



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE
FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL
TESIS
ESTRATEGIAS DE SATISFACCIÓN LABORAL PARA LA MEJORA EN
EL DESEMPEÑO DE LOS OPERADORES DE LA EMPRESA KONECTA –
MOVISTAR ARGENTINA, CHICLAYO 2018.

PRESENTADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Autor:

Llanca Saldaña, Paul Fabián

Asesor:

Mg. Nauca Torres Enrique Santos

Línea de Investigación:

Gestión, organización, administración y control empresarial

Chiclayo – Perú

2019

FIRMA DEL ASESOR Y JURADOS DE TESIS

Mg. Nauca Torres Enrique Santos
ASESOR

Mg. Panta Medina Esteban
PRESIDENTE

Ing. Cumpa Vásquez Jorge Tomás
SECRETARIO

Mg. Nauca Torres Enrique Santos
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, Rosa y Orlando, por su amor infinito y su apoyo incondicional.

A mis hermanos, Oriana, Ronie y Frank, por su impulso y motivación constante.

Agradecimiento

A Dios, por la salud y el bienestar en todo el desarrollo de mi carrera profesional.

A todos los docentes destacables que eh tenido, por sus enseñanzas y asesoramiento.

Asimismo, a mis colegas y directivos de la empresa Konecta-Movistar Argentina de Chiclayo por brindarme su apoyo en esta investigación.

Índice

Índice.....	V
Índice de figuras.....	VIII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. Introducción	1
II. Marco teórico	4
2.1. Antecedentes bibliográficos.....	4
2.2. Bases teóricas.....	7
2.2.1 Estrategias de satisfacción laboral.....	7
2.2.1.1 Estrategias.	7
2.2.1.2 Definición de satisfacción laboral.	7
2.2.1.3 Estrategias de satisfacción laboral.....	8
2.2.1.4 Factores que afectan la satisfacción laboral.	9
2.2.1.5 Beneficios del estudio de la satisfacción laboral.	10
2.2.1.6 Importancia de la satisfacción laboral en la empresa.....	10
2.2.2 Desempeño laboral.....	11
2.2.2.1 Definición de desempeño laboral.....	11
2.2.2.2 Evaluación del desempeño Laboral.....	11
2.2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral.....	12
2.3. Definición de términos	13
III. Materiales y métodos	14
3.1. Variables y operacionalización de variables.....	14
3.2. Tipo de estudio, diseño de investigación o de contrastación de hipótesis.....	16
3.3. Población, muestra de estudio.....	17
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico	20
IV. Resultados.....	21
4.1. Analizar la satisfacción laboral actual de los operadores de la empresa Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo 2018	21
4.2. Identificar el nivel desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.....	30

4.3. Diseñar las estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta -Movistar Argentina, Chiclayo 2018.....	34
V. Discusión	45
VI. Conclusiones	48
VII. Recomendaciones	49
VIII. Referencias bibliográficas	50
IX. Anexos	53

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	15
Tabla 2 Población de estudio.....	17
Tabla 3 Muestreo por racimos.....	18
Tabla 4 FODA de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo.....	22
Tabla 5 Condiciones físicas y/o materiales.....	23
Tabla 6 Beneficios laborales (remunerativos).....	23
Tabla 7 Políticas administrativas.....	24
Tabla 8 Desarrollo personal.....	25
Tabla 9 Relaciones interpersonales.....	26
Tabla 10 Relación con la gerencia.....	27
Tabla 11 Desempeño de tareas.....	28
Tabla 12 Nivel de satisfacción laboral.....	30
Tabla 13 Nivel de autoestima de los operadores.....	31
Tabla 14 Nivel de trabajo en equipo.....	31
Tabla 15 Nivel de capacitación del personal.....	32
Tabla 16 Matriz FODA.....	39
Tabla 17 Plan de acción de la propuesta	40
Tabla 18 Presupuesto y cronograma.....	42
Tabla 19 Costo Beneficio.....	43

Índice de figuras

Figura 1 Condiciones físicas y/o materiales.....	23
Figura 2 Beneficios laborales (remunerativos).....	24
Figura 3 Políticas administrativas.....	25
Figura 4 Desarrollo personal.....	26
Figura 5 Relaciones interpersonales.....	27
Figura 6 Relación con la gerencia.....	28
Figura 7 Desempeño de tareas.....	29
Figura 8 Nivel de satisfacción laboral.....	30
Figura 9 Nivel de autoestima de los operadores.....	31
Figura 10 Nivel de trabajo en equipo.....	32
Figura 11 Nivel de capacitación del personal.....	33

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general: proponer estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. Dicha investigación es de tipo: descriptiva-propositiva, con diseño no experimental, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a una muestra de 132 operadores.

Entre los resultados más importantes tenemos: los espacios de trabajo para cada colaborador son muy reducidos, solo se cuenta con 2 marcados para la hora de ingreso que por aglomeración de trabajadores se pierde de 10 a 15 minutos haciendo cola, lo que origina tardanza al momento de registrar la hora precisa de ingreso, el trabajo realizado es bajo presión y la comunicación con la mayoría de clientes no es agradable, lo que origina estrés y cansancio.

Se identificó que el nivel de desempeño está influenciado por una autoestima del 84% negativa por la situación tensa con clientes y discrepancias entre compañeros, lo que no permite realizar sus tareas de manera adecuada, con respecto al trabajo en equipo un 74% indica que se alcanzan metas y objetivos, pero los restantes se sienten más cómodos trabajando por su propia cuenta, el 91% indican que las constantes capacitaciones les ayudan, sin embargo el resto indica que los fatiga y estresa que estén detrás de ellos. Se concluye con la propuesta de estrategias de satisfacción laboral basadas en la significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y los beneficios económicos que se detalló con la finalidad de mejorar el desempeño de los operadores de la empresa. La inversión para ejecutar la propuesta asciende a S/ 10,350.

Palabras claves: Estrategias de satisfacción laboral, desempeño.

Abstract

The general objective of this research was to design work satisfaction strategies for improving the performance of the operators of the company Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo 2018, the descriptive, proactive, non-experimental design research, the survey technique was used and as an instrument the questionnaire applied to our 132 operators.

The most important results are the work spaces for each collaboration is very small, only has 2 marked for the time of entry that by agglomeration of workers is lost from 10 to 15 minutes queuing, which causes delay at the time of registration the precise hour of admission, the work that is done is under pressure and the communication with potential clients is not good, which causes stress and tiring.

It was identified that the performance level is influenced by the self-esteem that 84% negative by the tense situation with customers and discrepancies between colleagues which does not allow to perform their tasks adequately, with respect to teamwork 74% indicates that, achieve goals and objectives, 91% indicate that they receive constant training. It concludes with the proposal of labor satisfaction strategies based on task significance, work conditions, personal and social recognition, economic benefits that were detailed in order to improve the work performance of company operators, investment for the execution of the proposal amounts to S/ 10,350

Keywords: Strategies of job satisfaction, performance.

I. Introducción

Actualmente los centros de contacto han venido destacando por su rápido crecimiento en el Perú y por constituirse en fuentes masivas de generación de empleo; por consecuente, han logrado tener una gran evolución, sin embargo, uno de los problemas más frecuentes de estas empresas es la insatisfacción laboral. Posiblemente son muchos los factores que ocasionan este problema, teniendo en cuenta que en los call centers los operadores interactúan con cientos de clientes diariamente, de diferentes gustos y preferencias, necesidades, estados de ánimo, diversos niveles de cultura, y que por lo tanto no todos demuestran amabilidad o buen trato con los asesores. A este suceso desfavorable, también podría sumarse la desconfianza del cliente para aceptar las ofertas de manera indirecta, la complejidad de los procesos y la poca capacidad de liderazgo de algunos supervisores.

Según Vanguardia (2017), en el mundo empresarial siempre se ha tenido la intención de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores, generando compromiso y diversos beneficios por parte de las empresas y que según el Gallup en su investigación describe que se obtiene un 22% de ganancias si el colaborador está más comprometido y se mejora la productividad en un 21%. Sin embargo, como parte de la problemática del desempeño laboral en las organizaciones mexicanas, se tiene la falta de espacios adecuados en las oficinas para generar confianza y mejorar las relaciones entre jefes y colaboradores, de otro lado, el 72% de colaboradores indican que no se cuenta con las herramientas necesarias para mejorar su desempeño de manera eficiente.

