

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**PERSONALIDAD Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN ASESORES TELEFONICOS DE LA
EMPRESA MDY CONTACT CENTER – SEDE LINCE.**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PRFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

ALINA BEATRIZ BERNAL YUPANQUI

ASESOR:

JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERU

2015 – I

PÁGINA DEL JURADO

Nombre:

José Vallejos Saldarriaga

Presidente

Nombre:

Secretaria

Nombre:

Vocal

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, hermano, sobrinos y familiares por el apoyo brindado diariamente, que me motivan a seguir perseverando.

Agradecimiento

A mis asesores por las enseñanzas brindadas,
a mis familiares y amigos por su apoyo
incondicional en todo este tiempo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Alina Beatriz Bernal Yupanqui, con DNI N° 45079185, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto de 2015

Alina Beatriz Bernal Yupanqui

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: Personalidad y Clima laboral en asesores telefónicos de la empresa MDY Contact Center – Sede Lince.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre personalidad y clima organizacional en asesores telefónicos de la empresa MDY Contact Center – Sede Lince, con una población finita de 300 asesores telefónicos y una muestra censal con dos instrumentos de medición de personalidad y clima organizacional validado por expertos en investigación.

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

Alina Beatriz Bernal Yupanqui

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentacion	vi
indice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCION	12
1.1 Problema	23
1.2 Hipótesis.....	24
1.3 Objetivos	25
II. MARCO METODOLOGICO	26
2.1 Variables.....	27
2.2 Operacionalización de Variables	27
2.3 Metodología	29
2.4 Tipo de estudio	29
2.5 Diseño.....	29
2.6 Población, muestra y muestreo.....	29
2.7Técnicae instrumentos de recolección de datos	31
2.8Métodos de análisis de datos	33
2.9Aspectos Éticos.....	33
III. RESULTADOS	34
IV. DISCUSION	41
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	49
ANEXOS	54

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de la variable Personalidad y Clima Organizacional	28
Tabla 2: Estadístico Descriptivos de la variable Clima Orgnaizacional	35
Tabla 3: Clima Organizacional por niveles en la muestra total	36
Tabla 4: Prueba de normalidad para los factores de personalidad mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	36
Tabla 5: Prueba de normalidad para Clima Organizacional y sus dimensiones mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov	37
Tabla 6: Correlaciones entre Clima Organizacional y los 16 Factores de la Personalidad	38
Tabla 7: Correlaciones entre Clima Organizacional y los 16 Factores de la Personalidad, según grado de instrucción	38
Tabla 8: Correlaciones entre Clima Organizacional y los 16 Factores de la Personalidad, según sexo en asesores telefónicos	39
Tabla 9: Correlaciones entre las dimensiones de Clima Organizacional y las dimensiones de Personalidad	40

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la Personalidad y Clima Organizacional en asesores telefónicos de la empresa MDY Contact Center – Sede Lince. La investigación se realizó con un enfoque descriptivo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La muestra fue probabilística y estuvo conformada por 168 asesores telefónicos. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario 16 PF de R.B Catell, A. K. S Catell y H.E.P. Catell (1993) y la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004). Los resultados encontrados mostraron que 1) no existe relación significativa entre Personalidad y Clima Organizacional; 2) los asesores telefónicos cuyo nivel de estudio es superior presentaron una relación significativa y positiva entre clima organizacional y el factor Q 1 de la personalidad lo cual indica que para ellos el clima laboral es favorable, a comparación de los asesores con estudios técnicos que presentaron una correlación significativa y negativa entre clima organizacional y el factor I de la personalidad lo cual indica que para ellos el clima es desfavorable y 3) en cuanto al sexo de los asesores telefónicos se encontró una correlación significativa y positiva entre clima organizacional y el factor B de la personalidad.

Palabras clave: Personalidad, clima organizacional, inventarios, escala, asesores telefónicos.

ABSTRACT

This company advisors MDY Contact Center - Headquarters Lince. The research was conducted in a descriptive approach, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The sample was probabilistic and consisted of 168 telephone advisers. The instruments used were the questionnaire 16 PF Cattell RB, AK S research aimed to determine the relationship between personality and organizational climate in telephone Cattell and HEP Cattell (1993) and the Work Environment Scale Palma Sonia Carrillo (2004). The results showed that 1) there is no significant relationship between personality and organizational climate; 2) telephone advisers whose level is higher study showed a significant and positive relationship between organizational climate and Q 1 personality factor indicating that for them the working environment is favorable, compared to consultants with technical studies presented a significant negative correlation between organizational climate and personality factor I suggesting that for them the weather is unfavorable and 3) regarding the sex of the telephone counselors and a significant positive correlation was found between organizational climate and factor B personality.

Key words: personality, organizational climate, inventories, scale, telephone counselors.