	,450 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión Toma de Decisiones con el desempeño laboral se observa que la correlación entre ambas variables es positiva media, hallado por calculados con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.450 lo que indica que es positivo.

♣ **Correlaciones entre las dimensiones del clima laboral con el desempeño laboral de Selecta Móviles**

Tabla 135

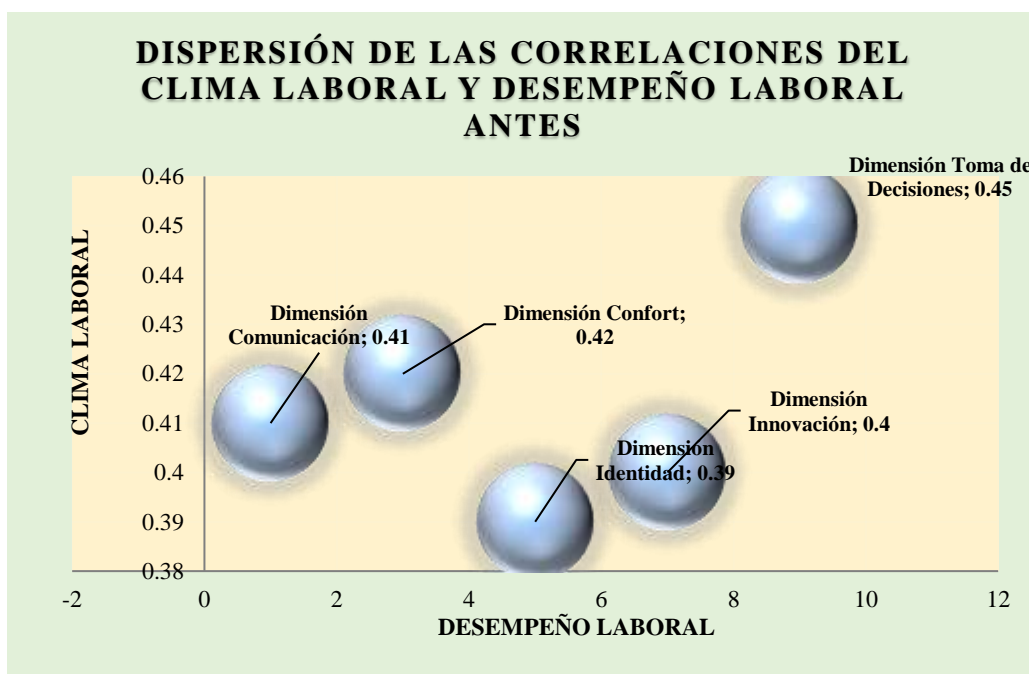
Correlaciones de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral

Desempeño Laboral	
Dimensión Comunicación	,410 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Confort	,420 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Identidad	,390 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Innovación	,400 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Toma de Decisiones	,450 ^{**} Sig.= 0,000

Nota. Datos alcanzados con r Pearson analizados en SPSS

Figura 120

Dispersión de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral



Nota. Datos alcanzados con r Pearson analizados en SPSS

Tabla 136*Interpretaciones de las correlaciones*

Valor	Interpretación
0.000	No existen correlaciones
0.010 al 0.100	Correlaciones positivas débiles
0.110 al 0.500	Correlaciones positivas medias
0.510 al 0.750	Correlaciones positivas considerables
0.760 al 0.900	Correlaciones positivas muy fuertes
0.910 al 1.000	Correlaciones positivas perfectas

Nota. Extraído de Hernández y Mendoza 2018

Análisis: Según los resultados desarrollados podemos evidenciar que las dimensiones del clima laboral que son comunicación, confort, identidad, innovación y toma de decisiones tienen una correlación positiva media porque casi todos no sobrepasan el valor de +0.500. A nivel de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral, se puede comprobar la existencia de una correlación de orden positivo medio, puesto que se alcanzó 0.450.

b) Relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de la empresa Selecta Móviles Después de la propuesta de mejora

