

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN SOCIAL**



**“PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA CORPORACIÓN LATINA PUNO  
2014”**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. RONALD HUAMÁN ESPINOZA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2014**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**

---

“PERCEPCIÓN DE LOS TRABAJADORES SOBRE EL CLIMA  
ORGANIZACIONAL EN LA CORPORACIÓN LATINA PUNO - 2014”

**TESIS PRESENTADA POR:**

Bach. RONALD HUAMÁN ESPINOZA

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:**

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

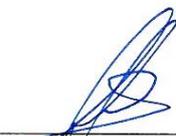
**APROBADA POR EL JURADO REVISOR CONFORMADO POR:**



**PRESIDENTE:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Leoncio Efraín Alemán Cruz

**PRIMER MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_  
M.Sc. Walker Ernesto Aragón Cruz

**SEGUNDO MIEMBRO:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Felipe Gutiérrez Bravo

**DIRECTOR / ASESOR:**

  
\_\_\_\_\_  
Lic. Raúl Rodolfo Apaza Meneses

**Área : Relaciones Públicas**

**Tema : Clima organizacional**

**Fecha de sustentación: 28/01/2015**

## DEDICATORIA

A mi padre Ernesto, quien me dio las primeras enseñanzas de vida, preparándome para recorrer satisfactoriamente el camino de la vida, estando seguro que siempre estará velando por mí, incluso en este momento, esperando llenarlo de orgullo siempre.

A mi madre Antonia, que sin ella no hubiera podido lograr nada, siendo sus esfuerzos y constantes sacrificios los que me hicieron llegar a este punto de mi formación profesional.

A todas las personas que en el transcurso de estos años sumaron a que pueda concluir este anhelado proyecto.

## AGRADECIMIENTOS

A mis jurados, director y asesor de la tesis que supieron enseñar y corregir errores en el camino.

A la Universidad Nacional del Altiplano de Puno por haberme brindado la formación adecuada para enfrentar los diferentes retos laborales que se viven y avecinan, además de agradecer a todos los docentes que en algún momento supieron tenerme la paciencia y voluntad de guiarme en el camino, a quienes estaré siempre eternamente agradecido.

A mis hermanas Lucía y Yaneth quienes siempre están a mi lado apoyándome cuando más lo necesito, así como a nuevos integrantes de mi familia quienes hacen más cálido el hogar y por ende brindan la tranquilidad para poder enfocarme en la superación profesional.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
RESUMEN .....	9
ABSTRACT.....	10
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	12
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	13
1.2.1. PREGUNTA GENERAL.....	13
1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICA .....	13
1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	13
1.3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA .....	13
1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO.....	14
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.5.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>REVISIÓN DE LITERATURA</b>	
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
2.2. MARCO TEÓRICO.....	18
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	18
2.2.2. COMUNICACIÓN.....	23
2.2.2.1. COMUNICACIÓN INTERNA .....	23
2.2.2.2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL .....	23
2.2.3. TOMA DE DECISIONES .....	25
2.2.4. TOLERANCIA .....	25
2.2.5. COMPROMISO ORGANIZACIONAL .....	26
2.2.6. DESARROLLO PROFESIONAL .....	26
2.2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	26
2.2.8. RELACIONES PERSONALES.....	27

2.2.8.1. RELACIONES FORZADAS.....	27
2.2.8.2. RELACIONES HUMANAS.....	27
2.2.9. CONFLICTO.....	28
2.2.9.1. CONFLICTO INTRAPERSONAL.....	28
2.2.9.2. CONFLICTO INTERPERSONAL.....	29
2.2.10. INTERESES PERSONALES.....	29
2.2.11. INTERESES LABORALES.....	29
2.2.12. RECONOCIMIENTO LABORAL.....	29
2.2.13. CAPACITACIÓN.....	30
2.2.14. LA MOTIVACIÓN.....	31
2.2.15. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	32
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	34

**CAPÍTULO III**

**MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1. CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN.....	36
3.1.1. RESEÑA HISTÓRICA Y MARCO LEGAL.....	36
3.1.2. MISIÓN Y VISIÓN.....	37
3.1.3. ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA INSTITUCIÓN.....	37
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.4. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO.....	39
3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	39
3.7.1. TÉCNICA:.....	39
3.7.2. INSTRUMENTO:.....	39
3.7.3. ESCALA O MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	39
3.7.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	41

**CAPÍTULO IV**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. PERCEPCIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL.....	42
4.2. METAS Y OBJETIVOS LABORALES.....	44

<b>4.3. CREATIVIDAD APLICADA AL TRABAJO .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4. TOMA DE DECISIONES INDIVIDUALES .....</b>	<b>47</b>
<b>4.5. REMUNERACIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>4.6. BENEFICIOS LABORALES .....</b>	<b>50</b>
<b>4.7. TIEMPO DE VACACIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>4.8. RECONOCIMIENTOS LABORALES .....</b>	<b>52</b>
<b>4.9. MOTIVACIÓN HACIA LOS TRABAJADORES .....</b>	<b>53</b>
<b>4.10. POSIBILIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL .....</b>	<b>54</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>56</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXO N° 1 .....</b>	<b>62</b>

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA 1 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>42</b>
<b>TABLA 2 METAS Y OBJETIVOS LABORALES .....</b>	<b>44</b>
<b>TABLA 3 CREATIVIDAD APLICADA AL TRABAJO .....</b>	<b>45</b>
<b>TABLA 4 TOMA DE DECISIONES INDIVIDUALES .....</b>	<b>47</b>
<b>TABLA 5 REMUNERACIONES .....</b>	<b>48</b>
<b>TABLA 6 BENEFICIOS LABORALES .....</b>	<b>50</b>
<b>TABLA 7 TIEMPO DE VACACIONES .....</b>	<b>51</b>
<b>TABLA 8 RECONOCIMIENTOS LABORALES .....</b>	<b>52</b>
<b>TABLA 9 MOTIVACIÓN HACIA LOS TRABAJADORES .....</b>	<b>53</b>
<b>TABLA 10 POSIBILIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL .....</b>	<b>54</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Percepción de los trabajadores sobre el clima organizacional en la Corporación Latina Puno” tiene como objetivo identificar las percepciones de los trabajadores sobre el clima organizacional en la Corporación Latina Puno, para dicho objetivo se procedió a investigar los aspectos específicos, 1) identificar la percepción los sistemas de recompensa y castigo y 2) Analizar la percepción sobre formas de consideración, agradecimiento y apoyo en los trabajadores de Corporación Latina Puno. El método de investigación es predominantemente cualitativo, y la investigación es descriptiva no correlacional. Se utilizaron como herramientas de recolección de datos: un cuestionario aplicado a 25 trabajadores de las diferentes áreas de trabajo. La población de estudio fue seleccionada a través de una muestra censal, tomando la totalidad de los trabajadores. Finalmente, la investigación ha logrado concluir que, la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional en la Corporación Latina Puno, es mala notándose escasos incentivos salariales, así como la falta de beneficios laborales de ley. Asimismo, escasos o nulos reconocimientos laborales y falta de comprensión ante una emergencia suscitada que afecte directamente las horas de trabajo.

**Palabras Clave:** Clima, organización, percepción, trabajadores

## ABSTRACT

The present research work entitled “Perception of workers on the organizational climate in the Puno Latina Corporation” aims to identify the perceptions of the workers on the organizational climate in the Puno Latina Corporation, for this purpose we proceeded to investigate the specific aspects , 1) identify the perception of reward and punishment systems and 2) Analyze the perception of forms of consideration, gratitude and support in the workers of Corporación Latina Puno. The research method is predominantly qualitative, and the research is descriptive no correlational. They were used as data collection tools: a questionnaire applied to 25 workers from different work areas. The study population was selected through a census sample, taking all the workers. Finally, the investigation has concluded that, the perception that workers have about the organizational climate in the Puno Latina Corporation is bad, with few salary incentives, as well as the lack of legal benefits. Likewise, scarce or no labor recognition and lack of understanding in the event of an emergency that directly affects working hours.

