



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y productividad de los
colaboradores de un Centro de Atención al Cliente Claro,
año 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Rosario Mercedes Herquinio León

ASESOR:

Dr. Rubén Quispe Ichpas

SECCION:

Ciencias Administrativas

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2018



DICTAMEN DE LA 2DA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **HERQUINIO LEON ROSARIO MERCEDES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión del Talento Humano*, ha sustentado la tesis titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CLARO, AÑO 2018.

Fecha: 13 de junio 2018

Hora: 11:45 a.m..

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Luis Nuñez Lira

Firma:

SECRETARIO: M. Sc. Abner Chávez Leandro

Firma:

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobada para Maestría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Este APA y presentación de folios y*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por permitir el logro de este gran reto, a mis padres por ser quienes siempre me inculcaron que en el camino de la vida no hay límites, a mi esposo por su apoyo incondicional y a mi pequeña Camilla, quien es la fuerza interior que me empuja a continuar.

Agradecimiento

A las personas que fueron parte de este proyecto personal. A quienes nos alentaron a continuar y quienes estuvieron atentos a que se concrete.

A los docentes de Maestría en Gestión del Talento Humano de la Universidad César Vallejo, en especial al Dr. Rubén Quispe Ichpas por el acompañamiento brindado en todo el proceso de elaboración de tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo Rosario Mercedes Herquinio León estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42585109 con la tesis titulada: “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al cliente Claro, Lima, año 2018”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presenten en las tesis se constituirá en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Rosario Mercedes Herquinio León

DNI N° 42585109

Presentación

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención Claro, Lima, año 2018”, con la finalidad de establecer la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones; el cual consta de 7 capítulos, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión del Talento Humano.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Rosario Mercedes Herquinio León

DNI N° 42585109

Índice de contenido

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas	22
1.4. Formulación del problema	42
1.5. Justificación del estudio	43
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos	44
II. Método	46
2.1. Diseño de investigación	47
2.2. Variable operacionalización	48
2.3. Población y muestra	50
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	53
2.6. Aspectos éticas	54

III. Resultados	55
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	73
VI. Recomendaciones	75
VII. Referencias	77
Anexos	83

Índice de tablas

	Página
Tabla 1. Operacionalización de variable	48
Tabla 2. Operacionalización de variable 2	49
Tabla 3. Población de estudio	50
Tabla 5. Técnica e instrumento de investigación	51
Tabla 6. Ficha técnica: cuestionario para evaluar satisfacción laboral	51
Tabla 7. Ficha técnica: cuestionario para evaluar productividad	52
Tabla 8. Frecuencia para la variable 01:Satisfacción laboral	56
Tabla 9. Frecuencia para la dimensión 01 de la variable 01: Clima laboral	57
Tabla 10.Frecuencia para la dimensión 02 variable 01:Opor de desarrollo	54
Tabla 11.Frecuencia para la dimensión03 variable 01:Cond de trabajo	56
Tabla 12. Frecuencia para la variable 02: Productividad	61
Tabla 13. Frecuencia para la dimensión 01 variable 02: Eficacia laboral	62
Tabla 14. Frecuencia para la dimensión 02 variable 02: Efic laboral	63
Tabla 15. Frecuencia para la dimensión 03 variable 02:Desempeño lab.	64
Tabla 16. Correlación no paramétrica de la hipótesis general	65
Tabla 17. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 01	66
Tabla 18. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica 02	67
Tabla 19. Correlación no paramétrica de la hipótesis específica03	65