En México Durán (2017), manifiesta la importancia de la estabilidad laboral como parte del desempeño laboral, en la cual los empleadores tienen un reto mayor para retener al personal calificado y lograr que estos puedan desarrollar sus actividades de manera efectiva. El desempeño laboral en los últimos años ha tenido influencia positiva y negativa debido a las faltas, tardanzas, ausentismo, la distracción con equipos móviles y la escasa disposición de asumir un compromiso.

En el Perú, Fischman (2017) manifiesta que los colaboradores de las empresas peruanas entienden que la evaluación del desempeño laboral es injusta en un 50%, a esto se suma que uno de cuatro trabajadores considera como detestable las evaluaciones y el 28% del talento humano admiten que los jefes o gerentes que están encargados de evaluar el desempeño laboral solo llenan formularios. De otro lado, el 87% de los trabajadores consultados según la investigación de People IQ, indican que las evaluaciones son improproductivas, donde solo se

rescata que estas evaluaciones permiten emitir informes a las personas de manera periódica y se puede determinar los méritos para ascensos y aumento de sueldos. En la actualidad empresas de la lista Fortune están cambiando la forma de evaluar por reuniones trimestrales que les permite generar conversaciones, mejorando el feedback y una mayor confianza entre compañeros.

El área de estudio de la presente investigación es la empresa Konecta sede Chiclayo, ubicada en la Av. Sáenz Peña 369 (esquina con Ca. Mariscal Nieto), cerca del C.C. Real Plaza. La misma que se tomó en base a que el investigador trabaja actualmente en ella.

Konecta es el call center más grande de Chiclayo, en la que actualmente como outsourcing presta servicios a la empresa Movistar, capacitando al personal para la atención y venta a clientes de las cuentas o áreas: Movistar Perú, Movistar Chile y Movistar Argentina, con los más altos estándares de calidad y gestión de procedimientos. El trabajo de investigación se llevó a cabo solamente en la cuenta Movistar Argentina.

Sin embargo, a pesar de estar orientados a brindar un servicio adecuado, se han observado problemas internos tales como: la falta de motivación, insatisfacción laboral y la falta de compromiso por parte de algunos colaboradores de dicha cuenta, la cual afecta directamente a su desempeño. Por lo tanto, de acuerdo a los problemas mencionados, se ha determinado en la presente investigación realizar una propuesta de estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de dicha área.

En base a lo mencionado se formula el siguiente problema de investigación: ¿De qué manera las estrategias de satisfacción laboral mejorarán el desempeño de los operadores de la empresa Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo 2018?

El objetivo general que se planteó para guiar esta investigación es: Proponer estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. En tanto los objetivos específicos planteados son: Analizar la satisfacción laboral actual de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo 2018, Identificar el nivel desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018, Diseñar estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.

Esta investigación se justifica de manera teórica, porque se usó aportes y definiciones de teóricos de reconocida trayectoria que han contribuido en el desarrollo del tema tanto en

satisfacción laboral y desempeño laboral, aportes que se han obtenido de libros, revistas y tesis que brindan soporte para el conocimiento de cada una de las variables que se ha investigado. (Bernal, Metodología de la investigación, 2016)

La investigación se justifica metodológicamente porque en este estudio se aplica el método científico desde el planteamiento del problema hasta la obtención de las conclusiones finales buscando que respondan al objetivo de la investigación y del investigador, que, del mismo modo, busca generar un aporte para el desarrollo del conocimiento con respecto a las variables que se estudian. (Bernal, Metodología de la investigación, 2016)

Se justificará de manera práctica porque con esta investigación se busca mejorar el desempeño laboral mediante la propuesta de estrategias de satisfacción laboral para los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. Es por ello, que se definirán las estrategias como parte del aporte científico desarrollada en esta investigación. (Bernal, Metodología de la investigación, 2016)

La hipótesis que se planteó es la siguiente: H0: Si se diseñan estrategias de satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. H1: Si se diseñan estrategias de satisfacción laboral entonces no se mejorará el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes bibliográficos

A nivel internacional.

Espaderos (2016), investigó sobre “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”, el estudio buscó conocer la relación del desempeño y la satisfacción laboral. La investigación de carácter descriptivo relacional con diseño no experimental, utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, conformada por preguntas para obtener la información de 30 personas. Como principales conclusiones de la investigación se determinó que, existe relación de la satisfacción laboral con el desempeño laboral, ya que se obtuvo como incidencia de $r= 0.1256$ en la que se precisa que los colaboradores cumplen con el trabajo asignado, mostrando eficiencia y eficacia en sus actividades. La satisfacción de los colaboradores es muy buena por la dedicación y compromiso que han asumido en el desarrollo de sus actividades. El desempeño laboral, sin tener en cuenta el género de cada integrante, el investigador describe que es alto porque apreció que la productividad es la esperada por parte de la directiva de la empresa, asimismo, se aprecia un buen ambiente de trabajo, adecuada comunicación, motivación y se reconoce el esfuerzo de sus colaboradores.

A nivel nacional.

Zegarra (2017) investigó acerca de “Relación entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de emergencia del hospital Goyeneche - Arequipa 2017”, la investigación de tipo descriptiva, relacional con diseño no experimental, utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario aplicado a 44 colaboradores. Los resultados son que más del 50% de trabajadores se siente satisfecho, lo que le permite tener un muy buen desempeño laboral en un 30.6% y un desempeño bueno 33.3%, y en las variables de calidad de trabajo 48%, en iniciativa 42% bueno, y regular desempeño un 25% por algunas deficiencias que se tiene con el material y trámites que son parte del trabajo. Se concluye con el diseño de estrategias de unificación, junto a un plan que permita mejorar la satisfacción de los colaboradores y permita mejorar su desempeño.

Pecho (2016), tesis sobre: “Programa de gestión motivacional para la mejora de la satisfacción laboral de los colaboradores del área formación general y básica de la Universidad Autónoma del Perú -2016”, la intención del investigador después de conocer la problemática

de la empresa y habiendo obtenido los datos que han sido analizados, fue proponer un programa de motivación laboral, la investigación de enfoque correlativo, se estudió a una muestra de 22 integrantes de la organización. Concluye que la correlación de las variables es de 0.828, siendo una relación alta en este estudio y describe que la motivación podría mejorar la satisfacción laboral, también se conoció que no cuenta con un programa de motivación dentro de la planificación estratégica y finalmente se realizó un programa motivacional con talleres e incentivos, premios y reconocimientos para los colaboradores.

Aranda (2015) “Plan de estrategias motivacionales para potenciar el desempeño laboral del talento humano de la empresa negocios Valdivieso Saona S.A.C., la investigación usó el método científico basado en un estudio descriptivo y propositivo, la problemática está basada en un bajo desempeño de los colaboradores, se busca repotenciar su rendimiento por medio la motivación, el investigador como objetivo propuso estrategias de motivación; al discutir los resultados se evidenció que los trabajadores no se sienten satisfechos por los salarios, la infraestructura, los horarios de trabajo, ya que no les permite llegar temprano a sus domicilios, estos cambios se han dado en los últimos 12 meses lo cual les cuesta adaptarse, por ello, se proponen estrategias de motivación basado en horarios flexibles y mejoramiento de la remuneración en base a los resultados que obtengan. Como recomendación el autor indica que es necesario que se haga evaluaciones trimestrales para conocer la motivación, de lo contrario contratar otro personal si no colaboran.

Vigo (2015) “La Gestión Administrativa Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda”, año 2015” el estudio se realizó con la finalidad de conocer cómo se desempeña el colaborador, los cuales fueron evaluados por los clientes, los datos se obtuvieron en un tiempo de 4 meses por medio de encuestas a 87 clientes, los resultados estiman que la mayoría están satisfechos con la presentación y atención por parte del colaborador, si bien muestran un descontento por los sonidos que emiten fuera del hotel, pero en relación al servicio y formas de presentarse de los colaboradores ha sido beneficio para los trabajadores. El autor recomienda realizar la selección del mejor trabajador del mes para que sea reconocido por los clientes y el propietario del hotel. En la investigación de gestión administrativa se nota una mejora en el desempeño laboral ya que si se tienen reconocimientos esto hará que sus colaboradores sean capaces de resolver problemas es por ello que en la empresa Konecta se tomará como referencia para mejorar el desempeño de sus operadores con el fin de sentirse satisfechos y por ende puedan también desempeñar mejor su trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa.