**Keywords:** Climate, organization, perception, workers

## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

Diferentes organizaciones, en los últimos años, le han dado mayor interés al clima organizacional, ya sea para mejorar su entorno interno o externo, según (Chiavenato, 1999), el clima organizacional es el ambiente que existe entre los miembros de una organización el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de las personas. Cuando estas se encuentran muy motivadas, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias.

La presente investigación se realizó dentro del marco legal y normas establecidas por la Facultad de Ciencias Sociales de la UNA – Puno, desarrollándose los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se tiene el planteamiento del problema, los antecedentes relacionados a la investigación y los objetivos, uno general y tres específicos. En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de la investigación con los principales temas del clima organizacional, contando además con el marco conceptual e hipótesis de investigación. En el tercer capítulo se desarrolla la metodología de la investigación, la cual es descriptiva, no experimental cuantitativa, encontrándose también la población y muestra que se consideró para la investigación.

En el cuarto capítulo se tiene los resultados de la investigación, a través del procesamiento de los datos adquiridos. En el quinto se plantean las conclusiones de la investigación realizada de acuerdo a los objetivos trazados anteriormente. Finalmente, se presenta las recomendaciones, bibliografía y anexos.

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Sin importar la forma en la que esté conformada una organización, estas están compuestas por trabajadores quienes forman relaciones laborales e interpersonales con el objetivo de realizar acciones conjuntamente para el logro de objetivos creando un clima organizacional. Según (Jonhson, 1972), el clima de una organización surte diferentes efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta sus actividades, puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales entre otros.

Por tal motivo, la presente investigación se realizó en la Corporación Latina Puno, medio de comunicación televisivo de alcance local, debido a notables manifestaciones de falta de comunicación entre gerencia y trabajadores, una escasa motivación laboral e incentivos salariales mínimos, así como la falta de un contrato formal y beneficios laborales de ley, los cuales son obligatorios para cualquier empresa o institución formal, siendo estos indicadores de un clima laboral bajo, puesto que según (Chiavenato, 1999), el clima organizacional refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

Por consiguiente, un clima organizacional favorable se da cuando se proporciona y se satisface las necesidades personales y grupales en sus diferentes dimensiones, siendo lógicamente desfavorable cuando se deja sin interés dichas necesidades. En ese sentido, el presente trabajo de investigación se identificó la percepción que tienen los trabajadores sobre el clima organizacional dentro de la Corporación Latina Puno y de esta forma aportar a la solución de los problemas generados e identificados en la mencionada corporación.

## **1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PREGUNTA GENERAL**

¿Cuál es la percepción de los trabajadores sobre el Clima organizacional en la Corporación Latina Puno 2014?

### **1.2.2. PREGUNTAS ESPECÍFICA**

- ¿Cómo es el nivel de recompensas en la Corporación Latina Puno - 2014?
- ¿Cómo es el nivel de consideración en los trabajadores de la Corporación Latina Puno – 2014?

## **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. HIPÓTESIS GENERAL**

La percepción sobre el clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014, son percibidas en un nivel desfavorable (bajo), debido a la escasa utilización de los elementos propios del tema de estudio.

### **1.3.2. HIPÓTESIS ESPECIFICA**

- El nivel de recompensas en los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014, son percibidas en un nivel desfavorable (bajo), debido a escasos incentivos salariales, así como la falta de benéficos laborales de ley.
- El nivel de consideración en los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014, son percibidas en un nivel desfavorable (bajo), debido a nulos reconocimientos laborales y falta de comprensión ante una emergencia suscitada que afecte directamente las horas de trabajo.

#### 1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

Para que un individuo perteneciente a un grupo de una organización pueda alcanzar una armonía, coordinación y de esta forma alcanzar objetivos trazados, se debe de considerar que; son fundamentales, básicos y necesarios para el éxito de una organización, y para que esto sea posible es necesario alcanzar un clima laboral óptimo.

Cuando un trabajador o grupo de trabajadores no encuentran un clima organizacional adecuado, el primer paso para mejorar esta situación debe ser determinar las razones. Puede haber una gran variedad de causas, tales como: como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, 1999)

Se dice que un trabajador cómodo y motivado, es un trabajador feliz y esto formará un clima laboral muy agradable. Esta investigación podría aplicarse adecuadamente en la CORPORACIÓN LATINA Puno y de esta forma identificar el estado del clima laboral, para así mejorar su sistema, creando, por ejemplo: capacitaciones, lineamientos, uso de valores, entre otros, para que todos los empleados estén dentro de un clima laboral adecuado, y de esta forma llegar más rápidamente a sus objetivos personales y grupales.

Del clima organizacional dependen las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc.

Además, es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

Tener un adecuado Clima laboral es importante, ya que si algunos de sus factores son deficientes la organización no avanzaría adecuadamente, la CORPORACION LATINA Puno estaría en condiciones más favorables para alcanzar sus objetivos. Con el mejoramiento del clima laboral, se podrá realizar un mejor trabajo, continuo y armónico.

Así mismo los resultados del estudio podrían servir de base para la realización de futuras investigaciones en el área y áreas a fines.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 OBJETIVO GENERAL**

Analizar la percepción de los trabajadores sobre el Clima Organizacional en la Corporación Latina Puno 2014

### **1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar el nivel de percepción de recompensas que se tiene en los trabajadores de la Corporación Latina Puno - 2014
  
- Analizar el nivel de percepción de consideración que se tiene en los trabajadores de la Corporación Latina Puno – 2014

## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la investigación titulada: “Relaciones entre el clima organizacional y la autoeficacia, en profesores y/o investigadores que trabajan en un departamento de una universidad” (Chiang, 2011), aplicada a profesores e investigadores miembros de 59 grupos de trabajo, 23 de universidades españolas y 36 de universidades chilenas, 30 de universidades privadas y 29 de universidades públicas, se demostró que la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la autoeficacia, los profesores que perciben una mayor libertad para tomar sus propias decisiones, y un mayor interés por el aprendizaje de sus alumnos se sienten más capaces para cumplir su tarea docente (autoeficacia). Además, solamente en las universidades privadas, la variable de clima organizacional presión laboral, está relacionada negativamente con la autoeficacia.

En el Perú, la investigación titulada: “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Empresa de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.” (Ramirez, 1993), se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en una muestra de 84 trabajadores acción tuvo lo siguiente resultados: Los trabajadores de la empresa se caracterizan por tener un nivel medio del clima organizacional. Lo que caracteriza a los trabajadores de la empresa SEDALIB S.A., es un nivel a regular de satisfacción laboral. Según el sexo, condición laboral, jerarquía y edad, muestran percepciones similares de clima organizacional y de acuerdo a la categoría diagnóstica presentan un nivel medio de clima organizacional. Se concluye que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral;

correlación positiva significativa entre el factor a autorrealización del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa.

En la investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo - 2012”, (Apaza, 2012) llega a las siguientes conclusiones: De los resultados de la investigación se concluye que ambas variables son de relevada importancia, porque existe una relación directa positiva en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yunguyo. En cuanto al Clima Organizacional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Yunguyo, de las nueve dimensiones estudiadas se logró evaluar que siete dimensiones son de aspecto negativo; identidad, conflictos, cooperación, relaciones interpersonales y responsabilidad; por consiguiente, los resultados evidencian la situación negativa del clima organizacional en dicha institución pública.

En la investigación titulada: “Percepción del clima organizacional en docentes y administrativos del área de biomédicas de la Universidad Nacional del Altiplano Puno - 2013”, (Yerba, 2013), llega a las siguientes conclusiones: La percepción del Clima Organizacional del personal docente y administrativo que labora en la Escuela Profesional de Ciencias Biológicas es medianamente favorable; donde las dimensiones estudiadas para esta variable fueron: gestión institución, retos personales e interacción, todas ellas presentan una aceptación de menor manifestación. La percepción del Clima Organizacional del personal docente y administrativo que labora en Escuela Profesional de odontología es desfavorable; donde las tres dimensiones estudiadas para esta variable destacan sólo la dimensión de gestión institucional.

En el artículo de investigación titulado: “Clima Organizacional de PROMUJER Puno 2009”, (Ortega, 2009) llega a las siguientes conclusiones: El conocimiento del

Clima Organizacional proporciona retro información acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto de actitudes y conductas de los miembros, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen. La importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional entre otros.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL**

Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Involucra diferentes aspectos, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, 1992).

