



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ASESORES DE SERVICIO DEL ÁREA FINANCIERA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELEMARKETING - TRUJILLO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Br. Erika Lisseth Faccio Paredes
Br. Deysi Elizabeth Sánchez Aponte

Asesor:

Ing. Luigi Cabos Villa

Trujillo – Perú
2018

APROBACIÓN DE LA TESIS

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres Faccio Paredes, Erika Lisseth y Sánchez Aponte, Deysi Elizabeth, denominada:

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS ASESORES DE SERVICIO DEL ÁREA
FINANCIERA DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELEMARKETING –
TRUJILLO 2018”**

Ing. Luigi Cabos Villa
ASESOR

Mg. Dora Zegarra Escalante
JURADO
PRESIDENTE

Mg. Luz Moncada Vergara
JURADO

Mg. Marlies Cueva Urra
JURADO

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	5
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	14
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN.....	18
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	23
CONCLUSIONES	26
RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Dimensión reto de trabajo de la variable satisfacción laboral de asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	18
Tabla 2. Dimensión recompensas de la variable satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	19
Tabla 3. Dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	20
Tabla 4. Dimensión Supervisión de la variable satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	21
Tabla 5. Nivel de satisfacción Laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018.....	22
Tabla 6. Conoce perfectamente las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo	40
Tabla 7. Las funciones que realiza están claras	41
Tabla 8. Su trabajo implica realizar tareas variadas.....	42
Tabla 9. Considera que realiza actividades variadas dentro de su labor	43
Tabla 10. Considera que la remuneración recibida compensa su desempeño en el trabajo	44
Tabla 11. El salario ofrecido esta de acorde con el mercado	45
Tabla 12. Está usted de acuerdo con su salario	46
Tabla 13. Se proponen incentivos frecuentemente en su centro de trabajo	47
Tabla 14. El sistema de bonificaciones y comisiones que tiene la empresa es el apropiado	48
Tabla 15. La empresa paga oportunamente las bonificaciones e incentivos	49
Tabla 16. Los incentivos recibidos son justos según su desempeño.....	50
Tabla 17. La empresa cumple con las políticas de ascenso	51
Tabla 18. Los ascensos están basados en el desempeño de los empleados.....	52
Tabla 19. Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás.....	53
Tabla 20. Mis superiores reconocen mis éxitos	54
Tabla 21. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.....	55
Tabla 22. El trabajo que desempeña le brinda bienestar personal	56
Tabla 23. Está satisfecho con las condiciones ambientales del trabajo (plataforma, ventilación, luz)	57
Tabla 24. El entorno físico y el espacio que dispone son los apropiados	58
Tabla 25. Las condiciones de trabajo son las adecuadas	59
Tabla 26. Se siente satisfecho con su horario de trabajo.....	60
Tabla 27. Me favorecen los turnos asignados	61
Tabla 28. El horario laboral se ajusta a mis necesidades	62
Tabla 29. Se le brinda flexibilidad de horarios	63

Tabla 30. Las funciones que realiza son supervisadas constantemente	64
Tabla 31. La actitud del supervisor inmediato es positiva frente a sus colaboradores	65
Tabla 32. Tengo buena relación laboral con mi supervisor	66
Tabla 33. Los supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz	67
Tabla 34. Los supervisores están perfectamente formados para llevar a cabo su labor	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión reto de trabajo de la variable satisfacción laboral de asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	18
Figura 2. Dimensión recompensas de la variable satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	19
Figura 3. Dimensión condiciones de trabajo de la variable satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	20
Figura 4. Dimensión Supervisión de la variable satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018	21
Figura 5. Nivel de satisfacción Laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing – Trujillo 2018.....	22
Figura 6. Conoce perfectamente las tareas que debe realizar en su puesto de trabajo	40
Figura 7. Las funciones que realiza están claras.....	41
Figura 8. Su trabajo implica realizar tareas variadas	42
Figura 9. Considera que realiza actividades variadas dentro de su labor	43
Figura 10. Considera que la remuneración recibida compensa su desempeño en el trabajo	44
Figura 11. El salario ofrecido esta de acorde con el mercado	45
Figura 12. Está usted de acuerdo con su salario.....	46
Figura 13. Se proponen incentivos frecuentemente en su centro de trabajo.....	47
Figura 14. El sistema de bonificaciones y comisiones que tiene la empresa es el apropiado.....	48
Figura 15. La empresa paga oportunamente las bonificaciones e incentivos.....	49
Figura 16. Los incentivos recibidos son justos según su desempeño	50
Figura 17. La empresa cumple con las políticas de ascenso.....	51
Figura 18. Los ascensos están basados en el desempeño de los empleados	52
Figura 19. Cuando realizo bien mi trabajo, obtengo reconocimiento por parte de los demás.	53
Figura 20. Mis superiores reconocen mis éxitos.....	54
Figura 21. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien	55
Figura 22. El trabajo que desempeña le brinda bienestar personal	56
Figura 23. Está satisfecho con las condiciones ambientales del trabajo (plataforma, ventilación, luz)	57
Figura 24. El entorno físico y el espacio que dispone son los apropiados	58
Figura 25. Las condiciones de trabajo son las adecuadas	59
Figura 26. Se siente satisfecho con su horario de trabajo	60
Figura 27. Me favorecen los turnos asignados	61
Figura 28. El horario laboral se ajusta a mis necesidades.....	62

Figura 29. Se le brinda flexibilidad de horarios.....	63
Figura 30. Las funciones que realiza son supervisadas constantemente.....	64
Figura 31. La actitud del supervisor inmediato es positiva frente a sus colaboradores.....	65
Figura 32. Tengo buena relación laboral con mi supervisor.....	66
Figura 33. Los supervisores saben cómo dirigir el trabajo para que sea eficaz.....	67
Figura 34. Los supervisores están perfectamente formados para llevar a cabo su labor	68

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los asesores de servicio del área financiera de una empresa privada de telemarketing - Trujillo 2018. El estudio corresponde al diseño de investigación no experimental - tipo transversal descriptivo, donde se evaluó a 35 asesores de servicio respecto a la variable satisfacción laboral, con cada una de sus dimensiones: reto de trabajo, recompensas, condiciones de trabajo y supervisión. Para la medición de la variable se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumentos, el correspondiente cuestionario diseñado para los asesores comerciales conformados por 29 ítems cada uno en una escala de Likert; debidamente validados, con un nivel de confiabilidad (0,9). Los resultados obtenidos evidencian que existe un alto nivel de satisfacción laboral en los asesores de servicios de una empresa privada de Telemarketing - Trujillo 2018, demostrando así que los asesores se encuentran motivados, satisfechos con su trabajo y con la empresa, por lo tanto, se concluye en la aceptación de la hipótesis de la investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, asesores de servicio.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of job satisfaction of service advisors in the financial area of a private telemarketing company - Trujillo 2018. The study corresponds to the design of non-experimental research – transverse descriptive type, where it was evaluated 35 business advisers regarding the variable labor satisfaction, with each of its dimensions: work challenge, acknowledgement, working conditions and supervision. For the measurement of the variable, the survey technique was used, having as instruments, the corresponding questionnaire designed for business advisors consisting of 29 items each one with the Likert scale; Duly valid, with a level of reliability (0.9). The results show that there is a high level of job satisfaction of service advisors in the financial area of a private telemarketing company - Trujillo 2018, demonstrating that the advisors are motivated, satisfied with their work and with the company, therefore, it is concluded in accepting the research hypothesis.

Key words: work satisfaction, business advisors.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Alfaro, & Leyton. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Lima, Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>
- Arroyo. (2016). Satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias de Scotiabank en el distrito de Trujillo entre el 2015- 2016. Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Calder%C3%B3n%20Nataly%20Mar%C3%ADa%20Berenice.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Campos. (2016). Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola, distrito de Íllimo. Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.umb.edu.pe/handle/UMB/65>
- Chiang, M. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas)*. . Revista Universum.
- Cifuentes. (2012). Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención. Bogota, Colombia. Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Crampton, & Wagner. (1994). Percept-percept inflation in micro-organizational research: an investigation of prevalence and effect. *Journal of Applied Psychology*, 67-76.
- Cruz, N. (2014). Nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la dirección de área de salud de Huehuetenango y su relación con el género.
- Davis, K., & Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: McGraw Hill.
- Eduardo. (2007). Comportamiento organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque.
- Griffin, & Bateman. (1986). A re-evaluation of the absenteeism job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Hackett, & Guion. (1985). A re-evaluation of the absenteeism job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*.
- Herzberg. (1959). *The motivation to work*. New York: Wiley.
- Jaramillo, & Gonzalez. (2010). Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda. Obtenido de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>
- Kalleberg, A. (1997). *Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction*. American Sociological Association.
- Kovat, K. (1977). *Organization size, job satisfaction, absenteeism and turnover*. Washington: University Press of América.
- Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1967). *El efecto del rendimiento en la satisfacción laboral*. Relaciones industriales: un diario de economía y sociedad.
- Llagueño, & Becerra. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad Cajamarca, en el 2014. Cajamarca, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/4936>
- Locke. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. Chicago: RandMcnally.
- Peiró. (1984). *Psicología de la Organización*. Madrid: UNED.
- Pinder, C. (1984). *Work motivation: theory, issues, and applications*. Glenview, Ill. : Scott, Foresman.
- Robbins. (1996). *Administración*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.

- Robbins. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.
- Rodriguez. (2014). Nivel de satisfacción de los asesores de un contact center operativo de una institución financiera de la república de Guatemala. Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rodriguez-Antonio.pdf>
- Rusbult, & Lowery. (1985). When Bureaucrats Get the Blues, en *Journal of Applied Social Psychology*.
- Zelada. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4738/1/Zelada_Rosales_Vanessa_Pamela_2015.pdf