



Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en empresa telefónica de Lima Metropolitana-Perú

Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in a Telecommunications Company in Metropolitan Lima, Peru

Josefa Antúñez Manrique

antunezi@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-6054-1695>

Universidad Inca Garcilaso de la
Vega. Lima, Perú

Artículo recibido 17 de junio de 2025/ Arbitrado 15 de julio de 2025/ Aceptado 12 de agosto de 2025/ Publicado 02 de septiembre de 2025

RESUMEN

En una empresa de telefonía, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es fundamental, debido a que un ambiente laboral positivo garantiza la plenitud en el trabajo de sus colaboradores, favoreciendo el éxito y la sostenibilidad corporativa. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telefonía de Lima Metropolitana. La metodología aplicada fue de nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, cuyos datos fueron obtenidos por 44 colaboradores de la empresa seleccionados por un muestreo por conveniencia. De acuerdo a la opinión de los encuestados el clima organizacional es favorable, mientras que el nivel de satisfacción laboral es perfectible, además los resultados entre ambas variables arrojaron un r de Spearman de (0,811), concluyendo que existe una correlación alta positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la organización analizada.

Palabras clave:

Clima Organizacional, Satisfacción Laboral; Condiciones de Trabajo, Reconocimiento Personal o Social; Empresa Telefónica

ABSTRACT

A positive organizational climate is closely linked to employee job satisfaction and, in turn, to corporate performance and sustainability. This study aimed to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction among employees of a telecommunications company in Metropolitan Lima. A descriptive–correlational, nonexperimental design was employed. Data were obtained from 44 employees selected through convenience sampling. According to respondents, the organizational climate was favorable, whereas job satisfaction was in need of improvement. The association between the variables was strong and positive (Spearman ρ , $p = .811$), indicating a high correlation between organizational climate and job satisfaction among the company employees.

Keywords:

Organizational climate; Job satisfaction; Working conditions; Personal and social recognition; Telecommunications company

INTRODUCCIÓN

En la actual era de la digitalización y de globalización, el mundo muestra constantes cambios y los recursos humanos requieren de una mayor atención y cercanía, puesto que existe demanda de un mayor dominio tecnológico y mantener la motivación es clave para la satisfacción del empleado que se verá reflejado en el clima y en el rendimiento laboral; por el contrario los desaciertos pueden resultar perjudiciales para la empresa, por ello, el recurso humano de calidad es un recurso que la empresa necesita (Octaviannand R., et al., 2017), no obstante el posicionamiento en el mercado con una visión enfocada en incrementar ingresos y reducir gastos, deja de lado muchas veces a los participantes y colaboradores de estos procesos.

En Malasia el estudio de Khun et al., (2021), sostuvieron que a menudo muchas organizaciones carecen de los elementos para crear un entorno favorable, provocando la insatisfacción laboral de los empleados. En Filipinas Valdez et al., (2019), sostuvieron que los problemas relacionados con el clima organizacional afectan principalmente a la personalidad del individuo. Del mismo modo Emeka y Saad, (2017), en un estudio realizado en Malasia señalaron problemas de las deficiencias de la gestión vinculadas con la insatisfacción laboral por las exigencias excesivas, experiencias indeseables en la organización, pago insuficiente, crecimiento profesional limitado, acoso laboral, falta de compromiso laboral, estrés laboral y mala gestión.

En esta dirección, las organizaciones donde los trabajadores no respetan sus ambientes de trabajo pueden relacionarse con la insatisfacción laboral, ocasionando muchas veces el incumplimiento de los objetivos y metas organizacionales, baja productividad e incrementando la rotación de personal, por ello la satisfacción de cada colaborador es esencial para el aumento de la eficacia de la organización. Las tendencias emergentes como la globalización, la tecnología el avance y el conocimiento hacen necesario que las empresas no solo adquieran, sino que retengan capital humano, por ello los gerentes han implementado políticas y prácticas de recursos humanos (Emeka y Saad, 2017).

Paralelamente, en Ecuador Salazar et al., (2021), explicaron que en el sector público y privado otro problema de la mayoría de empleados es el estado de inconformismo, dado que realizan su labor simplemente por la satisfacción económica, no participan en los diversos procesos de toma de decisiones que contribuya con la gerencia en las mejoras; reflejando falta de comunicación interna como problema más latente, puesto que no se trabaja en conjunto manifestándose un ambiente individualista, sin perseguir una meta vinculada por el bienestar tanto de la empresa o del personal.

Por otra parte, García y Montalto (2004), sostuvieron que los recursos humanos también se globalizan; el aumento de la competitividad, el rápido desarrollo tecnológico, aspectos demográficos y exigencia de la fuerza laboral exigen a las empresas u organizaciones replantear el aspecto de recursos humanos, buscando capitalizar el conocimiento para obtener ventajas competitivas en un mercado global.

Al mismo tiempo, el Perú y diversos países no son ajenos a este fenómeno en tendencia, que viene exigiendo nuevos planteamientos y necesidades de cambios en la administración, que originan

nuevos valores, comportamientos, formas de percibir el mundo, nuevos estilos de gestión, puesto que los países forman bloques económicos permitiéndoles realizar, individual y colectivamente, acuerdos comerciales y tratados de libre comercio, lo que hace que cada vez más inversionistas puedan acceder a nuevas oportunidades de inversión y estudiar nuevos mercados a mayor distancia que antes (Barrientos, 2020).

En la actualidad la habilidad de ventas ha evolucionado y sobretodo con internet que hace posible que fluya una comunicación con el cliente a tiempo real; las empresas poseen la oportunidad de contactar sus usuarios e interesados en todo momento gracias a la telefonía celular. La venta telefónica cada vez se incrementa en el mercado, generando resultados comerciales convenientes; pero también genera rechazo dada las malas prácticas que en muchas ocasiones se le da al servicio (Díaz et al., 2019).

Además, en los últimos años, el país es testigo de un destacado crecimiento de empresas que canalizan habilidades, talentos y habilidades a través de los servicios prestados por sus trabajadores miembros del equipo de profesionales y técnicos; el desempeño de diferentes empresas está influenciado por diversos factores como la cultura organizacional, el estilo de liderazgo, compromiso laboral; este aumento de servicios privados demanda una adecuada investigación del desempeño de estas empresas.

Conjuntamente, en Chiclayo, el estudio de Díaz et al., (2019), reveló que ha aumentado el estrés laboral ocasionado por un mal clima organizacional; encontrando desmotivación por la mínima valoración salarial dada la injusticia en los pagos; según los resultados el estudio explica que deberían ganar más los colaboradores que se esfuerzan más, no obstante, los ingresos son insuficientes, lo que hace tensa la convivencia y por tanto existe insatisfacción laboral.

Por su parte, Chiavenato (2009), sostuvo que las personas insatisfechas tienden a desvincularse de la empresa, a ausentarse frecuentemente y a producir en menor calidad que las personas satisfechas. Toda persona humilde, menos calificados o mejores preparados considera importante poseer libertad de expresión, sentir que es escuchado y que es capaz de realizar actividades relevantes en la institución. Los trabajadores necesitan sentir que su labor contribuye en la organización bien sea en la calidad de los productos o servicios que esta ofrece o en los procesos en donde se desarrolla la compañía.

Asimismo, surgen problemas que ocurren a menudo por la sofisticación de la tecnología de la información; si bien estas pueden facilitar un trabajo práctico muchas veces se puede desarrollar sin estar en la oficina en la comodidad del hogar. La pandemia priorizó la atención virtual al cliente y esta práctica continúa en las organizaciones y los trabajadores se dividen entre adoptar un trabajo combinado en la virtualidad y la presencialidad.

No obstante, el efecto del clima laboral sobre la participación en esta última forma de trabajo es poco explorado, es por ello que el objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telefonía de Lima Metropolitana, y para poder llevarlo a cabo se decidió conocer el nivel del clima organizacional en la empresa y el nivel de la satisfacción laboral por separado.

MÉTODO

La presente investigación fue ejecutada mediante un enfoque cuantitativo y responde a un nivel descriptivo-correlacional, en virtud de que su finalidad es determinar el grado de correspondencia que tiene el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores que prestan sus servicios en una empresa telefónica de Lima Metropolitana-Perú.

En este sentido, el estudio se desarrollo bajo diseño de campo, debido a que la recolección de los datos fue obtenida directamente de los colaboradores que día a día prestan sus servicios en la empresa, sin intervención o manipulación de las variables de análisis.

En relación a la población objeto de la investigación, estuvo conformada por 80 trabajadores de una empresa de telefonía de Lima Metropolitana. Los datos fueron recogidos sobre una muestra de cuarenta y cuatro (44) participantes quienes colaboraron con el estudio, cuya selección fue a través de un muestreo no probabilístico, puesto que se basó en el criterio del investigador, considerando que las unidades del muestreo no fueron seleccionadas por procedimientos al azar, permitiéndose ser intencionado o circunstancial. Al respecto, se emplearon los siguientes criterios de selección: pertenecer a la empresa telefónica en estudio, estar disponible y accesible al momento de la encuesta, tener acceso a tecnología para responder vía online, estar laborando activamente al momento del estudio y haber consentido participar de manera voluntaria.

En cuanto a la técnica de investigación fue utilizada encuesta. La recolección de los datos se realizó de manera virtual utilizando como instrumento un formulario desarrollado en google forms, cuya entrega se realizó por los respectivos contactos de WhatsApp de los participantes. Además, se desarrollaron y emplearon dos instrumentos consistentes en dos fichas técnicas, una para el Clima Organizacional y la otra para la Satisfacción Laboral.

El primer instrumento fue la ficha técnica del clima organizacional, el cual constó de las siguientes partes, nombre del instrumento: Escala de clima laboral CL-SPC. El objetivo de la misma es medir la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional en tiempos de pandemia. En su estructura la escala de medición está diseñada con 50 ítems, organizados en 5 dimensiones con 10 preguntas en cada dimensión. Niveles y rangos: Desfavorable, por mejorar, favorable. Baremación: Desfavorable [141-177], por mejorar [178-213], favorable [214-250]. La validez y confiabilidad del instrumento fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad fue estimada de acuerdo a Palma por el Alfa de Cron Bach de 0.97.

EL segundo instrumento fue la ficha técnica de la satisfacción laboral, el cual constó de las siguientes partes, nombre del instrumento: Escala de satisfacción laboral SL – SPC. El objetivo de la misma es medir el nivel de satisfacción laboral. En su estructura la escala de medición de satisfacción laboral está diseñada con 27 ítems, en 4 dimensiones (1ra = 8 preguntas; 2da= 9 preguntas, 4ta=5 preguntas y en la 5to = 5 preguntas). Niveles: Bajo, mediano y alto. Baremación: Bajo [80-98], mediano [99-117], alto [118-135]. La validez y confiabilidad del instrumento fue realizado por juicio de expertos y la confiabilidad fue estimada mediante el estadígrafo Alfa de Cron Bach de 0.90.

Paralelamente, el estudio empleó el método de estadística descriptiva para presentar las frecuencias, los porcentajes y niveles de los datos; mientras que la prueba de hipótesis se desarrolló mediante la estadística inferencial haciendo uso de la prueba Tau-b Kendall, por tratarse de variables ordinales relacionadas donde el resultado del proceso permite obtener un índice de correlación.

RESULTADOS

En primera instancia la distribución etarea mostró que el grupo de edad con mayor predominancia fue el de 25 a 33 años (61%); también se identificó que el 49% del personal de la empresa alcanzó un título superior incompleto. Por otra parte el 68,18% de los participantes manifestaron percibir un clima organizacional satisfactorio, el 20,45% por mejorar y 11,36% opina que es desfavorable; a nivel general el clima de esta organización se etiqueta con el perfil favorable, puesto que los datos muestran una tendencia positiva en la autorrealización con un porcentaje a favor del 72,7%, el involucramiento laboral cuenta con un 55% de aceptación, la supervisión con un 79,5%, la comunicación con un 70,5% y las condiciones laborales con un 70,5% de conformidad.

Acerca de la satisfacción laboral el 56,82% de los encuestados manifestaron un nivel medio, lo que significa que aún existe necesidad de mantenerla y promoverla en la totalidad de los colaboradores de la empresa. En cuanto a sus dimensiones se tiene que en correspondencia a la significación de la tarea el 75% la considera en un nivel alto. Respecto a las condiciones de trabajo el 55% la percibieron en un nivel alto. En cuanto al reconocimiento personal o social el 68% la considera en un nivel medio y finalmente, en cuanto a los beneficios económicos el 73% la percibe en un nivel medio.

