



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 |