

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE **PSICOLOGÍA**

**“CLIMA LABORAL ENTRE TRABAJADORES DE DOS
EMPRESAS DE CENTRO DE ATENCIÓN DE
LLAMADAS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO Y LIMA”**

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Psicología

Autora:

Tatiana Maria Otiniano Zavaleta

Asesor:

Mg. Edwar Isidro Sánchez Álvarez
<https://orcid.org/0000-0001-7901-885X>

Trujillo – Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Mg. Arturo Francisco Orbegoso Galarza	06071273
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Kathia Gisela Olortegui Prado	45336401
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Dra. Romy Angelica Díaz Fernández	18180326
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

Clima laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

26%

★ hdl.handle.net

Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres, mis abuelos y hermanas quienes siempre estuvieron apoyándome, motivándome para poder concluir con satisfacción este trabajo y seguir adelante en mi formación profesional

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que permitieron que esta investigación culmine con éxito.

TABLA DE CONTENIDO

Jurado Evaluador-----	2
Informe De Similitud-----	3
Dedicatoria-----	4
Agradecimiento -----	5
Tabla De Contenido -----	6
Índice De Tablas -----	7
Resumen -----	8
Capítulo I: Introducción-----	9
Capítulo II: Metodología-----	28
Capítulo III: Resultados -----	34
Capítulo IV: Discusión Y Conclusiones -----	42
Referencias -----	48
Anexos -----	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Distribución de la población según género</i>	28
Tabla 2: <i>Distribución de la muestra según género</i>	28
Tabla 3: <i>Diferencias del clima laboral entre las empresas de Trujillo y Lima.</i>	
Tabla 4: <i>Nivel del clima laboral en la empresa de Lima</i>	34
Tabla 5: <i>Nivel del clima laboral en la empresa de Trujillo.</i>	
Tabla 6: <i>Diferencias de la dimensión de autorrealización entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima</i>	36
Tabla 7: <i>Diferencias de la dimensión de Involucramiento laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima</i>	38
Tabla 8: <i>Diferencias de la dimensión de Supervisión entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima</i>	39
Tabla 9: <i>Diferencias de la dimensión de Comunicación entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima</i>	40
Tabla 10: <i>Diferencias de la dimensión de las condiciones laborales entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima</i>	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar las diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima. Fue un estudio no experimental y de diseño descriptivo-comparativo; realizado con una población de 150 colaboradores y una muestra de 100 colaboradores de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima. Se aplicó la escala del Clima Laboral de Palma (2004) validado por Ortega (2018) en Trujillo. Se logró determinar que, no se halló diferencias significativas ($p > .05$) del clima laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima; además, se determinó que el nivel más preponderante en colaboradores de la ciudad de Trujillo fue muy favorable (28%) y en la ciudad de Lima fue muy favorable (42%); asimismo, se estableció la existencia de diferencias significativas en las dimensiones: Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y finalmente, las condiciones laborales.

PALABRAS CLAVES: Clima Laboral, Colaboradores, Centro de atención de llamadas.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En la actualidad, en las empresas, existen numerosos factores que influyen en el clima laboral tales como la condición del área de trabajo, la tecnología adecuada, la capacitación y motivación del personal que influyen en el clima laboral y si no existe un enfoque de mejora, traerá consigo consecuencias que generen un bajo desempeño, escasa eficiencia, afecte la productividad e incluso se generen dificultades en alcanzar las metas y objetivos de la organización (Alvarado y Casimiro, 2022).

El término clima laboral se basa al ambiente existente y la relación entre los miembros de una organización (Chiavenato, 2001) y su óptimo funcionamiento dependerá de la percepción de los colaboradores de la empresa y el modo de influencia en su comportamiento (Huayta et al., 2017).

Además, Arias (2014) refiere que basado en la teoría de Renis Likert, los múltiples estudios dan como resultado una estructura en donde las jerarquizaciones de los puestos de trabajos intervienen en el clima laboral. Es decir, que los recursos tecnológicos, financieros y humanos están ligados a la motivación o desmotivación; todo dependerá de la adaptación que se presente en el ámbito laboral y el estado de ánimo de cada colaborador.

También, La organización internacional del trabajo (OIT, 2021) en una investigación conjunta con la Agencia Europea de Investigación (EUROFOUND) refieren sobre la situación laboral de alrededor de unos 1200 millones de trabajadores a nivel mundial, en donde se resalta que, debido a las diferencias en la cantidad de horas de trabajo, la inadecuada condición del puesto, sus niveles y exigencia; el empleado proyecta en menor posibilidad su desarrollo profesional en la empresa donde labora.

Investigaciones en Guatemala, detallan que el clima laboral no es favorable debido a una escasa orientación a la calidad y poca remuneración al personal; por lo tanto, los trabajadores no demuestran eficiencia ni eficacia en sus puestos de trabajo (Sierra, 2015). A su vez, en Colombia el panorama es similar, ya que el inadecuado ambiente laboral, obstruye el desarrollo de la empresa así también del personal (Paz & Marín, 2014).

Por otro lado, (Hinojosa, 2010) explica que las ventas dentro de la empresa es un tema muy importante, porque el asesor es la primera conexión personal entre el cliente y la empresa. Por lo tanto, este primer método de negocio seguirá desarrollándose en el futuro y puede ser recomendado a otras personas. Así mismo, es importante saber que los clientes son el principal activo de la organización, considerando que las ventas realizadas son ventas que generan ingresos para la empresa, las cuales pueden promover el desarrollo y éxito de la empresa.

No obstante, este sector empresarial dedicado a ventas por tele operador, principalmente los centros de atención de llamadas se han visto afectados en su clima laboral debido a factores propios como la rotación de personal, la falta de empatía, el control excesivo de las horas de refrigerio por parte del empleador hacia el colaborador, el incumplimiento de pago, etc. (Ulloa, 2021).

Investigaciones en Alemania, refieren que las industrias del centro de atención de llamadas, presentan resistencia al cambio en su productividad a un 70 %, afectando negativamente los aspectos psicológico y cultural del colaborador. (Rajab y Doblas, 2020).

En Estados Unidos, la existencia de contrataciones masivos para la rotación del personal en la industria de llamadas, compromete el nivel de desempeño laboral. Ya que con

ello se propone micro descansos diarios al colaborador para así optimizar su compromiso con la organización (Park y Headrick 2018).

También, en Singapur el agotamiento emocional y las tasas altas de rotación han generado deficiencias en el clima de empresas de centro de atención de llamadas multinacionales. Sin embargo, se propuso mecanismos para ayudar al empleado a mejorar su inteligencia emocional y afrontar los niveles de estrés que presentan en la empresa; pero esta actividad mediadora de relaciones es limitada (Reb et al., 2017).

Por otro lado, en el Perú, no todas las empresas proponen a sus colaboradores a generar un balance de lo personal y profesional; generando un impacto negativo en el clima laboral (Reporte Gestión, 2018). En este caso, en las empresas de Call center se promueven las ventas de suscripciones ya sea diarias, semanales y mensuales, y que estos se deben de realizar; pero es preciso detallar una carente motivación a la tele operadores, sumando a ello la poca capacitación y el seguimiento continuo por parte del empleador (Trejo 2017).

Además, Ramos (2018) en su investigación ha determinado que producto a un inapropiado ambiente laboral, se pueda afectar las funciones cognitivas del teleoperador. Según estudios de salud en el Perú, Alrededor del 60% de la población sufre estrés y el 70% de los colaboradores de call center sufren estrés laboral. Refirió que la edad más común para padecer de dicho problema, se encuentra entre los 24 y 40 años, esto producto a las responsabilidades y que, en su mayoría, las mujeres son más vulnerables.

