

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL



TESIS

**TEMA: "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."**

**ALUMNO : BACH. KATHERINE BENAVENTE
ALANOCA**

**TACNA – PERÚ
2017**

ACTA DE SUSTENTACIÓN

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quien supo guiarme por buen camino.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy, a mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona.

A mis maestros para su gran apoyo y motivación para la culminación de mis estudios universitarios.

RECONOCIMIENTO

Mi gratitud, principalmente está dirigida a Dios por haberme dado la existencia y permitido llegar al final de la carrera y así poder comenzar una nueva etapa profesional.

A la Universidad Privada de Tacna, por ser el alma mater y mi segundo hogar, ya que en ella conocí compañeros de clase, amigos y futuros colegas, siendo partícipes día a día en mi formación académica.

Finalmente, agradezco a mi familia su paciencia, cariño y comprensión por el tiempo robado, especialmente a Alicia, Rubén y Paulo.

RESUMEN

La tesis titulada “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”, es una investigación presentada para optar por el título profesional de Ingeniero Comercial de la Universidad Privada de Tacna.

La investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna.

La metodología empleada es de tipo básica, con un diseño no experimental, transeccional, y de nivel correlacional. La investigación fue dirigida a los 30 trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. de Tacna.

Se concluye que la investigación desarrollada permitió determinar, dado el cálculo de un p-valor de 0.00, que existe influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna. Este resultado se complementa dado el R-cuadrado de 37.95% que explica que dicho resultado tiene tal grado de influencia. Este resultado nos permite comprobar que efectivamente un trabajador satisfecho con su lugar de trabajo tiende a mostrar mejores índices de productividad, por lo cual resulta muy importante para una empresa como Teleatento Perú, mantener en cada una de sus sedes adecuadas condiciones para garantizar una respuesta adecuada de sus colaboradores.

ABSTRACT

The thesis entitled "The influence of job satisfaction on the sales productivity of the Teleatento workers of Peru S.A.C., Tacna Headquarters Period 2015", is an investigation presented to opt for the professional title of Commercial Engineer of the Private University of Tacna.

The research aims to determine the influence of Labor Satisfaction on the productivity of Teleatento Peru S.A.C., Tacna Headquarters.

The methodology used is of the basic type, with a non-experimental, transectional, and correlational level design. The investigation was directed to the 30 employees of Teleatento Perú S.A.C. Of Tacna.

It is concluded that the research developed allowed to determine, given the calculation of a p-value of 0.00, that there is influence of the Labor Satisfaction in the productivity of the workers of Teleatento Peru S.A.C., Sede Tacna. This result is complemented given the R-square of 37.95% which explains that such result has such a degree of influence. This result allows us to verify that a worker satisfied with his / her work place tends to show better productivity indexes, which is why it is very important for a company like Teleatento Peru to maintain in each of its appropriate locations the conditions to guarantee an adequate response Of its collaborators.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
DATOS GENERALES	3
1. TITULO DE LA INVESTIGACION	3
2. AREA DE INVESTIGACION.....	3
3. AUTOR	4
4. ASESOR	4
5. INSTITUCION DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN.....	4
6. ENTIDADES CON LAS QUE SE COORDINÓ LA INVESTIGACIÓN	5
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
1.1. Identificación y determinación del problema.	6
1.2. Formulación del problema.	8
1.2.1. Problema General	8
1.2.2. Problemas Específicos.....	9
1.3. Objetivos	9
1.3.1. Objetivo general	9
1.3.2. Objetivos específicos.	9
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	10
1.4.1. Justificación	10
1.4.2. Importancia	10

1.5.	Delimitaciones de la investigación	11
1.5.1.	Delimitación espacial.....	11
1.5.2.	Delimitación temporal.....	11
1.5.3.	Delimitación social	12
1.5.4.	Delimitación conceptual	12
1.6.	Alcances y limitaciones.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		13
2.1.	Antecedentes del estudio.....	13
2.2.	Bases teóricas - científicas.	19
2.2.1.	Satisfacción Laboral.....	19
2.2.2.	Productividad Laboral.....	27
2.3.	Definición de términos básicos.	30
2.4.	Hipótesis de la investigación.....	35
2.4.1.	Hipótesis General.....	35
2.4.2.	Hipótesis Específicas	35
2.5.	Operacionalización de variables.	36
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....		37
3.1.	Tipo de investigación.	37
3.2.	Diseño de investigación.....	37
3.3.	Nivel de investigación	37
3.4.	Población y muestra.	38
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38

3.5.1. Técnicas.....	38
3.5.2. Instrumentos	38
3.6. Ámbito de investigación.....	39
3.7. Técnicas de procesamiento de datos.....	39
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	40
4.2. Presentación de resultados	41
4.2.1. Satisfacción Laboral.....	41
4.2.2. Productividad	57
4.3. Contraste de hipótesis.....	73
4.3.1. Hipótesis General.....	73
4.3.2. Hipótesis Específicas	76
CONCLUSIONES	83
SUGERENCIAS	85
REFERENCIAS.....	86
ANEXOS.....	88

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “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.”, tiene como objetivo determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna.

La investigación se divide en cuatro capítulos.

En el preámbulo, se presentan los datos generales de la investigación, en los que se especifica el tema, área de investigación, autor, asesor, institución y entidades con las que se coordina.

El Capítulo I: Planteamiento de problema se desarrolla la identificación propia del problema, la formulación, los objetivos, justificación, importancia, delimitaciones y alcances de la investigación.

En el Capítulo II: Marco Teórico, desarrolla los antecedentes, bases teóricas y la definición de términos. Este capítulo precisa las bases con las cuales serán medidas las variables de estudio. En este mismo capítulo se presentan las hipótesis y operacionalización de variables del estudio.

El Capítulo III: Metodología de la investigación se presenta el tipo, nivel y diseño de investigación, además de la delimitación de la población y muestra de estudio, como las técnicas e instrumentos de investigación.

El Capítulo IV: Análisis de Resultados, se presentan los resultados de la investigación, en relación a cada una de las variables de estudio, como también

la comprobación de la hipótesis correspondiente, tanto de la hipótesis general como las específicas.

Finalmente se presentan las conclusiones, sugerencias y bibliografía utilizada en la investigación.

DATOS GENERALES

1. TITULO DE LA INVESTIGACIÓN

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.

2. ÁREAS DE INVESTIGACIÓN

Administración y dirección de empresas

La dirección será eficiente cuando se encamina al logro de los objetivos generales de la organización, y estos sólo podrán ser alcanzados en caso que los subordinados tengan interés en ellos, hecho que facilitará, si tales objetivos individuales son satisfechos, a lograr las metas de la organización y si estas no se contraponen, a su autorrealización, generando un buen clima laboral y por lo tanto una buena productividad.

Organización de recursos humanos

Establecer el vínculo entre colaboradores y la empresa para lograr los objetivos previamente establecidos, identificar e implantar mejoras en la empresa, así como tomar en consideración a las personas tal y como son, con sus conocimientos (lo que saben), sus capacidades (lo que

pueden) y sus voluntades (lo que quieren) con el objeto de transformarlas a través del incremento de sus conocimientos, mejora de sus capacidades, y corrección de hábitos, y regulando sus comportamientos.

Área de ventas

Refiere a la fijación de la cuota de ventas y de actividad. La estacionalidad de los equipos de ventas. La productividad por área de la empresa Telatento S.A.C. Motivación y liderazgo del equipo de ventas.

3. AUTOR

Bach. Katherine Benavente Alanoca

4. ASESOR

Mag. Sharon Riveros Arteaga

5. INSTITUCION DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna

6. ENTIDADES CON LAS QUE SE COORDINÓ LA INVESTIGACIÓN

Teleatento del Perú S.A.C., Sede Tacna

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema.