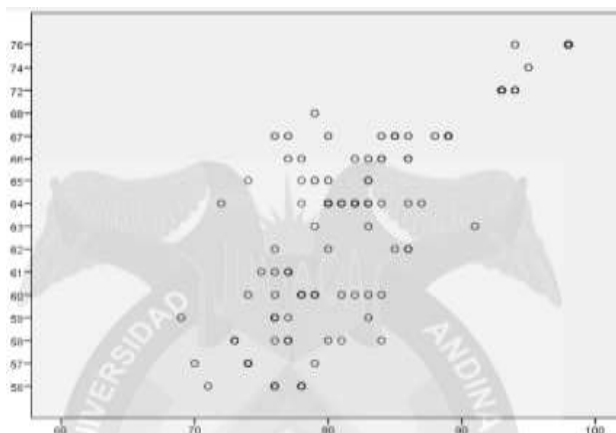
Tabla 137*Relación del clima laboral y el desempeño laboral después*

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Clima Laboral
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,960*
	p-valor		,000
	N	44	44
Clima Laboral	r Pearson	,960*	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Figura 121

Dispersión del clima laboral y el desempeño laboral después



Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, se observa que la correlación entre ambas variables tiene un orden positivo perfecto, hallado por cálculos con “r” Pearson, hallándose un valor representativo de 0.960.

♠ **Relación de la dimensión Comunicación con el desempeño laboral en Selecta Móviles - Después**

Tabla 138

Relación del aspecto comunicación y el desempeño laboral después

Correlaciones		Desempeño Laboral	Comunicación
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,910*
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Comunicación	r Pearson	,910*	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión comunicación con el desempeño laboral, se observa que la correlación entre ambas variables tiene un orden positivo perfecto, hallado por cálculos con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.910.

♣ **Relación de la dimensión Confort con el desempeño laboral en Selecta Móviles - Después**

Tabla 139

Relación del aspecto confort y el desempeño laboral después

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Confort
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,900"
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Confort	r Pearson	,900"	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión confort con el desempeño laboral, se observa que la correlación entre ambas variables tiene un orden positivo perfecto, hallado por cálculos con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.900.

♣ **Relación de la dimensión Identidad con el Desempeño Laboral en Selecta Móviles - Después**

Tabla 140

Relación de la dimensión identidad y el desempeño laboral después

	Correlaciones	Desempeño Laboral	Identidad
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,920"
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Identidad	r Pearson	,920"	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión identidad con el desempeño laboral se observa que la correlación entre ambas variables tiene un orden positivo perfecto, hallado por cálculos con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.920.

♣ **Relación de la dimensión Innovación con el Desempeño Laboral en Selecta Móviles - Después**

Tabla 141

Relación de la dimensión innovación y el desempeño laboral después

Correlaciones		Desempeño Laboral	Innovación
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,940 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Innovación	r Pearson	,940 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión innovación con el desempeño laboral, se observa que la correlación entre ambas variables tiene un orden positivo perfecto, hallado por cálculos con "r" Pearson, hallándose un valor representativo de 0.940.

♣ **Relación de la dimensión Toma de Decisiones con el Desempeño Laboral en Selecta Móviles – Después**

Tabla 142

Relación de la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral después

Correlaciones		Desempeño Laboral	Toma de Decisiones
Desempeño Laboral	r Pearson	1	,930 ^{**}
	p-valor		,000
	N	44	44
Dimensión Toma de Decisiones	r Pearson	,930 ^{**}	1
	p-valor	,000	
	N	44	44

Nota. Valores de análisis en programa SPSS

Con respecto a la relación entre la dimensión toma de decisiones con el desempeño laboral, se observa que la correlación entre ambas variables tiene un orden positivo perfecto, hallado por cálculos con “r” Pearson, hallándose un valor representativo de 0.930.

♣ **Correlaciones entre las dimensiones del clima laboral con el desempeño laboral de Selecta Móviles - Después**