A nivel local

Grozo (2016) en su tesis “Motivación laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa CREDISCOTIA financiera S.A. filial Cajamarca 2016” indicó que en una entidad como son las financieras se busca que los colaboradores tengan resultados esperados por la gerencia, obtener ventas o colocación de créditos y obtener que las personas hagan sus ahorros en la empresa, al buscar la forma de mejorar los resultados de cada integrante se buscó entender y explicar si la motivación ayuda en la mejora del desempeño, el estudio fue de carácter descriptivo-correlacional, con un diseño no-experimental también se apoyó en el transversal, como población se estudió a 14 colaboradores de la organización. La conclusión obtenida es que la motivación laboral se relaciona con el desempeño, en consideración del investigador indicó que al motivar a los colaboradores es posible que obtengan los resultados anhelados en la empresa, la motivación intrínseca influye en la autorrealización de la persona. Como aporte importante aceptan que la motivación incide en el desempeño y los trabajadores logran mejores resultados.

León y Palacios (2015) investigaron sobre “Influencia del clima organizacional en la motivación de los trabajadores de la empresa de transporte Royal Palace’s agencia Cajamarca 2013”, el objetivo fue describir cómo influye el clima organizacional en la motivación laboral, el tipo de investigación fue descriptiva con un diseño correlacional y se estudió a una población de 25 trabajadores, se ha determinado que el clima organizacional influye de manera directa en la motivación de los colaboradores al obtener un 87%, además, se determinó que la motivación está ligado directamente al desempeño laboral y satisfacción del trabajador al realizar sus actividades en la empresa.

Ruiz, (2015), "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca", tuvo como objetivo determinar la influencia de las variables, el estudio es de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, se estudió a una población de 27 trabajadores de la empresa. Se concluye que los indicadores de clima organizacional son de gran influencia en el desempeño laboral, se tiene un buen clima laboral debido a que los líderes permiten expresar sus ideas a los colaboradores, el ambiente laboral es motivador, la mayoría de sus colaboradores están contentos con sus sueldos y el reconocimiento que tienen, también motiva a los trabajadores a tener un buen desempeño laboral.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Estrategias de satisfacción laboral.

2.2.1.1 Estrategias.

Según Serna (2017) manifiesta que Alfred Chandler describió a la estrategia como “la determinación de metas básicas de largo plazo y objetivos de una empresa, la adopción de cursos de acción y asignación de recursos necesarios para alcanzar metas” (p. 20). Una estrategia consiste en tener la dirección o los caminos que permitan alcanzar los objetivos o metas que se deciden por parte de los directivos o encargados de área u organización.

2.2.1.2 Definición de satisfacción laboral.

Palma (2006), define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su desempeño de las tareas.

Para Robbins (2000) la satisfacción laboral es una consecuencia de las diversas actitudes que poseen los trabajadores dado que sus actividades requieren la interacción con compañeros de trabajo y superiores, cumplimiento de reglas y políticas organizacionales, satisfacción de las normas de desempeño, condiciones de trabajo, identificación o compenetración con el puesto, salarios, beneficios, reconocimientos y evaluación justa.

Chiavenato (2000) considera que la satisfacción laboral como el factor que determina el grado de bienestar que una persona experimenta en su trabajo y que guarda relación con múltiples factores; además manifiesta que no existe solo un único factor para que la persona se sienta a gusto en su trabajo, sino que estos diversos factores guardan una relación entre sí.

Para Hellriegel y Slocum (2009) la satisfacción laboral refleja el grado en el que las personas encuentran la satisfacción con su trabajo. Las fuentes de satisfacción laboral e insatisfacción laboral varían de una persona a otra, dentro de las importantes se considera el reto e interés que representa el trabajo para el trabajador, las condiciones de trabajo, la actividad física que se requiere, las recompensas que la organización ofrece, la naturaleza y comportamiento de los compañeros.

2.2.1.3 Estrategias de satisfacción laboral

Según Dueñas (2017) las estrategias para mejorar la satisfacción laboral permiten tener colaboradores más comprometidos con los objetivos de la organización y se deben considerar las siguientes estrategias:

Empodere a sus colaboradores: un colaborador satisfecho es aquel que siente que tiene bajo control sus tareas, su tiempo y sus funciones. Los empleados necesitan que los líderes les proporcionen la autonomía necesaria para llevar a cabo su trabajo, explotando lo mejor de sus capacidades y sintiéndose orgullosos del resultado final. Se trata de confiar en sus colaboradores. Para ello es necesario permitirles que tomen sus propias decisiones, diseñen las estrategias que crean más adecuadas para alcanzar los objetivos que se les han asignado y se les haga un acompañamiento que permita verificar el avance del cumplimiento de las tareas.

Mantener una comunicación constante: la falta de claridad, de transparencia y de información es la fuente de muchos de los problemas que se presentan comúnmente en una compañía. Esto solamente significa que los líderes están teniendo una comunicación deficiente con sus equipos de trabajo y que es urgente que los canales para hacerlo se refuercen y se retome la confianza con los colaboradores. El conocimiento es poder, por esta razón la organización debería hacer todo lo posible por transmitirlo a sus empleados. Para ello es necesario trabajar en una cultura organizacional abierta, colaborativa y transparente que permita mantener una comunicación continua, respetuosa y honesta entre todos los integrantes de la compañía.

Enfocarse en el largo plazo: pensar solamente a corto plazo es una mala idea para la estrategia de una organización y es un factor que genera frustración en los colaboradores. Para que un empleado se sienta satisfecho y motivado necesita apropiarse de los objetivos a largo plazo que persigue su organización, es decir, de la visión a largo plazo en la que se basa el trabajo de la compañía. Las victorias rápidas o a corto plazo proporcionan una satisfacción temporal que, aunque puede que motiven a quienes las logren, no significan lo mismo que alcanzar el objetivo final. Los proyectos importantes y ambiciosos requieren de un proceso con tiempos razonables que permitan completar todos los requisitos definidos en el momento de la planeación para completar los objetivos esperados.

Preocuparse por el bienestar del equipo: una de las mejores formas de aumentar la satisfacción de los colaboradores es preocupándose por su bienestar, tanto físico como emocional. La mayoría de las personas sufren fatiga, cansancio, estrés y todo tipo de

enfermedades causadas por el trabajo en algún momento de su vida. Para evitar estas situaciones indeseables, la organización debe establecer una política adecuada y crear planes de prevención, promoción de buenas prácticas y de atención oportuna para cuando se presenten hechos de este tipo y esforzarse por mantener colaboradores saludables, motivados, comprometidos y productivos.

Dar y recibir retroalimentación: aunque no sea un proceso fácil, la retroalimentación permite aumentar la interacción entre los líderes y sus equipos, mejorar la comunicación y consolidar la confianza entre sí. Los colaboradores requieren saber cómo están desarrollando sus tareas y recibir comentarios, ya sean positivos o negativos, para aprovechar las oportunidades de mejora y consolidar las fortalezas. La retroalimentación debe centrarse en entregarle al colaborador comentarios respetuosos, honestos, constructivos, oportunos y basados en hechos reales. Se debe empezar por recalcar lo positivo, luego pasar a los aspectos por mejorar y finalmente construir un plan de mejora para cerrar las brechas identificadas.

2.2.1.4 Factores que afectan la satisfacción laboral.

De acuerdo a Palma (2006) en la búsqueda de analizar qué factores afectan la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa describe los siguientes:

Significación de la tarea

Es la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas al trabajo personal: el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Considera que para el trabajador la actividad laboral tiene un significado de valor personal y social, efectúa su trabajo con mucha complacencia, por lo que recibe retroalimentación de parte de compañeros y superiores.

Condiciones de trabajo

Palma (2006) define este factor como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos físicos, materiales o disposiciones normativas y de relación con la autoridad que regulan la actividad laboral.

Reconocimiento personal o social

Palma (2006) refiere que es la tendencia evaluativa de trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados, el valor que tiene para los jefes y para sí mismos cada acción realizada en el ámbito laboral.

Beneficios económicos

Es la disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, el establecimiento objetivo de los planteamientos económicos acordes a las responsabilidades laborales de cada trabajador.

2.2.1.5 Beneficios del estudio de la satisfacción laboral.

Para Newstrom (2011) los estudios de satisfacción laboral en el trabajo si se planean y se administran bien, producen importantes beneficios generales y específicos.

Observación de actitudes: un beneficio de los estudios de actitudes, que son un indicador para la administración de los niveles generales de satisfacción de una compañía, muestran resultados en los que se conoce si los empleados sienten satisfacción hacia su trabajo y les permite conocer también en qué parte de su trabajo se concentran sus preocupaciones que consideran importantes.