Teleatento del Perú S.A.C. , conocido comercialmente como Atento Perú es una organización que viene mostrando altos índices de crecimiento a nivel nacional, y que la han llevado a inaugurar una última sede en la ciudad de Tacna, en la cual presta sus servicios a diferentes empresas nacionales a través de BPO (Business process Outsourcing), la cual corresponde a la externalización de procesos de negocio como el concepto de asignación de mano de obra para la realización de tareas específicas dentro de la organización, es decir las empresas como Movistar, BBVA, Lan entre otros contratan a Teleatento del Perú como parte de su tercerización de los procesos y CEM (Customer Experience Management), hecho que permite ofrecer a los clientes adquirir experiencias de servicios relevantes además de medir y administrar esas vivencias. Tal servicio permite también la visibilidad de los consumidores en las interacciones con la empresa.

Una de las ventajas competitivas de esta empresa se encuentra en sus procesos, los cuales la han llevado a ser considerada como uno de los mejores lugares para trabajar de acuerdo al Great Place To Work Institute, hecho que demuestra que en la organización existe un adecuado clima laboral y niveles de satisfacción laboral adecuado.

De estas empresas Atento Perú es la compañía que, a pesar de contar con poco tiempo en el mercado de Tacna, desde el año 2012, viene mostrando incrementos importantes de su cuota desde su ingreso. Ello se debe en gran parte al incremento de la fuerza de ventas y personal en la sucursal.

En ciertas ocasiones el trabajo bajo presión causa el estrés laboral, de esta manera genera una mala productividad y a su misma vez una insatisfacción laboral ya que no se está llegando a sus metas personales tanto como laborales.

La Administración de Recursos Humanos implica los procesos de planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas que sean capaces de promover el desarrollo eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización representa un medio que permite a las personas que laboran en ella, a lograr los objetivos individuales relacionados de forma directa o indirecta con el trabajo". (Wayne y Noe,1987)

Es así que en la actualidad la empresa cuenta con 30 colaboradores, los cuales han sido seleccionados considerando como requisito la capacidad para trabajar bajo presión, teniendo en cuenta que existe rigurosidad en relación al cumplimiento de las metas.

En función al párrafo anterior, los trabajadores logran diferentes niveles de

productividad a costa de un sobreesfuerzo que en algunas ocasiones, atentan contra la presencia de estrés laboral, a la que son expuestos los colaboradores para el logro de los objetivos organizacionales.

Estos problemas pueden ser controlados con una adecuada gestión, que permita lograr niveles óptimos de satisfacción laboral.

La presente investigación entonces aterriza en la necesidad de conocer qué tanto puede influir la satisfacción laboral en la productividad, teniendo en cuenta que las condiciones laborales pueden repercutir en que el trabajador se aplique para lograr los resultados, o baje su rendimiento debido a la dificultad para tolerar la presión y nuevos retos de introducción al mercado de una organización nueva.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General

¿Cuál es 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?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015?
- ¿Cuál es el nivel de productividad en ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Diagnosticar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Teleatento Perú, Sede Tacna Periodo 2015.
- Analizar el nivel de productividad en ventas de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015.

1.4. Justificación e Importancia de la investigación.

1.4.1. Justificación

La presente investigación tiene su justificación teórica puesto que permitirá contribuir al conocimiento de un área de estudio específica, Satisfacción Laboral y la productividad.

Así mismo, posee una justificación metódica dado que propone una nueva formulación de un problema de estudio y se encarga de su análisis en una realidad específica.

En tanto, posee una justificación práctica debido a que servirá a otros investigadores que aborden una o las dos variables de estudio para realizar nuevos descubrimientos o aportes en la formulación de los problemas de estudio tratados en la investigación.

1.4.2. Importancia

La importancia de la investigación radica en que nos permitirá conocer a ciencia cierta qué tanto las condiciones laborales, reflejada en la satisfacción laboral, puede determinar que estos logren cumplir con dichas obligaciones. Dicha situación puede conducir a dos efectos distintos pero con una misma

causa, que los trabajadores mejoren su productividad, o caso contrario que esta baje dada la presencia de la Satisfacción Laboral.

Es por ello que la investigación nos conducirá a determinar a cuál de estos dos resultados es el que realmente conduce tales estilos de gestión, aplicado a la empresa Teleatento del Perú, de forma que la Gerencia de dicha empresa pueda tomar medidas correspondientes para corregir o mejorar tales prácticas.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

La presente tesis se desarrollará en la ciudad de Tacna De la empresa Teleatento S.A.C.

1.5.2. Delimitación temporal

La recolección de información se centra en el año 2015.

1.5.3. Delimitación social

La investigación posee su delimitación de estudio en la empresa Teleatento del Perú S.A.C. con su sede en Tacna. La cual cuenta con 30 trabajadores, dividido en tres áreas.

1.5.4. Delimitación conceptual

Los conceptos de estudio de la presente tesis corresponden a los relacionados a Productividad y Satisfacción Laboral.

1.6. Alcances y limitaciones

La investigación permitirá a la empresa Teleatento Perú, Sede Tacna generar precedentes que expliquen el comportamiento de la productividad de los colaboradores de la organización, que lleven a que la empresa adopte las medidas necesarias para mejorar la productividad y el bienestar laboral de sus trabajadores.

Así también, la investigación servirá para que otras empresas regionales que utilizan el sistema de ventas por metas puedan reformular sus estrategias.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.

- a) “Satisfacción laboral en el desempeño laboral” (Jairo Enrique González Ramirez, Alicia Aristizabal Alzate, María Rosalba López Salazar, Aysa Valencia Moreno, Sergio Leonardo Montoya Salazar y Rubén Darío Agudelo Loaiza, 2014)

Se concluye que trabajar en un ambiente laboral saludable representa una forma sana de vivir, la atención en salud genera una alta carga emocional para los profesionales de la salud, esta condición hace que el trabajo en este sector sea altamente desgastante en materia física y mental, valorar el trabajo de estos profesionales.

Permite garantizar el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, ya que se tienen trabajadores motivados que estarán dispuestos a trabajar en pro de la seguridad del paciente, la motivación es fundamental en el ambiente laboral, este es uno de los elementos esenciales del sistema de seguridad para que este sea más humanizado.

- b)** “La gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral en Mabetex distribuidora textil de la ciudad de Ambato” (Sotomayor, 2010)

La investigación fue desarrollada por Sotomayor, M. (2010) para la Universidad Técnica de Ambato. La investigación permitió concluir que la efectividad organizacional es eficiente por parte de todo el personal, ya que siempre se apoyan en equipos de trabajo y mejoran su desempeño laboral; a pesar de contar con conocimientos empíricos. Además, la distribuidora textil no cuenta con un modelo de gestión de talento humano para mejorar el desempeño laboral, por esta razón no existe un entrenamiento hacia su personal, lo cual no se mide el grado de eficiencia y calidad de desempeño. En tanto, la capacitación actual que realiza la dirección de la empresa es deficiente para mejorar o explotar el talento que cada empleado posee.

Es muy importante darle siempre motivos al personal para que se comprometa con la empresa y de esta manera aumentar su nivel de desempeño laboral y personal. También se pudo concluir que el departamento de administración del personal no cuenta con un equipo de cómputo que les permita el manejo real de la información, en cuanto a horarios de trabajo, registro de horas extras, motivaciones o desempeño laboral de los empleados, por esta razón sus colaboradores no se sienten conformes con el pago de su tiempo extra, por la atención personalizado para los clientes.

En la empresa, el departamento administrativo no posee un control en cuanto a la distribución de funciones de desempeño para cada carga de trabajo del empleado. La administración del personal para el análisis de puestos siempre lo realizan mediante entrevistas o la observación directa, con estas técnicas no pueden conocer con exactitud las capacidades que posee el trabajador para desempeñar con eficiencia el puesto que le otorgan.

El estrés y conflicto del personal en la distribuidora textil se presenta en los días de feria, ya que los clientes realizan los pagos de los créditos y la compra de mercadería. La recopilación de la información se tornó un poco complicada al momento de analizar y estudiar lo necesario para el desarrollo de la investigación del tema de la tesis, cabe recalcar que es la primera vez que se realiza una investigación y un análisis a la gestión del talento humano para mejorar su desempeño laboral en una PYME.

Finalmente se deduce que una empresa para ser productiva debe contar con un talento humano motivado, siempre mejorando sus destrezas y habilidades para que su desempeño laboral sea eficiente, efectivo y productivo.

- c) “Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares Nuevo León”
(Días, 2011)

Esta investigación tuvo como objetivo conocer si la autoevaluación del nivel de capacitación influye en la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la CFE zona Montemorelos-Linares, Nuevo León. Con los resultados obtenidos del análisis estadístico a los datos de la muestra se pudo concluir que sí existe una influencia lineal, positiva y significativa. Esto significa que a mayor nivel de autoevaluación de la capacitación, mayor es el nivel de autoevaluación del desempeño laboral. El análisis a la hipótesis permitió conocer que las variables de género, grado de escolaridad y el tipo de empleo no tuvieron un efecto significativo sobre la autoevaluación del nivel de capacitación, interpretándose que tanto hombres como mujeres de los diferentes grados de escolaridad, de tiempo completo y eventuales, tuvieron una buena autoevaluación del nivel de capacitación.

El análisis estadístico de la hipótesis permitió conocer que las variables agencia a que pertenece, el estado civil y la categoría de trabajo no tienen un efecto significativo sobre el nivel de capacitación de los empleados; es decir que no importa la ciudad donde trabajan, ni si son casados, solteros, divorciados, etc., ni tampoco si el trabajo se desarrolla en una oficina o en campo, la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena.

En tanto, la autoevaluación del nivel de capacitación de los empleados no está relacionada con la edad; es decir que la autoevaluación de la

capacitación de los empleados es la misma, muy buena, sin importar su edad.

Por otro lado, después de analizar los resultados de la prueba estadística a la hipótesis se concluye que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y el tiempo de servicio en la empresa; es decir que indistintamente de los años de servicio en la empresa, la autoevaluación del nivel de capacitación es similar, muy buena. Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron conocer que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y la antigüedad en el puesto; lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena, sin importar la cantidad de tiempo que el empleado tiene ejerciendo el puesto.

Respecto al desempeño, genero, grado de escolaridad y tipo de clientes, Los resultados del análisis a la hipótesis permitieron conocer que no existe una relación significativa entre la autoevaluación del nivel de capacitación y la antigüedad en el puesto; lo que significa que la autoevaluación del nivel de capacitación es muy buena, sin importar la cantidad de tiempo que el empleado tiene ejerciendo el puesto.

- d)** “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el desempeño laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos” (Montes, 2012)

En la investigación, se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación siendo el de mejor rendimiento el sistema presencial con un promedio de 16.52, y el menos eficaz el de audioconferencia con 10.98. Así mismo, se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de habilidad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.38 y el menos eficaz la audioconferencia con 3.64; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de habilidad.

Además, se comprobó que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de calidad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.50 y el menos la audioconferencia con 3.64; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de calidad. Por otro lado, se concluye que existían diferencias significativas entre los cuatro sistemas de capacitación en el aspecto de productividad, siendo el más eficaz el método presencial con 5.64 y el menos la audioconferencia con 3.70; y que existía correlación positiva y significativa entre los sistemas de capacitación y el aspecto de productividad.

También se pudo observar que las variables costos de capacitación y efectividad en el rendimiento laboral se hallan altamente correlacionados, r

= 0.87, en el sentido que los sistemas de 149 capacitación a medida que se incrementa su costos son también más efectivos.

El sistema de capacitación presencial demostró ser el más eficaz en todos los aspectos evaluados, aún cuando es el más costoso, por otro lado, el sistema de audio conferencia que es el menos costoso demostró ser ineficaz. Se comprobó la hipótesis general que afirmaba que existían diferencias significativas en desempeño laboral entre los cuatro grupos expuestos a diversos sistemas de capacitación (Educación Presencial, Educación Virtual, Video Conferencia y Audio Conferencia).

2.2. Bases teóricas - científicas.

2.2.1. Satisfacción Laboral

La Satisfacción en el trabajo o la satisfacción de los empleados se define de varias maneras diferentes. Algunos piensan que se refiere a la percepción del trabajo de un individuo, mejor dicho, si les gusta o no el trabajo o aspectos individuales o facetas de puestos de trabajo, como la naturaleza del trabajo o supervisión. (Spector, 1997)

Otros piensan que no es tan simple como esta definición sugiere, y en su lugar dan respuestas multidimensionales de tipo psicológicas. (Hulin, 2003)

Los investigadores también observaron que las medidas de satisfacción en el trabajo difieren en la medida en que se miden sentimientos sobre el trabajo (satisfacción en el trabajo afectivo). (Thompson & Phua, 2012) o conocimientos sobre el trabajo (satisfacción en el trabajo cognitivo). (Moorman, 1993)

2.2.1.1. Teorías de la satisfacción

El concepto sobre la satisfacción en el trabajo se ha desarrollado de muchas formas por investigadores y profesionales diferentes. Uno de los conceptos más ampliamente utilizados en la investigación de la organización es el de Locke (1976), que conceptúa la satisfacción en el trabajo como "un estado emocional placentero o positivo resultante de la valoración de las propias experiencias de trabajo o de empleo". (Locke, 1976)

Otros definen simplemente cómo la percepción del contenido de un individuo respecto a su trabajo; si ha él o ella le gusta el trabajo o no. (Spector, Satisfacción en el trabajo: de solicitud, evaluación, causas y consecuencias. , 1997) Esta evaluación se da tanto a nivel macro (sea o no el individuo está satisfecho con el trabajo en general), o en el nivel individual (sea o no el individuo está satisfecho con distintos aspectos del trabajo).

Spector (1997) menciona 14 facetas comunes: Valoración, Comunicación, compañeros de trabajo, beneficios sociales, condiciones de trabajo, la naturaleza de la obra, de la Organización, el crecimiento personal, políticas y procedimientos, las oportunidades de promoción, El reconocimiento, seguridad y supervisión.

Una concepto más reciente de la definición de satisfacción en el trabajo es de Hulin (2003), que indicó que la satisfacción laboral incluye respuestas multidimensionales psicológicas al trabajo de un individuo, y que estas respuestas personales tienen respuestas cognitivas (evaluativa), afectivas (o emocional).

La valoración de satisfacción del empleo varía de acuerdo al grado en que se evalúan los sentimientos afectivos sobre el trabajo o la evaluación cognitiva de la tarea. La Satisfacción en el trabajo afectivo es una construcción subjetiva que representa un sentimiento emocional acerca del trabajo. (Kalleberg, 1977)

Un trabajo placentero refleja en las personas un grado de felicidad o alegría en su labor. Así veremos que la evaluación de las diferentes funciones de un puesto de trabajo en lo intelectual es más objetiva y lógica. Y si evaluamos sólo una faceta de un puesto de trabajo sería unidimensional, como por ejemplo la remuneración; o lo opuesto si se

evalúan simultáneamente dos o más facetas de un puesto de trabajo.

La satisfacción en el trabajo, desde el punto de vista cognitivo, no mide lo placentero que surge de las facetas específicas del trabajo, sino que valora el grado de juzgamiento que realiza el titular de trabajo para lograr satisfactoriamente los objetivos decididos comparándolos con otros puestos de trabajo.

La satisfacción en el trabajo en un contexto más amplio tiene muchas otras valoraciones en las que incidirán la experiencia o calidad de vida laboral, así como las relaciones con otros factores claves como el bienestar general, el estrés, control, condiciones e interfaz de su casa al trabajo. (Tomazevic, Seljak, & Aristovnik, 2014)

2.2.1.2. Modelos

2.2.1.2.1. Teoría de la afección

Edwin A. Locke 's (1976) expone el más conocido modelo de satisfacción en el trabajo. El postulado de esta teoría nos dice que la satisfacción está determinada por la divergencia entre lo que uno quiere y lo que tiene en un trabajo. También, la teoría afirma que la valoración de un aspecto determinado de trabajo (por ejemplo, el grado de autonomía en una posición) modera cómo satisfecho /

insatisfecho, y cambia cuando las expectativas se cumplen o no. Cuando una persona valora solo un aspecto de un puesto de trabajo, su satisfacción se ve afectada considerablemente, será positiva (cuando se cumplen las expectativas) y negativamente (cuando las expectativas no se cumplen), en comparación con uno que no valora esa faceta.

2.2.1.2.2. Enfoque de disposición

El enfoque de disposición plantea que los individuos varían su tendencia a estar satisfecho con su puesto de trabajo, en otras palabras, la satisfacción laboral es en cierta medida un rasgo individual. (Staw, Bell, & Clausen, 1986)

Este enfoque nos explica que la satisfacción en el trabajo dará la estabilidad en el tiempo. (Staw & Cohen Charash, El enfoque de disposición de satisfacción en el trabajo: Más de un espejismo, pero aún no un oasis., 2005)

La investigación igualmente explica que hermanos gemelos criados separados, tendrán idénticos niveles de satisfacción en el trabajo. (Arvey, Bouchard, Segal, & Abraham, 1989)

2.2.1.2.3. Teoría de la equidad

La teoría de la equidad revela cómo una persona como empleado ve la igualdad en las relaciones sociales con su empleador. Se identifica con el número de elementos de entrada (ganados) comparando con la salida (cosas dadas) para generar una relación de entrada / salida. A continuación, equipara esta relación con la proporción de otras personas para decidir si tienen o no una relación equitativa. (Adams, 1965)

Esta teoría plantea que si no hay igualdad entre dos grupos sociales o individuos, es posible que la persona se angustie por la diferencia de relación entre la entrada y salida. (Huseman, Hatfield, & Miles, 1987)

2.2.1.2.4. Teoría de la discrepancia

La teoría de la discrepancia se basa en el sentimiento de ansiedad y abatimiento en la persona. (Schultz & Sydney, 2010)

Un individuo que es irresponsable al no cumplir bien con su labor, sentirá ansiedad y pesar. Igualmente al no alcanzar sus metas y aspiraciones se verá abatido. Por tanto, con esta teoría se aprenderá obligaciones y responsabilidades para cumplir cada función, y en

caso de incumplimiento serán sancionados.

En el tiempo, estos derechos y obligaciones se consolidan y forman un conjunto abstracto de principio o reglamento. (Strauman, 1989)

La agitación y la ansiedad es la principal respuesta cuando un individuo no puede alcanzar la obligación o responsabilidad.

Igualmente si logramos rendimiento en las obligaciones la recompensa puede ser elogio, aceptación o afecto. Aspiraciones que formaran parte de principios abstractos que serán nuestra guía de lo ideal. (Higgins, 1987)

Al contrario, cuando la persona no obtiene todo lo citado, tendrá sentimientos de abatimiento, decepción pudiendo llegar a la depresión.

2.2.1.2.5. Teoría de los dos factores

Frederick Herzberg 's plantea la teoría de dos factores (conocida como teoría de motivación-higiene) que nos explica la relación que existe entre el factor motivación y satisfacción del empleado en su trabajo. (Hackman & Oldham, 1976)

Esta teoría nos dice que sentirse satisfecho o insatisfecho en un trabajo tiene que ver mucho de esa fuerza interior que estimula a las personas a alcanzar objetivos personales y organizacionales, es decir que tenga factores que lo motiven y fomenten que el trabajador quiera realizar, y brindar a las personas satisfacción por su labor, por ejemplo, el rendimiento en el trabajo, el reconocimiento, oportunidades de promoción. (Aristovnik & Jaklič, 2013)

2.2.1.3. Principios de la Supervisión

La supervisión debe juzgarse y medirse por los resultados que obtenga, en la medida que estos sean favorables y relacionados con los fines de la empresa. (Muñoz, 2014)

La Supervisión es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo en un dentro de un área de trabajo específica. Incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos.

2.2.1.4. Seguridad Laboral

La seguridad en el trabajo es la disciplina encuadrada en la prevención de riesgos laborales cuyo objetivo es la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. (Health and Safety Executive, 2003)

La empresa es un lugar de trabajo que debe guardar unas normas y tener unas condiciones óptimas para que los empleados puedan desarrollar su actividad laboral de la mejor forma posible y con la mayor seguridad.

2.2.2. Productividad Laboral

La productividad laboral o del personal son los bienes y servicios que un trabajador genera en un determinado espacio de tiempo. Es uno de los diversos tipos de la productividad que los economistas miden. La productividad de la fuerza laboral puede ser valorada para una empresa, un proceso, una industria o un país. Se refiere a menudo como la productividad del trabajo.

La OCDE (2002) conceptua como la relación de una medida de volumen de salida a una medida de volumen de entrada. Las mediciones de volumen de salida son normalmente el producto interno bruto (PIB) o el valor añadido bruto (VAB), expresados a precios constantes, es decir, ajustado por la inflación. Las tres medidas más requeridas de entrada son:

- las horas trabajadas;
- empleos de mano de obra; y
- número de personas con empleo.

2.2.2.1. Medición

Productividad laboral se puede determinar de dos maneras, en términos físicos o en términos de precios.

- La intensidad del trabajo-esfuerzo, y la calidad del esfuerzo de trabajo en general
- La actividad creativa involucrada en la producción de innovaciones técnicas.
- Las ganancias de eficiencia relativa, resultante de variados sistemas de gestión, la organización, la coordinación o la ingeniería.
- Los efectos productivos de algunas formas de trabajo en otras formas de trabajo.

Estos ángulos de la productividad representan a las dimensiones cualitativas de la mano de obra. Si una organización requiere mano de obra mucho más intensamente, puede atribuirse que es debido a la mayor productividad del trabajo, ya que la producción por el trabajo-esfuerzo puede ser el mismo. Esta visión es particularmente importante cuando una gran parte de lo que se produce en una economía se compone de servicios. Así pues, el crecimiento de la productividad laboral se toma como un barómetro útil del desempeño de la economía de los países, la investigación reciente ha explorado por qué la productividad laboral

aumenta en épocas de recesión, así tenemos, la última vivida en los Estados Unidos de 2008 a 2009, cuando el producto interno bruto se desplomó.

La legitimidad de las comparaciones internacionales de la productividad del trabajo puede ser limitado por una serie de problemas de medición. La comparabilidad de las mediciones de la producción puede verse afectada negativamente por el uso de las distintas valoraciones, que definen la inclusión de los impuestos, los márgenes y costos, o diferentes índices de deflación.

Según Fleck S. (2009), el trabajo puede estar orientado por diferentes métodos usados para valorar el promedio de horas o diferentes metodologías utilizadas para estimar las personas empleadas. Asimismo, para contrastar el nivel de la productividad del trabajo, la producción tiene que convertirse en base en una moneda común. Para facilitar las comparaciones internacionales de la productividad del trabajo, una serie de organizaciones, tales como la OCDE, el Centro de Groningen Growth, y el Conference Board, preparan los datos de productividad ajustados específicamente para mejorar la comparabilidad internacional del trabajo.

2.3. Definición de términos básicos.

Clima Laboral

Noa menciona a la apreciación que tiene el personal, de un centro laboral, con relación al ambiente en general donde realiza sus funciones.

Comunicación

Es el método mediante el cual una persona trasmite información a otra, involucrando también a un grupo de ellas. Esta puede ser oral, escrita, con símbolos o imágenes.

En las empresas la comunicación es la fase primaria de participación. Con la que obtenemos que las personas identifiquen la labor que realizan como algo propio y empresarial.

Habilidad

Este término menciona los métodos, conocimientos, técnicas y equipos que se necesitan para realizar tareas definidas de acuerdo con la educación, instrucción y experiencia.

La habilidad es la aptitud de un individuo para ejecutar con pericia, precisión, facilidad y economía de tiempo y esfuerzo las labores encargadas.

Salario

Es la retribución o contraprestación del trabajo. Es el conjunto total de la captación económica de los trabajadores por la prestación profesional de un

servicio laboral, el cual retribuye su trabajo efectivo, en cualquiera de las formas de remuneración o períodos de descanso computable con su trabajo.

Favoritismo

Es la inclinación a favorecer a una o más personas con relación a otras, sin valorar sus méritos o lo que es justo.

Riesgo laboral

Es la eventualidad o posibilidad que un trabajador sufra algún daño derivado de la función que desempeña en el centro laboral.

Trabajo en Equipo

Es la aptitud que demuestra el trabajador para integrarse totalmente en un equipo cuando no ejerce alguna tarea relacionada con intereses personales. Tomamos en cuenta que no siempre tiene que tratarse del Jefe o colaborador eficaz.

Eficiencia

Se conceptúa como la capacidad para reducir al mínimo los recursos usados para alcanzar los objetivos

Eficacia

Menciona la capacidad para determinar los objetivos adecuados para "hacer lo indicado"

Accidente de Trabajo

Menciona el daño o lesión física que sufre un trabajador cuando realiza una función por cuenta ajena. Accidentes tales como pérdida de un miembro corporal, audición o vista, incluso la vida. Dados en el entorno físico de la organización.

Bajo Rendimiento

Es el incumplimiento contractual del trabajador el que amerita sanción del empresario; pudiendo darse despido disciplinario (disminución de rendimiento continuada y voluntaria) en relación con el que alcanzan otros trabajadores en un puesto similar o igual.

Calidad Laboral

Es la valoración que se da a la satisfacción personal o profesional en el desempeño de las funciones y ambiente laboral. Esta determinado por la forma de gestión y dirección, condiciones de trabajo, compensaciones, interés por las actividades realizadas, nivel de logro, autodesarrollo individual y equipo.

Cultura de la Empresa

Se dan como un conjunto de creencias y supuestos básicos, que funcionan a nivel inconsciente entre los miembros de una empresa y definen de manera sencilla y “dada por supuesta” la imagen que tiene la empresa y su entorno. Igualmente incluye los valores, normas y declaraciones de cómo deben tratarse a los trabajadores.

Evaluación de Rendimiento

Valora el actual desempeño y potencial desarrollo de un colaborador. Es una técnica de gestión e indicador directivo, donde nos muestra que la heteroevaluación y autoevaluación pueden estar influenciadas por percepciones subjetivas u objetivas del rendimiento a evaluar. Para lograr su maximización se deben aplicar criterios independientes sobre quién evalúa, qué evalúa y como lo hace, los que deben ser contrastables y medibles cualitativamente y cuantitativamente.

Horario de Trabajo

Es obligatorio que el empleador tenga por la Inspección de Trabajo un horario aprobado de entrada y salida, horas de descanso y horarios de turno, si los hay en la empresa o local de trabajo.

Motivación

En RRHH es el impulso o deseo que dirige y mantiene el comportamiento del trabajador, para ejecutar su trabajo maximizando esfuerzos en las tareas que se le asignan.

Productividad

Entendemos por la relación que se da entre la cantidad que un bien produce y medios económicos usados para tal fin.

Es la medida de valor que un trabajador añade a bienes o servicios que genera una empresa.

Seguridad e Higiene

Trata de la ausencia de riesgo, integridad física y salud de los trabajadores como resultado de óptimas condiciones materiales, personales y organizativas en su prestación de servicios.

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis General

H0: La satisfacción Laboral no influye en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna

H1: La satisfacción Laboral influye en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna.

2.4.2. Hipótesis Específicas

H0: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna es baja.

H1: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna es alta.

H0: Los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C Sede Tacna poseen un nivel de productividad negativo.

H1: Los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C Sede Tacna poseen un nivel de productividad óptimo.

2.5. Operacionalización de variables.

Considerando la realidad problemática en la que se aplicará la investigación, y en contraste con el marco teórico, la operacionalización de las variables corresponde a lo siguiente:

VARIABLE	FACTORES	INDICADOR
VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	Beneficios Laborales	Condiciones de Trabajo
		Beneficios sociales
	Autorrealización	Compañeros de Trabajo
		Crecimiento personal
	Crecimiento Laboral	Oportunidades de promoción
		Reconocimiento
	Inspección	Seguridad
		Supervisión
VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Ventas	Ventas realizadas por trabajador
		Número de llamadas realizadas
	Convertibilidad	Cumplimiento de las metas
		Tiempos por proceso

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo explicativa, debido a que determina la relación a la satisfacción laboral y la productividad laboral.

3.2. Diseño de investigación.

La investigación presenta un diseño no experimental porque los datos se recolectarán en un solo momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las variables; además, es transaccional correlacional – causal porque describirán relaciones entre las dos variables en función de causa – efecto.

3.3. Nivel de investigación

El presente estudio es de nivel correlacional, porque está orientada al análisis de la influencia de la Satisfacción Laboral sobre la productividad de los colaboradores de Teleatento Perú, Sede Tacna.

3.4. Población y muestra.

Teleatento Perú, Sede Tacna cuenta con un total de 30 trabajadores en sus planillas. Dado el número reducido de la población se considerada el empleo de la investigación en la totalidad de trabajadores.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.5.1. Técnicas

Se utilizará la técnica de la encuesta, porque su aplicación permitirá la recolección de datos de un número amplio de informantes.

3.5.2. Instrumentos

Se utilizará el instrumento del cuestionario, con respuestas basadas en la escala de Likert, porque es adecuada para la medición de variables correspondientes a las ciencias sociales.

3.6. Ámbito de investigación

El marco de focalización de donde se va a obtener los datos es en la ciudad de Tacna, en la sucursal de Atento Perú en Tacna.

3.7. Técnicas de procesamiento de datos.

Los datos recolectados mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos procesados en el programa computarizado SPSS XV; y con ellos se elaborarán informaciones en ilustraciones con precisiones porcentuales.

Luego, se utilizará el método de la deducción para analizar los resultados encontrados de la realidad investigada y formular apreciaciones que servirán para contrastar las hipótesis.

Seguidamente, se comprobarán las hipótesis con las informaciones procesadas haciendo uso del programa estadístico Statgraphics Centurion XV.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.

El tratamiento estadístico se realizó utilizando el programa estadístico SPSS para Windows, con el cual se tabularon los datos obtenidos tras la aplicación del instrumento de estudio, para luego ser representados a través de tablas y figuras anexas.

La recolección de datos fue posible gracias a la aplicación de dos cuestionarios.

El primer cuestionario, dirigido a los colaboradores, se compuso por un total de 8 preguntas para evaluar la satisfacción laboral.

El segundo cuestionario se compuso de 8 preguntas, a fin de medir la productividad, en función de las ventas realizadas, el número de llamadas realizadas, el cumplimiento de metas y los tiempos por proceso.

Los resultados de ambas evaluaciones se muestran en los siguientes puntos.

4.2. Presentación de resultados

4.2.1. Satisfacción Laboral

i. Compañeros de trabajo

Tabla 01

Compañeros de trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Cuento con una buena relación con mis compañeros de trabajo.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	3.3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	16.7%
	De acuerdo	14	46.7%
	Totalmente de acuerdo	10	33.3%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 01 muestra los resultados de evaluar el indicador “compañeros de trabajo”, cuya premisa afirma que “cuento con una buena relación con mis compañeros de trabajo”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 33.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 46.7%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 16.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 33.3%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

ii. **Beneficios sociales**

Tabla 02

Beneficios sociales

		Recuento	% del N de la columna
La empresa cumple con brindarme los beneficios sociales en forma oportuna.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0.0%
	De acuerdo	10	33.3%
	Totalmente de acuerdo	20	66.7%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 02 muestra los resultados de evaluar el indicador “beneficios sociales”, cuya premisa afirma que “la empresa cuenta con brindarme los beneficios sociales en forma oportuna”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 66.7% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 33.3%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden al 0.0% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

iii. Condiciones de trabajo

Tabla 03

Condiciones de trabajo

		Recuento	% del N de la columna
Las condiciones laborales que me brinda la empresa son las adecuadas para realizar mi trabajo.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	1	3.3%
	De acuerdo	14	46.7%
	Totalmente de acuerdo	15	50.0%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 03 muestra los resultados de evaluar el indicador “condiciones de trabajo”, cuya premisa afirma que “...las condiciones laborales que me brinda la empresa son las adecuadas para realizar mi trabajo”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 50.0% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 46.7%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden al 3.3% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

iv. **Crecimiento personal**

Tabla 04

Crecimiento personal

		Recuento	% del N de la columna
Considero que el trabajo que realizo es una fuente para mi crecimiento personal.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	10.0%
	De acuerdo	14	46.7%
	Totalmente de acuerdo	13	43.3%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 04 muestra los resultados de evaluar el indicador "...crecimiento personal", cuya premisa afirma que "...considero que el trabajo que realizo es una fuente para mi crecimiento personal".

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 43.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 46.7%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 10.0% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

v. **Oportunidades de promoción**

Tabla 05

Oportunidades de promoción

		Recuento	% del N de la columna
La empresa ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y promoverse.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	13.3%
	De acuerdo	7	23.3%
	Totalmente de acuerdo	19	63.3%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 05 muestra los resultados de evaluar el indicador “oportunidades de promoción”, cuya premisa afirma que “la empresa ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y promoverse”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 63.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 23.3%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 13.3% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

vi. Reconocimiento

Tabla 06

Reconocimiento del trabajo

		Recuento	% del N de la columna
La empresa reconoce el esfuerzo que realizó en mis labores	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	3	10.0%
	De acuerdo	6	20.0%
	Totalmente de acuerdo	21	70.0%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 06 muestra los resultados de evaluar el indicador “reconocimiento”, cuya premisa afirma que “la empresa reconoce el esfuerzo que realizo en mis labores”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 70.0% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 20.0%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 10.0% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

vii. Seguridad

Tabla 07

Seguridad laboral

		Recuento	% del N de la columna
La empresa me brinda la	Totalmente en	0	0.0%
seguridad laboral suficiente para	desacuerdo		
sentirme tranquilo.	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni	2	6.7%
	desacuerdo		
	De acuerdo	15	50.0%
	Totalmente de	13	43.3%
	acuerdo		
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 07 muestra los resultados de evaluar el indicador “seguridad”, cuya premisa afirma que “...la empresa me brinda la seguridad laboral suficiente”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 43.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 50.0%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden al 6.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

viii. **Supervisión****Tabla 08*****Supervisión ejercida***

		Recuento	% del N de la columna
La supervisión ejercida por mi jefe sobre mi puesto de trabajo no obstaculiza mi tarea.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	3.3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	4	13.3%
	De acuerdo	18	60.0%
	Totalmente de acuerdo	7	23.3%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 08 muestra los resultados de evaluar el indicador “supervisión”, cuya premisa afirma que “...la supervisión ejercida por mi jefe sobre mi puesto de trabajo no obstaculiza mi tarea”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 23.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 60.3%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 13.3% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 3.3%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

4.2.2. Productividad

i. Ventas realizadas por trabajador

- a) Las ventas realizadas por el trabajador cumplen con las expectativas planteadas por la organización.

Tabla 09

Cumplimiento de ventas realizadas

		Recuento	% del N de la columna
Las ventas realizadas por el trabajador cumplen con las expectativas planteadas por la organización.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	3.3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	23.3%
	De acuerdo	13	43.3%
	Totalmente de acuerdo	9	30.0%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 09 muestra los resultados de evaluar el indicador “ventas realizadas por trabajador”, cuya premisa afirma que “las ventas realizadas por el trabajador cumplen con las expectativas planteadas por la organización”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 30.0% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 43.3%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 23.3% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 3.3%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

- b) Las ventas realizadas por el trabajador superan las expectativas planteadas por la organización.

Tabla 10

Superación de ventas realizadas

		Recuento	% del N de la columna
Las ventas realizadas por el trabajador superan las expectativas planteadas por la organización.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	3	10.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	26.7%
	De acuerdo	15	50.0%
	Totalmente de acuerdo	4	13.3%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 10 muestra los resultados de evaluar el indicador “ventas realizadas por el trabajador”, cuya premisa afirma que “las ventas realizadas por el trabajador superan las expectativas planteadas por la organización”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 13.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 50.0%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 26.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 10.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

ii. **Número de llamadas realizadas**

- a) **Las llamadas telefónicas programadas son cubiertas en forma oportuna por el trabajador.**

Tabla 11

Llamadas telefónicas programadas

		Recuento	% del N de la columna
Las llamadas telefónicas programadas son cubiertas en forma oportuna por el trabajador.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	0	0.0%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	23.3%
	De acuerdo	9	30.0%
	Totalmente de acuerdo	14	46.7%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 11 muestra los resultados de evaluar el indicador “número de llamadas realizadas”, cuya premisa afirma que “...las llamadas telefónicas programadas son cubiertas en forma oportuna por el trabajador”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 46.7% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 30.0%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 23.3% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 0.0%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

- b) El colaborador supera el número de llamadas telefónicas programadas.

Tabla 12

Superación de llamadas programadas

		Recuento	% del N de la columna
El colaborador supera el número de llamadas telefónicas programadas.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	4	13.3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	26.7%
	De acuerdo	10	33.3%
	Totalmente de acuerdo	8	26.7%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 12 muestra los resultados de evaluar el indicador “número de llamadas realizadas”, cuya premisa afirma que “el colaborador supera el número de llamadas telefónicas programadas”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 26.7% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 33.3%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden al 26.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 13.3%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

iii. Cumplimiento de las metas

- a) El trabajador logra cumplir con las metas de ventas encargadas por el supervisor directo.

Tabla 13

Cumplimiento de metas de ventas

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador logra cumplir con las metas de ventas encargadas por el supervisor directo.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	1	3.3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	5	16.7%
	De acuerdo	15	50.0%
	Totalmente de acuerdo	9	30.0%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 13 muestra los resultados de evaluar el indicador “cumplimiento de metas”, cuya premisa afirma que “...el trabajador logra cumplir con las metas de ventas encargadas por el supervisor directo”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 30.0% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 50.0%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 16.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 3.3%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

b) El trabajador supera las metas de ventas encargadas por el supervisor directo.

Tabla 14

Superación de ventas

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador supera las metas de ventas encargadas por el supervisor directo.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	4	13.3%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	26.7%
	De acuerdo	11	36.7%
	Totalmente de acuerdo	7	23.3%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 14 muestra los resultados de evaluar el indicador “cumplimiento de metas”, cuya premisa afirma que “el trabajador supera las metas de ventas encargadas por el supervisor directo”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 23.3% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 3.7%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden al 26.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 13.3%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

iv. **Tiempos por proceso**

- a) **El trabajador logra cumplir con las metas de ventas en el tiempo suficiente.**

Tabla 15

Cumplimiento de metas de ventas

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador logra cumplir con las metas de ventas en el tiempo suficiente.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	2	6.7%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	7	23.3%
	De acuerdo	10	33.3%
	Totalmente de acuerdo	11	36.7%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 15 muestra los resultados de evaluar el indicador “tiempos por proceso”, cuya premisa afirma que “el trabajador logra cumplir con las metas de ventas en el tiempo suficiente”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 36.7% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 33.3%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden al 23.3% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 6.7%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

- b) El trabajador logra cumplir con las metas de ventas empleando menos tiempo del requerido.

Tabla 16

Cumplimiento de metas de ventas en menos tiempo

		Recuento	% del N de la columna
El trabajador logra cumplir con las metas de ventas empleando menos tiempo del requerido.	Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
	En desacuerdo	5	16.7%
	Ni acuerdo ni desacuerdo	8	26.7%
	De acuerdo	12	40.0%
	Totalmente de acuerdo	5	16.7%
	Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia a partir de los resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de Teleatento Perú S.A.C.

Interpretación del resultado:

La Tabla 16 muestra los resultados de evaluar el indicador “tiempos por proceso”, cuya premisa afirma que “el trabajador logra cumplir con las metas de ventas empleado menos tiempo del requerido”.

Esta evaluación permite medir la variable Satisfacción Laboral.

Los resultados muestran lo siguiente:

- La valoración con el calificativo más alto cuenta con una frecuencia del 16.7% del total de colaboradores, quienes manifiestan estar totalmente de acuerdo con la premisa citada.
- El segundo calificativo corresponde a quienes consideraron estar de acuerdo con la evaluación del indicador, con una frecuencia de marcación del 40.0%.
- Los colaboradores que indicaron una calificación regular corresponden a l 26.7% del total de encuestados.
- La calificación que indica una posición de en desacuerdo con la afirmación corresponde al 16.7%.
- Por último, el calificativo más bajo, correspondiente a quienes indican estar totalmente en desacuerdo, corresponden al 0.0% del total.

4.3. Contraste de hipótesis.

4.3.1. Hipótesis General

Se formula lo siguiente:

H0: La satisfacción Laboral no posee influencia en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna

H1: La satisfacción Laboral posee un alto nivel de influencia en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna.

A fin de realizar la prueba de hipótesis se ejecuta la prueba de correlación estadística, haciendo uso del SPSS para Windows, cuyo criterio de decisión es el coeficiente p-valor.

Los resultados de la prueba indican lo siguiente:

i. Resumen del Modelo

Tabla 17

Resumen del modelo estadístico

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,616 ^a	,380	,357	.662584

a. Variables predictoras: (Constante), Satisfacción

Fuente: SPSS para Windows

ii. ANOVA

Tabla 18

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	7,519	1	7,519	17,126	,000 ^b
	Residual	12,292	28	,439		
	Total	19,811	29			

a. Variable dependiente: Productividad

b. Variables predictoras: (Constante), Satisfacción

Fuente: SPSS para Windows

iii. Coeficientes

Tabla 19

Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1 (Constante)	-1,064	1,194		-,891	,380
Satisfacción	1,133	,274	,616	4,138	,000

a. Variable dependiente: Productividad

Fuente: SPSS para Windows

iv. Decisión

Los resultados muestran que, debido a que el valor-P en la tabla ANOVA es menor que 0.05, se deduce que existe una relación estadísticamente significativa entre Productividad y Satisfacción Laboral con un nivel de confianza del 95.0%.

En tanto, el estadístico R-Cuadrada indica que el modelo ajustado explica 37.9515% de la variabilidad en Productividad dada la incidencia que ejerce la Satisfacción Laboral.

Así también, el coeficiente de correlación es igual a 0.616048, indicando una relación moderadamente fuerte entre las variables. El error estándar del estimado indica que la desviación estándar de los residuos es 0.662584.

Estos resultados permiten concluir en aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

4.3.2. Hipótesis Específicas

4.3.2.1. Hipótesis Específica 1

La primera hipótesis específica plantea que:

H0: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna es baja.

H1: El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna es alta.

Para comprobar dicha hipótesis, a través del uso del SPSS para Windows, se calculan los estadísticos descriptivos, donde:

Tabla 20***Estadísticos***

Satisfacción

N	Válidos	30
	Perdidos	0
Media		4.33890
Mediana		4.38850
Moda		4.111 ^a
Desv. típ.		.449313
Varianza		,202
Asimetría		-,463
Error típ. de asimetría		,427
Curtosis		-,162
Error típ. de curtosis		,833

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: SPSS para Windows

Tabla 21

Satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3.222	1	3,3	3,3	3,3
3.556	1	3,3	3,3	6,7
3.778	2	6,7	6,7	13,3
3.889	2	6,7	6,7	20,0
4.000	2	6,7	6,7	26,7
4.111	3	10,0	10,0	36,7
4.222	1	3,3	3,3	40,0
4.333	3	10,0	10,0	50,0
Válidos 4.444	3	10,0	10,0	60,0
4.500	1	3,3	3,3	63,3
4.556	2	6,7	6,7	70,0
4.667	2	6,7	6,7	76,7
4.778	3	10,0	10,0	86,7
4.889	1	3,3	3,3	90,0
5.000	3	10,0	10,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS para Windows

Dada las medidas de tendencia central calculadas, se observa que la satisfacción laboral presenta indicios de calificativos altos, dada una media de 4.33, lo cual permite dar por aprobada la hipótesis alterna y rechazar la nula.

4.3.2.2. Hipótesis Específica 2

Se formula que:

H0: Los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C Sede Tacna poseen un nivel de productividad negativo.

H1: Los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C Sede Tacna poseen un nivel de productividad óptimo.

Para comprobar dicha hipótesis, a través del uso del SPSS para Windows, se calculan los estadísticos descriptivos, donde:

Tabla 22***Estadísticos***

Productividad

N	Válidos	30
	Perdidos	0
Media		3.85257
Mediana		4.14300
Moda		3.429 ^a
Desv. típ.		.826523
Varianza		,683
Asimetría		-,559
Error típ. de asimetría		,427
Curtosis		-,727
Error típ. de curtosis		,833

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.

Fuente: SPSS para Windows

Tabla 23

Productividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2.143	1	3,3	3,3	3,3
2.429	3	10,0	10,0	13,3
3.000	2	6,7	6,7	20,0
3.286	1	3,3	3,3	23,3
3.429	5	16,7	16,7	40,0
3.571	1	3,3	3,3	43,3
4.000	1	3,3	3,3	46,7
Válidos 4.143	2	6,7	6,7	53,3
4.286	3	10,0	10,0	63,3
4.429	5	16,7	16,7	80,0
4.571	1	3,3	3,3	83,3
4.714	2	6,7	6,7	90,0
4.857	1	3,3	3,3	93,3
5.000	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

Fuente: SPSS para Windows

Dada las medidas de tendencia central calculadas, se observa que la productividad presenta indicios de calificativos óptimos, dada una media de 3.85, lo cual permite dar por aprobada la hipótesis alterna y rechazar la nula.

CONCLUSIONES

1. La investigación desarrollada permitió determinar, dado el cálculo de un p-valor de 0.00, que existe influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna. Este resultado se complementa dado el R-cuadrado de 37.95% que explica que dicho resultado tiene tal grado de influencia. Este resultado nos permite comprobar que efectivamente un trabajador satisfecho con su lugar de trabajo tiende a mostrar mejores índices de productividad, por lo cual resulta muy importante para una empresa como Teleatento Perú, mantener en cada una de sus sedes adecuadas condiciones para garantizar una respuesta adecuada de sus colaboradores.
2. El nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Teleatento Perú, Sede Tacna periodo 2015 es alto, dada una media de calificación de 4.33. Este resultado explica que los colaboradores de la empresa encuentran que los compañeros de trabajo, los beneficios sociales que reciben, las condiciones laborales, las oportunidades de promoción, el crecimiento personal, el reconocimiento, la seguridad y la modalidad de supervisión, cubren las expectativas de los mismos, hecho que genera una satisfacción por el trabajo. Este factor es altamente relevante dado que demuestra que Teleatento está logrando los objetivos de gestión de personal, hecho que contribuye y da fe que es una de las mejores empresas para trabajar a nivel Perú, y sus sucursales regionales son parte de dicho reconocimiento.