Índice de figuras

	Página
Figura 1. Modelo sobre las características del trabajo.	25
Figura 2. Variables a evaluar en la medición del clima laboral	28
Figura 3. Variables del clima laboral u organizacional	29
Figura 4. Desarrollo profesional individual en una organizacional	31
Figura 5. Estratos del desarrollo profesional	32
Figura 6. Procesos para desarrollar a las personas	29
Figura 7. Esquema tradicional y moderno de desarrollo personal	33
Figura 8. Factores de riesgos, condiciones y medio ambiente del trabajo	30
Figura 9. Factores que afectan a la productividad	37
Figura 10. Factores que afectan la productividad en el trabajo	38
Figura 11. Técnicas y métodos que permiten motivar a los colaboradores	
Figura 12. Factores que influyen o intervienen en este desempeño laboral	40
Figura 13. Satisfacción laboral	57
Figura 14. Clima laboral	58
Figura 15. Oportunidad de desarrollo	59
Figura 16. Condiciones de trabajo	60
Figura 17. Productividad	61
Figura 18. Eficacia laboral	62
Figura 19. Eficiencia laboral	63
Figura 20. Desempeño laboral	64

Resumen

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C., distrito de San Borja, Lima, año 2018.

La investigación es de tipo no experimental con diseño correlacional, se consideró una población de 60 Colaboradores de un Centro de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C, distrito de San Borja, Lima, año 2018. Con quienes se trabajó en su totalidad empleando el muestreo no probabilístico de tipo censal. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y sus instrumentos el cuestionario sobre satisfacción laboral de 29 ítems y el cuestionario sobre productividad de 16 ítems, dichos instrumentos tuvieron un valor de Alfa de Cronbach de 0.936.

Los resultados del análisis estadístico de las relaciones entre las variables de estudio para los colaboradores reflejan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r = 0.688^{**}$); por lo tanto se concluye que estadísticamente existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de un Centro de Atención al Cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C., distrito de San Borja, Lima, año 2018, que demuestra que a un nivel muy adecuado de satisfacción laboral le corresponde un nivel muy adecuado de productividad, a un nivel nada adecuado de satisfacción laboral le corresponde un nivel nada adecuado de productividad.

Palabras Claves: satisfacción laboral, productividad, clima laboral, eficacia, eficiencia, desempeño.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between job satisfaction and productivity of the employees of a Customer Service Center of América Móvil Perú S.A.C., San Borja district, Lima, 2017.

The research is of a non-experimental type with a cross-sectional correlational design, it was considered a population of 60 Collaborators of a Customer Service Center of the company América Móvil Perú SAC, San Borja district, Lima, year 2017. The sample was considered equal number than the population, using non-probabilistic sampling of census type. To collect the data, the survey technique and its instruments were applied to the questionnaire on job satisfaction of 29 items and the questionnaire on productivity of 16 items, these instruments had a value of Cronbrach's Alpha of 0.936.

The results of the statistical analysis of the relationships between the study variables for the collaborators reflect a correlation coefficient of Sperman's Rho (r) = 0.688 **; therefore, it is concluded that statistically there is a significant relationship between job satisfaction and productivity of the employees of a Customer Service Center of the company América Móvil Perú SAC, San Borja district, Lima, 2017, which demonstrates to a very adequate level of job satisfaction corresponds to a very adequate level of productivity, at an unsuitable level of job satisfaction corresponds to an inadequate level of productivity.

Keywords: job satisfaction, productivity, work climate, efficiency, efficiency, performance.



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Rubén Quispe Ichpas, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE CLARO, LIMA 2017”** del estudiante **HERQUINIO LEÓN ROSARIO MERCEDES**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de marzo del 2018.



Rubén Quispe Ichpas
DNI: 09813237



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

HERQUINIO LEÓN ROSARIO MERCEDES

D.N.I. : 42585109

Domicilio : JR SANTA MARIA 148 - COMAS

Teléfono : Fijo : Móvil : 997101427

E-mail : ROSARIO_HL@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

HERQUINIO LEÓN ROSARIO MERCEDES

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD
DE LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL
CLIENTE CUID, año 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

06/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HERQUINIO LEÓN, ROSARIO MERCEDES

INFORME TITULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE

LOS COLABORADORES DE UN CENTRO DE ATENCIÓN AL
CUENDE CLANO, AÑO 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

SUSTENTADO EN FECHA: 12 Junio de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA.



[Handwritten signature]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN