

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN COMERCIAL**

**“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL
DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE
TELEVENTAS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA SEDE LIMA,
UTILIZANDO MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA SU
MEDICIÓN, AÑO 2020”**

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciado en Administración y Gestión Comercial

Autores:

Julio Arturo Alcalde Canepa
Karen Fabiola Gutierrez Caicho

Asesor:

Mg. José Wilfredo Yañez Palomino
<https://orcid.org/0000-0003-3928-3792>

Lima - Perú

2022

JURADO EVALUADOR

Presidente	Mg. María del Pilar Miranda Guerra.	42695300
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Mg. Jose R. Manchego Guerra	20054185
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Mg. Luis M. Olortegui Alcalde	45974022
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
Tabla de contenido	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	11
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Pregunta general	13
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivo específico	14
1.4. Justificación de la investigación	14
1.5. Marco teórico	16
1.5.1. Antecedentes de la investigación	16
1.5.2. Bases teóricas	19
1.6. Hipótesis	35
1.6.1. Hipótesis general	35
1.6.2. Hipótesis específicas	35
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	36

2.1.	Tipo de investigación	36
2.2.	Población y muestra	36
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	36
2.4.	Procedimientos	37
2.5.	Confiabilidad del instrumento	38
2.6.	Confiabilidad del instrumento	38
2.7.	Aspectos éticos	39
<i>CAPÍTULO III: RESULTADOS</i>		42
3.1.	Descripción de los resultados	42
3.2	Prueba de Hipótesis	76
3.2.1.	Prueba de Hipótesis General	76
3.2.2.	Hipótesis específica 1	78
3.2.3.	Hipótesis específica 2	79
<i>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</i>		80
4.1	Discusión	80
4.2	Conclusiones	82
4.3	Recomendaciones	83
<i>REFERENCIAS</i>		84
<i>ANEXOS</i>		87

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 *MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN* 40

Tabla 2 *MATRIZ DE CONSISTENCIA* _____ 41

Tabla 3 *Análisis de correlación entre la variable independiente (Satisfacción laboral) y la variable dependiente (Desempeño laboral)* _____ 77

Tabla 4 *Análisis de correlación entre la variable independiente (Comunicación interna) y la variable dependiente (Trabajo en equipo)* _____ 78

Tabla 5 *Regresión Lineal según la variable independiente (Satisfacción con el trabajo) y la variable dependiente (Desempeño de la función)* _____ 79

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i>	<i>Dimensión Comunicación interna</i>	<i>42</i>
<i>Figura 2</i>	<i>¿La comunicación entre sus compañeros del mismo nivel es de manera abierta?</i>	<i>43</i>
<i>Figura 3</i>	<i>¿La comunicación entre áreas facilita el logro de sus objetivos laborales?</i>	<i>44</i>
<i>Figura 4</i>	<i>¿Sus compañeros le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir aspectos relacionados al trabajo?</i>	<i>45</i>
<i>Figura 5</i>	<i>¿Su superior utiliza un lenguaje entendible cuando se dirige a usted?</i>	<i>46</i>
<i>Figura 6</i>	<i>Dimensión Satisfacción con el trabajo</i>	<i>47</i>
<i>Figura 7</i>	<i>¿Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional?</i>	<i>48</i>
<i>Figura 8</i>	<i>¿La organización nos brinda libertad para ejecutar nuestras funciones?</i>	<i>49</i>
<i>Figura 9</i>	<i>¿Los ejecutivos representan plenamente los valores de la organización?</i>	<i>50</i>
<i>Figura 10</i>	<i>¿Considera que la organización brinda un adecuado clima laboral?</i>	<i>51</i>

