



FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL
DE PSICOLOGÍA

CLIMA LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CONTACT CENTER –
CALLAO SEGÚN ÁREA DE TRABAJO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

SOTOMAYOR PEREZ, JIMMY

ASESORES:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

MG. JUAN KANEKO AGUILAR

LIMA-PERÚ

2012

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi madre ya que con sus esfuerzos y desvelos me acompañaron en esta etapa académica, asimismo agradezco todo su apoyo incondicional por inculcarme valores e incentivar me en continuar con mis estudios universitarios, gracias por sus palabras en todo momento y finalmente agradezco infinitamente por la lucha y superación constante. La adoro mucho.

A mi novia que con su apoyo pude culminar la carrera universitaria, y con su amor aprendí a valorar las cosas que el destino nos ha marcado juntos.

A mis hermanos que con las dificultades del día a día aprendí el significado de familia, el cual me motivo a seguir estudiando con más fuerza, a los cuales estaré siempre agradecido por enseñarme el camino correcto.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a todas las personas que me apoyaron y motivaron para culminar con satisfacción la carrera profesional de Psicología.

Al Dr. José Vallejos Saldarriaga, por la tolerancia y apoyo constante en el presente trabajo, por enseñarme con paciencia y motivación en continuar y culminar el trabajo.

Al Mg. Juan Kaneko Aguilar por sus consejos, la tolerancia y el apoyo incondicional que me ayudaron a culminar la investigación.

PRESENTACION

El clima laboral es un factor muy importante en las organizaciones ya que de ella dependerá el nivel de compromiso y lealtad que se genera entre el trabajador y la empresa, por ello muchas veces se entiende que esta variable se convierte en un promotor u obstáculo para el buen desempeño del colaborador, permitiendo además introducir cambios planificados, tanto en las conductas de los miembros y su involucramiento en la organización.

Se asume que al mejorar en el Clima Laboral de la empresa por iniciativa y acciones de la misma, mejora en la eficacia y eficiencia de la organización, además de un mejor manejo de los recursos humanos eficazmente, así como también mayores oportunidades para que las personas hagan de su trabajo una ocasión de dignificación.

Para tal fin se intenta conocer las percepciones y motivaciones del individuo frente a su trabajo, para buscar el compromiso que se necesita en la empresa con el fin de mejorar la calidad de trabajo de los mismos y su mejora en el clima laboral y cómo esto deriva en situaciones de cambio, mejora la productividad, o modifica ciertas conductas que va dirigido a su rendimiento, la rotación temprana, bajo ausentismos, bajo nivel de estrés, entre otros.

El presente trabajo busca conocer y describir los aspectos más resaltantes del clima laboral en trabajadores de un Contac Center, dentro de las diversas áreas en las que se desempeñan los asesores telefónicos.

RESUMEN

El objetivo de investigación, es determinar las diferencias que existen a nivel de clima laboral en trabajadores de 18 a 52 años de edad en un Contac Center del Callao. Se evaluó a trabajadores de dos áreas: el área de atención al cliente con 100 personas y el área de ventas con 101 personas que hacen un total de la muestra de 201 personas que se desempeñan como asesores telefónicos en la empresa; utilizando la escala de dimensiones de CL-SPC (Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo). Los resultados indican que el nivel de clima laboral de forma general en los trabajadores es de categoría favorable (M=51.33%), con sus propias diferencias dentro del área de trabajo, además existen diferencias en las dimensiones que mide la prueba CL-SPC, sin embargo se encontró que con respecto a la dimensión de condiciones laborales supera el promedio encontrándose conformes con los beneficios y recompensas por su labor diaria.

Palabras Clave: *Clima laboral, atención al cliente, ventas.*

ABSTRAC

The research objective is to determine the differences at work climate on workers 18 to 52 years old in a Contact Center of Callao. Workers were evaluated in two areas: the area of customer service with 100 people and the sales area with 101 people for a total sample of 201 individuals who serve as advisors to the company telephone, using the scale of dimensions CL-SPC (Employee Satisfaction Palma Sonia Carrillo). The results indicate that the level of work climate on workers in general category is favorable (M = 51.33%), with their own differences within the work area, and there are differences in the dimensions measured CL-SPC test, however we found that with respect to the dimension of above average working conditions found compliant with the benefits and rewards for their daily work.

Keywords: *Employee satisfaction, customer service, sales.*

Índice General

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	17
1.3. Justificación e importancia de la investigación	17
1.4. Antecedentes de la investigación	18
1.4.1. Antecedentes Internacionales	18
1.4.2. Antecedentes Nacionales	19
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Generales	21
1.5.2. Específicos	21
.....	21
1.6. Limitaciones	22
2. MARCO REFERENCIAL	23
2.1. Marco Teórico	24
2.1.1. Teorías del Clima organizacional	24
2.1.1.1. Teoría Integrativa del Clima organizacional de Litwin y Stringer	24
2.1.1.2. Teoría del Clima organizacional de Katz y Kalm	26
2.1.2. Tipos de Clima Organizacional	27
2.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional	29

2.1.4.	Relación del Clima Organizacional con otras variables	32
2.1.5.	Importancia del Clima Organizacional	35
2.2.	Marco Conceptual	36
2.2.1.	Clima Organizacional	36
3.	MARCO METODOLÓGICO	40
3.1.	Hipótesis	41
3.1.1.	Hipótesis General	41
3.1.2.	Hipótesis específicos	41
3.2.	Variable de Estudio	41
3.2.1.	Variable dependiente	41
3.2.2.	Definición Conceptual de Clima Laboral	42
3.2.3.	Definición Operacional	42
3.2.4.	Indicadores	42
3.2.5.	Variable interviniente	43
3.3.	Metodología	44
3.3.1.	Tipo de estudio	44
3.3.2.	Diseño de estudio	44
3.3.3.	Criterio de exclusión	45
3.3.4.	Criterio de inclusión	45
3.4.	Población, Muestra y Muestreo	45
3.4.1.	Descripción de la muestra	46
3.5.	Instrumentos de recolección de datos	48
3.5.1.	Ficha técnica de Clima laboral de Sonia Palma Carrillo	48
3.5.2.	Descripción	49
3.5.3.	Aplicación	51
3.5.4.	Calificación	53
3.5.5.	Categorías diagnosticas de la Escala CL-SPC	54
3.5.6.	Interpretación	54
3.5.7.	Baremos	55
3.5.8.	Validez y Confiabilidad	57
3.6.	Método de análisis de datos	57

4.	4. RESULTADOS	59
5.	4.1. Descripción e Interpretación	60
6.	4.1.1. Estadísticos descriptivos	60
7.	4.1.2. Niveles de Clima laboral en la muestra total	60
8.	4.1.3. Categorías de clima organizacional Según Tipo De Trabajo	67
9.	4.2. Descripción de la Prueba de Normalidad	82
10.	4.2.1. Prueba de Kolmogorov	82
11.	4.2.2. Prueba de la U de Mann Witney	83
12.	5. DISCUSIÓN	85
13.	6. CONCLUSIONES	88
14.	7. SUGERENCIAS	89
15.	8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	91
16.	9. ANEXOS	94

Índice de Tablas

Tabla 01 Variables Intervinientes de la muestra	43
Tabla 02 Categorías diagnósticas Escala CL-SPC	54
Tabla 03 Análisis de Confiabilidad Escala CL-SPC	57
Tabla 04 Estadísticos descriptivos del clima organizacional	60
Tabla 05 Clima organizacional general de la muestra	60
Tabla 06 Dimensiones I: Realización personal	61
Tabla 07 Dimensiones II: Supervisión	62
Tabla 08 Dimensiones III: Comunicación	63
Tabla 09 Dimensiones IV: Involucramiento Laboral	64
Tabla 10 Dimensiones V: Condiciones laborales	65
Tabla 11 Comparación de las categorías del clima organizacional según áreas de trabajo	67
Tabla 12 Estadística descriptiva del clima organizacional en el área de ATC	68
Tabla 13 Categorías del clima organizacional en el área de ATC	69
Tabla 14 Dimensiones I: Realización personal	70
Tabla 15 Dimensiones II: Supervisión	71
Tabla 16 Dimensiones III: Comunicación	72
Tabla 17 Dimensiones IV: Involucramiento Laboral	73
Tabla 18 Dimensiones V: Condiciones laborales	74
Tabla 19 Estadística descriptiva del clima organizacional en el área de Ventas	75
Tabla 20 Categorías del clima organizacional en el área de Ventas	76
Tabla 21 Dimensiones I: Realización personal	77
Tabla 22 Dimensiones II: Supervisión	78
Tabla 23 Dimensiones III: Comunicación	79
Tabla 24 Dimensiones V: Involucramiento Laboral	80
Tabla 25 Dimensiones IV: Condiciones laborales	81
Tabla 26 Prueba de KolmogorovSmirnov	82
Tabla 27 Prueba de la U de Mann Witney	84
Tabla 28 Prueba de la U de Mann Witney entre las áreas de trabajo de Ventas y ATC.....	84

Índice de Figuras

Figura 1 Teoría del clima organizacional de Katz y Kalm	27
Figura 2 Clima y puesto de trabajo según Hackman y Oldham 2003	34
Figura 3 Distribución de la muestra de trabajadores por genero	47
Figura 4 Distribución de la muestra de trabajadores por edad	47
Figura 5 Distribución de la muestra de trabajadores por área de trabajo	48
Figura 6 Clima organizacional general de la muestra	61
Figura 7 Dimensiones I: Realización personal	62
Figura 8 Dimensiones II: Supervisión	63
Figura 9 Dimensiones III: Comunicación	64
Figura 10 Dimensiones IV: Involucramiento Laboral	65
Figura 11 Dimensiones V: Condiciones laborales	66
Figura 12 Comparación de las categorías del clima organizacional según áreas de trabajo	67
Figura 13 Categorías del clima organizacional en el área de ATC	69
Figura 14 Dimensiones I: Realización personal	70
Figura 15 Dimensiones II: Supervisión	71
Figura 16 Dimensiones III: Comunicación	72
Figura 17 Dimensiones IV: Involucramiento Laboral	73
Figura 18 Dimensiones V: Condiciones laborales	74
Figura 19 Categorías del clima organizacional en el área de Ventas	76
Figura 20 Dimensiones I: Realización personal	77
Figura 21 Dimensiones II: Supervisión	78
Figura 22 Dimensiones III: Comunicación	79
Figura 23 Dimensiones IV: Involucramiento Laboral	80
Figura 24 Dimensiones V: Condiciones laborales.....	81

Indicé de Anexos

Anexo 01 Cuestionario CL-SPC	96
Anexo 02 Ficha de Consentimiento Informado	97