Tabla 143

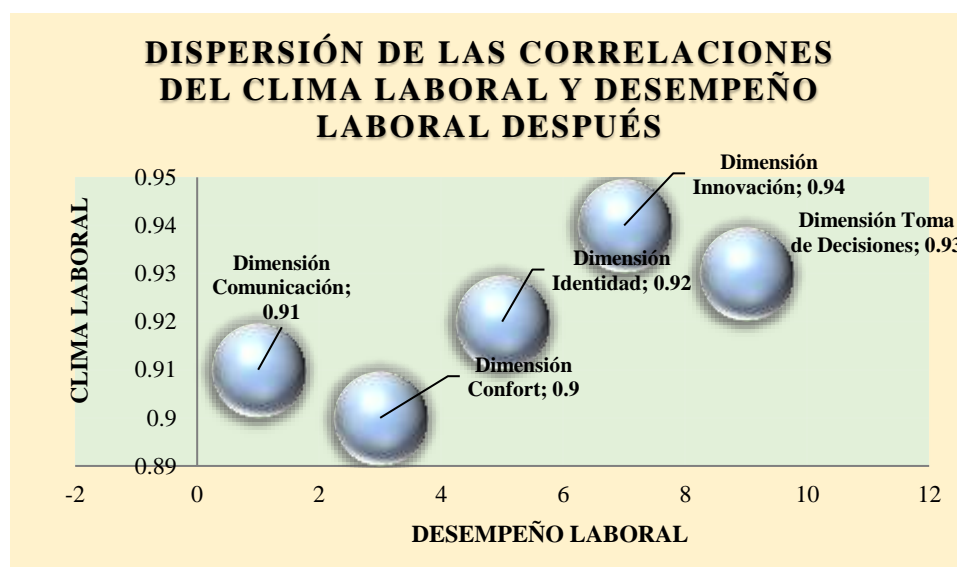
Correlaciones de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral después

	Desempeño Laboral
Dimensión Comunicación	,910 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Confort	,900 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Identidad	,920 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Innovación	,940 ^{**} Sig.= 0,000
Dimensión Toma de Decisiones	,930 ^{**} Sig.= 0,000

Nota. Datos alcanzados con r Pearson analizados en SPSS

Figura 122

Dispersión de las dimensiones del clima laboral y el desempeño laboral



Nota. Datos alcanzados con r Pearson analizados en SPSS

Tabla 144*Interpretaciones de las correlaciones*

Valor	Interpretación
0.000	No existen correlaciones
0.010 al 0.100	Correlaciones positivas débiles
0.110 al 0.500	Correlaciones positivas medias
0.510 al 0.750	Correlaciones positivas considerables
0.760 al 0.900	Correlaciones positivas muy fuertes
0.910 al 1.000	Correlaciones positivas perfectas

Nota. Extraído de Hernández y Mendoza 2018

Análisis: Según los resultados desarrollados podemos evidenciar que las dimensiones del clima laboral que son comunicación, confort, identidad, innovación y toma de decisiones tienen una correlación de orden positivo perfecto debido a que algunos no sobrepasan el valor de +0.910. A nivel de correlación entre el clima laboral y el desempeño laboral, se puede comprobar la existencia de una correlación de orden positivo perfecto, puesto que se alcanzó 0.960

4.2 Discusión de Resultados

➤ En lo que se refiere al primer objetivo que trata sobre la propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual de la empresa Selecta Móviles se tuvo primero un estado actual que se tenía un clima laboral tradicional ya que en la empresa no eran tan empáticos en la empresa, no había apoyo entre compañeros, no había un liderazgo en la empresa como tampoco había charlas y todo eso hacía que el clima laboral de la empresa era pésimo, luego se realizó una percepción al personal de trabajo y se tuvieron los siguientes resultados: Nivel Bajo de 57%, Nivel Medio de 19% y un Nivel Alto de 24% lo que nos lleva a indicar que el clima laboral tiene un Nivel Alcanzado Bajo con 57%.



Luego se aplicó las propuestas de mejora en la empresa telecomunicaciones Selecta Móviles teniendo resultados favorable para luego hacer la misma encuesta tras la aplicación de las propuestas de mejora y se tuvieron los siguientes resultados: Nivel Bajo de 0%, Nivel Medio de 12% y un Nivel Alto de 88% teniendo una incidencia de 64% favorable a la empresa.

➤ En lo que se refiere al segundo objetivo que trata sobre el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles se realizó la encuesta primero antes de aplicar las propuestas de mejora y se tuvo los siguientes resultados: Nivel Bajo de 58%, Nivel Medio de 20% y un Nivel Alto de 22% lo que nos lleva a ver que el desempeño laboral antes de la aplicación de propuestas de mejora alcanza un Nivel Bajo de 58%.