El Ministerio del Trabajo (2016), explica que, en nuestro país, de un aproximado de, 1535 colaboradores, se estima que el 0.45% sufrió de alguna enfermedad psicosocial u ocupacional, comprendiendo que, en el corto periodo de un mes, un grupo de trabajadores por medio de una encuesta de satisfacción, han referido que no existe un adecuado clima laboral en su centro de labor.

En la región de la Libertad, una investigación realizada por el área de recursos humanos de una empresa de call center, demostró que un 75% de los colaboradores se encuentran buscando un nuevo trabajo, un 43% exigiendo un aumento salarial y un 65% denotan insatisfacción con el clima que se genera en la organización (Montoya, 2017) Ante dicho escenario, la cantidad y calidad de llamadas recibidas y realizadas tuvo un desnivel del 25% a comparación del año pasado. En este sentido, se demuestra que el clima organizacional es fundamental para el éxito de una organización.

A continuación, se van a presentar antecedentes a nivel internacional, nacional y local.

A nivel internacional, Choque y Martínez (2021) en su investigación realizada en la Paz, Bolivia; titulada “El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores” tuvieron como objetivo el determinar cómo el clima organizacional afecta a la satisfacción laboral del personal en YPFB de la oficina central de la paz. Así mismo, el estudio fue de tipo descriptivo y una metodología cuantitativa. Se trabajó con una muestra de 425 personas, evaluados con el Cuestionario de satisfacción laboral del ministerio de España y el Cuestionario de satisfacción laboral Musitu. G. Los resultados mostraron que el clima laboral sí afectó de forma débil a la satisfacción laboral en los colaboradores del YPFB en las oficinas de La Paz con un 66% en desacuerdo, considerando la existencia de un grato ambiente de trabajo. Así mismo, un 35% refiere que el jefe es autoritario, ocasionando un disgusto del clima organizacional, generando renuncias y afecciones en la salud mental de los trabajadores.

Mamani y Pinto (2019) en su trabajo de estudio realizado en La Paz- Bolivia, tuvo como título “Clima Organizacional y actitudes de insatisfacción laboral en empresas de comida rápida en la ciudad de La Paz”, su objetivo fue determinar la medida en que el clima

organizacional influye en las actitudes de insatisfacción laboral en la empresa de comida rápida Mega Burger. Además, presenta una metodología inductiva de tipo exploratorio y presentó una población total de 60 personas, con una muestra de 55 participantes; siendo evaluados mediante encuestas y entrevistas semiestructuradas. Los resultados mostraron que el 44% refieren que el supervisor es indiferente, no muestra confianza ni compañerismo, un 47% expresan que en ocasiones son escuchados y tomados en cuenta, un 40% expresa que en algunas veces existe una relación positiva entre colaboradores mientras un 13 % refiere que sí lo es. Finalmente existe un 85 % no es reconocido ni felicitado por un trabajo realizado. Por lo tanto, se expresa que en la organización existe un clima organizacional provocando actitudes se llegó a identificar que la empresa tiene un clima organizacional defectuoso provocando actitudes de insatisfacción personal.

Macario (2018) en su investigación realizado en Quetzaltenango- Guatemala, titulada “Rotación de personal y clima organizacional” tuvo como objetivo en determinar el nivel de rotación de personal y el clima organizacional en colaboradores a nivel operativo y administrativo de una importadora y distribuidora de vidrios. Con respecto a su metodología fue de tipo descriptivo cuantitativo, donde la muestra fue de 57 colaboradores de ambos sexos con edades comprendidas de 19 hasta 69 años. Las técnicas elegidas para la recopilación de datos fueron la entrevista y encuestas. Los resultados obtenidos fueron que un 40.5% están en desacuerdo ante la satisfacción del reconocimiento de las autoridades ante los colaboradores; con respecto a la rotación interna y la oportunidad de su desarrollo, un 45.9% refiere que están en desacuerdo. Finalmente, en relación del clima laboral en la empresa, obtuvieron que en los factores de la organización fue un 97.2% es positivo; la comunicación y cohesión fueron con 91.39% que es favorable; en la autonomía tuvo un 94.42% como positivo y en la presión un 15.95% expresan de modo desfavorable.

Sarmiento y Torres (2017) en su estudio realizado en Guayaquil- Ecuador que tiene como título “Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de call center internacional en la empresa SETEL, periodo 2015-2016” tuvo como objetivo determinar cuáles era sus aspectos que influyen en el clima laboral y su relación con la rotación del personal en el área de Call Center Internacional en la empresa Setel. Su investigación era cuali-cuantitativa con carácter descriptivo y se usó una muestra de 10 personas conformadas entre asesores de llamadas y supervisores. Con respecto a los resultados, se mostraron que el 50% mencionaron que han enfrentado conflictos en su centro de labor y que el 30% expresó que en ocasiones; un 25% refiere que la empresa casi nunca resuelve conflictos. Por otro lado, un 56% refiere que casi nunca son reconocidos por la empresa, un 31% que nunca y solo un 13% expresa que en ocasiones sí reciben el reconocimiento. Finalmente se proyecta en el estudio que existe una escasa motivación hacia los colaboradores de call center, lo que genera un inadecuado clima laboral y como consecuencia a esto, exista bajo rendimiento y, por consiguiente, la búsqueda de nuevas oportunidades de puestos de trabajo.

En investigaciones nacionales, Alvarado y Casimiro (2022) en su tesis realizada en la ciudad de Lima, y que lleva como título El clima laboral en el área de atención al cliente de la empresa Contac Service S.A.C. en el distrito de Ate – 2017; tuvo como objetivo determinar sus características del clima laboral en el área de atención al cliente de la empresa Contac Service SAC en el distrito de Ate, 2017. Con respecto a la metodología, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con un diseño transaccional. Así también, la muestra está constituida por 26 colaboradores de la organización y el instrumento utilizado fue el cuestionario de clima organizacional. En relación a los resultados, el 54% de los encuestados expresaron que los que supervisan no cuentan con la capacidad de coordinar,

un 46% refiere que no existe un proceso de capacitación, mientras un 4% menciona que si lo hay. Con respecto a las condiciones ambientales adecuadas de trabajo, un 58% refiere que casi nunca son adecuadas, un 27% refiere que nunca, un 8% no opina, otro 8% que casi siempre y un 0% que siempre sí son óptimas. En conclusión, los resultados sobre el clima obtuvieron muchos factores, y, en consecuencia, afecta el desempeño y cumplimiento de labores.

Orihuela y Salas (2021) en su trabajo de investigación ejecutado fue en la región de Huancayo, titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021” tuvo como objetivo en determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa privada de Huancayo 2021. El estudio es de tipo básica- orientada, con un nivel correlacional. La muestra fue conformada por 80 colaboradores de los 120 que consistía la población y el instrumento aplicado fue el cuestionario de clima laboral CL-SPC de Sonia Palma. Con respecto a los resultados, el 15% de los participantes consideran muy favorable el clima organizacional de la empresa, el 44% favorable, un 20% medio, el 6.3% desfavorable y solo un 3.8 se expresa de forma muy desfavorable. Además, en el ámbito de satisfacción laboral, el 5% se siente muy insatisfecho, el 50% de manera insatisfecha, el 35% en medio, un 7.5% satisfecho y el 2.5% muy satisfecho.

Neira (2019) en su tesis realizada en la ciudad de Chiclayo, titulada “Clima laboral en la empresa CONSENOR su objetivo general fue determinar las estrategias de marketing permitieran su mejoramiento del clima laboral de la empresa CONSENOR. El presente estudio fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, tuvo como muestra un total de 12 colaboradores y el instrumento de recolección de datos fue la encuesta de clima laboral. En los resultados, se estableció que el 50% de los participantes respondieron que en su centro

de labores no existe un buen ambiente laboral, un 25% manifestaron que sí lo hay y el 25% restante se muestra indiferente y no opina. Además, se expresa que el 83% obtuvo que su estado emocional puede estar involucrado al clima laboral en la empresa; el 9% refieren que no puede influir en su estado emocional y finalmente el 8% le cuesta discutir sobre el tema de su estado emocional. En síntesis, se denota que la empresa muestra un nivel intermedio con relación al clima laboral existente, generando consecuencias negativas hacia los colaboradores y a la organización misma.

En el ámbito Local, Arriola (2021) en su tesis realizada en Trujillo, cuyo título fue “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una financiera en Trujillo”, su objetivo general fue establecer la relación entre el clima organizacional y su desempeño laboral en trabajadores del área de banca de negocios de una financiera en la ciudad de Trujillo. Además, es una investigación de tipo transversal, con un nivel de estudio correlacional y diseño no experimental. También, se realizó la recopilación de dato por medio del instrumento denominado como cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral; obtuvieron su muestra de un total de 45 colaboradores. En relación a los resultados, se encontró que coexiste una alta correlación en lo que corresponde al clima la organización y desempeño, en sus deducciones con la primera variable que es del clima organizacional obtuvo un 0.706, colocándose con en una escala alta en confiabilidad, con el coeficiente de Spearman - Brown, se determinó que el nivel de consistencia entre los ítems es de 0.899, centrándose altamente en correlación entre si mismos.

Bon y Luna (2021) en su estudio de investigación realizada en la ciudad de Trujillo, tuvo como título “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica del Banco de crédito del Perú, agencia Trujillo-2019” y su objetivo fue el determinar la influencia del clima organizacional sobre el

desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Atención Telefónica del Banco de Crédito del Perú – Agencia Trujillo, 2019. Además, fue un estudio de tipo básico con un nivel correlacional, con un diseño no experimental. Asimismo, se realizó la recolección de datos por medio del instrumento de la escala CL-SPC de Sonia Palma, con una muestra total de 55 colaboradores del centro financiero. Finalmente, se obtuvo en los resultados que el 45 % de los encuestados, refieren estar de acuerdo que existe un adecuado clima laboral en el centro bancario, un 22% en total acuerdo, 15% de modo indeciso, 11% en desacuerdo y 7 en total desacuerdo.

Neira (2018) en su trabajo de investigación realizada en la ciudad de Lima, tiene como título “Impactos del clima laboral en colaboradores de Call center de Lima Metropolitana y tiene como objetivo evaluar en qué medida el clima laboral impacta en los colaboradores de un Call center de Lima Metropolitana. Así mismo, el estudio es de tipo cualitativo por su naturaleza y descriptiva por su finalidad; su diseño es no experimental, con un nivel exploratorio y un alcance de tipo transversal. El instrumento en recopilación de datos fue un cuestionario basado en el clima organizacional y la muestra seleccionada se estableció en un total de 50 colaboradores. En los resultados, el 55% de los encuestados se identifican de forma neutral con la empresa, mientras que el 25 en total de acuerdo, el 15% de acuerdo y solo el 5% en desacuerdo. Además, el 40% está en desacuerdo con respecto a la motivación existente en la empresa y el 50% se encuentra en un modo neutral; solo un 10% está de acuerdo con la existencia de la motivación hacia ellos por parte del empleador. Finalmente, se estableció que el impacto del clima laboral hacia los colaboradores es de modo emocional y psicológico.

Para entender la variable empleada en este estudio, se proponen a continuación distintos conceptos del marco teórico.

Clima Laboral

El término clima laboral hace referencia a la calidad o características del ambiente de un centro de labor que es percibido o experimentado por los integrantes de la organización, y que también afecta directamente el comportamiento de los implicados (Chiavenato,2007).

Por otro lado, Brunet menciona que el clima laboral tiene un impacto significativo en la conducta ya que influye positiva o negativamente en el comportamiento de los miembros de la organización. Explica que sí se mantiene un buen ambiente, los empleados trabajarán de manera más eficiente y desearán desempeñarse mejor, caso contrario, si existe un mal ambiente será lo negativo de lo que se ha dicho antes (2011).

Además, Raineri (2006) explica que se puede definir como la percepción de modo directa o indirecta del entorno laboral de las personas, que es un conjunto de atributos en los que las personas trabajan y que afectan su motivación y comportamiento. La gente piensa que no mide realmente la realidad, sino cómo la gente percibe la realidad.

Así mismo, Alvarado (2012) menciona la existencia de distintas tipologías de variables que conceptualizan la especificidad de la empresa y que interviene en las definiciones sobre el ámbito laboral, las cuales son:

- Variables causales: expresan de tipos independientes, son aquellos que se comprenden por medio de un diseño que demuestra significado en el que una organización progresa y obtiene resultados positivos. Su estructura incluye la Organización y administración como decisiones, hábitos, habilidades y actitud

- Variables Intermedias: el propósito de esta es medir la organización interna, revelando motivación, Desempeño, comunicación y toma de decisiones. Muy importante son las variables porque son lo que configuran el proceso de organización.
- Variables Finales: son los que expresan las variables causales y variables intermedias. Su objetivo es detallar los resultados obtenidos por la organización, Por ejemplo: productividad, nivel de costos, calidad y Utilidades.

Asimismo, según Chiavenato (2010), menciona que la relación de estas variables determina los dos características de clima laboral y Cuatro subsistemas.

Clima Autoritario: Está dividido con dos subsistemas, que son comprendidos por:

- Estilo Autoritario - Explotador: Según Barroso (2004) el clima se caracteriza por la escasa confianza entre los colaboradores, la percepción de miedo, castigo, amenazas. Según Dess y Lumpkin (2003) Las decisiones solo se toman por alta Gerencia de entidades, pero no comparte con seguidores. Para este estilo de clima, existe evidencia de que el medio es seguro y aleatorio, donde la comunicación ocurre principalmente en indicaciones de modo específicas.
- Estilo Autoritario - Paternalista: Dess y Lumpkin refieren que es la presencia donde existe el valor de confianza entre dirección y los colaboradores de la empresa, en este modo las disposiciones las toma la alta dirección y a veces comparten con niveles inferiores. En este clima, merece ser apreciado de un buen medio laboral estable y sea de tipo estructurado (2003).

Clima Participativo: Está dividido por dos subsistemas y son:

- Clima consultivo: se define por la seguridad en sus colaboradores y tienen gran consideración en su trabajo, la comunicación se desarrolla de arriba hacia abajo, en la decisión se basan en la opinión y los comentarios de los colaboradores.
- Clima de Participación en Grupo: En esta clase de clima se debe de generar la confianza en los ayudantes a causa de la empresa, donde se refleja por medio de toma de votación en toda la empresa tiene la comunicación y se hace de manera descendente, ascendente y lateral.

Para Palma (2004, citado por Castillo, 2014) nos brinda los indicadores principales que entran en el clima de una empresa son los siguientes:

- Autorrealización: Este componente esta relacionando con el medio de la apreciación que tiene el trabajador con las oportunidades que se le brinda para que obtenga su beneficio y a la vez su desarrollo personal y profesional.
- Involucramiento Laboral: Refiere que este indicador es determinado por medio de la caracterización que tiene el colaborador con los valores de la empresa y el compromiso en el respeto con las metas de la formación.
- Supervisión: Este componente se prueba por medio de las observaciones e importancias de autoridades, para obtener un buen manejo diario al colaborador.
- Comunicación: Es la apreciación que todo trabajador muestra como su nivel de fluidez, claridad, coherencia y la actitud que tienen en la organización.
- Condiciones Laborales Este componente se vincula que toda organización debe tener como el reconocimiento hacia sus trabajadores, como la entrega de materiales que son precisos para el cumplimiento de sus labores.

Centro de atención de llamadas

Orozco refiere que el termino centro de atención de llamadas es una plataforma mediante el uso de la telefonía móvil que proporciona la facilidad de comunicación entre el servidor y cliente para la recolección de datos y que permita la solución de un problema en específico (2023).

Por su lado, Morris et al. (2009) conceptualiza la palabra centro de atención de llamadas como un centro cuyo objetivo general es ofrecer servicios de cobranzas y ventas por medio de llamadas telefónicas. Para este proceso, se utiliza un sistema informático que administra llamadas en grandes proporciones a tiempo real y que deriva la atención de forma automática y que está ligado a una base de datos que los proveedores envían para atender los requerimientos (Centeno et al., 2018).

Además, los centros de llamadas presentan para la gran mayoría de las organizaciones, la mejor alternativa para su proceso de relación con el cliente para poder satisfacer las consultas de este último (Ovalle y Forero, 2015). Para ello, los centros de atención de llamadas recurren a la contratación masiva de personas que puedan realizar el cargo de atención, ventas, telemarketing, encuestas, cobranzas, entre otros servicios que la organización lo requiera (Graciosi, 2014).

Para Muñiz (2009), los centros de atención de llamadas son caracterizados porque presentan las características de:

- Son capaces de atender grandes niveles de llamadas.
- Tiene como objetivo principal el manejar y dar soporte a operaciones con son comunes en la empresa.

- Representa un modo actualizado y moderno de realizar convenios, negocios y tratos a distancias.
- Ofrecen sus productos y la contratación con la finalidad de obtener mayor empleabilidad y generar rentabilidad para la empresa.
- Presentan un mejor manejo en la asistencia administrativa y apoyo logístico para así satisfacer las necesidades del consumidor durante los servicios post ventas.

Por su lado, Contreras et al. (2009) mencionan que para la existencia de buenas prácticas en los call center se consideran los siguientes aspectos:

- Actualización constante: el colaborador tendrá a su disposición diversas herramientas que permitan su correcto desempeño, además deberá ser constante en su aprendizaje mediante capacitaciones y evaluar sus errores. Es preciso mencionar que la condición del trabajo, es pilar fundamental en el desarrollo y satisfacción laboral.
- Sentido de pertenencia: el trabajo en equipo es fundamental para que los miembros puedan resaltar por sus cualidades específicas, y que el empleador reconozca las aptitudes de cada uno, demostrando su satisfacción de contar con personales como ellos. De tal modo, el colaborador sentirá que forma parte de la organización y, por ende, aumentará su compromiso con la empresa.
- Reconocimiento del trabajo realizado: Es parte de la motivación que genera bienestar en el colaborador. Este reconocimiento puede ser extrínseco o intrínseco, que impulsará a experimentar la satisfacción y aumentar la productividad en la organización de centro de atención de llamadas.

- Exámenes médicos y seguros: en su mayoría de las empresas, cuenta con prácticas comunes o políticas, donde ofrecen los seguros médicos y los exámenes a sus trabajadores; donde los permite mejorar su estado físico y mental.

Molano y Arévalo (2013) explican que es de valor sujetar los dos factores clave del éxito para el adecuado desarrollo de promoción en la salud mental de los colaboradores en las empresas, siendo considerados como: la integración y seguridad en la salud para el idóneo funcionamiento de la empresa; así también, la prevención en los riesgos que se puedan suscitar en la zona de trabajo.

Clima laboral y edad

La edad es un factor importante en el aspecto laboral, los roles clásicos como los estereotipos de la edad explica mayor implicación en las personas jóvenes y adultas a comparación de personas con la tercera edad. (Mendoza y Moyano, 2017). Sin embargo, los estudios responden a estos supuestos, se debe erradicar tales mitos y estereotipos con el fin de lograr la equidad según sea la edad en el ámbito laboral, y así desarrollen sus potenciales para lograr bienestar.

Modelos teóricos

Teoría motivacional de los trabajos desarrollados por Lewin y Tolman:

En la investigación se analiza la variable clima laboral en lo cual se basa, se puede definir desde la Teoría motivacional en los trabajos, expresando las relacionando la motivación bajo la cognición del colaborador y la expectativa que se genera con su ambiente laboral (Palma, 2004). Bajo dicha propuesta de enfoque, se menciona que a los trabajadores los determina la apreciación personal que abarcan los factores del clima laboral; como en

este caso es la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condición laboral (Sánchez, 2017). De este modo, Lewin presenta un modelo realista en donde se expresa que cada persona dentro de su centro de labor, tiene la capacidad de realizar sus propias valoraciones y que puedan cambiar en el transcurso de su estadía en la organización donde trabaja.

Modelo de la teoría X y teoría Y de McGegor:

El modelo teórico propone ideas para ejecutar la toma de decisiones, cargos laborales de responsabilidad y estimulantes, así como el trabajo en equipos, para así aumentar la motivación laboral de los trabajadores. Las señales de una y otra teoría serán las recomendables para el Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje. El término toda motivación consiste en hacer el trabajo llamativo y lleno de satisfacciones para quien lo cumpla, ya que se considera sustancial que el trabajo se debe hacer más agradable y fácil (Medina. 2017).

Modelo teórico de Litwin y Stringer (1968):

Se basa en que el colaborador obtenga el resultado de una serie de factores donde en conjunto se deben de agrupar como el clima de la empresa. Mediante ello, el clima laboral es un concepto general que reúne todos los equipos de un centro de labor (Acosta y Venegas, 2010).

A continuación, el estudio se justifica por las siguientes razones:

Por conveniencia debido a que el clima laboral es uno de los principales problemas que afecta a la salud ocupacional en las organizaciones de nuestro país con una alta demanda en su atención. Es por ello que los resultados alcanzados en este trabajo otorgan un control para que los psicólogos organizacionales construyan adecuados ambientes laborales.

El valor teórico debido que para la realización de la presente investigación se han recogido una serie de teorías que facilitan la comprensión del clima laboral, ya que en los últimos años ha sido tema de interés para muchas investigaciones y autores y a consecuencia, esta investigación busca ser una herramienta que sirva en la toma de decisiones de las organizaciones de estudio, permitiendo evidenciar el clima laboral generado entre los colaboradores.

La implicancia práctica en dirigir una mirada al clima organizacional y a través de los resultados obtenidos en la investigación se promueva procedimientos de mejora mediante charlas y capacitaciones de liderazgo, comunicación, autorrealización, supervisión y condiciones laborales, que permitan solucionar conflictos relacionado al clima laboral en las empresas de call center.

Es de relevancia social ya que, mediante los resultados, ayudarán a que las relaciones entre trabajadores sean fortalecidas y, por consiguiente, mejorar el clima laboral en las empresas de estudio. Asimismo, se apoyará al cambio de los integrantes de estas, dando consigo un mejor trato.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es diferencia que existe en el clima laboral en trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar las diferencias del clima laboral en trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel del clima laboral en trabajadores de la empresa centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo.
- Identificar el nivel del clima laboral en trabajadores de la empresa de centro de atención de llamadas de la ciudad de Lima.
- Establecer las diferencias de la dimensión de autorrealización entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.
- Establecer las diferencias de la dimensión de Involucramiento laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.
- Establecer las diferencias de la dimensión de Supervisión entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.
- Establecer las diferencias de la dimensión de Comunicación entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.
- Establecer las diferencias de la dimensión de las condiciones laborales entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

Existe diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

1.4.2 Hipótesis específicas

- Existe diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima, con la dimensión autorrealización.
- Existe diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima, con la dimensión involucramiento laboral.
- Existe diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima, con la dimensión supervisión.
- Existe diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima, con la dimensión comunicación.
- Existe diferencias del clima laboral entre trabajadores de dos empresas centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima, con la dimensión condiciones laborales.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación:

La investigación es tipo de no experimental, debido a que la variable no ha fue manipulada, además, es transversal ya que se recolectaron los datos en una única ocasión (Hernández et al., 2014).

