



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

INFLUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA  
PRODUCTIVIDAD DEL ÁREA DE CALL CENTER EN UNA  
UNIVERSIDAD DE LIMA NORTE, 2017

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Administración**

**Autores:**

Akemi Shizu Oshiro Oshiro

**Asesor:**

Cesar Augusto Acosta Cashu

Lima - Perú

2019

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	13
<b>1.1. Realidad problemática</b>	11
<b>1.2. Formulación del problema</b>	19
<b>1.3. Objetivos</b>	23
<b>1.4. Hipótesis (Supuestos)</b>	20
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV CONCLUSIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	39

## ÍNDICE DE CUADROS

Figura 1 Cuántos clientes no conocen el tema del que le estás hablando, sueles explicar lo más concreto posible .....	30
Figura 2: Si un cliente se encuentra interesado en matricularse y por cerrar la venta hace una excepción y no cumple el protocolo del procedimiento de venta .....	31
Figura 3 Consideras que la realización de tus funciones es importante en los procesos administrativos de la universidad .....	32
Figura 4 Cuentas con las herramientas necesarias para realizar el seguimiento de las llamadas .	33
Figura 5: Tus compañeros y tú trabajan en función a los objetivos de la universidad .....	34
Figura 6 Consideras que de 10 llamadas realizadas, 7 llamadas tengan ventas cerradas.....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

Tabla 1: 3.1 Validez de los Instrumentos .....	28
Tabla 2: 3.2 Alfa de Cronbach .....	29
Tabla 3: 3.2.1 Rango de Magnitud - Confiabilidad .....	29
Tabla 4: 3.3 Análisis de los datos Tabla 1 .....	30
Tabla 5: 3.3 Análisis de los datos tabla 2 .....	31
Tabla 6: 3.3 Análisis de los datos tabla 3 .....	32
Tabla 7: 3.3 Análisis de los datos tabla 4 .....	33
Tabla 8: 3.3 Análisis de datos tabla 5.....	34
Tabla 9: 3.3 Análisis de datos tabla 6.....	35
Tabla 10 Grado de relación según coeficiente de correlación .....	36
Tabla 11: 3.4 Contrastación de hipótesis, correlación entre satisfacción laboral y productividad .....	36
Tabla 12: 3.4.1 Contrastación de hipótesis específica, correlación entre variedad de habilidades y productividad .....	37
Tabla 13: 3.4.1 Contrastación de hipótesis específica, correlación entre identidad de la tarea y productividad .....	37
Tabla 14: 3.4.1 Contrastación de hipótesis específica, correlación entre la significación de la tarea y la productividad .....	39
Tabla 15: 3.4.1 Contrastación de hipótesis específica, correlación entre autonomía y productividad .....	40

## ANEXOS

Anexo N° 1 Validez de instrumento profesora Nancy Negreiros Mora .....	45
Anexo N° 2 Validez de instrumento profesor Jesus Orta Amable .....	46
Anexo N° 3 Estadísticos de resumen de los elementos.....	47
Anexo N° 4 Alfa de Combach.....	47
Anexo N° 5 matriz de consistencia.....	48
Anexo N° 6 Operacionalización de variables .....	49
Anexo N° 7 Tabla de resultado de la pregunta 1 .....	51
Anexo N° 8 Figura de resultado pregunta 1 .....	51
Anexo N° 9 Tabla de resultado pregunta 3 .....	52
Anexo N° 10 Figura de resultado pregunta 3 .....	52
Anexo N° 11 Tabla de resultado pregunta 4 .....	53
Anexo N° 12 Figura de resultado pregunta 4 .....	53
Anexo N° 13 Tabla de resultado pregunta 5 .....	54
Anexo N° 14 Figura de resultado pregunta 5 .....	54
Anexo N° 15 Tabla de resultado pregunta 6 .....	55
Anexo N° 16 Figura de resultado pregunta 6 .....	55
Anexo N° 17 Tabla de resultado pregunta 7 .....	56
Anexo N° 18 Figura de resultado pregunta 7 .....	56
Anexo N° 19 Tabla de resultado pregunta 9 .....	57
Anexo N° 20 Figura de resultado pregunta 9 .....	57
Anexo N° 21 Tabla de resultado pregunta 10 .....	58
Anexo N° 22 Figura de resultado pregunta 10 .....	58
Anexo N° 23 Tabla de resultado pregunta 12 .....	58
Anexo N° 24 Figura de resultado pregunta 12 .....	59
Anexo N° 25 Tabla de resultado pregunta 13 .....	59
Anexo N° 26 Figura de resultado pregunta 13 .....	60
Anexo N° 27 Tabla de resultado pregunta 14 .....	60

Anexo N° 28 Figura de resultado pregunta 14 .....	61
Anexo N° 29 Tabla de resultado pregunta 15 .....	61
Anexo N° 30 Figura de resultado pregunta 15 .....	62
Anexo N° 31 Tabla de resultado pregunta 17 .....	62
Anexo N° 32 Figura de resultado pregunta 17 .....	63
Anexo N° 33 Tabla de resultado pregunta 18 .....	63
Anexo N° 34 Figura de resultado pregunta 18 .....	64
Anexo N° 35 Tabla de resultado pregunta 19 .....	64
Anexo N° 36 Figura de resultado pregunta 19 .....	65
Anexo N° 37 Tabla de resultado pregunta 20 .....	65
Anexo N° 38 Figura de resultado pregunta 20 .....	66
Anexo N° 39 Tabla de resultado pregunta 21 .....	66
Anexo N° 40 Figura de resultado pregunta 21 .....	67
Anexo N° 41 Tabla de resultado pregunta 22 .....	67
Anexo N° 42 Figura de resultado pregunta 22 .....	68
Anexo N° 43 Tabla de resultado pregunta 23 .....	68
Anexo N° 44 Figura de resultado pregunta 23 .....	69
Anexo N° 45 Tabla de resultado pregunta 26 .....	69
Anexo N° 46 Figura de resultado pregunta 26 .....	70
Anexo N° 47 Cuestionario de preguntas .....	71