Figura 11 Dimensión Satisfacción con el salario	52
Figura 12 ¿Considera que su salario se encuentra dentro del promedio del mercado?	53
Figura 13 ¿Considera que la remuneración que percibe es equitativa con sus compañeros de área del mismo nivel?	54
Figura 14 ¿La organización suele brindar bonos extras (económicos) por superar sus objetivos?	55
Figura 15 Dimensión Satisfacción con sus superiores	56
Figura 16 ¿Sus superiores reconocen su desempeño laboral?	57
Figura 17 ¿Sus superiores incentivan y consideran sus ideas y sugerencias?	58
Figura 18 ¿Sus superiores tratan a todos por igual y sin favoritismos?	59
Figura 19 ¿Sus superiores confían en su desempeño laboral a tal punto de no ser supervisado constantemente?	60
Figura 20 Dimensión Trabajo en equipo	61
Figura 21 ¿Cuenta con la colaboración de sus compañeros de trabajo en caso de requerirlo?	62
Figura 22 ¿Sus compañeros de trabajo están dispuestos a hacer un esfuerzo extra para cumplir con los objetivos del área?	63
Figura 23 ¿Existe integración y coordinación entre sus compañeros de trabajo para la solución de tareas y problemas?	64
Figura 24 ¿La organización fomenta el trabajo en equipo?	65

Figura 25 Dimensión Efectividad	66
Figura 26 ¿La organización le brinda los recursos y herramientas necesarias para mejorar su efectividad?	67
Figura 27 ¿Cuenta con los conocimientos y/o habilidades necesarias para ejecutar sus labores de forma efectiva?	68
Figura 28 ¿Participas en los talleres y cursos gratuitos que ofrece la organización para mejorar tu efectividad?	69
Figura 29 ¿Su puesto le proporciona la suficiente libertad en el desarrollo de sus funciones para el logro de sus objetivos?	70
Figura 30 Dimensión Desempeño de la función	71
Figura 31 ¿Considera que el desempeño laboral de sus compañeros contribuye al logro de los objetivos del área?	72
Figura 32 ¿Consideras que puedes desempeñarte con poca o ninguna ayuda por parte de tus superiores?	73
Figura 33 ¿Considera que sus compañeros cuentan con la mejor aptitud para el desarrollo de sus funciones?	74
Figura 34 ¿Te sientes comprometido con el logro de los objetivos de la organización?	75
Figura 35 Correlacion de Pearson	76

RESUMEN

El crecimiento de las empresas del siglo XXI radica de una manera importante en la satisfacción laboral de sus colaboradores, esto debido a que un colaborador satisfecho lograra mejores resultados en su desempeño laboral. Uno de los factores claves para el éxito de las organizaciones es tener a los trabajadores motivados para lograr un buen desempeño; ya que, esto se verá reflejado en los clientes.

La presente investigación estudia la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de Televentas de una entidad financiera.

El principal objetivo fue determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores.

El diseño de la investigación es de tipo descriptivo de tipo correlacional porque se buscó analizar la relación entre las dos variables de estudio.

Para el desarrollo de la investigación se empleó la técnica de la encuesta a través de un instrumento de 30 preguntas.