Por otra parte, se contrastó como hipótesis alternativa la existencia de relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa de telefonía de Lima Metropolitana. La cual se aceptada como válida en vista de los resultados reflejados en la Tabla 1, se evidencia un Tau-b de Kendall =0,652 y el p valor: $p = 0,000$ $p < 0,05$ indicando que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se determinó que existe una directa y alta relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores una empresa de telefonía de Lima Metropolitana.

Tabla 1. Correlación de entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

		V1Clima_organ izacional	V2Satisfacción_l aboral
Tau-b de Kendall	V1 Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,652**
		N	,000
	V2 Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	44
		Sig. (bilateral)	,652**
		N	44

Paralelamente se contrastó la hipótesis sobre el clima organizacional y significación de la tarea en los trabajadores, en vista la distribución de los datos que se presentan en la tabla 2, el Tau-b de Kendall = 0,813 y el índice de la significancia o p valor =0,000 $p < 0,05$, indicando que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, los resultados se interpretan que el clima organizacional se

relaciona con la significación de la tarea en los trabajadores de una empresa de telefonía de Lima Metropolitana. Esta relación equivale a decir que mientras el clima organizacional presente niveles altos, el nivel de la significación de la tarea que se viene realizando en la empresa de telefonía se verá incrementado (Tabla 2).

Tabla 2. *Correlación de la variable clima organizacional y Significación de la tarea*

		V1 Clima organizacional		d1V2 Significación de la tarea
Tau-b de Kendall	V1 Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,813**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	d1V2 Significación de la tarea	Coeficiente de correlación	,813**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Además fue probada la hipótesis sobre el clima organizacional y condiciones de trabajo en los trabajadores. Al respecto, en los resultados de la Tabla 3, se evidencia que el Tau-b de Kendall=0,532, además el índice de la significancia $p < 0,05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula, por ende el clima organizacional se relaciona de manera moderada con las condiciones de trabajo en los trabajadores una empresa de telefonía de Lima Metropolitana, 2022.

Tabla 3. *Correlación de las variables Clima Organizacional y Condiciones De Trabajo*

		V1Clima organizacional		d2V2 Condiciones de trabajo
Tau-b de Kendall	V1 Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,532**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	d2V2 Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	,532**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Por otra parte se evaluó la hipótesis sobre el clima organizacional y el reconocimiento personal o social en los trabajadores. En este sentido, en la Tabla 4 se tiene que el resultado del Tau-b de Kendall=0,576, además el índice de la significancia fue $p < 0,05$, por tanto se rechaza la hipótesis nula y que la interpretación que se le da a los resultados es que el clima organizacional se relaciona con el reconocimiento personal en los trabajadores una empresa de telefonía de Lima Metropolitana.

Tabla 4. *Correlación de las variables Clima Organizacional y Reconocimiento Personal o Social*

			V1Clima organizacional	d3V2 Reconocimiento personal o social
Tau_b de Kendall	V1 Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	d3V2 Reconocimiento personal o social	Coeficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

Por otro lado, fue valorada la hipótesis sobre el Clima Organizacional y Beneficios Económicos en los trabajadores. Al respecto, los resultados obtenidos en la Tabla 5 se tiene que el Tau-b de Kendall=0,500, además el índice de la significancia fue igual a $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula, es por ello que el clima organizacional se relaciona con los beneficios económicos en los trabajadores una empresa de telefonía de Lima Metropolitana.

Tabla 5. *Correlación de las variables Clima Organizacional y Beneficios Económicos*

			V1 Clima organizacional	d4V2 Beneficios económicos
Tau_b de Kendall	V1Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,500**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	44	44
	d4V2 Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	,500**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	44	44

DISCUSIÓN

De acuerdo a la labor que se realizó en la presente investigación y mediante la utilización de los instrumentos estadísticos para el análisis de los datos obtenidos se demostró que en la empresa telefónica analizada existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus colaboradores, es decir, que mientras la compañía ofrezca un buen ambiente organizacional en sus trabajadores se podrá incrementar los niveles de satisfacción laboral en los empleados, a partir de allí recobra importancia que los ejecutivos promuevan la autonomía necesaria de los empleados para que se desempeñen de manera más proactiva.

Estos resultados son similares a la investigación de Quispe (2022), cuyo estudio tuvo el propósito de conocer los problemas que enfrentan los trabajadores de las distintas categorías, concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la industria de las telecomunicaciones. Asimismo, se tiene la investigación de Krishna (2016), quien explicó que los recursos humanos son valorados como el activo más valioso de toda organización,

siendo ellos la suma de las habilidades de los conocimientos adquiridos siendo representadas por los talentos y aptitudes de los empleados.

Por otra parte, se identificó que el clima organizacional era favorable de acuerdo a lo que percibían los colaboradores de la empresa telefónica con un respaldo del 68,18%, este resultado reveló que a pesar de la crisis económica causada por la enfermedad del COVID-19, este factor no fue afectado por la pandemia, también los resultados apuntaron a que el clima organizacional puede capturar la esencia del proceso de cambio empresarial. Al respecto Junca y Freire (2022), consideran que actualmente el mundo laboral es extremadamente volátil, incierto, complejo y ambiguo.

Además, muchos factores influyen en la relación entre lo externo y lo interno del clima organizacional, aumentando la dificultad para gestionar los conflictos trabajo-familia que en consecuencia puede conducir al agotamiento. Estos resultados son similares a los de Quispe (2022), quienes encontraron que el 33% de los empleados manifestó estar de acuerdo con el Clima Organizacional y 37 % totalmente de acuerdo.

Asimismo, los resultados del presente estudio se encuentran respaldados en la teoría de las relaciones personales o del intercambio social, propuesta por Homans en 1961, quien sostuvo que la organización espera, apoya y premia la calidad del servicio, creen que sus roles de trabajo se valoran y se cuidan sus contribuciones (Osman et al., 2017). Esta teoría incorpora elementos de naturaleza social tales como la cooperación, la confianza y la comunicación, factores que pueden favorecer el grado de adaptación entre las partes, explicando la forma cómo dos o más partes intercambian recursos y cómo los intercambios influyen en la relación entre las partes involucradas. El supuesto primordial de esta teoría es el componente humano, donde se desataca el crecimiento gradual de la confianza, la lealtad y compromisos (Obeng et al., 2021).

Otra arista explorada en la investigación fue la identificación del nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa seleccionada, cuyos resultados reflejaron que el 56,82% de los empleados opinan que si bien existen beneficios laborales aún se necesitan mejoras en el salario, los beneficios complementarios, el lugar de trabajo, la seguridad laboral, el sentido del logro, la reputación de la organización y manejo de apoyo, para que el colaborador perciba su evolución en la organización. Estos resultados anteriormente descritos son contrarios a los resultados de (Quispe, 2022), quien develó que el 31% sienten que están de acuerdo y el 31% totalmente de acuerdo con la satisfacción laboral.

Al respecto Krishna (2016), explicó que además de varios otros factores, el desarrollo económico de un país depende del funcionamiento efectivo de los empleados. Para lograr esto, el Estado y los ejecutivos en la industria de las telecomunicaciones deben tomar las medidas necesarias para la satisfacción de los empleados en sus respectivos trabajos. Seguidamente se determinó que mientras exista un buen clima organizacional se obtendrán niveles altos de compromiso del colaborador, demostrando el sentido del esfuerzo, la equidad, la realización y aporte material en pro a la empresa. Estos resultados pueden ser comparados con el estudio de Avalos y Del Rosario (2021), quienes concluyeron que existe una relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento laboral en empresas de telefonía móvil.

También se constató en el presente estudio que niveles favorables de clima organizacional se vincularán con mayores niveles de satisfacción en las condiciones de trabajo, motivación y compromiso de los colaboradores. Los resultados pueden ser comparados con el estudio de Almaqableh et al., (2021), realizado en Jordania con 350 encuestados de tres de las principales empresas de telecomunicaciones, concluyendo que el clima organizacional y su relación con la motivación ayudan a los empleados a mejorar su comportamiento.