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en el área de call center de una universidad de Lima Norte, en el distrito de Los Olivos. Fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo correlacional, cuyo diseño fue no experimental. Las hipótesis fueron comprobadas con el coeficiente de relación de Spearman, obteniéndose una (correlación positiva alta de 0.793), lo que demuestra una relación directa; Por otro lado, el nivel de significancia es alta, de acuerdo a los resultados que son menor a (0.01), por ende se afirma que no se rechaza la relación de las variables (p-valor <0.05). Por ello, se afirma que existe una relación significativa entre las variables de satisfacción laboral y productividad a un nivel de confianza del 95%. Se concluye que los trabajadores del área de call center de una universidad de Lima Norte, algunas veces evidencian satisfacción la misma que se ve reflejada en su productividad.

**PALABRAS CLAVES:** Satisfacción laboral y Productividad

## ABSTRACT

The main objective of this research thesis was to determine the influence that exists between job satisfaction and productivity in the call center area of a university in Lima Norte, in the district of Los Olivos. It was developed through a correlational quantitative approach, whose design was non-experimental. The hypotheses were checked with the Spearman coefficient of relationship, obtaining a (high positive correlation of 0.793), which shows a direct relationship; On the other hand, the level of significance is high, according to the results that are less than (0.01), therefore it is affirmed that the relationship of the variables is not rejected ( $p$ -value  $<0.05$ ). Therefore, it is stated that there is a significant relationship between the variables of job satisfaction and productivity at a confidence level of 95%. It is concluded that workers in the call center area of a university in Lima Norte, sometimes show satisfaction that is reflected in their productivity.

KEYWORDS: Job satisfaction and productivity

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Alva Zapata, J. L., & Juárez Morrales, J. A. (2014). *Relación entre el nivel de Satisfacción laboral y el nivel de Productividad de los colaboradores de la empresa Chimu Agropecuaria s.a del distrito de Trujillo-2014* . Trujillo: Repositorio de la UNIVERSIDAD ANTENOR ORREGO .
- Arenas, J. (2002. Pg. 11). *Call Center, poderosa herramienta al servicio de los negocios*. Obtenido de <http://www.callcenter.com>
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: EPISTEME.
- Benavente Alanoca, K. E. (2017). *La Influencia de la Satisfacción Laboral en la Productividad de Ventas de los Trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna Periodo 2015*. Tacna: Repositorio de la universidad de Tacna.
- Deza Matias, A. H. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Productividad de los Piscicultores de la Comunidad de Pacococha - Castrovirreyna, Huancavelica*. Huancavelica: Repositorio de la Universidad Nacional de Huancavelica.
- Fuentes Navarro, S. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad( Estudio realizado en la delegación de recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Guatemala: Repositorio de la universidad de Quetzaltenango.
- García, J. (26 de 03 de 2015). *Psicología y Mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.net/psicologia/piramide-de-maslow>
- Gibson, J., Ivanevich, J., & Donnelly, J. (2003). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura Procesos* . Mexico: Mcgraw Hill Interamericana.
- Hackman, & Oldham. (1975 p. 70). *Development of the Job Diagnostic*. estados unidos: aplitc psychology.
- Hernandez Sampiere. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez Sampiere, R. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. España: Mc Graw Hil.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. d. (s.f.). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1967). *The Motivation to work*. New York, Estados Unidos de América: Wiley.
- Kant, I. (Diciembre de 2008). *CUADRANTEPHI No. 17*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/cuadrantephi/pdfs/N.17/4.%20Kant.pdf>.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004 , Pg.68). *Administración una persona global (12ª. Ed.)*. Mexico: Editorial McGraw- Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2004. p.24). *Administración 11ª. Edición*. Mexico: McGraw-Hill.

- León, & Montero. (1993). *Diseño de investigaciones*. Madrid: Mc Grau-Hill.
- Medina, A. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de Administración Pública*, 11-13.
- Prokopenko, J. (1989). *GESTION DE LA PRODUCTIVIDAD*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Ramos Chavez, M. L. (2016). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Ituata, 2015*. Puno: Repositorio de la Universidad Nacional del Altiplano.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice-Hall.
- Robbins, S. P. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2007). *Administración: Un empresario competitivo*. Mexico: Pearson Educación.
- Ruíz, C. (2009). *NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS PÚBLICAS Y PRIVADAS DE LA CIUDAD DE CHILLÁN*. Chile: repositorio de la Universidad de Bio- Bio.
- Sanchez Hernández, M. (28 de julio de 2011). *Diagnóstico de Satisfacción Laboral en una Empresa Textil Peruana*. Lima: Repositorio de la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [http://www.monografias.com/usuario/perfiles/melissa\\_tatiana\\_hernandez\\_sanchez/monografias](http://www.monografias.com/usuario/perfiles/melissa_tatiana_hernandez_sanchez/monografias)
- Singh. (2008, p.21). *"Human factor and organizational productivity in textile industry and"*. Chandigarh. India.: Panjab University.
- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *Proceso de investigación Científica, 4ta edición*. México: Limusa.
- Villagómez, S. (2013). *La satisfacción laboral de los trabajadores y sus efectos en la productividad de las empresas alvarado sector automotriz del ecuador en el año 2012*. Ecuador: Repositorio de la Universidad de Ambato.
- Weinert, B. (2007). *Manual de Psicología de la organización*. Barcelona, España: Herder.

## ANEXOS