Se pudo concluir que un colaborador satisfecho con su trabajo puede desempeñar mejor sus funciones y por ende lograr sus objetivos, además de contribuir de manera positiva con el éxito de la organización.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, desempeño laboral, motivación.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.
- Quijano García, R. A., Medina Blum, F., Cruz Mora, C. E., & Argüelles Ma, L. A. (2019). Influencia del desempeño laboral de la satisfacción de los directivos en mipymes turísticas. *Revista Internacional Administración & Finanzas*.
- Adánez, A. M. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. En A. M. Adánez, *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid.
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica*. Cristina Seco.
- Apuy Arias, L. (2008). *Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, Junio- Noviembre 2008*. Universidad Nacional a Distancia, San Jose.
- Arguello García, C. (2017). La satisfacción laboral y los indicadores de productividad.
- Bain, D. (1985). *Productividad, la solución a los problemas de la empresa*. Mexico: libros McGRAW-HILL DE MEXICO S.A. de C.V.
- Caldevilla Domínguez, D. (2011). *La cara interna de la comunicación en la empresa*. Madrid: Visión Libros.
- Castellanos Martínez, J. F. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Pamplona: Editorial Académica Española.
- Chang, K. J. (Abril de 2017). *Factores que determinan la satisfacción laboral y su relación con la productividad del trabajo: El caso de Unilever*. Guayaquil, Ecuador.
- Charlie, S. R. (18 de Diciembre de 2017). Influencia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la productividad. Bogotá D.C, Colombia.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). *Universum v.23 n.2 Talca*. Obtenido de Revista Universum N: 23 Vol.2: 66-85, 2008: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: 2010.
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*.
- Flores Flores, E. P. (2012). *El desempeño docente universitario: concepción de los alumnos vs concepción de los profesores*. Lima.
- Gan Bustos, F. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Universitat Oberta de Catalunya, Editorial UOC.
- García Ferrando, M. (1993). *El análisis de la realidad social. Métodos y Técnicas de investigación*. Madrid.
- García Vargas, O. H. (2007). *La cultura humana y su interpretación desde la perspectiva de la cultura organizacional*. Barranquilla: Pensamiento y Gestión.
- García Yovera, A. J., & Reyes Pérez, M. D. (2018). Relación entre satisfacción laboral y productividad laboral en docentes a tiempo completo de una universidad privada de la provincia de Chiclayo 2016. *Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial*. Pimentel.

- Gómez López, G. A. (2014). *Relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada*. Universidad Católica de Colombia, Bogotá.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo, Mendoza.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. Ciudad México D.F: Editorial MC GRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Jimenez, Y. (febrero de 2018). Análisis de la satisfacción laboral como eje de. Panama.
- Marmolejo, L. S. (2019). *Satisfacción laboral y desempeño*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Mc Clelland. (1994). *Estudio de la motivación humana*. Madrid.
- Mejía, C. A. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia.
- Montes Carmona, Q. B., & Rojas Chambi, G. H. (2018). *Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad en los empleados de la Universidad Peruana Unión Lima-2017*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Mora Romero, J. L., & Mariscal Rosado, Z. M. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral.
- Newton, A. (2001). *Desempeño laboral*. Madrid.
- Peiro, R. (2020). Obtenido de www.economipedia.com
- Peiro, R. (8 de junio de 2021). *economipedia*. Obtenido de www.economipedia.com
- Peiro, R. (2022). *economipedia*. Obtenido de [economipedia: www.economipedia.com](http://economipedia.com)
- Phan Minh, T., & Pranati, M. (2016). *El recurso humano y la productividad*. suiza.
- Portales González, C., Araiza Garza, Z., & Velarde López, E. (2013). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana empresa del sector transportista. monclova, Coahuila, mexico.
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. ginebra.
- Rios, C. S. (s.f.). Influencia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la productividad. *Diplomado en alta gerencia*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Robbins, & Timothy. (2013). *Importancia del clima laboral*. Madrid: Planeta.
- Rodriguez M., A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO PREDICTORES DEL DESEMPEÑO: EN UNA ORGANIZACIÓN ESTATAL CHILENA. *Salud & Sociedad*, 219-234.
- Ruiz Maldonado, L. A. (Octubre de 2017). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la organización*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá D.C, Colombia.
- Salluca, L. S. (2012). *RELACION ENTRE NIVELES DE SATISFACCION LABORAL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS DEL CERCADO CALLAO*. Lima.
- Sevilla, A. (2016). Productividad. *Economipedia*.
- Silva, C. M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tarapoto.
- Solarte Rios, C. (2017). Influencia de las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en la productividad. *Diplomado en alta gerencia*. Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá.
- Solis Chang, K. J., & Sanchez Riofrío, A. M. (2017). Factores que determinan la satisfacción laboral y su relación con la productividad del trabajo: El caso de Unilever. 2017. Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Guayaquil.

Teresa Vargas Vega, V. V. (15 de Mayo de 2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad.*

Villagrán, E. Y. (junio de 2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo.