



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de
una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Conde Calderón, Josué Jacob (ORCID: 0000-0002-7896-4032)

ASESOR:

Dr. Candela Ayllón, Víctor Eduardo (ORCID: 0000-0003-0798-1115)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

Qankunapaq sinchi kusikuyniy
kasqaykichismanta kay sumaq
llank'anapi Carmela, Cesar,
hermanos, hermanas, Abigail y
Camilo.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada César Vallejo considerando el inicio de la aventura de los primeros ciclos donde me formo como un profesional y a mis excelentes profesores que siempre recordaré.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
Anexos	35

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Prueba de normalidad de Shapiro Wilk</i>	18
Tabla 2 <i>Correlación entre clima laboral y satisfacción laboral</i>	18
Tabla 3 <i>Correlación entre clima laboral y dimensiones de satisfacción Laboral</i>	19
Tabla 4 <i>Correlación entre satisfacción laboral y dimensiones de clima Laboral</i>	20
Tabla 5 <i>Niveles del clima laboral</i>	20
Tabla 6 <i>Niveles de la satisfacción laboral</i>	21
Tabla 7 <i>Clima laboral en función de sexo y edad</i>	22
Tabla 8 <i>Satisfacción laboral en función de sexo y edad</i>	22
Tabla 9 <i>Análisis de confiabilidad por coeficiente de Omega de clima laboral y por dimensiones</i>	44
Tabla 10 <i>Análisis de validez de ítem de la Escala de clima laboral y por Dimensiones</i>	44
Tabla 11 <i>Análisis de confiabilidad por coeficiente de Omega de satisfacción laboral y por dimensiones</i>	45
Tabla 12 <i>Análisis de validez de ítem de la Escala de satisfacción laboral y por dimensiones</i>	45
Tabla 13 <i>Escala de clima laboral resultados de la V, de Aiken</i>	46
Tabla 14 <i>Escala de satisfacción laboral resultados de la V, de Aiken</i>	47

Resumen

El principal objetivo de la investigación fue determinar la relación entre clima y satisfacción laboral en 311 teleoperadores de una empresa privada. El tipo de investigación fue aplicada, descriptiva y correlacional, no experimental de corte transversal, se utilizaron las escalas de la Dra. Sonia Palma C, escala de CL-SPC y escala de SL-SPC, posteriormente los resultados mostraron que existe una correlación positiva y significativa ($\rho=,196^{**}$) entre las variables principales, asimismo el clima laboral se relaciona de forma positiva con las dimensiones de satisfacción laboral igual ocurre en satisfacción laboral con las dimensiones de clima laboral, además se puede observar que menos del 11% de la población manifiesta tener un nivel muy favorable de clima laboral, finalmente en lo que respecta a la comparación con satisfacción laboral según sexo no existen diferencias significativas, por otro lado, comparado con edad tampoco se encontraron diferencias.

Palabras clave: Clima, satisfacción laboral , condiciones laborales.

Abstract

The main objective of the research was to determinate the relation between the work environment and satisfaction in 311 telemarketers from a private company. The type of research was applied correlational, non-experimental, cross-sectional, the scales of Dr. Sonia Palma C, the CL-SPC scale and the SL-SPC scale were used, subsequently the results showed that there is a weak intensity correlation ($\rho = .196^{**}$) among the main variables, in the same way work environment is positively related to the dimensions of job satisfaction, the same occurs in job satisfaction with the dimensions of work environment, it can also be observed that less than 11% of the population notice an enjoyable work environment. Finally, with regard to the comparison with job satisfaction according to gender, there are no significant differences, in comparison with age, no differences were found either.

Keywords: Work climate, job satisfaction, labor conditions.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CANDELA AYLLON VICTOR EDUARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA LABORAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TELEOPERADORES DE UNA EMPRESA PRIVADA DEL DISTRITO DE CERCADO DE LIMA 2020", cuyo autor es CONDE CALDERON JOSUE JACOB, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 12 de Enero del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CANDELA AYLLON VICTOR EDUARDO DNI: 15382082 ORCID 0000-0003-0798-1115	Firmado digitalmente por: VCANDELAA el 12-01- 2021 17:43:05

Código documento Trilce: TRI - 0109210