Con respecto al diseño de investigación, la investigación es descriptivo comparativo (Hernández et al., 2014), debido a que busca contrastar el clima laboral entre dos empresas de call center, en donde su diagrama es el siguiente:



Donde:

M1: Colaboradores de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo.

M2: Colaboradores de centro de atención de llamadas de la ciudad de Lima.

O1: Clima Laboral en colaboradores de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo.

O2: Clima Laboral en colaboradores de centro de atención de llamadas de la ciudad de Lima.

2.2. Población:

La población de estudio está determinada por un total de 300 colaboradores, que se dividen en 150 colaboradores de centro de atención de llamadas en la empresa en la ciudad de Trujillo y 150 en la empresa en la ciudad de Lima.

Tabla 1

Distribución de la población según las ciudades

	N	%
Trujillo	150	50%
Lima	150	50%
Total	300	100%

2.3. Muestra:

La muestra resultó por 100 asesores en ventas, siendo 50 de la ciudad de Trujillo y 50 de la ciudad de Lima, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 2

Distribución de la muestra según las ciudades

	N	%
Trujillo	50	50%
Lima	50	50%
Total	100	100%

Criterios de Inclusión

- Participantes que aceptaron participar a través del consentimiento informado.
- Trabajadores con contrato actual en el año 2022.

Criterios de Exclusión

- Colaboradores que estaban de vacaciones en las fechas que se evaluó.
- Trabajadores que tienen menos de 6 meses gestionando dentro de la empresa.

2.4. Muestreo

El tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia, pues son aquellos trabajadores que acepten ser parte de la investigación, tomando en cuenta su accesibilidad y cercanía (Otzen y Manterola, 2017).

Técnicas e instrumentos de recolección de análisis de datos

Respecto a la técnica para la recolección de datos, se utilizó el cuestionario donde es un conjunto de preguntas, permitiendo sintetizar información del estudio (Sánchez et al., 2018).

Instrumento

- **Cuestionario sobre el Clima Laboral – Sonia Palma**

Ficha técnica

Este instrumento está estandarizado por Sonia Palma (2004), el cual se divide en: una totalidad de 50 ítems, donde obtiene una escala de respuesta de opción múltiple, siendo estos cinco tipos Likert y son: (5): Todo Siempre, (4): Mucho, (3): Regular o algo, (2): Poco, (1): Ninguno o Nunca. Como conclusión, el instrumento fue dividido en función de cinco dimensiones y cada uno de ellos cuenta con 10 ítems, estas son: Autorrealización,

Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y finalmente, las condiciones laborales. Asimismo, la ejecución de la prueba psicométrica puede ser de tipo virtual o presencial; para la calificación es necesario que se transcriba los resultados mediante un sistema y así generar las puntuaciones tanto a sus dimensiones como la escala general del Clima Laboral donde se califica de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos es la escala general y de los factores es de 50 puntos para cada uno. Para el instrumento están establecidas en las puntuaciones de modo directas; donde la mayor puntuación significa que es más favorable la percepción del ambiente laboral y a menor puntuación es la definición contraria.

Validez y confiabilidad del instrumento

Para esta investigación se utilizó el CL-SPC de Palma (2004) en Lima, quien por medio del análisis factorial exploratorio (AFE) determinaron 5 dimensiones en lo cual, sus resultados registran confiabilidad a través de coeficiente de omega con valores: 1) Autorrealización con .86, 2) involucramiento laboral con .82, 3) supervisión con .83, 4) comunicación con .82 y 5) condiciones laborales con .73 y una consistencia interna global de .94, considerado como óptimo.

Respecto a la confiabilidad, Palma (2004) mencionó que la escala presenta una confiabilidad de 0,97, según el Alfa de Crombach y de 0,90 según el Splif Half de Guttman. evidenciándose que la escala es altamente confiable.

Con respecto a la investigación realizada en la ciudad de Trujillo; Ortega (2018) menciona que mediante un estudio cuyo objetivo general fue determinar las evidencias de validez de la Escala de Clima Laboral en Colaboradores con Perfil Operario de la Ciudad de Trujillo, con un total de 500 encuestados, expresa medio del análisis de consistencia interna determinaron 5 dimensiones en lo cual, sus resultados registran fiabilidad a través de

coeficiente de omega con valores en: Autorrealización con .90, involucramiento laboral con .86, supervisión con .89, comunicación con .89, condiciones laborales con .88 y una consistencia interna global de .90, considerado como óptimo.

Procedimiento:

Primero, se realizó una entrevista con representantes de recursos humanos de las empresas tanto de la ciudad de Trujillo y de Lima, con el propósito de explicar el objetivo del presente estudio y requerir su permisión de ejecutar la evaluación en los trabajadores del área de call center. Además, tras obtener el permiso mediante una carta, se procedió a elaborar un formulario en Google Forms, en donde se adjuntó el consentimiento informado y la prueba psicométrica con sus respectivas indicaciones. Seguido, se envió de manera virtual el link del cuestionario y se solicitó la participación voluntaria de los colaboradores, remarcando que la información recolectada es estrictamente confidencial y anónima. Asimismo, se realizó un seguimiento a los encuestados; es decir, se verificó el llenado correcto de las encuestas y finalmente, se organizaron los datos en tablas para la elaboración de la base de datos y el procesamiento de estos.

Análisis de datos

Al finalizar el proceso de aplicación del cuestionario Clima laboral – Sonia Palma, en los asesores de ventas de la en la ciudad de Trujillo y lima, se procedió a la elaboración de una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 21, posterior a ello se procedió a utilizar la prueba de U de Mann-Whitney, la cual permite contrastar medianas entre dos grupos independientes con libre distribución. Asimismo, los resultados de la prueba permitieron corroborar la hipótesis de la existencia o ausencia de las diferencias estadísticamente significativas entre la ciudad de Trujillo y lima, respecto al clima laboral dentro de sus diferentes dimensiones.

Consideraciones éticas

Para este proceso, se consideró la entrega del consentimiento informado para los participantes, que se encuentra detallado en código de ética del Colegio de Psicólogos del Perú, en el capítulo III, Artículo 24°, en donde el evaluado logra conocer los beneficios y riesgos que se puede generar en la evaluación, ofreciendo plena libertad en confirmar o rechazar su colaboración con el estudio. también, se comunicó a los encuestados que todo dato o información que sea recogido en la evaluación, tendrán un uso netamente académico y estarán sujetos a la confidencialidad, según lo estipulado en el Artículo 59° y anonimato, según el Artículo 36° del mencionado manuscrito ético.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Tabla 3

Diferencias del clima laboral en trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima.

ESCALA DEL CLIMA LABORAL	Estadístico U de Mann Withney ^a		
	U de Mann Withney	Sig. Asint. Bilateral (Lima - Trujillo)	Decisión
CLIMA LABORAL TOTAL	1175.500	.585	No se acepta la hipótesis

De acuerdo con la lectura en la tabla 3, al haber sometido los datos generales a diferencias de medias en la prueba de U de Mann-Whitney entre los colaboradores de Trujillo y lima, se obtuvo que: se halla un P valor de .585 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, por lo tanto, no existen diferencias del clima laboral entre ambas ciudades.

Tabla 4

Nivel del clima laboral en trabajadores de la empresa de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo.

CLIMA LABORAL	F	%
COLABORADORES DE TRUJILLO		
Muy desfavorable	1	2%
Desfavorable	0	0%
Medio	10	20%
Favorable	25	50%
Muy favorable	14	28%
TOTAL	50	100

Como se puede observar en la tabla 4, el 50% de los colaboradores de Trujillo se encuentran en el nivel favorable, el 28% se encuentra en un nivel muy favorable, el 10% se encuentra en un nivel medio, el 0% se encuentra en un nivel desfavorable y por último el 2% se encuentra en un nivel muy desfavorable.

Tabla 5

Nivel del clima laboral en trabajadores de la empresa de centro de atención de llamadas de la ciudad de Lima.

CLIMA LABORAL	F	%
COLABORADORES DE LIMA		
Muy desfavorable	0	0%
Desfavorable	3	6%
Medio	11	22%
favorable	15	30%
Muy favorable	21	42%
TOTAL	50	100%

Como se puede observar en la tabla 5, el 42% de los colaboradores de Lima se encuentran en el nivel muy favorable, el 30% se encuentra en un nivel favorable, el 22% se encuentra en un nivel medio, el 6% se encuentra en un nivel desfavorable y por último el 0% se encuentra en un nivel desfavorable.

Tabla 6

Diferencias de la dimensión de autorrealización entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

ESCALA DEL CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE AUTORREALIZACIÓN	Estadístico U de Mann Withney ^a		
	U de Mann Withne y	Sig. Asint. Bilateral (Lima - Trujillo)	Decisión
DIMENSIÓN DE AUTORREALIZACIÓN	1236.00 0	.919	No se acepta la hipótesis

De acuerdo con la lectura en la tabla 6, al haber sometido los datos generales a diferencias de medias en la prueba de U de Mann-Whitney entre los colaboradores de Trujillo y lima en la dimensión autorrealización, se obtuvo que: se halla un P valor de .919 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, por lo tanto, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión autorrealización.

Tabla 7

Diferencias de la dimensión de Involucramiento laboral entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

- ESCALA DEL CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Estadístico U de Mann Withney ^a		
	U de Mann Withney	Sig. Asint. Bilateral (Lima - Trujillo)	Decisión
DIMENSIÓN DE INVOLUCRAMIENTO LABORAL	1156.500	.488	No se acepta la hipótesis

De acuerdo con la lectura en la tabla 7, al haber sometido los datos generales a diferencias de medias en la prueba de U de Mann-Whitney entre los colaboradores de Trujillo y Lima en la dimensión involucramiento laboral, se obtuvo que: se halla un P valor de .488 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, por lo tanto, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión involucramiento laboral.

Tabla 8

Diferencias de la dimensión de Supervisión entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

ESCALA DEL CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE SUPERVISIÓN	Estadístico U de Mann Withney ^a		
	U de Mann Withney	Sig. Asint. Bilateral (Lima - Trujillo)	Decisión
DIMENSIÓN DE SUPERVISIÓN	1085.000	.218	No se acepta la hipótesis

De acuerdo con la lectura en la tabla 8, al haber sometido los datos generales a diferencias de medias en la prueba de U de Mann-Whitney entre los colaboradores de Trujillo y lima en la dimensión supervisión, se obtuvo que: se halla un P valor de .218 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, por lo tanto, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión supervisión.

Tabla 9

Diferencias de la dimensión de Comunicación entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

ESCALA DEL CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN	Estadístico U de Mann Withney ^a		
	U de Mann Withney	Sig. Asint. Bilateral (Lima - Trujillo)	Decisión
DIMENSIÓN DE COMUNICACIÓN	1166.000	.533	No se acepta la hipótesis

De acuerdo con la lectura en la tabla 9, al haber sometido los datos generales a diferencias de medias en la prueba de U de Mann-Whitney entre los colaboradores de Trujillo y Lima en la dimensión de comunicación, se obtuvo que: se halla un P valor de .533 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, por lo tanto, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión de comunicación.

Tabla 10

Diferencias de la dimensión de las condiciones laborales entre trabajadores de dos empresas de centro de atención de llamadas de la ciudad de Trujillo y Lima.

ESCALA DEL CLIMA LABORAL EN LA DIMENSIÓN DE CONDICIONES LABORALES	Estadístico U de Mann Withney ^a		
	U de Mann Withney	Sig. Asint. Bilateral (Lima - Trujillo)	Decisión
DIMENSIÓN DE CONDICIONES LABORALES	1182.000	.613	No se acepta la hipótesis

De acuerdo con la lectura en la tabla 10, al haber sometido los datos generales a diferencias de medias en la prueba de U de Mann-Whitney entre los colaboradores de Trujillo y Lima en la dimensión de condiciones laborales, se obtuvo que: se halla un P valor de .613 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, por lo tanto, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión de condiciones laborales.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados obtenidos, se planteó como objetivo general determinar las diferencias del clima laboral en trabajadores de dos empresas de centro de llamadas en la ciudad de Trujillo y Lima, de acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 3, se evidencia que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p < .05$) entre el clima laboral en asesores de ventas entre las ciudades de Lima y Trujillo. Como menciona Juño (2017), que en su investigación también obtuvo que no existen diferencias significativas en distintos sectores. Por lo tanto, se evidencia que, en ambas empresas, los colaboradores perciben un espacio óptimo en donde puedan realizar sus labores con éxito, practicando el respeto, relaciones cordiales con sus pares, excelente comunicación, entre otros.

Estos resultados guardan relación con la investigación de Jara (2016), donde refiere en su investigación que el clima laboral se ubica en el nivel favorable, debido a que sí existe características de clima laboral en la ciudad de Lima y que resulta ser favorable para los colaboradores de la empresa de centro de llamadas; expresando de los encuestados de la empresa con sede en Lima, refieren la obtención de un ambiente laboral favorable para la ejecución de sus actividades, con una atmosfera productiva, canales de comunicación abiertas, empatía en el trabajo en equipo y el reconocimiento por parte de sus empleadores.

También Lescano y Matayoshi (2018), mencionan que el clima laboral en una organización del rubro de ventas, existen distintas características de la variable y que, en su mayoría, es favorable en los colaboradores. Esto quiere decir que el nivel favorable se encuentra con un mayor porcentaje en la ciudad de Trujillo, porque mantiene una buena comunicación y motivación.

El primer objetivo específico fue establecer las diferencias del clima laboral entre las empresas de Trujillo y Lima, en función la dimensión de autorrealización, donde a través, de la prueba de U de Manm- Whitney se halla un P valor de 0.919 ($P \leq 0,05$), con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo. Es decir, no existen diferencias entre colaboradores de Trujillo y Lima en la dimensión autorrealización, demostrando que, en ambos sectores, los colaboradores se encuentran satisfechos dentro de la organización debido a factores como el excelente trato y reconocimiento de sus supervisores. Esto genera que la persona obtuvo mayor oportunidad en su crecimiento laboral hasta el punto de cumplir todas sus metas. Este resultado es validado por Cabrera (2018), ya que no hay diferencias significativas de clima laboral entre la ciudad de Trujillo y lima en la dimensión autorrealización, obteniendo un p valor de 0.378 ($P \leq 0,05$).

Como segundo objetivo específico es identificar las diferencias del clima laboral entre las empresas de Trujillo y Lima en función la dimensión de Involucramiento laboral, se obtuvo que: se halla un P valor de .488 ($P \leq 0,05$), con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo. Es decir, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión involucramiento laboral, evidenciando que, en ambos centros de trabajo, el colaborador tiene la facilidad de obtener roles importantes para el beneficio de la organización, que sus ideas y aportes son tomados en cuenta y que su tiempo es reconocido y apreciado en la empresa. Estos resultados defieren con la investigación de Cabrera (2018), que no hay diferencias significativas de clima laboral entre la ciudad de Trujillo y lima en la dimensión involucramiento laboral, obteniendo un p valor de 0.387 ($P \leq 0,05$).

El tercer objetivo específico, fue establecer las diferencias del clima laboral entre las empresas de Trujillo y Lima en función la dimensión de supervisión, donde se halla un P valor de .218 ($P \leq 0,05$), con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo.