Beneficios adicionales: el desarrollar un estudio de la satisfacción laboral y atender los puntos negativos trae consigo beneficios como la mejora del flujo de comunicación en todas las direcciones dentro de la empresa o lugar que se realizó el estudio, también permite conocer las necesidades de capacitación que los empleados requieren, asimismo, ayudan a planear y supervisar nuevos programas cuando se recibe retroalimentación.

2.2.1.6 Importancia de la satisfacción laboral en la empresa.

Hellriegel y Slocum (2011) mencionan que la importancia de la satisfacción laboral debe atenderse de manera adecuada ya que conduce directamente a un desempeño eficaz dentro de la organización, donde un colaborador contento es un buen trabajador, es por ello que el trabajo debe representar un reto mental para el individuo y la posibilidad de desempeñarlo con éxito produce satisfacción, asimismo, el trabajo que realiza el colaborador debe estar ligado a la concesión de metas claras que conlleven al cumplimiento de objetivos de la empresa.

Para Robbins (2004) la satisfacción laboral es la actitud general del individuo hacia su trabajo; específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, donde influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades; estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y características del puesto: satisfacción con el salario y trabajo, supervisión, autonomía, los

mismos compañeros de trabajo, contenido del puesto, recompensas, seguridad en el empleo y promociones de puesto.

2.2.2 Desempeño laboral

2.2.2.1 Definición de desempeño laboral.

Chiavenato (2009), define al desempeño como la valoración, sistemática del desarrollo de las actividades que realiza, las metas, los resultados que debe alcanzar de acuerdo a las competencias o potencial que posee el individuo. En este proceso de evaluación de desempeño se juzga o se estima el nivel de excelencia, destrezas, habilidades y competencias que tiene un trabajador para aportar a la empresa.

Según Robbins (2004) indica que la fijación de metas incentiva a tener un comportamiento diferente a cuando no se tiene y estas ayudan a mejorar el desempeño. Además, complementa que el desenvolviendo del individuo mejora cuando tiene una meta alta, es decir, al tener un reto mayor el individuo busca mostrar su capacidad y lucha por lograr este reto.

Asimismo, Robbins (2004) afirma que el desempeño es el proceso en el que intervienen diversos factores influenciados por las circunstancias de las actividades laborales y tiene mayor relevancia de acuerdo a la circunstancia. Teniendo en cuenta la posibilidad de variación de los factores en cualquier momento dado.

2.2.2.2 Evaluación del desempeño Laboral.

Werther & Keith (2000) manifiestan que al definir los objetivos que tiene la organización para conocer el desenvolvimiento del trabajador no debe estar regido por un juicio único de una persona o jefe, debe tener diferentes dimensiones en su evaluación, es determinante conocer las causas de un gran desempeño o quizás ubicar las causas de un desempeño pobre del colaborador para las acciones correctivas.

Arias (2000) realizar una evaluación para conocer el desempeño laboral otorga beneficios a los colaboradores, personal del talento humano, para la empresa se evalúa el rendimiento, se da valor a su aporte de acuerdo a la tarea que desempeña, puede conocer cuáles son las expectativas del jefe frente a sus tareas que realiza y como se puede brindar retroalimentación o mejorar sus capacidades mediante programas de formación y/o capacitación.

2.2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral.

De acuerdo a Chiavenato (2009) menciona que las empresas buscan ofrecer calidad de atención y servicio al cliente, pero deben considerar factores que influyen directamente en el desempeño del colaborador como “la satisfacción del trabajo, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador”.

a. Satisfacción del trabajo.

Plantea que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. Esta satisfacción que adquiere el individuo está ligada a la forma y el contexto en que se da el trabajo, en una situación dada. Chiavenato (2009) la satisfacción en el trabajo está relacionada a la sensación que siente el trabajador al realizar sus actividades, también puede estar influenciada por la actitud de los compañeros o ejecutivos.

b. Autoestima.

Para Chiavenato (2009) desarrollar la autoestima en el trabajador es muy importante debido a que busca alcanzar sus metas y objetivos que él tiene, también busca ser reconocido por las acciones que realiza. Tener la autoestima elevada le ayuda a comportarse de una mejor manera y su entusiasmo busca lograr lo que se propone.

c. Trabajo en equipo.

Chiavenato (2009) menciona que una forma de alcanzar los objetivos es haciendo fuerza en conjunto, es muy importante el trabajo en equipo en la empresa, el aporte de cada colaborador será fundamental para el logro del objetivo empresarial. En ciertos trabajos se requiere necesariamente de equipos de trabajo, los empresarios buscan desarrollar procesos relacionados para equipos donde se busca obtener una mejor productividad, sin embargo, estos equipos deben estar liderados por una persona que tenga la capacidad de llevarlos al objetivo y será seguido por el resto del equipo.

d. Capacitación del personal.

Chiavenato (2009), la capacitación es un proceso que se debe aplicar en las organizaciones para mejorar las destrezas y habilidades del personal con la meta de que este mejore su desempeño y la organización logre ser más productiva. Desarrollar un plan de capacitación ayuda a mejorar el desempeño de sus colaboradores en un 80%, ya que el objetivo

de la capacitación es mejorar la forma de trabajar, optimizando las capacidades físicas e intelectuales para que puedan ser aplicadas en el momento de realizar sus actividades.

2.3. Definición de términos

Desempeño: “cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel” (Louffat, 2017, p. 419)

Desempeño laboral: indica que la fijación de metas incentiva a tener un comportamiento diferente a cuando no se tiene y estas ayudan a mejorar el desempeño. Asimismo, el desenvolviendo del individuo mejora cuando tiene una meta alta, es decir, al tener un reto mayor el individuo busca mostrar su capacidad y lucha por lograr este reto (Robbins, 2004).

Estrategia: Serna (2017). “la estrategia comprende la definición de objetivos, acciones y los recursos que orientan el desarrollo de una organización o un área en específica” (p.20). “La determinación de las metas y objetivos tiene un plazo definido, con la adopción de cursos de acción y la consecución de los recursos necesarios para lograr esas metas” (Serna, 2017, p.20)

Evaluación del desempeño: proceso especializado de la gestión del personal que se encarga de medir, sistemática y periódicamente, la eficacia y eficiencia de un trabajador, en sus dimensiones tanto cualitativa (conocimientos, habilidades y actitudes) como en su nivel de productividad en sus resultados. (Louffat, 2017)

Satisfacción: refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. (Kotler y Armstrong, 2017)

Satisfacción laboral: la satisfacción laboral refleja el grado en que las personas encuentran la satisfacción en su trabajo. La satisfacción es el reto e interés que representa el trabajo para el trabajador, las condiciones de trabajo, la actividad física que se requiere, las recompensas que la organización ofrece, la naturaleza y comportamiento de los compañeros. (Hellriegel y Slocum, 2009)

III. Materiales y métodos

3.1. Variables y operacionalización de variables

3.1.1. Variables

Variable independiente

Estrategias de satisfacción laboral: es la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas (Palma, 2006).

Variable dependiente

Desempeño laboral: es la valoración sistemática del desarrollo de las actividades que realiza: las metas y los resultados que debe alcanzar de acuerdo a las competencias o potencial que posee el individuo. En este proceso de evaluación de desempeño se juzga o se estima el nivel de excelencia, destrezas, habilidades y competencias que tiene un trabajador para aportar a la empresa (Chiavenato, 2009).

3.1.2. Operacionalización de variables

Tabla N° 1

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
Independiente: Estrategias de satisfacción Laboral (Palma, 2009)	Estrategia de satisfacción de la tarea	Estrategia de definición de tareas	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario
		Estrategia de incentivo por cumplir tareas	
	Estrategia de condiciones de trabajo	Estrategia mejora de condiciones	
		Estrategia de mejoramiento de espacios a compartir	
	Reconocimiento personal y social	Estrategia de comunicación directivos – operativos	
		Estrategia de reconocimiento	
	Beneficios económicos	Estrategia de incentivos económicos	
		Estrategia de premiación al mejor colaborador.	
Dependiente: Desempeño Laboral (Chiavenato, 2009)	Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario
	Autoestima	Grado de autoestima	
	Trabajo en equipo	Apoyo entre colaboradores	
	Capacitación del personal	Nivel de capacitación	

Fuente: Obtenida de Palma (2009) Satisfacción laboral y Desempeño laboral de Chiavenato (2009)

3.2. Tipo de estudio, diseño de investigación o de contrastación de hipótesis

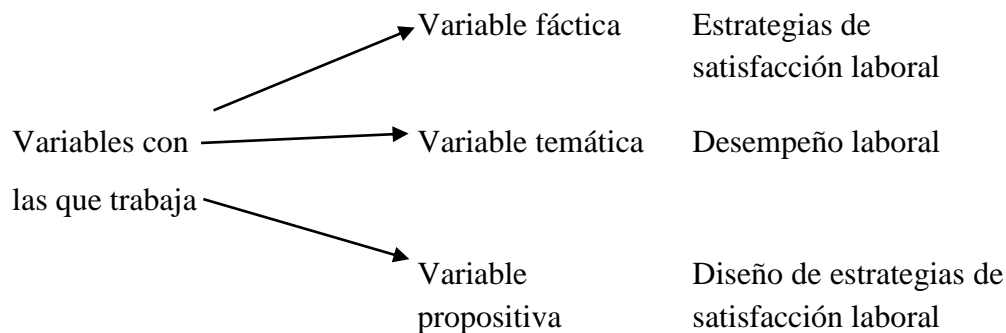
3.2.1. Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo descriptiva – propositiva.

Descriptiva: para su análisis e interpretación se hizo uso de la estadística descriptiva. Es descriptiva porque se busca conocer las características que presentan las variables de: estrategias de satisfacción laboral y el desempeño de los operadores de la empresa Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo 2018 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Propositiva: se caracteriza por tener una mezcla de las teorías existentes que están relacionados al hecho que es materia de investigación, donde se pretende dar solución al problema mediante una propuesta donde evidencia las formas de mejorar o solucionar la problemática encontrada.

Tipo propositivo



La presente investigación es de tipo propositivo, porque frente a la problemática del desempeño laboral se propone estrategias de satisfacción laboral para los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.

Enfoque cuantitativo:

Reyes (2014) “se recolectan datos para probar hipótesis, tomando como base la medición y el análisis estadístico, con el fin de establecer patrones de comportamiento y confirmar teorías: “El politólogo que analiza las probabilidades de que un candidato sea elegido, calculando a partir de una muestra representativa de electores cuántos tienen intención de votar por él, privilegia este enfoque” (p.1).

3.2.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental, porque en la realización del estudio no se alteró o modificó la situación natural de las unidades de estudio. Se recogió la información en su contexto natural, con respecto a las variables.

3.3. Población, muestra de estudio

3.3.1. Población

De acuerdo a Carrasco (2016) la población “es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (p. 236). La población de estudio está conformada por los colaboradores que se dedican a contactar con potenciales clientes de Argentina, teniendo en cuenta que la empresa opera desde Chiclayo, el estudio se realiza en esta ciudad a una población de 220 operadores.

Tabla N° 2

Población de estudio.

Empresa	Área	Población de estudio		
		Varones	Mujeres	Horarios
Konecta	Movistar Argentina, de Chiclayo	98	122	Mañana (7 am. a 3 pm.) y tarde (de 1 pm. A 9 pm.)
Total		220 personas		

Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Muestra

Para Carrasco (2016) indica que la muestra “es el fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y fiel reflejo a ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a los elementos de la población”

Para obtener la muestra de la población de 220 operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo, se recurrió a la fórmula cuando se conoce a la población:

N = Tamaño de la población. (220)

Z_{μ}^2 = Valor crítico correspondiente al nivel de confianza elegido. (95%)

p^*q = Probabilidades con las que se presenta el fenómeno. p = (67%) q = 33%

E = Margen de error permitido. (5%)

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 * 220 * 0,67 * 0,33}{0,05^2(220 - 1) + 1,96^2 * 0,67 * 0,33}$$

$$n = 132$$

La muestra está integrada por 132 operadores que laboran en la empresa Konecta de la cuenta Movistar Argentina, Chiclayo, de los cuales se consideró a 88 mujeres y 44 varones.

El muestreo por racimos: en este “muestreo se reducen costos, tiempo y energía, al considerar que a veces las unidades de muestreo/análisis se encuentran encapsuladas o encerradas en determinados lugares físicos o geográficos, a los que se denomina racimos” (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, p. 182).

El muestreo que se utilizó permitió obtener operadores de los 2 horarios de trabajo que desempeñan en la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo y están distribuidos en los siguientes racimos de acuerdo al muestreo usado.

Tabla N° 3

Muestreo por racimos

Población de estudio			
Área	Horarios	Población	Muestra
Movistar	Mañana	114	72
Argentina	Tarde	96	60
Total		220	132

Fuente: Elaboración propia

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Métodos.

Inductivo-deductivo. Es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general). (Bernal, 2016). Estos métodos permitieron realizar la investigación partiendo de un problema específico, donde permitió describir la realidad problemática de la empresa y luego ir investigando de manera generalizada en otros tiempos y espacio por medio de los antecedentes y conocer acerca de las variables que se investigó.

Método analítico: según Bernal (2016) que “es un proceso cognoscitivo que consiste en descomponer el objeto de estudio separando cada una de las partes del todo para estudiarlas

de manera individual” (p. 56). Este método se aplicó en esta investigación ya que se parte de un problema de desempeño laboral como una variable y para su estudio se toma la medición de cada unidad de estudio (operador) y poder definir cuál es la situación de la variable para la propuesta de investigación.

3.4.2. Técnica

Encuesta: Está técnica permitió obtener la información para la investigación de las unidades de estudio que es fundamental para llegar a obtener los datos necesarios para dar respuesta al problema. (Bernal, 2016) la encuesta a los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.

Observación directa: esta técnica es una de las más importantes, ya que el investigador tiene la oportunidad de tener contacto directo con las personas, objetos, cosas, de quienes se necesita obtener la información, la validez de la información será aceptada al tener un procedimiento y control adecuado. (Bernal 2016).

3.4.3. Instrumentos

Cuestionario: “es un instrumento más usado cuando se estudia una gran cantidad de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante una hoja de preguntas que se entrega a cada una de ellas” (Carrasco, 2016, p. 318). El cuestionario está integrado por 15 preguntas con alternativas de acuerdo a la escala de Likert, que permitió obtener los datos de la población de estudio para conocer el desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo.

3.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el Alfa de Cronbach en el estadístico SPSS 25, y se obtuvo que la confianza del instrumento es de 0,898. Siendo un resultado que permitió determinar que la aplicación de los ítems es confiable para obtener los datos de la población de estudio.

3.4.5. Validez

La validez del instrumento se sustenta en la revisión y aprobación de las preguntas que integran el cuestionario por profesionales con experiencia en conocimientos de las variables que se investigó.

3.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico

El procedimiento para la recolección de datos empezó con el cuestionario impreso y tener la autorización del jefe inmediato, y también la disposición de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo, para aplicar la encuesta. Luego me hice presente en las instalaciones de konecta y coordiné para empezar a entrevistar a mis compañeros en su hora de break, tanto del turno de la mañana como los del turno de la tarde, ya que tenían tiempo libre para que no se desconcentren al momento de responder las preguntas y también para que no se interrumpan sus gestiones, se repartió las encuestas donde ellos pudieron marcar las alternativas de acuerdo a su criterio, una vez terminado el proceso con todos se procedió a recoger las encuestas y se les agradeció por su apoyo.

El análisis de datos se procedió después de obtener la encuesta respondida por los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo; en primer lugar, se tabularon de acuerdo a las alternativas que han marcado, en el estadístico SPSS 25, para luego hacer el análisis respectivo en base a la estadística descriptiva, lo que permitió obtener tablas y gráficos para su análisis respectivo, estos serán presentados para su interpretación de los hallazgos obtenidos.

IV. Resultados

4.1. Analizar la satisfacción laboral actual de los operadores de la empresa Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo 2018

Para responder al primer objetivo específico se recurrió al análisis de información documental, para conocer la problemática que presenta en la actualidad la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo, que se detallan a continuación:

4.1.1. Diagnóstico situacional de la empresa

El área de estudio de la presente investigación es la empresa Konecta sede Chiclayo, ubicada en la Av. Sáenz Peña 369 (esquina con Ca. Mariscal Nieto), cerca del C.C. Real Plaza. La misma que se tomó en base a que actualmente trabajo en la empresa.

Konecta es el call center más grande de Chiclayo, en la que actualmente como outsourcing presta servicios a la empresa Movistar, capacitando al personal para la atención y venta a clientes de las cuentas: Movistar Perú, Movistar Chile y Movistar Argentina, con los más altos estándares de calidad y gestión de procedimientos. El trabajo de investigación se llevó a cabo sólo en la cuenta Movistar Argentina de la empresa Konecta.

4.1.2. Misión y visión de la empresa

Misión

Somos una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia del cliente y la innovación, que presta servicios integrales de outsourcing a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para los accionistas, clientes y empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad.

Visión

Ser la compañía líder global en BPO a través de una propuesta de soluciones de clase mundial que maximice las capacidades estratégicas de nuestros clientes y los ayude a transformar sus compañías en negocios de alto rendimiento y valor.

4.1.3. Análisis FODA

A continuación, se desarrolló el análisis FODA, de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo, con la finalidad de conocer sus debilidades, sus fuerzas internas que son propias de la empresa, que fuerzas externas pueden significar oportunidades para su crecimiento y

ampliación de mercado, y las posibles amenazas que pueden afectar a la empresa. Estos puntos se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 4

FODA de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo

Fortalezas	Oportunidades
F1. Líder y única empresa en el mercado local.	O1. Crecimiento del mercado argentino.
F2. Personal en constante capacitación.	O2. Posibilidad de penetrar y atraer otros segmentos de mercado.
F3. Personal joven y comprometido.	O3. Importante cantidad de demanda laboral.
F4. Moderna Infraestructura en sus ambientes de trabajo.	O4. Posibilidad de ingresar a otros países con servicios de call center.
F5. Calidad en tecnología que facilita las actividades de trabajo.	
Debilidades	Amenazas
D1. Alta rotación del personal.	A1. Alta competencia de otras empresas multinacionales en el país que pueden ofrecer el mismo servicio a nuestro cliente Movistar en la Argentina.
D2. El pago de comisiones ganadas por ventas se hace al mes siguiente.	A2. Crecimiento de la delincuencia.
D3. Espacios pequeños que genera estrés y aburrimiento en el trabajo.	A3. Mal uso de la información y de los datos de potenciales clientes.
D3. No se cuenta con un cafetín adecuado y amplio para el personal.	A4. Cambio de leyes laborales que puede afectar la operatividad de la empresa.
D5. Trabajo bajo presión en base a metas, maltrato de potenciales clientes.	A5. Inestabilidad política

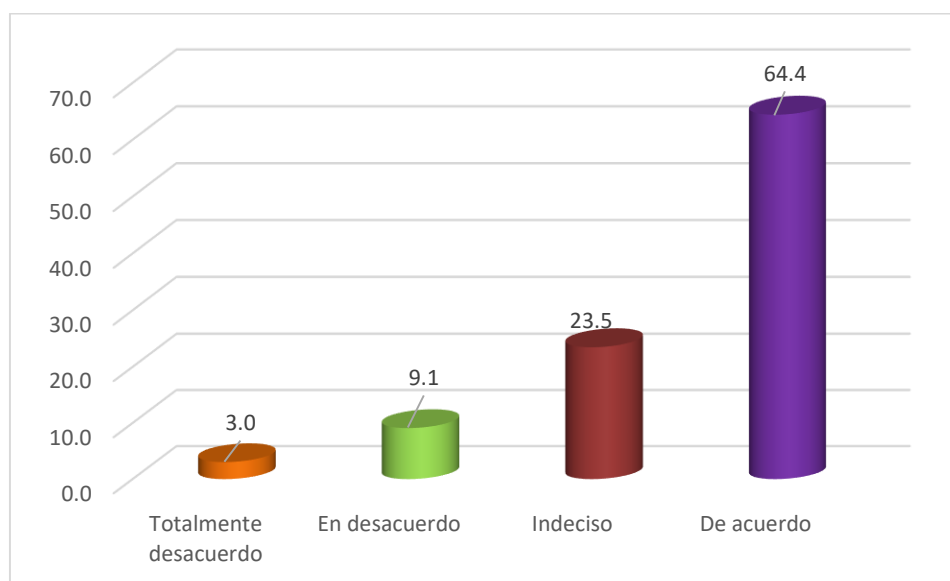
Fuente: Elaboración propia

Para analizar la satisfacción de los colaboradores de la empresa Konecta - Movistar Argentina Chiclayo, 2017, se tomó en cuenta las dimensiones de dicha variable las cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 5**Condiciones físicas y/o materiales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	4	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	12	9.1	9.1	12.1
Indeciso	31	23.5	23.5	35.6
De acuerdo	85	64.4	64.4	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

**Figura 1. Condiciones físicas y/o materiales**

Según datos encontrados en la encuesta el 64.4% está de acuerdo con las condiciones físicas y materiales, el 3% está en totalmente en desacuerdo, el 9.1% en desacuerdo mientras que el 23.5% está indeciso.

Tabla N° 6**Beneficios laborales (remunerativos)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	99	75.0	75.0	75.0
En desacuerdo	28	21.2	21.2	96.2
Indeciso	5	3.8	3.8	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

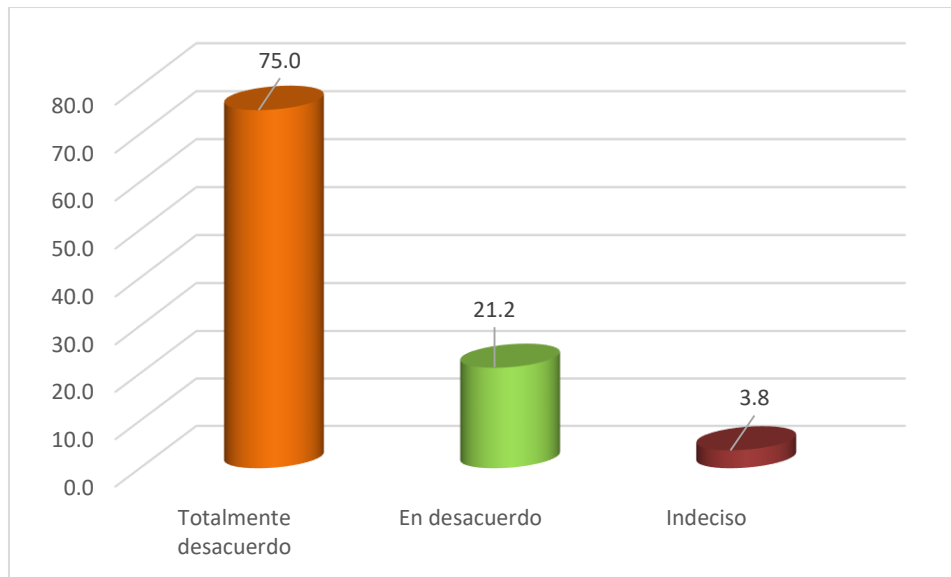


Figura 2. Beneficios laborales (remunerativos)

Según los datos obtenidos en la encuesta el 75% está totalmente en desacuerdo con los beneficios salariales esto hace referencia que no está contentos por el sueldo que reciben por el trabajo que realizan, el 12.2% está en desacuerdo mientras que el 3.8% está indeciso.

Tabla N° 7

Políticas administrativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	4	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	16	12.1	12.1	15.2
Indeciso	35	26.5	26.5	41.7
De acuerdo	49	37.1	37.1	78.8
Totalmente de acuerdo	28	21.2	21.2	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

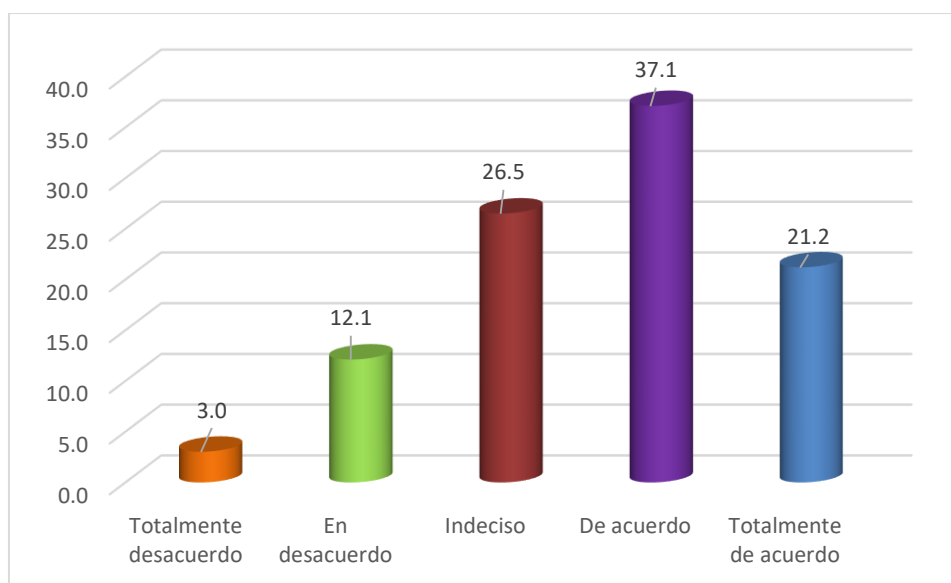


Figura 3. Políticas administrativas

Según los resultados encontrados en la encuesta el 37.1% está de acuerdo y el 21.2% totalmente de acuerdo con las políticas administrativas de la empresa esto hace que están contentos con las normas que se establecen para un mejor cumplimiento de tareas, el 3% está totalmente desacuerdo, el 12.1% en desacuerdo mientras que el 26.5% está indeciso frente a este hecho.

Tabla N° 8

Desarrollo personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	49	37.1	37.1	37.1
En desacuerdo	64	48.5	48.5	85.6
Indeciso	19	14.4	14.4	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

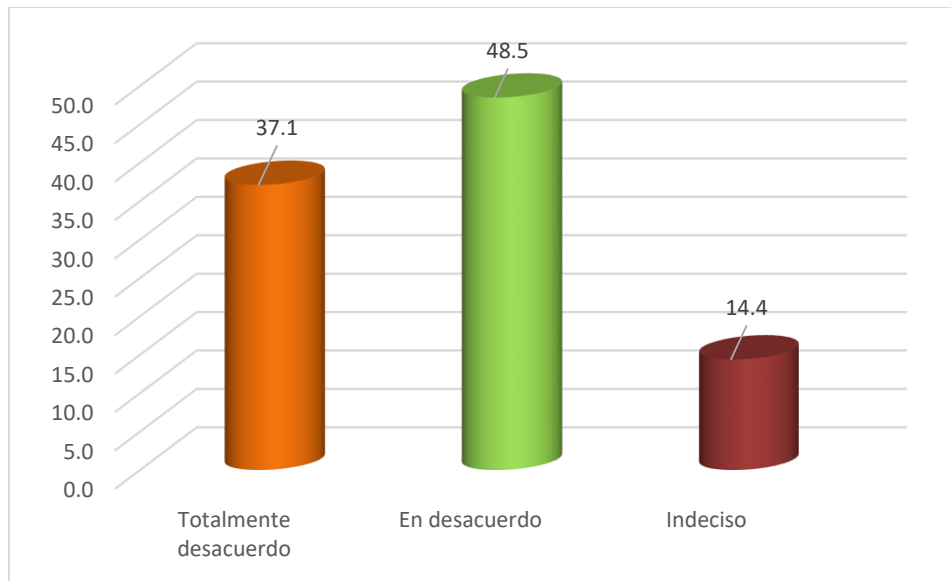


Figura 4. Desarrollo personal

Según datos encontrados en cuanto a la dimensión desarrollo personal el 37.1% está totalmente en desacuerdo y el 48.5% en desacuerdo con que empresa le permita desarrollarse mejor profesionalmente esto hace q no pueda existir un buen clima y que el colaborador este descontento, asimismo el 14.4% está indeciso frente a este hecho.

Tabla N° 9

Relaciones interpersonales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	10	7.6	7.6	7.6
En desacuerdo	41	31.1	31.1	38.6
Indeciso	52	39.4	39.4	78.0
De acuerdo	29	22.0	22.0	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

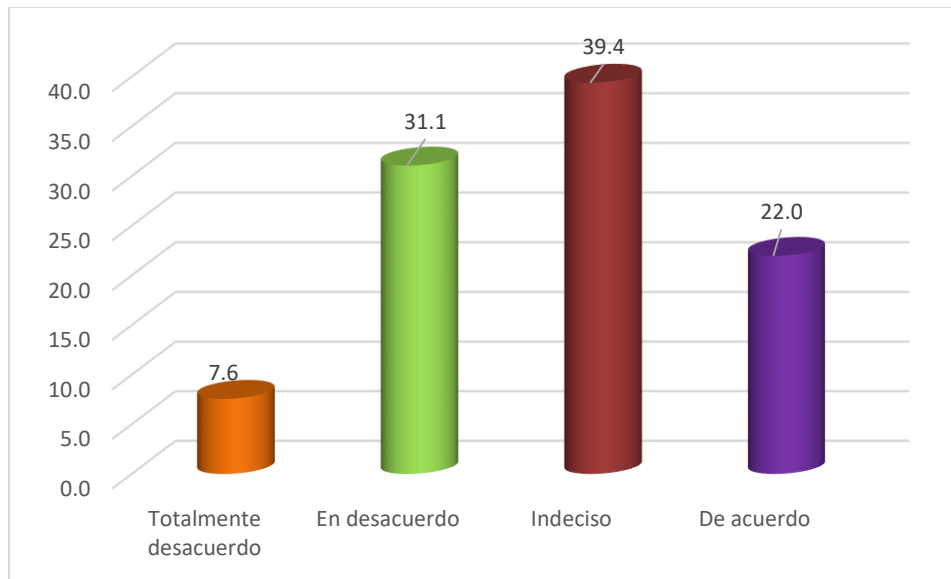


Figura 5. Relaciones interpersonales

Según los datos encontrados en la encuesta el 7.6% está totalmente en desacuerdo, el 31.1% en desacuerdo que no existe buenas relaciones con los compañeros de trabajo, un 39.4% está indeciso y mientras que solo el 22% afirma que está de acuerdo con que si hay buenas relaciones entre compañeros.

Tabla N° 10

Relación con la gerencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	8	6.1	6.1	6.1
En desacuerdo	18	13.6	13.6	19.7
Indeciso	24	18.2	18.2	37.9
De acuerdo	82	62.1	62.1	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

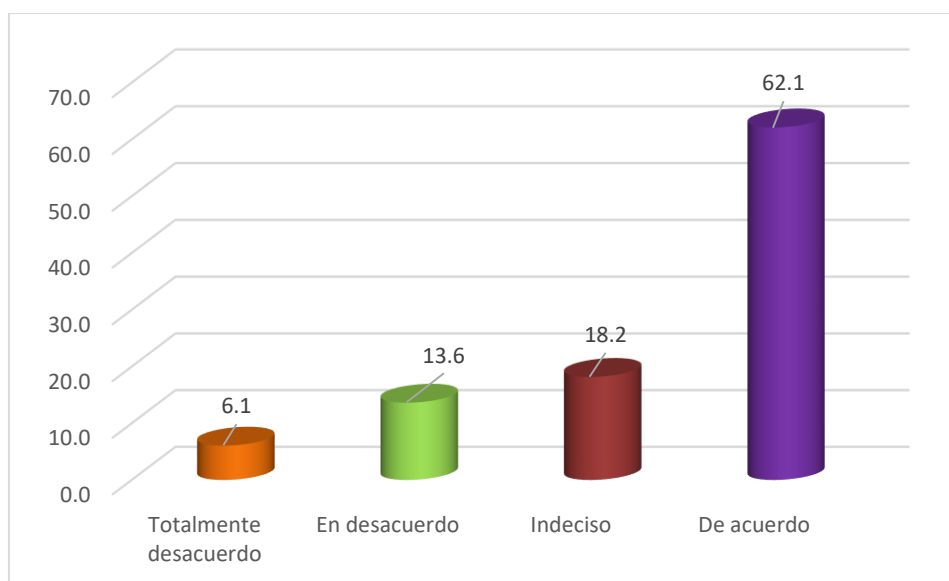


Figura 6. Relación con la gerencia

En los datos encontrados el 6.1%, el 13.6% están en totalmente desacuerdo y en desacuerdo con la relación de la gerencia, el 62.1% afirma que esta en acuerdo con que tiene buena relación con la gerencia esto permite que exista una buena comunicación manteniendo buenos resultados empresariales y personales, asimismo el 18.2% está indeciso.

