



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA**

**CLIMA LABORAL EN EMPLEADOS DE UN CALL
CENTER DE LIMA METROPOLITANA**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

NANCY ABANTO MARIN

ASESORES:

Dr. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

Mg. JUAN KANEKO AGUILAR

Lima – Perú

2012

*A mis padres, hermanos, familia y amigos,
por su apoyo y motivación
en mis estudios.*

A Dios por guiarme en el camino y permitirme conocer a las personas idóneas que colaboraron con la realización del presente trabajo.

A mi Madre, que con su amor y cariño estuvo dándome ánimo y esperanza para que logre la culminación de esta anhelada tesis.

AGRADECIMIENTO

A los Directivos y Docentes de la Universidad, por brindarme la oportunidad de seguir formándome como profesional, por compartir sus conocimientos y asesorías para el desarrollo del presente Trabajo.

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Presentación	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Objetivos	16
1.4.1. Objetivo general	16
1.4.2. Objetivo específicos	16
1.4. Justificación e Importancia	17

CAPITULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes	19
2.2. Marco Teórico	25
• Teorías del Clima Laboral	
a) Teoría Integrativa del Clima Laboral de Litwin y Stringer	25
b) Teoría Motivacional de Herzberg	27
c) Teoría de Kurt Lewin	30

• Características del Clima Laboral	31
• Importancia	32
• Consecuencias de un clima laboral inadecuado	34
2.3 Marco Conceptual	36

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.0. Metodología	38
3.1. Tipo de estudio	38
3.2. Diseño	38
3.3. Método de investigación	38
3.4. Variables de Estudio	39
3.5. Población, Muestra y Muestreo	40
3.6. Técnicas e Instrumentos de recolección: validación y confiabilidad	42
3.7. Método de análisis de datos	45

CAPITULO IV

RESULTADOS	46
DISCUSION	60
CONCLUSIONES	63
RECOMENDACIONES	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	69

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Medidas descriptivas de los puntajes directos de las dimensiones de Clima Laboral en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	44
Tabla 2. <i>Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smimov con respecto a los puntajes directos de las dimensiones de Clima Laboral en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	45
Tabla 3. <i>Niveles de Clima Laboral en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	46
Tabla 4. <i>Niveles de las Dimensiones de Clima Laboral en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	48
Tabla 5. <i>Medidas descriptivas de las variables intervinientes en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	49
Tabla 6. <i>Media Aritmética Simple y Desviación Estándar del Puntaje Directo de Clima Laboral según las Variables Intervinientes en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	50
Tabla 7. <i>Niveles de Clima Laboral según las Variables Intervinientes en trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012.</i>	52
Tabla 8. <i>Percentiles de los Puntajes Directos de las Dimensiones de Clima Laboral en trabajadores de Successfull.</i>	56

Tabla 9. <i>Niveles de las Dimensiones de Clima Laboral a través de la Baremación percentilar en trabajadores de Successfull Center Lima Metropolitana 2012</i>	57
---	-----------

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. <i>Niveles de Clima Laboral en trabajadores de Successfull Center Lima Metropolitana 2012</i>	47
---	-----------

Figura 2. <i>Media Aritmética Simple del Puntaje Directo de Clima Laboral según las Variables Intervinientes en trabajadores de Successfull Center</i>	51
---	-----------

Figura 3. <i>Niveles de Clima Laboral según Sexo de los Trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012</i>	52
---	-----------

Figura 4. <i>Niveles de Clima Laboral según Nivel de Instrucción de los trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012</i>	53
---	-----------

Figura 5. <i>Niveles de Clima Laboral según Tipo de Trabajo en Successfull Center. Lima Metropolitana 2012</i>	54
--	-----------

Figura 6. <i>Niveles de Clima Laboral según Tiempo de Permanencia de los trabajadores de Successfull Center. Lima Metropolitana 2012</i>	55
--	-----------

PRESENTACIÓN

La presente investigación trata del estudio de “Clima Laboral en empleados de un Call Center de Lima Metropolitana”, donde el Clima Laboral viene a ser la percepción del conjunto de características objetivas dentro de la organización, perdurables y fácilmente medibles, que distinguen a una entidad laboral de otra. Incluye estilos de dirección, normas, el medio ambiente, objetivos, cultura, etc.

El enfoque de este estudio está basado en criterios sociales, culturales, personales y laborales; tomando como grupo de estudio a los empleados de Call Center, por sus características complejas en su crecimiento y desarrollo laboral así como su desenvolvimiento observado en las diferentes empresas de teleoperadores, este grupo considerado es base importante para ver el nivel de clima laboral.

El proceso de cambios en el trabajador de Call Center dentro de una empresa, fortalece diferentes capacidades para el desarrollo laboral, una de las cuales son el involucramiento laboral, basada en la existencia de una relación constante, cambiante, en el desarrollo de sus capacidades de realización personal. Estos cambios se encuentran vinculados a las diferentes condiciones de trabajo o a los diferentes grados de supervisión que maneje el equipo de trabajo.

El trabajo tiene como objetivo describir el nivel de clima laboral en trabajadores de un Call Center de Lima Metropolitana, por lo que se ha dividido en diferentes niveles: deficiente, media, favorable, muy favorables frente a cualquier situación. Para Pelekais-Nava y Tirado (2006) determinaron que influye la Inteligencia emocional que tiene cada persona en el Clima Organizacional cuando se enfrentan a los niveles gerenciales, También podemos mencionar que según Litwin y Stringer 1968, existe las 9 dimensiones que son las siguientes: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándar, conflicto e identidad.

El presente trabajo para su mejor entendimiento, se ha dividido en varios capítulos, Capítulo I: Problema de Investigación, Capítulo II: Marco de Referencia, Capítulo III: Marco Metodológico, Conclusiones y Resultados

La presente investigación, tiene como fin el de proporcionar información válida del CL de la institución teleoperadora, para que formulen programas, que enseñen al trabajador formas u estrategias de comunicación e involucramiento laboral en las diferentes situaciones que se le presente en su entorno laboral.

RESUMEN

El propósito del presente estudio es describir el nivel de clima laboral en trabajadores de un Call Center de Lima Metropolitana. Se aplicó la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma a un grupo de 79 empleados de un Call Center. Los resultados muestran que el nivel de clima laboral fue promedio (Pc. 33). A nivel de cada uno de los factores, se encontró que el nivel predominante fue el promedio, siendo el factor Supervisión el que obtuvo la media más alta (Pc. 44) y el factor Realización Personal el que obtuvo la media más baja (Pc. 28).

Palabras claves: Clima Laboral, Supervisión, Agentes Call Center, Realización Personal.

ABSTRACT

The purpose of this study was to describe the level of work climate in workers at a call center in Metropolitan Lima; to this end we applied the Work Environment Scale Sonia Palma, a group of 80 employees at a call center. The results show that the level of work environment was average (Pc. 33). At each of the factors, we found that the level was average, with the supervision factor which was the highest average (Pc. 44) and the factor of personal accomplishment that earned the lowest average (Pc. 28).

Keywords: Work Environment, Supervision, Call Center Agents, Personal Accomplishment