Después de aplicar las propuestas de mejora se tuvieron los siguientes resultados: Nivel Bajo de 0%, Nivel Medio de 12% y un Nivel Alto de 88% llegando a tener una incidencia de 66% favorable a la empresa.

➤ En lo que es el tercer objetivo que es sobre la relación que existen entre el clima laboral y el desempeño laboral antes de la aplicación de las propuestas de mejora se tuvo una correlación de 0,450 lo que no llega ver que es una correlación positiva media.

Después de la aplicación de las propuestas de mejora se tuvo una correlación de 0,960 lo que podemos ver que tuvo un incremento en las correlaciones tras la aplicación de las propuestas de mejora y es una correlación positiva fuerte.



CONCLUSIONES

C1: Se planteo y aplico positivamente la propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual y tras una percepción al personal que labora en la empresa se tuvieron los siguientes resultados: Nivel Alto 88%, Nivel Medio 12% y Nivel Bajo 0% con una incidencia anterior en el Nivel Alto de 64%.

C2: El estado actual del desempeño laboral dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles tras una percepción al personal que labora se tuvo los siguientes resultados: Nivel Alto 88%, Nivel Medio 12% y Nivel Bajo de 0% y que tuvo una incidencia de 66% en el Nivel Alto tras la aplicación de las propuestas de mejora en la empresa.

C3: La relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles hay una correlación ya que las dimensiones de comunicación, confort, identidad, innovación y toma de decisiones con el desempeño laboral hay una correlación de 0,960 lo que nos indica que es una correlación positiva perfecta tras la aplicación de las propuestas de mejora en la empresa.



RECOMENDACIONES

R.1. Se recomienda a la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles no dejar de plantear y aplicar propuestas de mejora por el bien de la empresa y tener un clima laboral favorable con todo el personal de trabajo de la empresa.

R.2 Para mejorar la eficiencia de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles, es aconsejable implantar dinámicas de colaboración. Esto mejorará la relación entre los colaboradores y aprovechará su cooperación.

R.3. Es aconsejable fomentar la colaboración dentro de la organización para mejorar el ambiente de trabajo, favorecer la retroalimentación y alcanzar los objetivos de la organización.



REFERENCIAS

- Alcarazo Valderrama, L. F. (2019). *Relación Entre La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Cliente En La Empresa Rutas De Lima Sac - 2018*. Pimentel-Perú: Universidad Señor De Sipán. Obtenido De [Https://Hdl.Handle.Net/20.500.12692/82575](https://hdl.handle.net/20.500.12692/82575)
- Arias, F. (2019). *El Proyecto De Investigación. Introducción A La Metodología Científica*. Caracas: Episteme.
- Bellido Gallardo, M. (2023). *Analisis De Las Operaciones Y De La Calidad Del Servicio De Sun Supermercado Local*. Sevilla- España: Universidad De Sevilla. Obtenido De [Https://Hdl.Handle.Net/11441/148277](https://hdl.handle.net/11441/148277)
- Borja.S. (2012). *Metodologia De Investigacion Cientifica Para Ingenieria Civil*.
- Deza Cocha, S. Y. (2020). *Calidad De Servicio Y Satisfaccion De Los Usuarios Del Archivo Regional De Puno*. Puno: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido De [Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/7409](http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/7409)
- Enrique, C. P., & Ojeda Acosta, A. R. (2020). *Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector Retail De Moda Y Equipamento Deportivo En Lima Metropolitana*. Lima-Peru: Pontificia Universidad Catolica Del Peru. Obtenido De [Https://Tesis.Pucp.Edu.Pe/Repositorio/Bitstream/Handle/20.500.12404/19461/Calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente%20en%20el%20sector%20retail%20de%20moda%20y%20equipamiento%20deportivo%20en%20lima%20metropolitana.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y](https://Tesis.Pucp.Edu.Pe/Repositorio/Bitstream/Handle/20.500.12404/19461/Calidad%20en%20el%20servicio%20al%20cliente%20en%20el%20sector%20retail%20de%20moda%20y%20equipamiento%20deportivo%20en%20lima%20metropolitana.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y)
- Flores Alberto, W. (2018). *Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Clientes En La Escuela De Conductores Carlos Barriuelo S.R.L. De La Ciudad De Puno, Año*



