



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TELEOPERADORES DEL CONTACT CENTER DEL CERCADO
DE LIMA 2015**

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

AUTORA:

IQUISE ECHEVARRIA JUANITA HARNET DE LOS MILAGROS

ASESOR METODOLÓGICO:

Mg. JOSE VALLEJOS SALDARRIAGA

ASESORA TEMÁTICA:

Mg. NANCY CUENCA ROBLES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Lima- Perú

2015

PÁGINA DE JURADO

Presidente

Mg. Juan Carlos Montero Ordinola

Secretario

Mg. Erika Estrada Alomías

Vocal

Mg. César Manrique Tapia

DEDICATORIA

A mi mamá, que es mi inspiración en mi vida y sobre todo me enseñó que nunca uno debe de rendirse por más que sientas que se te acaba la vida, al contrario luchar cada instante para ser mejores y buena profesional cada día.

A mi papá que siempre fue mi apoyo incondicional en todo momento, gracias por darme la satisfacción de realizarme como persona y profesional. Y a toda mi familia que siempre estuvo conmigo en todo momento motivándome para no dejar de luchar en esta vida.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por guiar mis pasos, darme la salud y las fortalezas necesarias para avanzar día a día a lo largo de mi vida, y a dos personitas que a no están conmigo, pero siempre me protegen a ti mama Haydee Vásquez y a ti papito Mario Iquise, son mis protectores.

A los mejores padres que Dios me pudo regalar: Rufino Iquise Canaza que me dio la mejor enseñanza de la vida, para poder cumplir mis metas. A mi madre Enica Nora de las Mercedes Echevarría Vasquez, por ser el motor de vida, por brindarme los mejores consejos, comprensión, paciencia, cariño, y por su apoyo incondicional día a día la cual me impulsaban a seguir avanzando, y el día de hoy tenemos los mejores resultados, gracias a ellos soy lo que soy y sobre todo en ningún momento de mi vida deje de luchar y fui perseverante hasta el día de hoy.

A mi tía querida Victoria Echevarría Vasquez, por brindarme sus buenos deseos y ayudarme en los momentos que más fuertes que pase en mi vida, por ser mi soporte emocional que siempre estuvo conmigo y estoy segura que puedo contar con ella hasta el final.

A mis tías queridas Echevarría Vasquez, porque siempre confiaron en mí y me demostraron su cariño y sus buenos consejos para seguir adelante.

A mis primos, por brindarme su alegría, comprensión en cada momento que compartimos juntos.

A todos mis amigos, quienes me brindaron su apoyo en la motivación de día a día, cariño, paciencia y comprensión en especial a Sandra Obregón que con sus buenos consejos y preocupación, me impulso a seguir avanzando en la realización de esta investigación.

A todos mis docentes que una u otra manera me brindaron su apoyo incondicional que siempre estuvieron conmigo, bríndame asesoría para poder llegar a la meta principal de terminar la universidad, pero no puedo dejar de mencionar a estos docentes que siempre los tendré presente, Mis Milagros Oblea, Karen, Mis Angie Aseretto, eternamente agradecida.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Juanita Harnet de los Milagros Iquise Echevarria con DNI N° 47279738, 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 auténtica. 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 u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Febrero del 2016



Juanita Harnet de los Milagros

Iquise Echevarria

PRESENTACION

El presente trabajo de investigación denominada: "Compromiso y Satisfacción laboral en los teleoperadores", se centra en estudiar la relación que existe entre la variable Compromiso y la variable Satisfacción, con la posibilidad de tener un panorama acerca de Compromiso y Satisfacción con los que cuentan en dicha empresa, dar recomendaciones, sugerencias, y fomentar un buen nivel de relación entre las dos variables de Compromiso y Satisfacción. A la vez saber cómo manejarlo dentro de una organización. Por ello, primero se procedió a determinar los niveles de ambas variables para posteriormente comprobar el grado de correlación de las mismas. El contenido de la presente investigación está distribuido en capítulos. En la primera parte se encontrará la introducción, antecedentes de estudio que nos brindan una performance acerca de las variables investigadas, marco teórico y conceptual de las variables Compromiso y Satisfacción.