3. Tras determinar el nivel de productividad en ventas de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015, se encontraron niveles óptimos de cumplimiento de las labores, dado una media calculada de 3.85. Este resultado corresponde a la evaluación realizada, que los colaboradores cumplen con las ventas realizadas, llamadas realizadas, metas formuladas y tiempos por procesos. En otras palabras, los trabajadores de atento muestran óptimos niveles de productividad, lo cual garantiza el buen funcionamiento del negocio.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere a Teleatento Perú, que a través de la Gerencia de Desarrollo Humano a nivel nacional, implemente métricas estandarizadas para medir la relación entre la productividad y la satisfacción laboral pero de forma programada. Dichas métricas deben convertirse en un importante indicador para la propuesta de mejoras organizacionales que garanticen el logro de óptimas condiciones de trabajo. En tal sentido, debería implementarse una comisión especial que realice dichas mediciones a nivel nacional.
2. Se sugiere a la Gerencia de Desarrollo Humano de Teleatento Perú implemente una Bolsa de Oportunidades, cuya finalidad sea generar posibilidades de crecimiento programadas de forma anual para los colaboradores, los cuales puedan inclusive rotar a otras sedes a nivel nacional en función de las competencias demostradas en el puesto de trabajo. Ello permitirá mejorar la satisfacción laboral y contribuir a la motivación, dado el logro del cumplimiento de las necesidades de autorrealización del colaborador.
3. Con el objetivo de mejorar la productividad laboral, se sugiere a Teleatento Perú programar capacitaciones de tipo mensuales dirigidos a sus colaboradores en diferentes temas relacionados a servicio de atención al cliente, ventas y marketing, administración del tiempo, y reforzamiento de habilidades blandas como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo y resolución de conflictos. Dicho programa debe involucrar la participación de altos directivos, a nivel departamental como nacional.

REFERENCIAS

- Adams, J. (1965). *La desigualdad en el intercambio social*. En L. Berkowitz (Ed.), *Avances en psicología social experimental*. Nueva York: Academic Press.
- Aristovnik, A., & Jaklič, K. (2013). *La satisfacción laboral de los trabajadores de más edad como factor de promoción de la participación del mercado de trabajo en la UE: el caso de Eslovenia*.
- Arvey, R., Bouchard, T., Segal, N., & Abraham, L. (1989). *Satisfacción en el trabajo: Los componentes ambientales y genéticos*. *Journal of Applied Psychology*.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1976). *El comportamiento organizacional y el desempeño humano*.
- Higgins, E. (1987). *Auto-discrepancia: Una teoría relacionada auto y afecta*. *Psychological Review*.
- Hulin, C. (2003). *Manual de la psicología: la psicología industrial y organizacional*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Huseman, R., Hatfield, J., & Miles, E. (1987). *Una nueva perspectiva sobre Teoría de la equidad: La sensibilidad de valor*. *Academy of Management Review*.
- Kalleberg, A. (1977). *Los valores de trabajo y el empleo de recompensas-Teoría de la satisfacción en el trabajo*. *Revisión American Sociologica*.
- Locke, E. (1976). *La Naturaleza y Causas de la Satisfacción en el Trabajo.: Manual de la psicología industrial y organizacional*. Chicago: Rand McNally.
- Moorman, R. (1993). *La influencia de las Medidas de Satisfacción Laboral cognitivas y afectivas basadas en la Relación Entre la Satisfacción y el Comportamiento de ciudadanía organizacional*.
- Schultz, D., & Sydney, E. (2010). *Psicología y trabajo de hoy.: Una introducción a la psicología industrial y organizacional*. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Spector, P. (1997). *Satisfacción en el trabajo: de solicitud, evaluación, causas y consecuencias*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spector, P. (1997). *Satisfacción en el trabajo.: De solicitud, evaluación, causas y consecuencias*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Staw, B., & Cohen Charash, Y. (2005). *El enfoque de disposición de satisfacción en el trabajo: Más de un espejismo, pero aún no un oasis*. *Journal of Organizational*

Behavior.

- Staw, B., Bell, N., & Clausen, J. (1986). *El enfoque de disposición de las actitudes de trabajo: Una prueba longitudinal de por vida*. Administrative Science Quarterly.
- Strauman, T. (1989). *Auto-discrepancias en la depresión clínica y la fobia social: Las estructuras cognitivas que subyacen a los trastornos emocionales*. Journal of Abnormal Psychology.
- Thompson, E., & Phua, I. (2012). *Una breve índice de satisfacción afectiva Trabajo*. Grupo de Gestión y Organización .
- Tomazevic, N., Seljak, J., & Aristovnik, A. (2014). *Factores que influyen en la satisfacción de los empleados en el servicio policial: el caso de Eslovenia*.

ANEXOS

Anexo 01

Cuestionarios

CUESTIONARIO

El presente cuestionario ha sido elaborado con el objetivo de medir la Satisfacción Laboral de los trabajadores de Atento Perú, Sede Tacna.

Para ello se solicita pueda marcar la alternativa de su preferencia con la mayor sinceridad posible, marcando con una "X" o "+", en el casillero que corresponda, donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

1. DATOS GENERALES

Edad: _____ Sexo: M F

2. EVALUACIÓN

INDICADOR	PREMISA	1	2	3	4	5
Compañeros de trabajo	Cuento con una buena relación con mis compañeros de trabajo.					
Beneficios sociales	La empresa cumple con brindarme los beneficios sociales en forma oportuna.					
Condiciones de trabajo	Las condiciones laborales que me brinda la empresa son las adecuadas para realizar mi trabajo.					
Crecimiento personal	Considero que el trabajo que realizo es una fuente para mi crecimiento personal.					
Oportunidades de promoción	La empresa ofrece oportunidades para hacer línea de carrera y promoverse.					
Reconocimiento	La empresa reconoce el esfuerzo que realizó en mis labores					
Seguridad	La empresa me brinda la seguridad laboral suficiente para sentirme tranquilo.					
Supervisión	La supervisión ejercida por mi jefe sobre mi puesto de trabajo no obstaculiza mi tarea.					

MUCHAS GRACIAS

CUESTIONARIO

El presente checklist tiene como objeto medir la productividad en campo de los colaboradores de Atento Perú, Sede Tacna.

Para ello se solicita pueda marcar la alternativa de su preferencia con la mayor sinceridad posible, marcando con una "X" o "+", en el casillero que corresponda, donde:

- 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni acuerdo ni desacuerdo
4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo

INDICADOR	PREMISA	1	2	3	4	5
Ventas realizadas por trabajador	Las ventas realizadas por el trabajador cumplen con las expectativas planteadas por la organización.					
	Las ventas realizadas por el trabajador superan las expectativas planteadas por la organización.					
Número de llamadas realizadas	Las llamadas telefónicas programadas son cubiertas en forma oportuna por el trabajador.					
	El colaborador supera el número de llamadas telefónicas programadas.					
Cumplimiento de las metas	El trabajador logra cumplir con las metas de ventas encargadas por el supervisor directo.					
	El trabajador supera las metas de ventas encargadas por el supervisor directo.					
Tiempos por proceso	El trabajador logra cumplir con las metas de ventas en el tiempo suficiente.					
	El trabajador logra cumplir con las metas de ventas empleando menos tiempo del requerido.					

Anexo 02

Análisis de confiabilidad del instrumento

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	18

* Se aprueba el instrumento

Fuente: SPSS para Windows

Anexo 03

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	
<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	VARIABLE INDEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones de Trabajo Beneficios sociales Compañeros de Trabajo Crecimiento personal Oportunidades de promoción Reconocimiento Seguridad Supervisión	
¿Cuál es 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?	Determinar la influencia de la Satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C., Sede Tacna.	La satisfacción Laboral influyen la productividad de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna.			
<u>Problemas específicos</u>	<u>Objetivos específicos</u>	<u>Hipótesis específicas</u>	VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD	Ventas realizadas por trabajador Número de llamadas realizadas Cumplimiento de las metas Tiempos por proceso	
• ¿Cuál es el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015?	• Diagnosticar el nivel de Satisfacción Laboral en los trabajadores de Teleatento Perú, Sede Tacna Periodo 2015.	El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna es alta.			
• ¿Cuál es el nivel de productividad en ventas de los trabajadores de Teleatento del Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015?	• Analizar el nivel de productividad en ventas de los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C. Sede Tacna Periodo 2015.	Los trabajadores de Teleatento Perú S.A.C Sede Tacna poseen un nivel de productividad óptimo.			
METODO Y DISEÑO		POBLACIÓN Y MUESTRA		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Tipo de investigación:	Tipo básica	Población:	30 colaboradores	Técnica:	Encuesta
Nivel	Correlacional	Muestra:	30 colaboradores	Instrumentos:	Cuestionario
Diseño de investigación:	No experimental			Tratamiento estadístico:	SPSS