2017. *Puno-Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido De*
Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8907
- Flores Vega, J. C. (2022). *Calidad De Servicio Y Su Relacion Con La Satisfaccion Del*
Cliente En La Empresa Casa Blanca. Huancayo-Peru: Universidad Continental.
Obtenido *De*
Https://Repositorio.Continental.Edu.Pe/Bitstream/20.500.12394/11329/1/Iv_Fce_3
18_Te_Flores_Vega_2022.Pdf
- Garcia. (2004). *Metodologia De La Investigacion.*
- Hernandez & Baptista. (2018). *Diseño De La Investigación. Mc Graw Hill. Mexico.*
- Hernandez & Baptista. (2018). *Metodologia De La Investigación. Mc Graw Hill. Mexico.*
- Ibañez Ccamapaza, A. L. (2019). *Calidad De Servicio Y Su Influencia En La Satisfacción*
De Los Clientes De La Empresa De Taxi Exitoso Empresa Individual De
Responsabilidad Limitada De La Ciudad De Juliaca, Año 2017. Juliaca-Perú:
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido De
Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8679
- Martínez Pérez, M. P. (2013). *Gestión De Calidad En El Servicio Y Su Impacto En La*
Satisfacción Del Cliente De La Escuela De Formación De Conductores
Profesionales Del Cantón Saquisilí Perteneciente A La Provincia De Cotopaxi.
Ambato-Ecuador: Universidad Técnica De Ambato. Obtenido De
Https://Repositorio.Ecotec.Edu.Ec/Handle/123456789/534
- Muñasqui Deudor, Z. Y. (2019). *La Calidad De Servicio Y Su Relación Con La Satisfacción*
Del Cliente En La Empresa De Automoviles Niño E.I.R.L. En El Distrito Pillco
Marca, Provincia Y Región Huanuco-2019. Huánuco-Perú: Universidad Católica
Los Ángeles Chimbote. Obtenido De Https://Hdl.Handle.Net/11537/30252
- Muños. (2011). *Como Elaborar Y Asesorar Una Investigación De Tesis. Mexico: Prentice.*



- Phocco Levisa, D. R. (2022). Calidad De Servicio Como Condición Para La Satisfacción Del Cliente De La Empresa Corporación Ferretera Rodrix E.I.R.L. Juliaca-Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Obtenido De <Http://Repositorio.Uancv.Edu.Pe/Handle/Uancv/8682>*
- Rivera Reyes, S. J. (2019). La Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa Greenandes Ecuador. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Obtenido De <Https://Dspace.Ups.Edu.Ec/Bitstream/123456789/22872/1/Msq398.Pdf>*
- Rivera Reyes, S. J. (2019). La Calidad De Servicio Y La Satisfacción De Los Clientes De La Empresa Greenandes Ecuador. Ecuador: Universidad Católica De Santiago De Guayaquil. Obtenido De <Http://Repositorio.Ucsg.Edu.Ec/Handle/3317/12117>*
- Ruiz Viteri, M. D. (2023). Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En La Escuela De Conductores Líder Car E.I.R.L., Trujillo 2022. Trujillo-Perú: Universidad Privada De Norte. Obtenido De <Https://Hdl.Handle.Net/20.500.14005/11623>*
- Salvador Ferrer, C. M. (2005). Evaluación De La Calidad De Servicios En España Y Paraguay Y Su Impacto En La Satisfacción De Los Usuarios. 71-82.*
- Vara, A. (2012). Desde La Idea Hasta La Sustentación. 7 Pasos Para Una Tesis Exitosa. Un Método Efectivo Para Las Ciencias Empresariales. Lima.*
- Verdesoto Velastegui, O. S., & Hidalgo Freire, M. F. (2019). Calidad Del Servicio Y Satisfacción Al Cliente En El Sector Financiero Del Canton. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica De Ambato. Obtenido De <Http://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/30033>*



ANEXOS



Anexo. Matriz de Consistencia

TITULO DE TESIS: EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024				
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Inst. de Medición
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál será la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Evaluar la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>La relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será directa.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Clima laboral</p> <p>Indicadores:</p> <p><i>Comunicación</i> <i>Confort</i> <i>Identidad</i></p> <p>Variable Dependiente</p> <p>DESEMPEÑO LABORAL</p> <p>Dimensiones:</p> <p><i>Aplicación del conocimiento</i> <i>Habilidad y capacidades</i> <i>Gestión del trabajo</i></p>	<p>Software de gestión</p> <p>Cuestionarios.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		
<p>¿Cuál será la propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?</p> <p>¿Cuál será el estado actual del desempeño laboral tras la propuesta de mejora dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?</p> <p>¿Cómo será la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca?</p>	<p>Plantear la propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.</p> <p>Determinar el estado actual del desempeño laboral tras la propuesta de mejora dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.</p> <p>Determinar la relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca.</p>	<p>La propuesta de mejora del clima laboral basado en el estado actual en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será beneficiosa.</p> <p>El estado actual del desempeño laboral tras la propuesta de mejora dentro de la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será Alto.</p> <p>La relación del clima laboral y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Selecta Móviles de la ciudad de Juliaca será una correlación Alta.</p>		



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : PAREDES ARGANDOÑA VICTOR
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGIA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER EN CIENCIAS

II: TEST DE LIKERT DE "EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
02368052		986768608	16/05/2024



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : RODRIGUEZ SARAVIA RAMIRO ARTURO
- b. ESPECIALIDAD : INGENIERO DE SISTEMAS
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAESTRO

II: TEST DE LIKERT DE "EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Bach: MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN
(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					X
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes				X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems					X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
80417269		986865699	21/05/2024



Ramiro Arturo Rodríguez Saravia
INGENIERO ESPECIALISTA
C.I.P. N° 126156



UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Anexo 2. Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIAS

- a. EXPERTO/NOMBRES : FLORES APAZA JACKELINE
- b. ESPECIALIDAD : PEDAGOGIA
- c. CARGO ACTUAL : DOCENTE
- d. GRADO ACADÉMICO : MAGISTER

II: TEST DE LIKERT DE "EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024"

III. AUTOR DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Bach: MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

IV: ASPECTOS DE VALIDACIÓN

(1=Deficiente; 2= Regular; 3=Buena; 4=Muy Buena; 5= Excelente)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables				X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems y las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores e ítems				X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación				X	

Coefficiente de valorización porcentual, C=Total/50=

V. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

VI. RESOLUCIÓN DEL EXPERTO

Aprobado (C>75%=0.75)

Desaprobado (C<75%=0.75)

N° DNI	FIRMA DEL EXPERTO	N° DE CELULAR	LUGAR Y FECHA
41369602		973938092	

JACKELINE FLORES APAZA
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. N° 1425



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN DEL CLIMA LABORAL

TEMA : EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

TESISTA : BACH. MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

VARIABLE : CLIMA LABORAL - ANTES

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

N.º	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Comunicación		1	2	3	4	5
1	Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.	23%	34%	16%	16%	11%
2	En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.	0%	11%	25%	25%	39%
3	Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.	9%	14%	30%	25%	23%
4	Las funciones del personal que considere justas y equitativas.	34%	25%	20%	16%	5%
5	El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.	36%	32%	14%	11%	7%
Confort		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
6	Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.	41%	27%	20%	9%	2%
7	Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.	20%	25%	23%	18%	14%
8	Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.	34%	25%	20%	14%	7%
9	La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.	41%	32%	14%	9%	5%
10	La relación con los compañeros es favorable.	36%	25%	18%	14%	7%
Identidad		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
11	Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.	36%	27%	16%	14%	7%
12	Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.	32%	27%	18%	14%	9%
13	Te consideras un componente integral de los logros de la organización.	30%	25%	20%	16%	9%
14	Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.	27%	27%	20%	16%	9%
15	Uno se siente parte integrante de la organización.	30%	23%	16%	18%	14%
Innovación		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
16	El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.	27%	23%	20%	16%	14%
17	Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.	34%	27%	16%	14%	9%
18	Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.	36%	27%	18%	11%	7%
19	Constantemente se aboga por conceptos novedosos.	30%	32%	18%	11%	9%
20	La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.	39%	27%	16%	11%	7%



	Toma de Decisiones	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
21	Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.	36%	25%	18%	14%	7%
22	Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.	43%	30%	14%	9%	5%
23	Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.	34%	25%	18%	14%	9%
24	Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.	41%	30%	18%	7%	5%
25	Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.	39%	25%	16%	14%	7%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN DEL DESEMPEÑO LABORAL

TEMA : EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

TESISTA : BACH. MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

VARIABLE : DESEMPEÑO LABORAL - ANTES

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
	Aplicación de Conocimiento	1	2	3	4	5
1	Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.	30%	39%	16%	11%	5%
2	La organización está dando prioridad a la formación del personal.	34%	36%	23%	7%	0%
3	Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.	9%	14%	30%	25%	23%
4	Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.	32%	36%	27%	5%	0%
5	Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.	18%	32%	14%	20%	16%
6	Las formaciones mejoran mi eficacia.	11%	16%	18%	23%	32%
	Habilidades y Capacidades	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
7	Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.	11%	16%	23%	23%	27%
8	Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.	36%	27%	20%	11%	5%
9	La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.	18%	23%	16%	20%	23%
10	Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.	34%	30%	20%	11%	5%
11	Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.	41%	30%	16%	11%	2%
12	Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.	27%	30%	23%	14%	7%
	Gestión de Trabajo	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
13	Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.	34%	30%	20%	14%	2%
14	Veó mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.	34%	36%	20%	9%	0%
15	Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.	34%	27%	20%	14%	5%
16	Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.	25%	23%	18%	18%	16%
17	Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.	39%	32%	16%	11%	2%
18	Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.	34%	32%	20%	9%	5%
	Compromiso con el Trabajo	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
19	Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.	34%	30%	20%	11%	5%
20	Confío en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.	23%	27%	16%	18%	16%
21	Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.	39%	30%	23%	7%	2%
22	Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.	39%	32%	16%	11%	2%
23	Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.	36%	30%	20%	11%	2%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA



RESUMEN DEL CLIMA LABORAL

TEMA : EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

TESISTA : BACH. MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

VARIABLE : CLIMA LABORAL - DESPUÉS

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA LABORAL

N.º	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
Comunicación		1	2	3	4	5
1	Evalúa el nivel de comunicación como satisfactorio para la planificación de tareas.	0%	0%	23%	30%	48%
2	En su opinión, una comunicación eficaz es lo que completa el proceso de planificación.	0%	0%	18%	30%	52%
3	Las órdenes de los superiores jerárquicos son adecuadas.	0%	0%	9%	34%	57%
4	Las funciones del personal que considere justas y equitativas.	0%	0%	27%	39%	34%
5	El supervisor se acerca al equipo con iniciativa.	0%	0%	7%	34%	59%
Confort		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
6	Tiene la convicción de que el entorno de trabajo posee los elementos necesarios para permitirle desempeñar sus responsabilidades.	0%	0%	23%	30%	48%
7	Se encuentra a gusto en su lugar de trabajo.	0%	0%	9%	23%	68%
8	Cree que su remuneración es proporcional a las responsabilidades que tiene.	0%	0%	9%	39%	52%
9	La empresa aplica una política de incentivos para la consecución de objetivos.	0%	0%	11%	41%	48%
10	La relación con los compañeros es favorable.	0%	0%	5%	36%	59%
Identidad		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
11	Reconoces la existencia de asistencia para el cumplimiento de las obligaciones.	0%	0%	25%	34%	41%
12	Te comprometes a alcanzar tus objetivos profesionales.	0%	0%	16%	34%	50%
13	Te consideras un componente integral de los logros de la organización.	0%	0%	7%	36%	57%
14	Evalúan la complejidad de los objetivos antes de comprometerse con ellos.	0%	0%	16%	39%	45%
15	Uno se siente parte integrante de la organización.	0%	0%	7%	34%	59%
Innovación		Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
16	El equipamiento tecnológico utilizado por la organización es de última generación.	0%	0%	0%	30%	70%
17	Los instrumentos tecnológicos proporcionados por la organización ayudan a cumplir los objetivos.	0%	0%	9%	30%	61%
18	Los funcionarios participan en actividades diseñadas para generar ideas innovadoras.	0%	0%	11%	36%	52%
19	Constantemente se aboga por conceptos novedosos.	0%	0%	9%	34%	57%
20	La organización valora la contribución de las ideas innovadoras de su personal para su desarrollo.	0%	0%	9%	36%	55%



	Toma de Decisiones	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
21	Cree que la toma de decisiones se lleva a cabo mediante un análisis premeditado.	0%	0%	7%	43%	50%
22	Su supervisor convoca reuniones frecuentes para abordar las áreas de preocupación e identificar las áreas en las que se necesitan mejoras.	0%	0%	14%	27%	59%
23	Los gestores de procesos analizan los problemas antes de tomar decisiones.	0%	0%	5%	43%	52%
24	Valora la aportación de sus empleados como crucial para el proceso de toma de decisiones.	0%	0%	9%	36%	55%
25	Una toma de decisiones eficaz es ventajosa para el crecimiento y el progreso de la empresa.	0%	0%	16%	20%	64%



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



RESUMEN DEL DESEMPEÑO LABORAL

TEMA : EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

TESISTA : BACH. MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

VARIABLE : DESEMPEÑO LABORAL - DESPUÉS

FECHA : JUNIO DEL 2024

CUESTIONARIO DE LAS DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

N.º	Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
Aplicación de Conocimiento						
1	Demuestro una gran inclinación a adquirir nuevos conocimientos y habilidades.	0%	0%	14%	25%	61%
2	La organización está dando prioridad a la formación del personal.	0%	0%	11%	16%	73%
3	Poseo una rápida aptitud para adquirir nuevos conocimientos y habilidades dentro de mi área de especialización.	0%	0%	11%	30%	59%
4	Disfruto aportando contribuciones únicas a la empresa.	0%	0%	7%	36%	57%
5	Estoy ansioso por introducir conceptos innovadores en la organización.	0%	0%	16%	32%	52%
6	Las formaciones mejoran mi eficacia.	0%	0%	11%	16%	73%
Habilidades y Capacidades						
7	Estoy ansioso por mejorar mis habilidades y capacidades.	0%	0%	16%	27%	57%
8	Estoy preparado para ayudar en diferentes ámbitos.	0%	0%	0%	20%	80%
9	La empresa me exige que participe en actividades que van más allá de mi especialidad.	0%	0%	16%	20%	64%
10	Siempre termino mis tareas en el plazo previsto.	0%	0%	7%	34%	59%
11	Garantizo con empeño el cumplimiento de las tareas programadas para el día.	0%	0%	14%	32%	55%
12	Me gusta buscar soluciones que abarquen tanto mis propias tareas como las de mis compañeros de trabajo.	0%	0%	18%	25%	57%
Gestión de Trabajo						
13	Prefiero organizar premeditadamente mis acciones.	0%	0%	18%	27%	55%
14	Veó mi lugar de trabajo organizado y bien estructurado.	0%	0%	5%	20%	75%
15	Creo que gestiono eficazmente mi tiempo en el trabajo.	0%	0%	14%	23%	64%
16	Considero que la colaboración es crucial para la resolución de las tareas.	0%	0%	15%	30%	55%
17	Me integro perfectamente en el equipo de trabajo.	0%	0%	9%	30%	61%
18	Considero que ejecuto mis responsabilidades con precisión.	0%	0%	14%	27%	59%
Compromiso con el Trabajo						
19	Me siento adecuadamente a gusto con las responsabilidades que estoy obligado a ejecutar.	0%	0%	18%	27%	55%
20	Confo en mi capacidad para desempeñar mis responsabilidades en el área.	0%	0%	9%	25%	66%
21	Prefiero adaptarme rápidamente a los cambios dentro de la organización.	0%	0%	16%	30%	55%
22	Me inclino por alcanzar los objetivos de la empresa.	0%	0%	12%	18%	70%
23	Me gusta participar en los actos organizados por la empresa.	0%	0%	12%	20%	68%



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 03-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARIMAR GRISEL ROQUE MAMANI

Dirección: Jr. WIRACOCHA Mz. K2 Lt. 14

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 71981976

Teléfono: 900 920 802 email: roquemarimar40@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: INGENIERÍA DE SISTEMAS

Escuela Profesional o Mención: INGENIERÍA EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

Título o Grado Académico a optar: TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO EMPRESARIAL E INFORMÁTICO

Asesor: Dr. OSCAR GONZALO APAZA PEREZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO PARA
MEJORAR EL SERVICIO EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES
SELECTA MÓVILES JULIACA 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO LABORAL, CORRELACIÓN, ENCUESTA

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS - P25

Firma de Autor



huella digital

03-12-2024

Fecha