A sí también en la justificación de la investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema, las hipótesis y sus respectivos objetivos. En la segunda parte, se encontrará el marco metodológico, que detalla la metodología empleada durante la investigación, aborda las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio y el diseño. Así también se describe las características de la población, muestra y muestreo, a su vez se señala las técnicas e instrumentos utilizados y los métodos de análisis de los datos. En la tercera parte, se evidencian los resultados obtenidos en tablas, realizados en el programa SPSS, posteriormente, en la cuarta parte, se realiza la discusión de los resultados.

En las páginas posteriores se encuentran las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

INDICE

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	11
ABSTRACT	12
I. INTRODUCCIÓN	13
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanista	18
Justificación	28
Problema	29
Hipótesis	30
Objetivos	31
II. MARCO METODOLÓGICO	33
Variables	34
Operacionalización de variables	35
Metodología	38
Tipo de estudio	38
Diseño de Investigación	38
Población y muestra de estudio	39
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
Método de análisis de datos	43

III.	RESULTADOS	44
IV.	DISCUSIÓN	56
V.	CONCLUSIONES	58
VI.	RECOMENDACIONES	60
BIBLIOGRAFÍA		62
ANEXOS		65

INDICE DE TABLA

	Pág.
Tabla 1. Confiabilidad de la escala de compromiso Laboral (CL – SPC)	45
Tabla 2. Confiabilidad de la escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)	46
Tabla 3. Validez de Constructo mediante la técnica análisis subtest-test de la escala de compromiso Laboral (CL – SPC)	46
Tabla 4. Validez de Constructo mediante la técnica análisis subtest-test de la escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)	48
Tabla 5. Prueba de contraste de normalidad para la escala de compromiso laboral y satisfacción laboral	50
Tabla 6. Correlación entre el compromiso y la satisfacción laboral	50
Tabla 7. Correlación entre el compromiso y satisfacción laboral, según género	51
Tabla 8. Niveles reportados para el compromiso laboral en los teleoperadores de un contact center del Cercado de Lima.	52
Tabla 9. Niveles reportados para la satisfacción laboral en los teleoperadores de un contact center del Cercado de Lima.	53
Tabla 10. Perfil del tipo de respuesta observada para cada reactivo componente de la escala de compromiso laboral	54

INDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Niveles de compromiso Laboral reportado por los participantes	53
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral reportado por los participantes	54

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral, esperando, como hipótesis de partida, una correlación positiva entre ambas variables, tal y como han venido demostrando estudios previos. Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional (Meyer y Allen, 1984). La muestra utilizada, 200 teleoperadores de un Contact Center del Cercado de Lima 2015, con lo que se abre camino a un análisis psicológico de la situación actual de dicha organización nunca antes analizado. El diseño del estudio ha sido de tipo descriptivo correlacional. Cumpliendo las expectativas.

Palabras clave: Clima Laboral, Compromiso Organizacional, Satisfacción Laboral, Psicología Organizacional.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the relationship between variables organizational commitment and job satisfaction, waiting, as hypothesis, a positive correlation between the two variables, as has been demonstrated in previous studies. Job Satisfaction Scale was applied SL - SPC (Palma, 1999) and the Organizational Commitment Questionnaire (Meyer and Allen, 1984). The sample used, 200 telemarketers contact center, making its way to a psychological analysis the current situation of the organization never before analyzed. The study design was correlational descriptive. Meeting expectations, following correlational analyzes, it was found that there is positive correlation between organizational commitment and job satisfaction. Furthermore, it was found that there were no significant differences between men and women in terms of both variables.

Keywords: Organizational Climate, Organizational Commitment, Job Satisfaction, Organizational Psychology.