



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en  
colaboradores del call center dynamicall, Independencia  
2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión del Talento Humano

**AUTORA:**

Br. Katty Marylin Juño Príncipe

**ASESOR:**

Dr: Willian Sebastian Flores Sotelo

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2017**

## **Jurado calificador**

.....

Presidente del jurado  
Dra. Gladys Sánchez Huapaya

.....

Secretario del jurado  
Mgtr. Miluska Vega Guevara

.....

Vocal del jurado  
Dr. Willian Flores Sotelo

**Dedicatoria**

A mi madre por todo su amor, su constante apoyo, sus enseñanzas y las ganas tan contagiosas de salir adelante.

A mi padre y abuelo que están en el cielo.

### **Agradecimiento**

A la Universidad Cesar Vallejo que siempre me dio la oportunidad de desarrollarme de manera personal y profesional.

### **Declaración de autoría**

Yo, Katty Juño Príncipe, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión del Talento Humano, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción Laboral en colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017, presentada en 111 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, junio del 2016

**Katty Juño Príncipe**

DNI: 47200085

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017

La investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en colaboradores del call center Dynamicall, Lima, Independencia 2017. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista	18
1.3. Justificación	26
1.4. Problema	27
1.5. Hipótesis	28
1.6. Objetivos	29
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>30</b>
2.1. Variables	31
2.2. Operacionalización de variables	31
2.3. Metodología	32
2.4. Tipos de estudio	32
2.5. Diseño	33
2.6. Población, muestra y muestreo	34
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8. Método de análisis de datos	38
2.9. Aspectos éticos	39
<b>III. Resultados</b>	<b>40</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>70</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>76</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>79</b>
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	<b>81</b>
<b>Anexos</b>	<b>85</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia	86
Anexo 2. Matriz de datos	88
Anexo 3. Instrumentos	95

### Lista de tablas

Tabla 1.	Variable 1 clima organizacional	31
Tabla 2.	Variable 2 satisfacción laboral	32
Tabla 3.	Validez del instrumento del Clima organizacional, según expertos	37
Tabla 4.	Validez del instrumento nivel de satisfacción laboral, según expertos	38
Tabla 5.	Tabla de frecuencia de la variable clima organizacional de los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017	41
Tabla 6.	Tabla de frecuencias de la dimensión autorrealización de los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017	42
Tabla 7.	Tabla de frecuencias de la dimensión involucramiento laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	43
Tabla 8.	Tabla de frecuencias de la dimensión supervisión en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017	44
Tabla 9.	Tabla de frecuencias de la dimensión comunicación en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	45
Tabla 10.	Tabla de frecuencias de la dimensión condiciones laborales en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	47
Tabla 11.	Tabla de frecuencias de la variable 2 satisfacción laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017	48
Tabla 12.	Tabla de frecuencias de la dimensión seguridad de la variable 2 satisfacción laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	49
Tabla 13.	Tabla de frecuencias de la dimensión promoción de la variable 2 satisfacción laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017	50
Tabla 14.	Tabla de frecuencias de la dimensión remuneración de la variable 2 satisfacción laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	52
Tabla 15.	Tabla de frecuencias de la dimensión condiciones de trabajo de la variable 2 satisfacción laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	53



Tabla 16.	Tabla de frecuencias de la dimensión factores extrínsecos de la variable 2 satisfacción laboral en los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	54
Tabla 17.	Tabla cruzada de la variable 1 clima organizacional y variable 2 satisfacción laboral según los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	55
Tabla 18.	Tabla cruzada de la variable 1 clima organizacional y la dimensión seguridad de la variable 2 satisfacción laboral según los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	57
Tabla 19.	Tabla cruzada de la variable 1 clima organizacional y la dimensión promoción de la variable 2 satisfacción laboral según los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	58
Tabla 20.	Tabla cruzada de la variable 1 clima organizacional y la dimensión remuneración de la variable 2 satisfacción laboral según los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	60
Tabla 21.	Tabla cruzada de la variable 1 clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo de la variable 2 satisfacción laboral según los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	61
Tabla 22.	Tabla cruzada de la variable 1 clima organizacional y la dimensión factores extrínsecos de la variable 2 satisfacción laboral según los colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	62
Tabla 23.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y satisfacción laboral	64
Tabla 24.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y seguridad	65
Tabla 25.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y promoción.	66
Tabla 26.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y remuneración.	67
Tabla 27.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y condiciones de trabajo	68
Tabla 28.	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: clima organizacional y factores extrínsecos.	69

