



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

“Comunicación y clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

MARTOS SÁNCHEZ, ALEXANDER ARQUÍMEDES

ASESORA:

MG. CLAUDETT MERCEDES ÁNGELES DONAYRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERU

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Víctor Candela Ayllón
Presidente

Mg. Elizabeth Chero Ballón
Secretario

Mg. César Manrique Tapia
Vocal

Dedicatoria

Dedico la presente tesis a mis padres. Que son un referente en mi vida, una inspiración constante en que las metas y los objetivos se pueden lograr. A mi hermana Claudia, quien estuvo en momentos especiales de mi vida y hoy está cerca de mí logrando este objetivo de ser profesional. Para la persona que hoy decidió acompañarme en mi vida, Claudia Valderrama, quien con su paciencia y ternura fue capaz de cambiar un día gris en un día con luz en mi camino.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores quienes han sido guía en el desarrollo profesional con sus sabios conocimientos y oportunos consejos que día a día forjaron en mí el ser un buen profesional. Y un agradecimiento especial a Arturo Alayo por haberme inculcado que lo que se empieza se termina, el ser detallista y minucioso y con el lema pasos cortos metas largas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Martos Sánchez Alexander Arquímedes con DNI: 47905246, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que realizo es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Comunicación y clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016”.

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en psicología.

Índice

Pág.

PÁGINA DEL JURADO.....	II
DEDICATORIA... ..	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN JURADA.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
ÍNDICE.....	VII
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	3
1.2 Trabajos previos.....	5
1.2.1 Investigaciones Nacionales.....	5
1.2.2 Investigaciones Internacionales.....	6
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	7
1.3.1 Comunicación organizacional.....	7
1.3.2 Elementos de la comunicación.....	8
1.3.3 Tipos de Comunicación.....	9
a. Comunicación Descendente:	9
b. Comunicación Ascendente:	10
c. Comunicación Lateral:	11
1.3.4 Teoría del Clima Laboral.....	12
1.3.5 Tipos de Clima Laboral.....	12
1.3.6 Dimensiones del Clima Laboral según Sonia Palma.....	14
1.4 Formulación del problema.....	15
1.4.1 Problema general.....	15
1.4.2 Problemas específicos.....	15
1.5 Justificación del estudio.....	17
1.6 Hipótesis.....	18
1.6.1 Hipótesis general.....	18
1.6.2 Hipótesis Específicos.....	18
1.7 Objetivos.....	19
1.7.1 Objetivo general.....	19
1.7.2 Objetivos Específicos.....	19
METODOLOGÍA.....	22
2.1 Diseño de Investigación.....	23
2.2 Tipo de Investigación.....	23
2.3 Variables, Operacionalización.....	23
2.4 Población y muestra.....	26
2.4.1 Población de estudio.....	26
2.4.2 Muestra.....	27
2.4.3 Muestreo.....	27
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	28
2.5.1 Proceso de recolección de datos.....	28
2.5.2 Método de análisis de datos.....	35
2.6 Aspectos éticos.....	36
RESULTADOS.....	37
DISCUSIÓN.....	49

CONCLUSIONES.....	52
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS.....	59
ESCALA DE CLIMA LABORAL – SPC.....	60
TEST DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL TCO-EAH.....	62
CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	64
CRITERIO DE JUECES.....	65

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable Clima Laboral.....	24
Tabla 2: Matriz de Operacionalización de la variable Comunicación.....	26
Tabla 3: Distribución de la población de estudio.....	27
Tabla 4: Confiabilidad del test de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	29
Tabla 5: Validez del test de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	30
Tabla 6: Baremos percentiles del test de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	31
Tabla 7: Puntuación del test de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	32
Tabla 8: Confiabilidad del test de clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	33
Tabla 9: Baremos percentiles del test de clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	34
Tabla 10: Puntuación del test de clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	35
Tabla 11: Estadísticos descriptivos de comunicación organizacional en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	38
Tabla 12 : Nivel de comunicación organizacional y sus dimensiones en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	39
Tabla 13: Nivel de comunicación organizacional con respecto a su área de trabajo en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	40
Tabla 14 : Nivel de comunicación organizacional con respecto su sexo en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	41
Tabla 15: Estadísticos descriptivos de clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	42
Tabla 16: Nivel de clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	43
Tabla 17: Nivel de las dimensiones de clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	44
Tabla 18: Nivel de clima laboral con respecto a su área de trabajo en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	45
Tabla 19: Nivel de clima laboral con respecto a su sexo en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	46

Tabla 20: Prueba de normalidad de Kolmogoroc-Smirnov para una muestra de colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	47
Tabla 21: Correlación entre comunicación organizacional y clima laboral en colaboradores de una empresa de call center, distrito de San Miguel, 2016.....	48

RESUMEN

El presente trabajo es una investigación que tuvo como objetivo general determinar qué relación existe entre el nivel de comunicación laboral y el clima laboral de call center de San Miguel en el periodo 2016; las variables fueron seleccionadas dado a las tendencias que existen hoy en día en el mundo de las ventas de servicios vía call center. Se planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre las variables comunicación y clima laboral, Los participantes fueron un grupo de 212 personas entre edades de 18 y 50 años, muestra obtenida de la población de 468 colaboradores elegidos probabilísticamente e intencionada. Los instrumentos de medición que se utilizaron fueron: la Escala De Clima Laboral CL-SP de Palma (1998) y el TCO-EAH (Test De Comunicación Organizacional De Emilio Ascama Huarcaya) de Ascama (2014). La problemática de la presente investigación fue Identificar la relación entre el nivel de comunicación y clima laboral, en los colaboradores de una empresa de call center en el distrito de San Miguel, 2016. Finalmente se halló una correlación positiva, baja y altamente significativa con respecto a las variables de comunicación y clima laboral. Con respecto a las recomendaciones, en cuanto al personal que recién ingresa, medir la competencia de comunicación, no sólo la fluidez verbal sino también la comprensión que llevará al personal a poder relacionarse efectivamente. En cuanto al área comercial y recursos humanos realizar una gestión para promover una medición y regularización de la escala salarial.

ABSTRACT

The present work is an investigation that had as general objective to determine what relationship exists between the level of labor communication and the work environment of call center of San Miguel in the period 2016; the variables were selected given the trends that exist today in the world of sales of services via call center. The objective was to determine the relationship between the variables communication and work climate. The participants were a group of 212 people between the ages of 18 and 50, a sample obtained from the population of 468 employees chosen probabilistically and intentionally. The measuring instruments used were: the CL-SP Labor Climate Scale of Palma (1998) and the TMA-EAH (Emilio Ascama Huarcaya Organizational Communication Test) by Ascama (2014). The problem of the present research was to identify the relationship between the level of communication and work climate in the employees of a call center company in the district of San Miguel, 2016. Finally they found a positive, low and highly significant correlation with respect to the variables of communication and work climate. With respect to the recommendations, as regards incoming personnel, to measure communication competence, not only the verbal fluency but also the understanding that will lead the staff to be able to relate effectively. Regarding the commercial area and human resources, conduct a management to promote a measurement and regularization of the salary scale.