En el mismo orden de ideas se tiene el estudio realizado por Krishna (2016), quien en su investigación hizo mención que los empleados están satisfechos con las instalaciones que se les proporcionan y son libres de expresar sus puntos de vista, estableciendo de esta manera que el clima organizacional y las condiciones de trabajo son estadísticamente significativas para los trabajadores de una empresa.

Seguidamente se determinó en la investigación que mientras el clima organizacional presente niveles favorables, serán vinculados con mayores niveles de satisfacción en cuanto al reconocimiento personal y/o social, basado en la apreciación valorativa del trabajo y el agradecimiento de las personas que laboran en la organización. Estos resultados están en la misma dirección con el estudio de Tamunomiebi (2019), estudio realizado en Nigeria, cuyo resultado permite concluir que la gerencia en el lugar de trabajo debe respetar a los empleados y tratarlos de manera justa, apreciando sus contribuciones para asegurarse de que se sientan valorados por la empresa de telecomunicaciones en Port Harcourt.

Por último se demostró que mientras el clima organizacional presente niveles favorables esto se verá vinculado con los niveles altos de satisfacción en cuanto a los beneficios económicos, dado que compensación tiene una conexión beneficiosa con los deseos y expectativas de los empleados. Los resultados hallaron que el 73% considera un nivel medio, es decir la mayoría de los empleados están medianamente satisfechos en cuanto a los incentivos o al parecer las remuneraciones que ofrece la empresa tienen un impacto medianamente significativo por el tiempo que los empleados están dispuestos a permanecer en el trabajo, a pesar que toda empresa considera que los incentivos tienen una influencia positiva en el desempeño de los empleados.

Además, estos resultados encuentran complemento en el estudio de (Al-Shammari y Al-Am (2018), quienes realizaron su estudio en Bahréin con 400 empleados en una empresa de telecomunicaciones, se encontró que la cultura organizacional se relacionó significativamente con la satisfacción laboral. El estudio también encontró un fuerte efecto negativo entre el nivel educativo y la cultura organizacional. Además, los resultados además se respaldan en los aportes teóricos de Palma (2004) y Palma (2005), quién basado en la teoría higiénico o extrínseco, sostuvo que estos factores incluyen estatus, seguridad laboral, salario y beneficios complementarios.

CONCLUSIONES

Se concluye que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores la empresa de telefonía de Lima Metropolitana en estudio, lo que expresa que mientras se desarrollen mayores estrategias para mantener del clima organizacional, a su vez existirá una mayor satisfacción laboral, incrementado la calidad del trabajo siendo este elemental en las empresas de comunicaciones.

Los resultados descriptivos otorgaron evidencias para identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la empresa seleccionada; por lo que se encontró que el 68,18% lo considera favorable en aspectos como la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Y en el caso del nivel de la satisfacción laboral, el 56,82% lo calificó como un nivel medio, porcentaje que refleja que aún existe necesidad de mantener y promover la conformidad y felicidad que un empleado siente en relación con su trabajo, es probable que los empleados satisfechos sean amables y receptivos, lo que atrae a los clientes y posibilita el aumento de la productividad de la empresa.

Un clima organizacional positivo, caracterizado por altos niveles de satisfacción y motivación, generalmente lleva a un aumento en la significación de la tarea y el reconocimiento personal para los empleados. Esto se debe a que un buen clima laboral fomenta un ambiente donde los trabajadores se sienten valorados, comprendidos y motivados para realizar sus tareas con mayor compromiso y productividad.

Además, se pudo conocer que mientras el clima organizacional presente niveles favorables, estos resultados se vinculan con mayores niveles de satisfacción en cuanto a las condiciones de trabajo y beneficios económicos, sin embargo, es importante mencionar que en este particular las relaciones entre estos factores no presentaron una alta correlación como en los casos anteriores.

También, los resultados se pueden interpretar que si bien para los colaboradores de la empresa telefónica es relevante mantener un ambiente laboral excelente y tener unas óptimas condiciones de trabajo y salariales, también se debe tomar en cuenta los incentivos no remuneratorios, contar con que las propuestas que coadyuven a una mejora organizacional sean escuchadas y valoradas independientemente del cargo que ejerza el individuo en la institución, así como el surgimiento de la empatía, la fraternidad y la buena pro entre los pares al igual que los trabajadores en los distintos niveles jerárquicos.

REFERENCIAS

- Almaqableh, A., Omar, K., AHMAD, A., and Herachwati, N. (2021). The mediating role of motivation between organizational climate and organizational citizenship behaviour in the Jordanian telecommunication companies. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27(6), 1–10. <https://www.abacademies.org/articles/the-mediating-role-of-motivation-between-organizational-climate-and-organizational-citizenship-behaviour-in-the-jordanian-telecomm-13038.html>
- Barrientos, P. (2020). Perú y los indicadores económico-sociales y su relación con la marca país. *Revista EAN*, 89, 91–112. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2820>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera Ed). <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Díaz, F., Guevara, S., y Vidaurre, W. (2019). Estrés Laboral y Clima Organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Ucv Hacer "Revista de Investigación y Cultura,"* 8(1), 1–14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>.

- Emeka, I., and Saad, M. (2017). The Effect of Job Dissatisfaction and Workplace Bullying on Turnover Intention: Organization Climate and Group Cohesion as Moderators. *International Journal of Marketing Studies*, 9(3), 2–8. <http://doi.org/10.5539/ijms.v9n3p136>
- García, A., y Montalto, R. (2004). Análisis de los efectos de la globalización en la gestión de los recursos humanos en el Perú, el impacto para las empresas y la repercusión para los trabajadores, conclusiones y recomendaciones. [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://doi.org/10.13140/RG.2.1.2265.5449>
- Junca-Silva, A., and Freire, M. (2022). The Role of Organizational Climate, and Work - Family Conflict in Burnout: The Case of Teachers. *Sustainability*, 14(21), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su142113871>
- Krishna, H. G. (2016). Job satisfaction of employees in telecom industry. *Job Satisfaction of Employees in Telecom Industry*, 14(14), 139–152. <https://ijsdr.org/viewpaperforall.php?paper=IJSDR2303123>
- Khun, H., Mohd, M., WanHanafi, W., Yusof, M., and Omar, M. S. (2021). Working on Primary School Teachers' Preconceptions of Organizational Climate and Job Satisfaction. *International Journal of Instruction*, 14(3), 567–582. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14333a>
- Obeng, A. F., Zhu, Y., Azinga, S. A., and Quansah, P. E. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 11(2), 1–14. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Octaviannand, R., Pandjaitan, N. K., and Kuswanto, S. (2017). Effect of Job Satisfaction and Motivation towards Employee's Performance in XYZ Shipping Company. *Journal of Education and Practice*, 8(8), 72–79. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1138941.pdf>
- Osman, A. R., Saha, J., and Mirza Mohammad, D. A. (2017). The Impact of Service Climate and Job Satisfaction on Service Quality in a Higher Education Platform. *International Journal of Learning and Development*, 7(3), 48. <https://ideas.repec.org/a/mth/ijld88/v7y2017i3p48-72.html>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral. 1–52. <https://plataformaiaestphuando.com/wp-content/uploads/2023/03/Escala-de-clima-laboral.pdf>
- Palma, S. (2005). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de Investigación de Psicología*, 3(1), 1–11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176505>
- Quispe Borja, H. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima, 2021. Universidad Ricardo Palma. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/5560>
- Salazar, E., Alvarado, D., y Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista Científica "Dominio de Las Ciencias,"* 7, 581–596. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>

- Tamunomiebi, M. (2019). Organizational Climate and Employee Commitment of Telecommunication Companies in Port Harcourt, Nigeria. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*, 5(1), 1–12. [https://www.iiardjournals.org/get/IJEBM/VOL. 5 NO. 1 2019/Organizational Climate.pdf](https://www.iiardjournals.org/get/IJEBM/VOL.5.NO.1.2019/Organizational%20Climate.pdf)
- Valdez, A. V, Guro, A. P., Cana, N. H., and Lawi, L. M. (2019). School Organizational Climate and Job Satisfaction of MSU Junior High School Teachers. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, 01(01), 92–99. <https://doi.org/10.51386/25815946/ij sms-v2i1p112>