### Lista de figuras

Figura 1.	Gráfico de barras porcentual de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	41
Figura 2.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	42
Figura 3.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	43
Figura 4.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión supervisión de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	44
Figura 5.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión comunicación de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	46
Figura 6.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	47
Figura 7.	Gráfico de barras porcentual de la satisfacción laboral de la variable clima organizacional según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	48
Figura 8.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión seguridad de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	49
Figura 9.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión promoción de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	51
Figura 10.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión remuneración de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	52
Figura 11.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión condiciones de trabajo de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	53
Figura 12.	Gráfico de barras porcentual de la dimensión factores extrínsecos de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	54
Figura 13.	Gráfico de barras porcentual del clima organizacional y la satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.	56
Figura 14.	Gráfico de barras porcentual del clima organizacional y la dimensión seguridad de la variable 2 satisfacción laboral según	57

- colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.
- Figura15. Gráfico de barras porcentual del clima organizacional y la dimensión promoción de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017. 59
- Figura16. Gráfico de barras porcentual del clima organizacional y la dimensión remuneración de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017. 60
- Figura17. Gráfico de barras porcentual del clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017. 61
- Figura18. Gráfico de barras porcentual del clima organizacional y la dimensión factores extrínsecos de la variable 2 satisfacción laboral según colaboradores del call center dynamicall, Lima, Independencia 2017. 63

## Resumen

La tesis “clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del call center dynamicall, Independencia 2017, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del Call Center Dynamicall Lima Independencia 2017.

La investigación realizada fue de enfoque hipotético deductivo, de tipo descriptivo correlacional de diseño no experimental y corte transversal, la recolección de la información se realizó mediante la aplicación de un instrumento por variable, el instrumentos que mide la primera variable de clima organizacional está compuesta por 50 ítems cuya escala de frecuencia van desde muy favorable a muy desfavorable, el instrumento que mide la segunda variable satisfacción laboral está compuesta por 26 ítems cuya escala de frecuencia parten desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

El resultado del análisis estadístico da cuenta de la relación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral, al obtenerse un coeficiente de correlación no paramétrico ( $Rho = 0.881$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es alta. Además, el valor  $p = 0.000$  es menor a  $0.05$  lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, lo que permite indicar a mejor clima organizacional mejor satisfacción laboral entre los colaboradores call center dynamicall, Lima, Independencia 2017.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, colaboradores, call center

### **Abstract**

The thesis "organizational climate and job satisfaction in dynamic call center collaborators, Independencia 2017, had as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the employees of the Call Center Dynamicall Lima Independencia 2017.

The research was carried out using a hypothetical deductive approach, a correlational descriptive type of non-experimental design and a cross-cut, the collection of information was performed through the application of an instrument by variable, the instruments measuring the first organizational climate variable is composed of 50 items whose frequency scale ranges from very favorable to very unfavorable, the instrument that measures the second labor satisfaction variable is composed of 26 items whose frequency scale start from totally disagree to totally agree.

The result of the statistical analysis shows the positive relationship between organizational climate and job satisfaction, when a non-parametric correlation coefficient was obtained ( $Rho = 0.881$ ,  $p = 0.000 < 0.05$ ). This degree of correlation indicates that the relationship between the variables is high. In addition, the value  $p = 0.000$  is less than 0.05, which allows to indicate that the relationship is significant, therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, which allows to indicate to a better organizational climate better job satisfaction between The call center dynamicall collaborators, Lima, Independencia 2017.

**Key words:** organizational climate, job satisfaction, employees, call center