Es decir, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión supervisión, denotando que los encuestados en ambas organizaciones mantiene la similitud de presentar una satisfacción mutua por parte de ellos con sus superiores; ya sea en la delegación de actividades o la dirección de los equipos de trabajos en donde se complemente de forma positiva por la adecuada comunicación y compromiso por ambas partes. Estos resultados son validados por García (2017), ya que no hay diferencias significativas de clima laboral entre la ciudad de Trujillo y lima en la dimensión supervisión, obteniendo un p valor de 0.550 ($P \leq 0,05$).

Como cuarto objetivo específico, fue establecer las diferencias del clima laboral entre las empresas de Trujillo y Lima en función la dimensión de comunicación, se obtuvo un P valor de .533 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo. Es decir, no existen diferencias entre colaboradores de Lima y Trujillo en la dimensión de comunicación, en donde se detalla que, en ambas situaciones, los colaboradores se comunican de modo efectivo con sus pares, los líderes y empleadores. Esto genera la participación y sentido de pertenencia, la aceptación, el compromiso, la productividad y reducción de los conflictos generados dentro del trabajo. Los resultados defieren con la investigación de Cabrera (2018), refiere que no hay diferencias significativas de clima laboral entre la ciudad de Trujillo y lima en la dimensión comunicación, obteniendo un p valor de 0.353 ($P \leq 0,05$).

Además, en el quinto objetivo específico se planteó establecer las diferencias del clima laboral entre las empresas de Trujillo y Lima en función la dimensión de condiciones laborales, se halla un P valor de .613 ($P \leq 0,05$) que, con un nivel de significancia del 0,05%, resulta no significativo, Es decir, no existen diferencias entre colaboradores de Trujillo y

Lima en la dimensión de condiciones laborales donde el reconocimiento que tiene la organización con el colaborador, tienen la entrega de recursos materiales, económicos y/o psicosociales que son importante para su cumplimiento de la empresa. Estos resultados son validados por García (2017), ya que no hay diferencias significativas de clima laboral entre la ciudad de Trujillo y lima en la dimensión condiciones laborales, obteniendo un p valor de 0.613 ($P \leq 0,05$).

Finalmente, se evidencia que no existen diferencias estadísticamente significativas ($p > 0,05$) de clima laboral en los colaboradores según la edad, esto quiere decir que los factores de clima laboral en colaboradores de centro de atención por llamadas pueden ser similares para edades comprendidas de 19 a 49 años, como menciona Alarcón y Alegría (2023), considerando que La edad de los colaboradores tuvo diferencias la categoría de “50 años y mayores” y para la categorías de “menores de 50 años” se estableció como significativa, proponiendo que no existen diferencias en relación con la variable.

CONCLUSIONES

En conclusión, no existe diferencias entre el clima laboral en asesores de ventas entre las ciudades de Lima y Trujillo, ya que, según la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, se encontró un p valor de 0.585 ($P \leq 0,05$), con un nivel significativo de 0,05%.

Además, se halló que la característica del clima laboral en la empresa de call center en la ciudad de Lima es de nivel muy favorable; debido a que se evidenció que el 42% de los asesores respondieron de tal modo.

Asimismo, se concluye que la característica del clima laboral en la empresa de call center de la ciudad de Trujillo es de nivel favorable; ya que se evidenció que el 50% de los colaboradores de dicha organización respondieron de tal modo.

Por otro lado, no existen diferencias entre el clima laboral en colaboradores de Lima y Trujillo, en función a la dimensión autorrealización, puesto que, según la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, se encontró un p valor de 0.919.

De igual manera, no existen diferencias entre el clima laboral en colaboradores de Lima y Trujillo, en función al involucramiento laboral, debido a que, según la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, se encontró un p valor de valor de 0.488.

Del mismo modo, no existen diferencias entre el clima laboral en colaboradores de Lima y Trujillo, en función a supervisión, ya que, según la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, se encontró un p valor de valor de 0.218.

También, no existen diferencias entre el clima laboral en colaboradores de Lima y Trujillo, en función a comunicación, ya que, según la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, se encontró un p valor de valor de 0.533.

Por último, no existen diferencias entre el clima laboral en colaboradores de Lima y Trujillo, en función a condiciones laborales, de modo que, según la prueba no paramétrica de U de Mann-Whitney, se encontró un p valor de valor de .613.

REFERENCIAS

Aguilar, D. (2018). Liderazgo y el clima laboral en la empresa Global Sales Solutions SAC, Ate 2018. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36472/Aguilar_CDM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Brito, C., Pitre, R. & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. Información tecnológica, 31(1), 141-148. Recuperado de:

<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-141.pdf>

Carrasco, S. (2020). Clima laboral y el estrés de los colaboradores del área de ventas por centro de llamadas de una empresa de capacitación empresarial de Lima, 2019. Trabajo de investigación. Universidad Privada del Norte de Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24432/Carrasco%20Montero%2c%20Sara%20Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chirinos, Y., Mariño, V. & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista Escuela De Administración De Negocios, (84). Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>

Chonto, E. & Muñoz, E. (2020). Programa de incentivos motivacionales para mejorar el clima laboral de los colaboradores de la empresa Japón Motos SRL, Chiclayo. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51060/Chonto_CSE%20-%20Mu%c3%b1oz_GYE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Díaz, F., & Morán, P. (2011). Análisis del clima laboral, cultura organizacional y realización de un plan de mejora en la empresa América Centro de Llamadas en la ciudad de Quito. Tesis de licenciatura. Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/3499/T-PUCE-3568.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espinoza, B. (2018). Clima laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa Alto Contacto SA, Surco-2018. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/787/Espinoza%20Dioses%2c%20Angella%20Briquette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Falen, J. y Ordoñez, M. (2018). Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Servicios Cobranza e Inversiones SAC - grupo Scotiabank - Chiclayo 2017. Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo del Perú. Recuperado de:

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1750/1/TL_FalenEnequeJos% c3% a9 Ordo% c3% b1ezYba% c3% b1ezMarcos.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1750/1/TL_FalenEnequeJos%c3%a9%20Ordo%c3%b1ezYba%c3%b1ezMarcos.pdf)

Flores, A.& Lecca, A. (2016). Aplicación del modelo de comunicación corporativa interna y su influencia en el clima laboral de Teletanto del Perú S.A.C. de la Región Norte 2014. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte del Perú. Recuperado de:

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10937/Flores%20Ram%c3% adrez% 20Miguel%20% c3% 81ngel%20- %20Lecca%20Tapia%20Alem%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10937/Flores%20Ram%c3%adrez%20Miguel%20%2c%2081ngel%20-%20Lecca%20Tapia%20Alem%20Manuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

García, M. (2017). relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima – 2017 - Tesis De Maestra. Universidad Ricardo Palma. Recuperado de: <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gonzales, R. & Montoya, G. (2020). Relacion entre satisfaccion Laboral y retención de empleados de ventas de un call center de Lima este, 2019. Tesis de licenciatura. Universidad San Ignacio de Loyola del Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a2acad2b-fd22-4c36-b4d4-dcf23171a90c/content>

Govea, K.& Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Revista Investigación y Negocios,13(21),15-22. Recuperado de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003

Huaita, M. & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. INNOVA Research Journal, 3(8.1), 300-312. Recuperado de:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25788/DELSI%20MARIELA%20HUITA%20ACHA%20Y%20FREDDY%20LUZA%20CASTILLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Infante, C. (2011). Influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores de la Empresa Sodimac SA de Trujillo en el período Noviembre del 2010-Mayo 2011. Trabajo de investigación. Universidad Nacional de Trujillo del Perú. Recuperado de:

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3892/infante_edmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Iparraquirre, O. & León, S. (2019). Satisfacción laboral, clima laboral, compromiso organizacional y rotación de personal en un call center de Lima metropolitana. Tesis de licenciatura. Universidad Marcelino Champagnat del Perú. Recuperado de:

<https://repositorio.umch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14231/3087/LEON%20LUJAN%2c%20LADY%20SHANDELL-TESIS.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Jara, J. (2016). Estilos de liderazgo y clima laboral en asesores telefónicos, de un call center de la sede Lince, 2015. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19187/Jara_VJV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juño, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores del call center dynamicall, Independencia 2017. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22080/Ju%c3%b1o_PKM-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

León, L., Noriega, E. & Murillo, M. (2018). Impacto del clima organizacional sobre el rendimiento laboral del docente. Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 16(16), 15-32. Recuperado de:

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2018000200003

Lescano, L. R., & Matayoshi, C. M. (2018). Clima laboral y su incidencia en el desempeño del área comercial de asesoría y eventos Pacífico SAC Trujillo, segundo trimestre 2018 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de:

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14938/Lescano%20Salaverry%20Lupe%20Rocio%20-%20Matayoshi%20Morita%20Cesar%20Mart%c3%adn_parcial.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Mamani, C. (2018). Estrés y clima laboral de los trabajadores de la empresa Global Sales Solutions–Ate, 2018. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39481/Mamani_EAC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina, J. (2020). Gestión de competencias y rendimiento de los supervisores de la modalidad home office en un Call center, Lima, 2020. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo de Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55042/Medina_JJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ortega, C. (2018). evidencias de validez de la escala de clima laboral en colaboradores con perfil operario de la ciudad de Trujillo. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11317/ortega_ec.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma, S. (2011). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. Recuperado de : https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v03_n1/pdf/a01v3n1.pdf

Pelaes, C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Recuperado: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1140/Pelaez_lo%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rabanal, J. (2017). El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rimach y Sánchez Negocios SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2016. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo de Perú. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23439/rabanal_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, M. & Hernández, R. (2018). Características de la personalidad y su influencia en el rendimiento laboral en los colaboradores de Call Center de una entidad financiera. Trabajo de investigación. Universidad De San Carlos De Guatemala.

Rodríguez, V. (2019). “Plan De Mejoramiento Del Clima Laboral Para El Call Center Partners Group, Ubicada En El Sector De La Colon Del Distrito Metropolitano De Quito”. Tesis de licenciatura. Instituto Tecnológico Superior Honorable Consejo Provincial De Pichincha del Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.tecnologicopichincha.edu.ec/bitstream/123456789/109/1/Viviana%20Rodriguez.pdf>

Sánchez, A., & Ramírez, M. (2017) Estudio de clima organizacional en el contact center de un grupo de compañías financieras en Colombia. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Abierta y a Distancia de Colombia. Recuperado de:

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/14406/1026551148.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sarmiento, W. & Torres, L. (2017). Análisis del clima laboral y su relación con la rotación del personal del departamento de Call Center internacional en la empresa Setel periodo 2015–2016. Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil Facultad del Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4c03a513-ab29-4bf8-9d6c-e50bddab1a65/content>

Trelles, L. (2019). Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones de un call center del distrito de El Agustino, 2018. Tesis de Licenciatura. Universidad San Martín De Porres del Perú. Recuperado de:

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6420/trelles_tel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

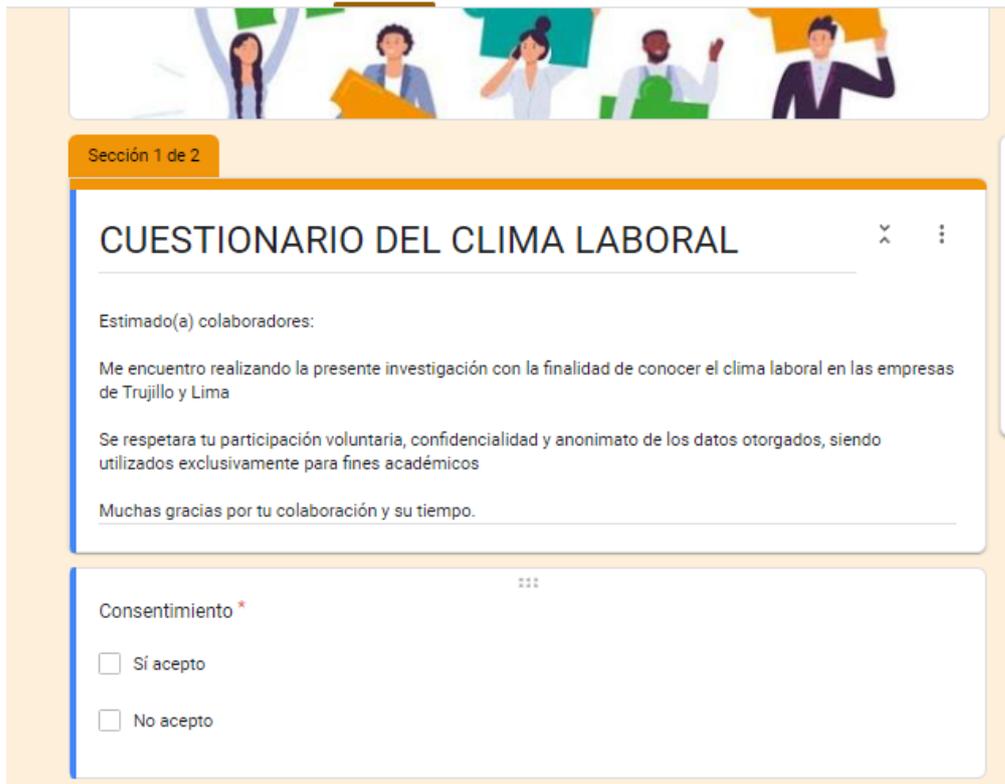
Vera, N., & Suárez, A. (2018). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. Revista Universidad y Sociedad, 10(1), 180-186. Epub 02 de marzo de 2018. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

Villegas, O. (2017). Clima laboral y afrontamiento del estrés en colaboradores del call center de una institución financiera sede Lima 2017. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3412/Villegas_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01: Consentimiento informado



Sección 1 de 2

CUESTIONARIO DEL CLIMA LABORAL

Estimado(a) colaboradores:

Me encuentro realizando la presente investigación con la finalidad de conocer el clima laboral en las empresas de Trujillo y Lima

Se respetara tu participación voluntaria, confidencialidad y anonimato de los datos otorgados, siendo utilizados exclusivamente para fines académicos

Muchas gracias por tu colaboración y su tiempo.

Consentimiento *

Sí acepto

No acepto

Anexo 02: ESCALA DE CLIMA LABORAL

Apellidos Nombre:

Fecha:

Edad:

Sexo:

A continuación, encontrará frases sobre aspectos relacionados a las características del ambiente de trabajo donde usted labora. Lea cuidadosamente cada una de ellas y marque con un aspa (X) la que mejor describa su contexto laboral.

ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2. Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
6. El jefe le interesa por el éxito de sus empleados					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
8. En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente					
10. Los objetivos de trabajo son retadores					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					

14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad					
16. Se valora los altos niveles de desempeño					
17. Los trabajadores están comprometidos con la Organización					
18. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo					
19. Existen suficientes canales de comunicación					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
21. Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29. En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe una buena administración de los recursos					

31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34. La Organización fomenta y promueve la comunicación					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36. La Organización promueve el desarrollo del personal					
37. Los productos y / o servicios de la organización son motivo de orgullo del personal					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo					
46. Se reconoce los logros en el trabajo					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48. Existe un trato justo en la Organización					

49. Se conocen los avances en otras áreas de la Organización					
50. La remuneración está de acuerdo con el desempeño y los logros					

Anexo 03: Confiabilidad de los resultados

Tabla 11

Confiabilidad de los resultados

	α de Cronbach
Escala	0.892

En la tabla 11, se muestra el análisis de confiabilidad por alfa de Cronbach que ofrece un resultado de 0.892, presentando una consistencia interna aceptable.