El concepto de clima organizacional abarca una amplia gama de factores ambientales que influyen en la motivación. Se refiere a las propiedades motivacionales del ambiente de la organización, es decir, a aquellos aspectos de la organización que provocan distintas clases de motivación en sus miembros. (Chiavenato, 2009) Desde otro punto de vista, el clima organizacional, para (Pelaes, 2010), es el conjunto de sentimientos y actitudes que caracterizan a los trabajadores de una organización en sus relaciones laborales, determina la forma cómo los trabajadores perciben su trabajo, sus relaciones, su organización, su satisfacción, etc.

Desde otro punto de vista (Pérez Maldonado, 2006) refiere a que el ambiente de trabajo puede ser entendido como un fenómeno socialmente construido, que surge de las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo, lo que da como resultado un significado a las experiencias individuales y grupales, debido a que lo que pertenece y ocurre en la organización afecta e interactúa con todo. Los resultados organizacionales son precisamente consecuencia de estas interacciones, que se dan de manera dinámica, cambiante y cargada de afectividad.

Así mismo, (Hall, 1972) define el clima organizacional como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado. Aportando a ello, (James y Jones, 1974) conceptualizan el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo. (Campbell, 1976) resalta que el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.

Finalmente (Brunet, 1987) define el clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

## Componentes del Clima Organizacional

El clima tiene elementos que caracterizan a la organización formal e informal, que al ser percibidos por el individuo determinan su comportamiento en actitudes reflejas en sus niveles de motivación, así, su análisis ha de orientarse hacia el grado de percepción que el individuo tiene sobre situaciones, creencias y actitudes frente a hechos, personas y eventos que caracterizan a la organización (Méndez, 2006, p.72)

La afirmación anterior resume e integra la perspectiva general de muchos autores:

- Incluye elementos objetivos estructurales de la organización. Son los aspectos formales e informales que la persona encuentra en la organización (sistema social), que pueden entenderse en el marco de variables tales como objetivos, liderazgo, relaciones interpersonales, cooperación, toma de decisiones, motivación y control, comunes a las personas de la organización, y son consideradas como parámetros sobre los cuales establecen proceso de interacción social.

- Contemplan los aspectos subjetivos que el individuo, en proceso de interacción social con el líder, los compañeros y la organización, constituye con base en su experiencia, creencias, percepciones, grado de participación y actitud, aspectos que se convierten en objetivos de medición en la identificación del clima organizacional.

- Incluye la capacidad que tiene el individuo de cambiar las condiciones objetivas que le permiten ajustar sus percepciones de clima organizacional; aspecto que reafirma la visión integracionista de la definición, respecto a este componente, otras definiciones señalan el carácter dinámico de la organización, así como los comportamientos de las personas.

- La construcción del clima organizacional que cada individuo realizan (elementos subjetivos) por las condiciones que encuentra en su proceso de interacción

social con otras personas de la organización (jefes y compañeros de trabajo) en el marco de variables (elementos objetivos y estructurales), tienen incidencia en aspectos de tipo subjetivo, como la satisfacción en el trabajo, y la motivación que se refleja en aspectos de la organización, por ejemplo, los niveles de eficiencia y de productividad.

Se entiende que en la construcción del clima intervienen como elementos básicos. Las personas interactúan en el mismo sistema social que determinan condiciones propias de su estructura social; significa que comparten las mismas características objetivas que distinguen a la organización. Las personas realizan procesos psicológicos sobre las condiciones en las cuales interactúan en el sistema social, las aceptan y identifican, produciendo imágenes positivas o negativas hacia la organización. Interpretan y valoran los componentes homogéneos y comparten significados en su proceso de interacción social.

Las características de Clima Organizacional según, (Cabrera, 1999)

- Dice referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral.
- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con esta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de identificación de sus

miembros. Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. Un individuo puede ver como el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que sea agradable.

Por otro lado, los Métodos de Medición del Clima según (Brunet, 1999) dice: Los instrumentos disponibles consisten mayormente en cuestionarios estructurados relacionados con la percepción, distinguidos por: el contenido y la longitud, la población tenida en cuenta, el número de las dimensiones y escalas, la validez y la fiabilidad. Cinco componentes del clima organizacional en los instrumentos de medición:

- Autonomía individual: libertad del individuo para medir por sí mismo sobre su trabajo.
- Estructura: grado en el que se han elaborado y establecido claramente los métodos y objetivos en el que el superior los da a conocer plenamente a su equipo de trabajadores.
- Sistema general de recompensa y retribución: el establecido y que se implementa y que tiene una relación íntima y explícita con el rendimiento producido.
- Atención -apoyo -interés -calor: que demuestran los superiores hacia sus subordinados en cuanto a sus relaciones humanas. —Cooperación y capacidad de resolver conflictos: entre los trabajadores, los colegas, superiores y subordinados, sobre todo dentro de la sección del grupo de trabajo o de la oficina.

## 2.2.2 COMUNICACIÓN

Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. (Chiavenato, 2006).

### 2.2.2.1 COMUNICACIÓN INTERNA

Son todos aquellos medios informativos que se emplean en la organización: avisos, memorandos, circulares, boletines, órdenes de trabajo, etcétera. Este tipo de comunicación se efectúa solo cuando el emisor y el receptor pertenecen al mismo grupo de trabajo de la organización “. (Ramos, 1991).

### 2.2.2.2. COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

Es aquella que el sujeto desarrolla cuando basa primariamente su predicción de las acciones, motivaciones y formas de actuar de los demás en información psicológica, es decir, en información que diferencia los estímulos.

Proceso que ocurre entre una fuente-emisor y un receptor que están enviando y recibiendo mensajes en una transacción continua. Es el hecho de hablar cara a cara en un nivel de interacción persona a persona. (Miller y M. Steinberg, 1975).

### 2.2.2.3. TIPOS DE COMUNICACIÓN

**COMUNICACIÓN VERBAL:** El uso de las palabras habladas o escritas para poder de una manera compartir cierta información con los demás. La lengua o tipo de lengua es vital para la comunicación y el tipo de lengua para ser aplicado en determinado lugar.

**LA COMUNICACIÓN NO VERBAL:** Significa que comparten la información, sin emplear palabras, para codificar los pensamientos. En la comunicación no verbal es

fundamental el uso de la mímica o señas con las cuales se da a entender un mensaje. En la comunicación interpersonal donde se usan ambos factores, al parecer con incidencia sobre ello, los factores no verbales (señales, gestos o mímica) tienen más influencia y significancia en el efecto total de un mensaje que los verbales (Chiavenato, 2004).

#### **2.2.2.4. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN**

Las presentes cuatro funciones tienen la misma importancia para el desarrollo de una buena comunicación. Para que las personas y los grupos puedan tener un buen desempeño necesitan de algún tipo de control, de algún estímulo a su esfuerzo, de medios para expresar sus emociones y de la toma de decisiones (Chiavenato, 2004, p. 81).

**MOTIVACIÓN:** La comunicación facilita motivar a las personas, porque les aclara lo que deben hacer, evalúa la calidad de su desempeño y las orienta respecto a lo que procede hacer para mejorarlo.

**CONTROL:** En este caso la comunicación sirve para controlar el comportamiento de las personas en varios sentidos. Por una parte, en las organizaciones existen jerarquías y orientaciones formales que las personas deben de seguir. Cuando se informa a las personas que deben comunicar cualquier problema de trabajo, la comunicación está desempeñando una función de control. Por otra parte, la comunicación informal también controla el comportamiento.

**EXPRESIÓN DE EMOCIONES:** La comunicación que exista en un grupo es un mecanismo realmente fundamental para que los miembros expresen sus sentimientos de satisfacción, de frustración o ambos a la vez en un solo sentimiento. La comunicación nos permite expresar diversas emociones relativas a los sentimientos y la satisfacción de las necesidades sociales.

**INFORMACIÓN:** La comunicación facilita la toma de decisiones, es decir, proporciona aquello que a las personas y los grupos necesitan para poder tomar sus decisiones transmitiéndoles datos para que identifiquen y evalúen alternativas de acción.

### 2.2.3 TOMA DE DECISIONES

Forma como el hombre se comporta y actúa conforme a maximizar u optimizar cierto resultado, las decisiones se toman como reacción ante un problema. Existe una discrepancia entre el estado corriente de las cosas y el estado deseado la cual requiere que se considere otros cursos de acción. (Robbins, 2009).

Además, cabe resaltar que la toma de decisiones, constituye un proceso que se desarrolla en toda organización y en todos sus niveles: operativo, táctico y estratégico (Wiig, 2003). Esta puede llevarse a cabo a nivel individual o grupal, para ello se deben tomar en cuenta ciertos factores y elementos que participaran en este proceso.

Para (Koontz, Harol, 2000) la toma de decisiones es una parte importante de la planeación estratégica de las empresas, dependiendo de la percepción de las oportunidades y las metas. Por su parte (Quiroa, C. 2014) El proceso de toma de decisiones es en realidad el centro de la planeación así, en este contexto el proceso que lleva a tomar una decisión podría ser considerado como, hacer premisas, identificar alternativas, evaluarlas en términos de la meta que busca y de esta manera poder elegir una alternativa, se dice que a la hora de tomar las elecciones efectivas deben ser de una manera positiva, las personas que actúan o deciden con racionalidad intentan alcanzar una meta la cual debe lograrse por medio de una acción.

### 2.2.4 TOLERANCIA

La tolerancia es la virtud moral y cívica que consiste en permitir la realización de acciones (tolerancia moral) preferencias (tolerancia política) y creencias (tolerancia

religiosa) que, aunque no sean consideradas como lícitas, sin embargo, no son impedidas por la autoridad con poder de impedir. (Eduardo Bello, 2006)

### **2.2.5 COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Se denomina también “contrato psicológico”; es el que se produce entre las personas y las empresas pudiendo ser de naturaleza transaccional o relacional. Los contratos psicológicos relacionales darían pie a un tipo de compromiso normativo, más basado en una relación estable y que serían diferentes del tipo de compromiso de mero cumplimiento que suponen las relaciones más transaccionales que por su naturaleza predisponen a una relación más a corto plazo y más centrada en criterios oportunistas o meramente económicos. (McNeil, 1985)

### **2.2.6. DESARROLLO PROFESIONAL**

Proceso de formación continua a lo largo de toda la vida profesional que produce un cambio y mejora de las conductas docentes, en la forma de pensar, valorar y actuar sobre la enseñanza. (De Miguel, 1996).

Por su parte (Dewey, 2004) menciona que el desarrollo es considerado no como un continuo proceso de crecimiento, sino como un desarrollo después de una dirección en la que se le da importancia a la derivación de la práctica profesional, la que requiere preparación.

### **2.2.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización”. (Robbins, 2005).

## **2.2.8. RELACIONES PERSONALES**

Para entender las relaciones personales, (Claude S. Fischer, 1970) dirigió una investigación empírica sumamente importante sobre el tema tratado, llegando a la determinar que la mayoría de los adultos conocen a otras personas a través de su familia, en el trabajo, en el barrio, en las organizaciones, o por intermedio de sus amigos o de sus padres; ellos continuarán frecuentándose reiteradamente.

### **2.2.8.1. RELACIONES FORZADAS**

El trabajador se encuentra en una situación de dependencia y subordinación del empleador. Esa desigualdad jurídica dificulta la posibilidad de una relación contractual entre ambas partes, ya que la voluntad del trabajador está afectada.

### **2.2.8.2. RELACIONES HUMANAS**

Se define como los contactos conscientes establecidos entre individuos y grupos, entre empleados y sus colegas, entre subordinados y sus jefes, entre los elementos de una sección y aquellos de otra. (Kinicki, 2003)

Además, con este concepto, surge una nueva concepción sobre la naturaleza del hombre, el hombre social en donde:

- Los trabajadores son criaturas sociales complejas, con sentimientos, deseos y temores. El comportamiento en el trabajo es una consecuencia de muchos factores motivacionales.
- Las personas son motivadas por ciertas necesidades y alcanzan sus satisfacciones primarias a través de los grupos con los cuales interactúan.

- Dificultades en participar y en relacionarse con el grupo ocasionan elevación de la rotación de personal, baja de la moral, fatiga más rápida, reducción de los niveles de desempeño, etc.
- El comportamiento de los grupos puede manejarse a través de un adecuado estilo de supervisión y liderazgo.
- Las normas de grupo funcionan como mecanismos reguladores del comportamiento de los miembros.

Constituyen el conjunto de normas y técnicas cuya aplicación facilitan la interrelación y la comprensión de los seres humanos donde desenvuelve su vida física, laboral y afectiva. Todos necesitamos de los demás, un líder empresarial quiere lealtad y producción; un empleado necesita reconocimiento por su trabajo; el público cortesía y rápida atención, mientras que el servidor público ansia comprensión y gratitud.

### **2.2.9. CONFLICTO**

Es la conducta que resulta de un proceso en el que una unidad busca un incremento de su propio interés en su relación con los otros. Este incremento debe resultar de una acción determinada, no de una circunstancia fortuita. Las unidades no están en conflicto cuando no existe interferencia deliberada o si ellos han llegado a un acuerdo sobre su posición final, pero acontecimientos fuera de control impiden u obstaculizan su consecución. (Fernández, 1999)

#### **2.2.9.1. CONFLICTO INTRAPERSONAL**

El conflicto intrapersonal surge del interior mismo de la persona, como resultado de la adopción de roles contrapuestos. Por ejemplo, Juan puede concebirse a sí mismo como admirador de un equipo responsable de proteger y multiplicar los recursos de este

más que como miembro del personal ejecutivo encargado de reducir los costos de operación. (Fernández, 1999)

### **2.2.9.2 CONFLICTO INTERPERSONAL**

Los conflictos interpersonales son un serio problema para muchas personas dado que afectan profundamente las emociones. En ellas se impone la necesidad de proteger la identidad y autoestima contra los daños que los demás podrían provocar en ellas. (Fernández, 1999)

### **2.2.10. INTERESES PERSONALES**

Son aquellos conflictos que tenemos con otras personas por faltantes sociabilidad, empatía o escasa inteligencia emocional. Los conflictos interpersonales suelen ser debidos a uno mismo y a su falta de inteligencia interpersonal. (Fernández, 1999)

### **2.2.11. INTERESES LABORALES**

Los conflictos inter trabajadores siempre individuales derivan, necesariamente, de una cuestión de preferencias. Una característica de estos conflictos es que deben de repercutir necesariamente en un patrón o inclusive en un sindicato de ambos. (Fernández, 1999)

### **2.2.12. RECONOCIMIENTO LABORAL**

La Real Academia Española (RAE, 2014), define el término como “La acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio”. Es decir, el reconocimiento podría definirse como la acción de distinguir a los trabajadores; analizando las características de cada persona. Cuando se reconoce, se concreta la individualización o la identificación.

Asimismo, reconocimiento también puede ser la expresión de una felicitación o agradecimiento.

Cuando la organización reconoce y da crédito al esfuerzo realizado por cada trabajador, en la realización de sus funciones asignadas para el logro de los objetivos, posee una alta motivación, puesto que satisface las necesidades de realce del ego.

Robbins, S. (2004), menciona dos tipos de reconocimiento el informal y el formal. El reconocimiento informal, se concibe como un sistema simple, inmediato y con un bajo costo que refuerza el comportamiento de los empleados. Esta se puede poner en práctica por cualquier jefe inmediato, sin una planificación o esfuerzo previo, podría consistir en una tarjeta de agradecimiento, un correo electrónico, una palmadita en la espalda o un agradecimiento público inesperado. Por otra parte, el reconocimiento formal, es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y asegurar su efecto. Cuando se realiza eficazmente este tipo de reconocimiento es muy visible en cuanto a resultados y rentabilidad. Se utiliza para felicitar a un empleado por sus años de servicio, o celebrar objetivos logrados en la organización, o reconocer un trabajo bien hecho.

### **2.2.13. CAPACITACIÓN**

La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. . . La capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores. (Siliceo; 1996)

#### 2.2.14. LA MOTIVACIÓN

Describe los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo. (Campbell, 1970).

(Zuluaga, M. 2001) precisa que la motivación posee componentes cognitivos, afectivos y de conductas. Las preferencias, persistencia y empeño o vigor son evidencias de los procesos motivacionales internos de una persona que se traducen en la responsabilidad, el cumplimiento, la dedicación, el esfuerzo, la productividad personal frente a la realización de las actividades laborales. (Chiavenato, 2011) considera que “el concepto de motivación -nivel individual- conduce al de clima organizacional -nivel de la organización-. Los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no solo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende en particular de las personas en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas.

La motivación es un elemento importante del comportamiento organizacional, que permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace y estimulándolo a que trabaje más para el logro de los objetivos que interesan a la organización.

Por su parte, (Robbins, 1999, pág. 168) señala que la motivación es definida como: "el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual". Esto implica que la persona estimulada pondrá aún más empeño. Y una vez que los resultados sean notables, la satisfacción de los trabajadores dependerá de su percepción frente a imparcialidad con la que fueron recompensados.

### **2.2.15. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Para (Ferrigni, Guerón y Guerón, 1973) un conflicto es una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en el curso de una acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses.

El conflicto en la mayoría de casos resulta inevitable puesto que es propio de la naturaleza humana. Los individuos (en este caso trabajadores) tienen intereses divergentes, así como diversas percepciones de los sucesos. Etimológicamente conflicto proviene del vocablo latino Conflictus que quiere decir “chocar contra, lucha, colisión, combate, confrontación” RAE (2014)

Sin duda el conflicto debe apreciarse como una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal. Dentro de la corporación latina, y así como en cualquier espacio donde se establecen relaciones humanas, surgen encuentros y desencuentros entre los diferentes actores.

### **CLASIFICACION DE LOS CONFLICTOS LABORALES:**

Los conflictos laborales se los clasifica en tres criterios:

a) En razón de los sujetos involucrados (Dávalos José, 2000), “En razón con los sujetos que intervienen, los conflictos de trabajo pueden clasificarse genéricamente entre trabajadores y patronos, entre trabajadores y entre patronos” (pág. 217)

Conflictos entre trabajadores y jefes: estos conflictos son comunes dentro de las empresas ya que se debe a factores de producción, de trabajo y capital, cuando los patronos exigen el cumplimiento de las actividades por parte de los empleados, y viceversa cuando los empleados no están de acuerdo con un despido o si se incumple con los derechos de los trabajadores.

Conflictos entre trabajadores: Estos son los más comunes ya que pueden presentarse por situaciones de antigüedad o de asensos en los cuales una de las partes se siente afectadas por la otra, se da también por la asignación de responsabilidades en la cual una de las partes se sienta afectada al tener exceso de responsabilidades mientras que la otra parte no cumple con compromiso sus actividades.

Conflictos entre jefes: Según las tesisistas estos conflictos entre patronos son muy escasos ya que quienes dirigen una empresa suelen compartir ideas, en los casos de enfrentamiento entre patronos se dan a causa de acciones por parte de los trabajadores, es así que algunos de estos casos son resueltos casi inmediatamente a diferencia de los conflictos entre trabajadores.

b) En función de la naturaleza del conflicto (Dávalos José, 2000), “La doctrina, la jurisprudencia y la ley consideran que, atendiendo a la naturaleza o contenido del conflicto, estos pueden ser de orden jurídico o de orden económico” (pág. 218)

c) Por el tipo de interés que se afecta (Dávalos José, 2000), “Esta clasificación está referida a la jerarquía del interés que se ve afectado con el conflicto, sin que se trate

simplemente de una afectación numérica, es decir no responde al número de contendientes” (pág.218-219).

### **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

#### **- CLIMA ORGANIZACIONAL**

Constituye el medio interno de una organización, la atmosfera psicológica característica que existe en cada organización. Involucra diferentes aspectos, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (Chiavenato, 1992).

#### **- TOMA DE DECISIONES**

La toma de decisiones, constituye un proceso que se desarrolla en toda organización y en todos sus niveles: operativo, táctico y estratégico (Wiig, 2003). Esta puede llevarse a cabo a nivel individual o grupal, para ello se deben tomar en cuenta ciertos factores y elementos que participaran en este proceso.

#### **- RECONOCIMIENTO LABORAL**

Robbins, S. (2004), menciona dos tipos de reconocimiento el informal y el formal. El reconocimiento informal, se concibe como un sistema simple, inmediato y con un bajo costo que refuerza el comportamiento de los empleados. Por otra parte, el reconocimiento formal, es fundamental para construir una cultura de reconocimiento y asegurar su efecto.

### - **MOTIVACIÓN**

Describe los aspectos y factores específicos que motivan a las personas a trabajar, y reconocen que todas las personas tienen necesidades innatas, aprendidas o adquiridas, y teorías en proceso, que se centran en la descripción de la forma de potenciar, dirigir y terminar la conducta en el trabajo. (Campbell, 1970).

### - **DESARROLLO PROFESIONAL**

Proceso de formación continua a lo largo de toda la vida profesional que produce un cambio y mejora de las conductas docentes, en la forma de pensar, valorar y actuar sobre la enseñanza. (De Miguel, 1996).

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. CARACTERÍSTICAS DEL AREA DE INVESTIGACIÓN

##### 3.1.1. RESEÑA HISTÓRICA Y MARCO LEGAL

Bajo la resolución Nro. 1450-2006-MTC/17, se aprobaron las bases del concurso público Nro. 001-2006-MTC/17, para el otorgamiento de autorización para prestar el servicio de radiodifusión por televisión, en las modalidades educativa comercial en diversas localidades y bandas de frecuencias, entre las cuales se encuentra la banda de UHF en la localidad de Puno.

Que mediante informe Nro. 0530-2007-MTC/17.01.ssr, la Dirección de Concesiones y Autorizaciones de Telecomunicaciones, considera que la empresa JESUS BROADCASTING NETWORK S.A.C. ha cumplido con las obligaciones previstas en el numeral 21 y demás disposiciones contenidas en las bases del concurso público N° 001-2006-MTC/17, así como con la presentación de la documentación técnica y legal requerida, por lo que resulta procedente otorgar a la referida empresa la autorización y permiso solicitados.

Modalidad: Servicio de radiodifusión por televisión en UHF

Estudios y planta transmisora: Paraje Chacarine en el distrito provincia y departamento de Puno – canal 27

### 3.1.2. MISIÓN Y VISIÓN

#### **Visión**

Ser un medio de comunicación descentralizado y líder en tecnología de última generación manteniendo nuestra transparencia para lograr mayor credibilidad y la mayor producción regional.

#### **Misión**

Somos un medio de comunicación joven e innovador que informa educa, entretiene con deontología, ética y responsabilidad social para el desarrollo regional buscando una programación variada y con amplia cobertura.

### 3.1.3. ACTIVIDAD PRINCIPAL DE LA INSTITUCIÓN

TV Latina canal 59 UHF, TV cable canal 49 y cable estación canal 86 Puno, premiado como el mejor canal de televisión en los años 2012, 2013 y 2014 con la Cinta Roja y Blanca por Peruana de Opinión Pública, contamos con una señal de alta calidad y largo alcance llegamos a más distritos de Puno, (Chucuito,Platería, Acora, Ilave, Juli, Tiquillaca, Paucarcolla, Huata, Coata, Capachica, Las islas de los Uros, Amantani, Taquile y provincias aledañas), lo cual garantiza una mayor cantidad de teleaudiencia.

TV Latina cuenta con una programación propia y variada, preparada para todos los segmentos (niños, jóvenes y adultos), ofrecemos una programación autentica con una programación selecta.

### 3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación es cualitativa cuasi cuantitativa. La misma que se fundamenta en recoger información empírica objetiva (de cosas o aspectos que se pueden

contar, pesar o medir) y que por su naturaleza siempre arroja números como resultados (Escobedo, 2006, p.43)

### **3.3. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN**

Micro social. La investigación será del nivel descriptiva, por cuanto estará dirigido a describir la situación actual del clima laboral de la Corporación Latina Puno.

Según (Hernández. Fernández y Baptista, 2004), sustentan: Con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos. Esto es, cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Desde el punto de vista científico, describir es recolectar datos. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

### **3.4. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación será no experimental transversal, ya que no existe manipulación de ninguna variable y se da en tiempo determinado.

### **3.5. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

El diseño de investigación que se aplicó es descriptivo. Según (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) conceptúa que diseño es el “Plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación (p.120)

Los diseños transversales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. (Hernández et al, 2006)

### **3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO**

La población de estudio son 25 trabajadores de la Corporación Latina Puno, 2014. (Morales, 2012), sugiere que “cuando la población es muy pequeña y el error tolerado muy pequeño, prácticamente hay que tomar a toda o casi toda la población”. Debido a ello se determinó como tamaño de la muestra al 100% de la población. La muestra es censal

### **3.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **3.7.1. TÉCNICA:**

La técnica a utilizar será la encuesta, que permitirá conocer las opiniones y actitudes respecto a las variables del clima organizacional. Para (Hernández, et.al, 2010) Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, su instrumento es el cuestionario. Las preguntas pueden ser abiertas, cuando no delimitan las alternativas de respuesta, o cerradas cuando contienen opciones de respuesta previamente delimitadas.

#### **3.7.2. INSTRUMENTO:**

Se trabajó con el cuestionario, a través de un conjunto de preguntas cerradas respecto a las variables a medir.

#### **3.7.3. ESCALA O MEDIDA DE LA SATISFACIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN**

La escala de Likert consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías respecto a las cuales se pide a los sujetos que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo.

## **ELEMENTOS FUNDAMENTALES QUE CONFIGURAN UNA ESCALA TIPO LIKERT**

La escala de actitud tipo Likert está configurado entorno a una serie de fases o dimensiones referidas a los procesos de planificación, elaboración y validación de las mismas. De manera esquemática las fases contempladas son:

### **ESCALA DE MEDICION CLIMA LABORAL**

Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo

### **DE LA COORDINACIÓN:**

La Facultad de Ciencias Sociales y la EPCCS, autorizaron realizar esta investigación. Se coordinó con el Gerente de Corporación Latina a fin de autorizar la realización de las encuestas.

### **PARA PROCESAMIENTO DE RESULTADOS**

Luego de recolectado los datos fueron procesados en el programa Excel y SPSS previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

**3.7.4. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	SUB INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL (Según Brunet)	Autonomía individual	responsabilidad independencia	Objetivos y metas
			Creativo
			Toma de decisiones
CLIMA ORGANIZACIONAL (Según Brunet)	Tipo de recompensa:	de Remuneración Beneficios laborales	Pago adecuado
			Beneficios
			Contratos
CLIMA ORGANIZACIONAL (Según Brunet)	Consideración, agradecimiento y apoyo:	Motivación laboral	Vacaciones
			Reconocimientos laborales
			Permisos
CLIMA ORGANIZACIONAL (Según Brunet)			Pagos de horas extras

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 4.1. PERCEPCIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

TABLA 1 PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	1	4,0	4,0	4,0
	Buena	4	16,0	16,0	20,0
	Regular	8	32,0	32,0	52,0
	Mala	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración: propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23*

Se observa que, de los 25 trabajadores de la Corporación Latina Puno, el 16.00 % indica que existe un clima laboral en un nivel favorable (alto), entre el personal de la corporación, debido a un medio interno y ambiente agradable entre ciertos grupos de trabajadores.

No obstante, el 48.00 % señala que el clima organizacional es percibido en un nivel desfavorable (bajo), puesto que el medio interno en general no funciona adecuadamente, y como se mencionó anteriormente se tiene divisiones de grupos de

trabajadores existiendo roces y discusiones constantes entre elementos de los grupos dejando de lado las funciones de cada trabajador dentro de la corporación.

Sin embargo, cabe resaltar que el 32.00% indica que el clima organizacional es percibido en un nivel intermedio (regular), debido a que se tiene el aislamiento completo en el del medio interno en general, centrándose solamente en el cumplimiento de sus funciones.

Desde esta premisa para (Seisdedos, 1996). Denomina clima organizacional “al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos”, resaltando de ello, del cómo el sujeto percibe su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización.

Los trabajadores de la Corporación Latina Puno, en un 48,00 % perciben el clima laboral en un nivel desfavorable (bajo), debido a la escasa interacción entre la corporación y el trabajador, la importancia de establecer un clima laboral adecuado para el trabajador determinará si cumplirá eficientemente con sus funciones, además el entorno en donde se trabaja debe ser percibido de manera positiva.

## 4.2. METAS Y OBJETIVOS LABORALES

**TABLA 2 METAS Y OBJETIVOS LABORALES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy buena	5	20,0	20,0	20,0
	Buena	12	48,0	48,0	68,0
	Regular	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración: propia y procesado en el programa IBM SPSS Statistics 23*

En referencia a las metas y objetivos dentro de la Corporación Latina Puno, el 48,00% indica que cumple sus objetivos y metas diarias de manera óptima (buena), esto a pesar de las limitantes con las que cuentan para su labor diaria.

Por su parte el 32,00% de los trabajadores señalan un desempeño regular y un 20,00 % indica que trabajan de manera excelente, a pesar de existir limitantes como una comunicación entre emisor-receptor efectiva, el mensaje, en muchos casos es malinterpretado a causa de roces entre algunos de los trabajadores llegando a no tener ningún tipo de comunicación interpersonal o en algunos casos entre trabajador-gerencia, optando enviar los mensajes a través de una tercera persona.

Desde esta premisa para (Chiavenato, 2001), la comunicación “constituye la base de las funciones gerenciales, es el medio que unifica la actividad de la organización. La comunicación influye de manera sustancial en el ciclo directivo de la planificación, organización, liderazgo y control”.

El logro de las metas y objetivos en el desempeño de cualquier función, está ligado a un óptimo proceso entre una fuente-emisor y un receptor, y dentro de la corporación latina el 48.00 % indica que se tiene fluidez en el proceso de comunicación esto garantiza una adecuada interacción entre los trabajadores.

Por su parte para Dalessio (2012), La productividad es definida como la relación entre la productividad obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los resultados utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios.

Para cumplir las metas y objetivos, es importante constituir la base de las funciones directivas, en relación a los materiales y logística que el trabajador requiere, a pesar de que la comunicación se vea limitada por el divisionismo y creación de grupos de trabajadores. Por lo tanto, es importante generar y fortalecer adecuadamente productividad laboral, esto permite llegar a las metas y objetivos.

### 4.3. CREATIVIDAD APLICADA AL TRABAJO

**TABLA 3 CREATIVIDAD APLICADA AL TRABAJO**

			Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado
	Frecuencia	Porcentaje		
Válido Buena	4	16,0	16,0	16,0
Regular	12	48,0	48,0	64,0
Mala	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

En cuanto uso de la creatividad permitida en el trabajo solamente el 16,00% indica que es buena; mientras que el 48,00% señala que las permisiones son regulares, limitándose cuando se tienen reuniones de trabajo en donde no se tiene la aprobación total de una idea o proyecto ya sea de jefes de área o compañeros de trabajo.

Por otro lado, el 36,00 % de los trabajadores indica que se tiene una total restricción de propuestas innovadoras de trabajo en las diferentes áreas, esto debido a la falta de consenso, liderazgo y toma acertada de decisiones hacia las propuestas. Esto genera en los trabajadores una baja en su autoestima y desgano, estrés, y conflictos internos, llegando al borde de la tentativa de renuncia por no estar en un ambiente laboral cómodo.

Según Chiavenato, 2001. La responsabilidad de un líder dentro de la empresa el promover este espíritu creativo y de liderazgo en todos los niveles de la organización, motivando y fomentando valores realizando un trabajo en equipo que se reflejara en mejores resultados.

Los resultados además confirman la división de grupos de trabajadores quienes a pesar de ser reprimidos apoyan al jefe inmediato aun cuando sus ideas y propuestas de trabajo no son tomadas en cuenta. Es importante fortalecer e incentivar al trabajador en el aspecto creativo, teniendo en cuenta aun mas que se trata de un medio de comunicación en donde es muy importante la innovación y constantes aportes creativos.

**4.4. TOMA DE DECISIONES INDIVIDUALES****TABLA 4 TOMA DE DECISIONES INDIVIDUALES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	6	24,0	24,0	24,0
	Regular	12	48,0	48,0	72,0
	Mala	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

En cuanto a la toma de decisiones tomadas de manera positiva por el jefe inmediato, podemos mencionar que el 24,00% indica se respetan las decisiones, en caso del jefe de producción y prensa los cuales se encuentra en una relación más cercana con los trabajadores de la corporación.

Por otro lado, el 48,00% indica que la motivación es regular, además que el 28,00% señala que su práctica es negativa, esto debido a que el trabajador tiene una evaluación directa con el gerente de la corporación, no aplicando una motivación eficaz, lo que genera desánimo y falta de voluntad para desempeñar correctamente las funciones y temor para innovar cayendo en la monotonía.

La motivación y aprobación del trabajo por parte del director, jefe o en este caso gerente, es sumamente importante teniendo como responsabilidad de cada líder el escuchar analizar y felicitar la iniciativa del trabajador.

Según (Día de Santos, 1996) La motivación consiste en el acto de animar a los trabajadores con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos.

En ese sentido la motivación en relación a la toma de decisiones debe ser una prioridad dentro de la Corporación Latina, evidenciando que un 48.00 % de trabajadores no se encuentra del todo conforme con esta práctica, muchas veces solamente se toma en cuenta la participación e ideas del personal de confianza, generando barreras entre una eficiente comunicación, toma de decisiones, productividad, eficiencia, creatividad y trabajo en equipo.

#### 4.5. REMUNERACIONES

**TABLA 5 REMUNERACIONES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	16	64,0	64,0	64,0
	Mala	9	36,0	36,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

Podemos apreciar que el 64,00 % indica que las condiciones económicas laborales son regulares; tomando en cuenta que el personal ubicado dentro de este porcentaje tiene cargos cercanos a gerencia.

Por otro lado, el 36,00 % señala que las condiciones económicas laborales son malas; debido a la inexistente relación entre horas de trabajo y salario, recibiendo menos del salario mínimo vital, dependiendo de la función que cumpla dentro de la corporación.

Es preciso mencionar que, cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago justo por su esfuerzo.

Según (Chiavenato, 2001), el salario “es lo que el individuo recibe como retorno por la ejecución de las tareas realizadas. La recompensa financiera puede ser directa o indirecta. Directa: Pago de salarios, bonos, premios y comisiones. Indirecta: es el resultante de cláusulas y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la Organización.”

La remuneración identificada con la denominación de sueldo o salario es una contraprestación a la cual tiene derecho el trabajador por el solo hecho de haber puesto su capacidad de trabajo a disposición del empleador; una condición económica laboral favorable favorecerá a una mayor motivación y el trabajador tendrá un mayor compromiso hacia sus funciones.

**4.6. BENEFICIOS LABORALES****TABLA 6 BENEFICIOS LABORALES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	16,0	16,0	16,0
	Muy mala	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

Podemos apreciar que el 16,00 % indica que las condiciones económicas laborales son malas; debido a que son esporádicas las ocasiones en las que se les ha dado una bonificación sobre su salario por las funciones realizadas.

Por otro lado, el 84,00 % de los trabajadores señala que las condiciones económicas laborales son muy malas; puesto que debido a la situación de trabajo en la que se encuentran (sin contrato), no pueden exigir seguro social, aguinaldos y demás beneficios de ley; se trabaja mediante la modalidad de locación de servicios.

Según (Chiavenato, 2001), el salario “es lo que el individuo recibe como retorno por la ejecución de las tareas realizadas. La recompensa financiera puede ser directa o indirecta. Directa: Pago de salarios, bonos, premios y comisiones. Indirecta: es el resultante de cláusulas y del plan de beneficios y servicios sociales ofrecidos por la Organización.”

La remuneración acompañada de los beneficios laborales, es una contraprestación a la cual tiene derecho el trabajador por el solo hecho de haber puesto su capacidad de

trabajo a disposición del empleador; pudiendo la corporación hasta incurrir en un delito al tener a sus trabajadores sin un contrato alguno.

#### 4.7. TIEMPO DE VACACIONES

**TABLA 7 TIEMPO DE VACACIONES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	6	24,0	24,0	24,0
	Mala	9	36,0	36,0	60,0
	Muy mala	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

Respecto al tiempo de vacaciones dentro de la Corporación Latina, podemos señalar que el 24,00% indica que es de un nivel regular, pero estas no son pagadas, tomándose esta como un retiro parcial del trabajador, teniendo la opción de volver.

Por otra parte, el 36.00% califica su tiempo de vacaciones como deficiente y el 40.00% muy deficiente, puesto que el pedido de estas no siempre son en fechas que el trabajador pueda elegir, sin respetar en muchas ocasiones los feriados o fines de semana largos, estresando al trabajador afectando directamente su rendimiento.

Según (Goldhaber, G. 1986), “En las relaciones Humanas se debe de crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas

reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana”.

Cuando las relaciones humanas son forzadas afectaran el trabajo, la competitividad, la eficacia y eficiencia en los trabajadores, generando no solo conflictos laborales sino indiferencias entre las diferentes áreas de trabajo generando individualismo, en ese sentido es necesario generar mayores espacios para el trabajador en donde se pueda eliminar el estrés. Además de considerar un tiempo establecido de vacaciones entre el gerente y el trabajador, respetando los derechos laborales vigentes.

#### 4.8. RECONOCIMIENTOS LABORALES

**TABLA 8 RECONOCIMIENTOS LABORALES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	5	20,0	20,0	20,0
	Mala	12	48,0	48,0	68,0
	Muy mala	8	32,0	32,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

En cuanto tabla de reconocimiento el 20,00 % indica que el reconocimiento laboral se tiene de manera regular, siendo solo los más cercanos a gerencia quienes reciben el reconocimiento.

Sin embargo, el 48,00% señalan que el reconocimiento laboral es malo, mientras que un 32.00% de los trabajadores precisa que es nulo el reconocimiento que tiene por su trabajo, porque no se tiene la confianza para delegar nuevas funciones y las metas alcanzadas periódicamente en cada área no son reconocidas, en ninguna de sus formas.

Según (Marín, 2002) Las oportunidades laborales, reconocimiento o incentivos estimulan y generan una mayor producción. En este caso los trabajadores, en relación directa, con la gerencia de la Corporación Latina.

A mayores reconocimientos e incentivos mayor será la producción, en este caso, mayores serán las oportunidades que tendrán los trabajadores de llegar a sus metas y objetivos, además los jefes inmediatos dentro de la corporación no realizan la supervisión correspondiente periódica a los trabajadores, este es una falla que debe superarse, puesto que, con la supervisión se generan informes de rendimiento y con ellos se establece un cuadro de reconocimientos por logros alcanzados.

#### 4.9. MOTIVACIÓN HACIA LOS TRABAJADORES

**TABLA 9 MOTIVACIÓN HACIA LOS TRABAJADORES**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	6	24,0	24,0	24,0
	Muy mala	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

*Elaboración propia.*

En cuanto a la motivación hacia los trabajadores, podemos mencionar que el 24,00% indica que es deficiente, y el 76,00 % indica que la motivación es muy deficiente, esto debido a que dentro de la corporación no se aplica una motivación eficaz, lo que genera desánimo y falta de voluntad para desempeñar correctamente las funciones.

Lo que en teoría serían factores motivacionales en la corporación, serían; Zupurúa (2015), el defender los intereses propios de la persona, demostrar los sentimientos de forma clara, respetar el derecho ajeno, aceptar los sentimientos y pensamientos de los demás, manifestar las diferencias, tener empatía y el saber decir no.

En ese sentido la motivación debe ser una prioridad dentro de la Corporación Latina, puesto que cada trabajador tiene una función e intereses propios y comunes, además de contar con un decálogo de normas de convivencia, así como el desarrollo de actividades que refuercen los lazos y empatía dentro del ambiente laboral. Dentro de la corporación actualmente existe un abandono del trabajador, reuniéndose solamente cuando se tiene un plan de trabajo que involucre a la corporación en su totalidad.

#### 4.10. POSIBILIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL

**TABLA 10 POSIBILIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	11	44,0	44,0	44,0
	Mala	9	36,0	36,0	80,0
	Muy mala	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

*Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014.*

En cuanto al desarrollo profesional el 44,00% indica que, a pesar que estas sean muy escasas, denotan oportunidad por la experiencia ganada en el trabajo puesto que como se ha mencionado anteriormente los trabajadores no cuentan con un contrato formal. Por su parte el 36,00% de los trabajadores señala que las oportunidades de desarrollo profesional son malas y el 20,00% indican que son muy malas

Según (De Miguel, 1996), el trabajador continuamente pasa por un proceso de formación continua a lo largo de toda la vida profesional que produce un cambio y mejora de las conductas profesionales, en la forma de pensar, valorar y actuar sobre el cargo que desempeñado.

Se debe tomar en cuenta que el desarrollo profesional implica capacidad, esfuerzo, preparación constante y sobre todo el reconocimiento de la institución, actualmente se deja de lado el promover al trabajador a funciones más específicas, y por ende tener mayores responsabilidades. Actualmente radica dentro de la corporación la notable limitación de desarrollo profesional dentro de cada área de trabajo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La percepción sobre el clima organizacional en los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014, son percibidas en un nivel desfavorable (bajo), debido a la deficiente comunicación entre el gerente y personal además de no brindar estímulos y motivación, generando desinterés y temor a la innovación.

**SEGUNDA:** En cuanto al nivel de recompensas basado en el aspecto monetario en los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014, son percibidas en un nivel desfavorable (bajo), debido a la falta de la formalización del trabajo escasos incentivos salariales, y nullos benéficos laborales de acuerdo ley.

**TERCERA:** El nivel de consideración en los trabajadores de la Corporación Latina Puno 2014, son percibidas en un nivel desfavorable (bajo), debido a nullos reconocimientos laborales en sus diferentes aspectos (horas extra, trabajo en días festivos, logro de metas y objetivos), así como la falta de comprensión en relación a los permisos.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se realice dentro de la Corporación Latina Puno, evaluaciones referentes al clima organizacional, para solucionar los problemas de comunicación que se tiene; así mismo se recomienda solicitar charlas orientadas al personal sobre clima organizacional, y manejo de recursos humanos.

**SEGUNDA:** Formalizar a los trabajadores, generando un contrato con todo lo establecido por la ley vigente, evitando así problemas legales, y de esta forma se solucionarían los problemas generados por la falta de beneficios, salarios injustos y vacaciones con goce de haber.

**TERCERA:** Implementar y generar propuestas para brindar algunos incentivos laborales para mejorar la motivación y el clima organizacional en los trabajadores de la corporación y así poder optimizar el desempeño de los trabajadores, generando mejores resultados, alcanzando todos los objetivos y metas.

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Brunet, L. (1999) “El clima de trabajo en las organizaciones definición, diagnóstico y consecuencias, México Trillas, Santillana.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas: México.
- Chiavenato, I., Villamizar, G., & Aparicio, J. (1983). *Administración de recursos humanos*. 1–75.
- Chiavenato, Idalberto. (2001) “Gestión del talento humano”, editorial McGraw-Hill. México, Santillana.
- Chiavenato, Idalberto. (2005) “Administración de Recursos Humanos. (5ta ed.). Colombia: McGraw – Hill Interamericana. S.A.
- Díaz, B y Montalbán P. (2004) “El individuo como unidad de análisis; la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral”, Barcelona: Editorial UOC.
- Escobedo. (2009) “Investigación Cuantitativa y Cualitativa”. Puno – Perú Editorial Viamonte.
- García, G y Sanchez S. (2001) Clima Psicológico y Estilos de Liderazgo”. Revista de Trabajo y Seguridad Social.
- Goldhaber, G. (1986) “Comunicación Organizacional”, Editorial Diana, México.
- Hernández, Sampiere, Roberto y otros (2004). “Fundamentos de Metodología de la Investigación”. México, Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

Ibañez Machicao, Mario, (2002) “Comportamiento Organizacional de las Empresas”.

Lima, Universidad Ricardo Palma.

Kuczmarcki, Thomas D.; Avila De Baron, Cecilia, (1997) “Innovación: Estrategias de Liderazgo para Mercados de Alta Competencia”. Santa fe de Bogotá. McGraw-Hill Interamericana.

Milagros, Y., Incacutipa, C., & Gamarra, J. M. (2014). Satisfacción Laboral Y Motivación De Los Trabajadores De La Dirección Regional De Comercio Exterior Y Turismo-Puno-Perú, 2013 Motivation and Job Satisfaction of Employees of the Regional Directorate of Foreign Trade and Tourism. *Comunicación*, 1(1), 5–13.

Millán Lobatón, J. D. R., Montero Cajusol, M. B., Millán Lobatón, J. D. R., Montero Cajusol, M. B., Alva Fructuoso, J. A., & Domínguez Díaz, L. A. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. *Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo - USAT*, 6(1), 90–102.

Mintzberg, H (1984) “El lado humano de las organizaciones”. Bogota:McGraw-Hill.

Morales, N. A., Elí, D., Medina, M., & Surdez Pérez, E. (n.d.). *Importancia de la satisfacción laboral importance of the labor satisfaction*.

Peláez, L (2010) “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos”. Universidad Cesar Vallejo Perú.

Pinto Pasapera, Edgar Alan, (2005) “Comportamiento Organizacional”. Lima. Editorial Arco Iris SRL.

- Quintero N. Africano N, Faria E. (2008), *Clima organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa de Vigilancia Asociados Costa Oriente del Lago*”.
- Quiroa, C. (2014). *Toma De Decisiones Y Productividad Laboral*. 89. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Quiroa-Claudia.pdf>
- Ramírez, C. (1993) “Clima Laboral en Instituciones Publicas”. Lima, Perú S.A.
- Robbins, Stephen. (1998) “La Administración en el Mundo de Hoy”. México. Editorial Prentice May Hispanoamericana.
- Rubio, F. Pedro, (2006) “Introducción a la Gestión Empresarial – Fundamentos teóricos y aplicación prácticas”. España. Editorial Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Salgado (2000) “Análisis comparativo de la Metodología cuantitativa y cualitativa” Lima – Perú. Editorial Universidad san Martín de Porras.
- Sandoval Caraveo, M. del C., Magaña Medina, D. E., & Surdez Pérez, E. G. (2013). Clima organizacional en profesores investigadores de una institución de educación superior. *Actualidades Investigativas En Educación*, 13(3).
- Santos J. (1998) “Análisis del Clima Organizacional”, tesis en administración”, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Universidad de Carabobo. Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico, M. del C., Fondo Nacional de Ciencia, T. e I. (Venezuela), Lioce, M. S., Tennasse, M., & Wuilburn, S. (2008). *Salud de los trabajadores. (Clima organizacional y satisfaccion laboral*.

# ANEXOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DEL CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**CUESTIONARIO DE ESTUDIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

**TRABAJADOR(A) DE CORPORACIÓN LATINA, ESTAMOS MUY AGRADECIDOS DE  
CONTAR CON SU APOYO PIDIENDO SU COMPLETA SINCERIDAD AL MOMENTO DEL  
MARCADO**

**MARQUE CON UNA X DONDE SEGUN CORRESPONDA EN DONDE:**

1	Muy Bueno
2	Bueno
3	Regular
4	Malo
5	Muy malo

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Como califica usted el clima organizacional dentro de la corporación Latina?					
2	¿Como cree que cumple diariamente sus metas y objetivos laborales?					
3	¿Como califica la libertad del uso de su creatividad aplicada a su trabajo?					

4	¿Toman positivamente la toma de decisiones individuales que tiene?					
5	¿Cómo califica la remuneración que recibe?					
6	¿Cómo son los beneficios laborales que recibe?					
7	¿Como califica su tiempo de vacaciones?					
8	¿Cómo es el reconocimiento que recibe por su trabajo?					
9	¿Cómo calificaría la motivación que recibe de sus superiores?					
10	Para usted, las posibilidades de desarrollo profesional en la corporacion es:					