

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

[DOI 10.35381/noesisin.v5i9.224](https://doi.org/10.35381/noesisin.v5i9.224)

**Clima organizacional de un centro de control y telecomunicaciones**

**Organizational climate of a control and telecommunications center**

Marlín Greidi Castillo-López  
[marlincastillo07@gmail.com](mailto:marlincastillo07@gmail.com)

Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón  
Venezuela

<https://orcid.org/0009-0004-8785-6027>

Damil José Maldonado-Mosquera  
[damilmaldonado@gmail.com](mailto:damilmaldonado@gmail.com)

Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón  
Venezuela

<https://orcid.org/0000-0002-5662-9540>

Recibido: 17 de septiembre 2022

Revisado: 05 de noviembre 2022

Aprobado: 10 de diciembre 2022

Publicado: 01 de enero de 2023

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo analizar el clima organizacional de un centro de control y telecomunicaciones. La investigación fue de diseño no experimental, tomando en cuenta que los investigadores no manipularon la variable. Los resultados, demostraron que la organización no se ocupa de informar adecuadamente lo concerniente a los reglamentos y normas de funcionamiento, el personal no asume responsabilidades para generar respuestas satisfactorias a la organización. Hay una insatisfacción acentuada con respecto al salario devengado, de igual manera, se puede deducir que el indicador conflicto, tiene una tendencia negativa, en virtud que las categorías con mayor porcentaje fueron algunas veces y casi nunca, esto significa que los trabajadores de la organización estudiada no son capaces de asimilar las opiniones divergentes. En conclusión, las relaciones interpersonales y respetuosas entre los compañeros de trabajo no son las mejores, los trabajadores no están completamente identificados con la institución.

**Descriptores:** Clima; relaciones de trabajo; telecomunicación; conflicto laboral; reglamento. (Tesauro UNESCO)

## ABSTRACT

The objective of the research is to analyze the organizational climate of a control and telecommunications center. The research was of non-experimental design, taking into account that the researchers did not manipulate the variable. The results showed that the organization does not take care to inform adequately about the regulations and operating rules, the staff does not assume responsibilities to generate satisfactory responses to the organization. There is an accentuated dissatisfaction with respect to the salary earned, in the same way, it can be deduced that the conflict indicator has a negative tendency, since the categories with the highest percentage were sometimes and almost never, this means that the workers of the organization studied are not able to assimilate divergent opinions. In conclusion, the interpersonal and respectful relations between coworkers are not the best, the workers are not completely identified with the institution.

**Descriptors:** Climate; work relations; telecommunication; labor conflict; regulations. (UNESCO Thesaurus).

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

## INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el clima organizacional es de gran interés para todas las organizaciones a nivel mundial, dado que afecta todos los procesos organizacionales y psicológicos como la comunicación, la toma de decisiones, la resolución de problemas, el aprendizaje, la motivación y por ende la eficiencia de la organización. satisfacción. Con este fin, cuando las personas se sienten parte de un grupo de trabajo con un clima organizacional satisfactorio, es más probable que obtengan mejores resultados laborales en términos de alto desempeño, compromiso o colaboración, como se ha demostrado en estudios.

Esto significa que el clima organizacional es el entorno en el que diferentes personas realizan sus tareas diarias, creando percepciones que pueden ser perjudiciales o beneficiosas para el grupo. Por lo tanto, el clima organizacional es la base para el desarrollo personal, y está influenciado por condiciones fundamentales como la comunicación, las relaciones interpersonales, la tolerancia y la confianza, entre otras, que se reflejan en la calidad de vida laboral que prevalece en el lugar de trabajo. impacto. Promover las relaciones más amistosas. La cultura organizacional sin duda facilita el logro de las metas incluidas, y por supuesto de las laborales, y apoya el logro de las metas individuales.

En correspondencia con el contexto anterior, se tiene que el concepto del clima organizacional ha venido cambiado a través del tiempo, en ese sentido ha resurgido como un concepto de vital importancia, tomando en cuenta que en las organizaciones se evidenciaron ciertos factores que obstaculizaban las funciones entre los trabajadores; es por ello la necesidad de recopilar algunas investigaciones sobre cómo se percibe el clima organizacional especialmente en los servidores de salud en los países de Latinoamérica. Al respecto para Olaz y Ortiz (2022), sostienen que el clima organizacional representa la atmósfera de toda organización, y comprometido por aspectos de la propia cultura de su organización, por ejemplo, un inadecuado liderazgo de los directivos va a ocasionar una

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

mala gestión de la organización. Como consecuencia derivará insatisfacción en las funciones laborales, déficit del espacio compartido, falta de eficiencia y productividad. También es conveniente destacar que el clima organizacional se fundamenta en las políticas, misiones y valores que se rigen dentro de una organización, y su cultura influye directamente en el comportamiento y percepciones de las personas en su entorno laboral. Al respecto, Mendoza y Villafuerte (2021) señalan que el clima organizacional es una construcción esencial del trabajo y la estructura organizacional porque brinda la oportunidad de estudiar la conducta de los colaboradores de forma propia como grupal. Para ello se deben considerar herramientas para disponer acciones de gestión. La percepción de un ambiente alentador y constructivo lleva a niveles más altos de productividad y promueve la lealtad y la estabilidad en la fuerza laboral (Sein Myint et al., 2020).

Así mismo, Fajardo et al. (2020), en referencia al clima organizacional, afirma que este “viene hacer el estado de ánimo de los trabajadores de una organización y este estado se verá reflejado en su desempeño y productividad”. En este sentido, un buen clima refuerza en conseguir metas, evitar conflictos y mejorar el rendimiento, pero a su vez se necesita que el servidor tenga buenas condiciones físicas para fortalecer la calidad de su trabajo. Y que para el logro de metas asistenciales también es importante la opinión de las funciones que desempeña, de la identificación organizacional, su comprensión sobre la estructura organizacional al que pertenece la red de salud (Sánchez y Pérez, 2020).

## MÉTODO

La investigación se insertó dentro del diseño no experimental, ya que esta se realizará sin manipular deliberadamente las variables. Se plantea la observación del fenómeno en estudio tal como se da en su ambiente natural, recolectando la información en un momento único, buscando lograr la descripción de la variable y el análisis de su incidencia en un determinado tiempo. Por consiguiente, la presente investigación reflejo los hechos

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

tal y como se presentan en los empleados del Centro y Control de Telecomunicación, por ende, no se construyó una situación específica, si no que se observó la que existe y se analizaron los efectos del contrato psicológico en el clima organizacional de la institución descrita.

## RESULTADOS

Como se puede observar, existe un mayor porcentaje para las opciones de respuesta algunas veces con 89%, la cual indica que la organización se no se ocupa medianamente de informar lo concerniente a los reglamentos que rigen la actividad laboral; 11% casi siempre y 5% casi nunca. Los resultados demuestran que la organización no se ocupa de informar adecuadamente lo concerniente a los reglamentos y normas de funcionamiento, lo cual está en sentido contrario a lo expresado por Litwin y Stinger (1968) quienes establecen que la percepción que tienen los miembros de una organización estará influenciada por la funcionalidad de los elementos que puedan interferir en el desarrollo pleno de las actividades y su ambiente de trabajo.

También se logró, evidenciar claramente que el indicador responsabilidad es negativo, en virtud que las opciones algunas veces y casi nunca sumaron 90% de las preferencias y 10% opinó que siempre y casi siempre. Los resultados demuestran que el personal no asume responsabilidades para generar respuestas satisfactorias a la organización; situación que va sentido contrario a lo expresado Koontz y Weihrich (2004), quienes al referirse a la responsabilidad afirman es “Obligación que los subordinados le deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados” (p. 786).

Los datos estadísticos obtenidos para el indicador recompensa, reflejaron el 70% de los encuestados manifestaron que algunas veces, nunca y casi nunca están conforme con la remuneración que percibe por el trabajo que desempeña, constituyendo esto una debilidad para el área donde labora el talento humano objeto de estudio.

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

El resultado antes mencionado, demuestra que los trabajadores están insatisfechos con el salario que devenga por su trabajo; lo cual contradice lo afirmado por Chiavenato (2007), quien sostiene que “el salario representa una de las transacciones más complicadas ya que, cuando una persona acepta un puesto, se está comprometiendo a una rutina diaria, a un sistema estandarizado de actividades y a una amplia gama de relaciones interpersonales dentro de una organización y por ello recibe un salario” (p. 285).

La tendencia con mayor ponderación para el indicador desafío se ubica en la categoría siempre y casi siempre con un 59%, seguida por algunas veces con 30% y 11% casi nunca, lo que se traduce en que la mayoría de los encuestados expresa estar en la capacidad de lidiar con situaciones diferentes a las planeadas o previstas. Estos resultados coinciden con lo expresado por Cuicas (2016) quien sostiene “en la medida que una institución promueve la aceptación de desafíos calculados, se promoverá un clima competitivo necesario para toda organización” (p. 57).

El indicador relaciones se relaciona con la percepción que tienen los trabajadores de un ambiente laboral grato y de relaciones respetuosas entre pares y superiores. Los resultados obtenidos en el presente indicador expresan una tendencia de regular, tomando en cuenta que la categoría de algunas veces obtuvo el mayor porcentaje ubicándose en 75%, 20% casi siempre y 5% casi nunca.

Los datos estadísticos anteriores demuestran que el ambiente de trabajo es no es muy adecuado, las relaciones respetuosas entre los compañeros de trabajo no son las mejores, aspecto contrario a lo planteado por Newstrom (2011), quien afirma “las relaciones entre los líderes y miembros, es muy importante, tomando en cuenta que este representa el grado en que los líderes son aceptado por los grupos” (p. 530).

Los resultados indicaron que el 55% de los encuestados, consideran que algunas veces y casi nunca realizan sus tareas de trabajo en un clima de compañerismo y cooperación. En tanto que la otra proporción 45% mantuvieron un criterio afirmativo de la existencia

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

del compañerismo y cooperación laboral. Los resultados obtenidos deben ser revisado de acuerdo con lo expresado Litwin y Stinger (1968), el cual expresa “una relación laboral que se fundamenta en el apoyo mutuo, la misma puede influenciar en el clima laboral”. Según los resultados obtenidos, se puede observar que la mayor tendencia se ubica en las categorías algunas veces y casi nunca que suman 50%, demostrando que los encuestados manifiestan no estar completamente identificados con la institución y el 50% dijeron siempre y casi siempre. Esta situación debe ser revisada y la misma va en dirección contraria a lo planteado por Newstrom (2011), quien en referencia a la identificación con la organización lo define como “el estado emocional en el que los empleados armonizan y se ajustan tan bien a la ética y las expectativas de la organización que experimentan una sensación de unión con la empresa” (p. 524).

De acuerdo con los resultados mostrados, se puede deducir que el indicador conflicto, tiene una tendencia negativa, en virtud que las categorías con mayor porcentaje fueron algunas veces y casi nunca que se ubicó en 64%. Esto significa que los trabajadores de la organización estudiada no son capaces de asimilar las opiniones divergentes, lo cual es una amenaza a las relaciones laborales armónicas, esto representa una posibilidad de algún tipo de conflicto que interfiera negativamente en las labores cotidianas.

Con relación a los conflictos, Chiavenato (2007) afirma “el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes (sea un individuo, un grupo o una organización) percibe que la otra (sea un individuo, un grupo o una organización) entorpece o pretende entorpecer uno de sus intereses” (p. 360). En este sentido a medida que se da el cambio, las situaciones se alteran, asimismo la cantidad y calidad de los conflictos tiende a aumentar y a diversificarse. Así, el conflicto solo existe cuando ocurre una interferencia deliberada de otra parte.

Para ambos ítems recopilan los datos obtenidos para medir el indicador estándares, los resultados en promedio son negativos, dado que las categorías algunas veces, casi nunca y nunca agruparon la mayor totalidad de porcentajes siendo este de 77,5%. Esto

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

refleja una apreciación negativa por parte de los encuestados; es decir la organización no implementa estrategias que procuran mantener un clima laboral armónico; el cual debe ser atendida de acuerdo con el criterio Cuicas (2016). quien afirma “los estándares que maneja las organizaciones son aspectos importantes porque se trata de acciones para incrementar la productividad colectiva y manejo gerencial del talento humano” (p. 62).

## **CONCLUSIONES**

Se logró diagnosticar que la organización no se ocupa de informar adecuadamente lo concerniente a los reglamentos y normas de funcionamiento, el personal no asume responsabilidades para generar respuestas satisfactorias a la organización. Hay una insatisfacción acentuada con respecto al salario devengado.

En cuanto a las relaciones interpersonales, las relaciones respetuosas entre los compañeros de trabajo no son las mejores, los trabajadores no están completamente identificados con la institución y no son capaces de asimilar las opiniones divergentes, lo cual es una amenaza a las relaciones laborales armónicas.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario

## **AGRADECIMIENTOS**

Al talento humano del Centro y Comando de Telecomunicaciones, por su valioso apoyo en la investigación.

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. (8va ed.). Colombia: Editorial McGraw-Hill.
- Cuicas, D. (2016). Estrategias gerenciales orientadas a optimizar el clima organizacional de la Comandancia General de la Policía del Estado Falcón. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Experimental Rafael María Baralt, Coro.
- Fajardo, G., Almache, V., y Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153-164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Konntz, H., y Weihrich, H. (2004) Administración. Una perspectiva global. (12da ed.). México: McGraw - HILL Interamericana., S.A.
- Litwin, G., y Stinger, H. (1968). Clima Organizacional, Editorial Simón & Schuster, Estados Unidos.
- Mendoza, M., y Villafuerte, J. (2021). Evaluación de sistemas administrativos de recursos humanos: modelo Chiavenato aplicado a organizaciones productivas de Manabí, Ecuador. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 11(3), 467-478. <https://n9.cl/e0gc0t>
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el trabajo. (12da ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Sein Myint, N. N., Kunavikitkul, W., & Stark, A. (2020). A contemporary understanding of organizational climate in healthcare setting: A concept analysis. *Nursing forum an independet voice for nursing*, 5(1) 172-180. <https://doi.org/10.1111/nuf.12513>
- Olaz, A., y Ortiz, P. (2022). Cómo lograr un buen clima laboral: diagnostico, medición y gestión para organizaciones. ESIC. <https://n9.cl/yciua>
- Sánchez, R., y Pérez I. (2020). Clima organizacional y su abordaje en la salud pública cubana. *Humanidades Médicas. Humanidades Médicas*, 20(3), 689-711. <https://n9.cl/1pn8y>

**Noesis. Revista Electrónica de Investigación**

Año 5. Vol 5. Nº9. Enero – Junio. 2023

Hecho el depósito de Ley: FA2019000060

ISSN: 2739-0365

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS KOINONIA (IIEAK).

Santa Ana de Coro. Venezuela.

Marlín Greidi Castillo-López; Damil José Maldonado-Mosquera

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia

Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)