Tabla N° 11

Desempeño de tareas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	3	2.3	2.3	2.3
En desacuerdo	10	7.6	7.6	9.8
Indeciso	15	11.4	11.4	21.2
De acuerdo	67	50.8	50.8	72.0
Totalmente de acuerdo	37	28.0	28.0	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

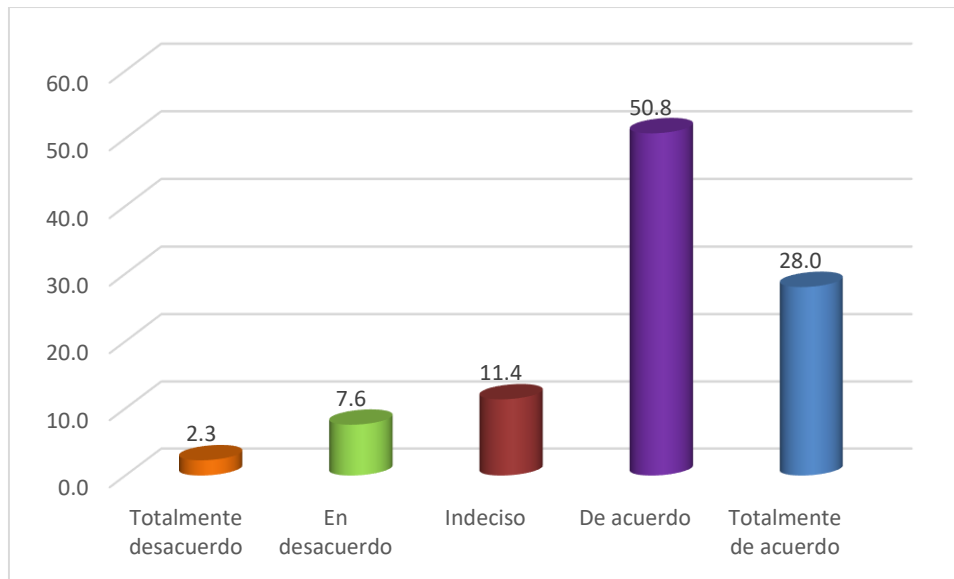


Figura 7. Desempeño de tareas

Según los datos encontrados en la encuesta el 50.8% está de acuerdo y el 28% totalmente de acuerdo con que hay un buen desempeño de las tareas, esto hace q se están cumpliendo con normalidad las tareas que se les encomienda, el 2.3% está totalmente en desacuerdo, el 7.6% en desacuerdo mientras que el 11.4% está indeciso.

4.2. Identificar el nivel desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.

Tabla N° 12

Nivel de satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	22	16.7	16.7	16.7
En desacuerdo	55	41.7	41.7	58.3
Indeciso	55	41.7	41.7	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

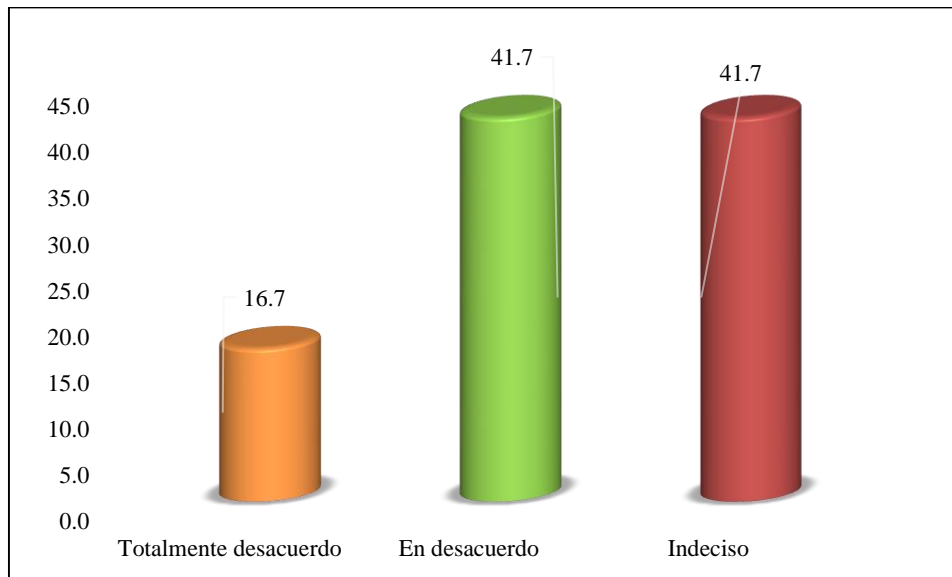


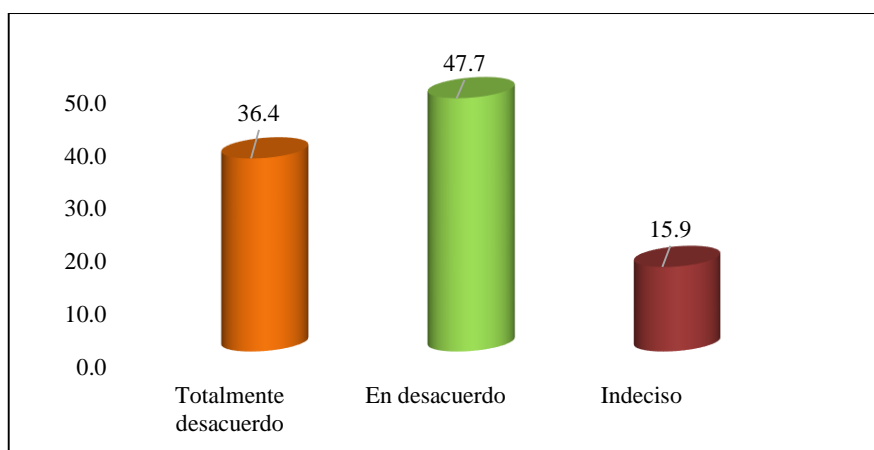
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral

De los resultados obtenidos en la encuesta el 16.7% está totalmente desacuerdo, el 41.7% en desacuerdo con la dimensión satisfacción laboral, esto hace referencia que el colaborador no está satisfecho con el trabajo que realiza, asimismo un 41.7% está indeciso.

Tabla N° 13***Nivel de autoestima de los operadores***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	48	36.4	36.4	36.4
En desacuerdo	63	47.7	47.7	84.1
Indeciso	21	15.9	15.9	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Koneccta – Movistar Argentina de Chiclayo

**Figura 9. Nivel de autoestima de los operadores**

Según los datos encontrados en la encuesta, en cuanto a la dimensión autoestima el 36.4% está totalmente desacuerdo, el 47.7% en desacuerdo con el grado de autoestima que existe en la empresa esto no permite que se desempeñe con eficiencia las tareas, asimismo un 15.9% está indeciso frente a este hecho.

Tabla N° 14***Nivel de trabajo en equipo***

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	6	4.5	4.5	4.5
En desacuerdo	8	6.1	6.1	10.6
Indeciso	20	15.2	15.2	25.8
De acuerdo	98	74.2	74.2	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Koneccta – Movistar Argentina de Chiclayo

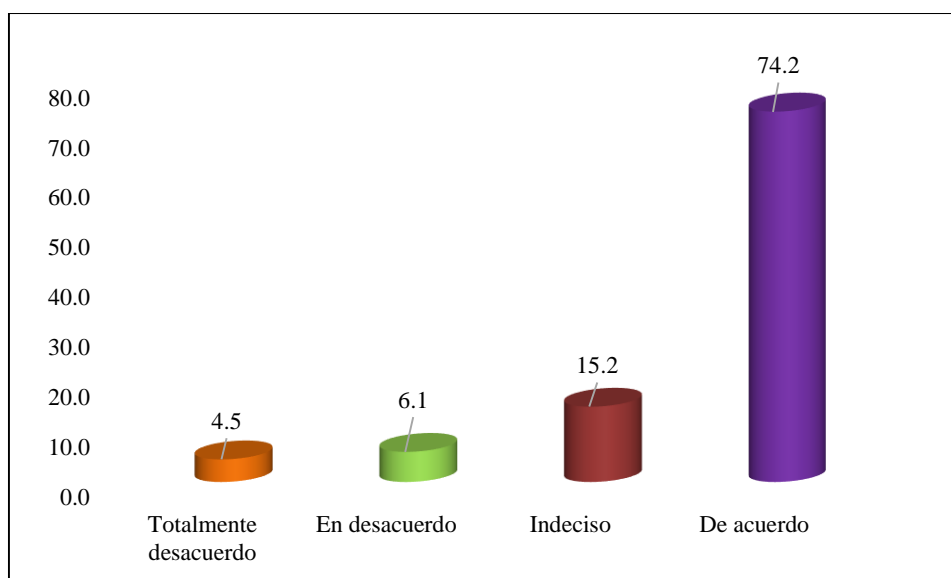


Figura 10. Nivel de trabajo en equipo

Según los datos encontrados en la encuesta el 74.2% está de acuerdo que en la empresa se trabaja en equipo esto permite que todos se mantengan involucrados y así cumplir con los objetivos estratégicos, asimismo, un 4.5% está totalmente en desacuerdo, el 6.1% en desacuerdo mientras que el 15.2% está indeciso.

Tabla N° 15

Nivel de capacitación del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente desacuerdo	4	3.0	3.0	3.0
En desacuerdo	4	3.0	3.0	6.1
Indeciso	4	3.0	3.0	9.1
De acuerdo	39	29.5	29.5	38.6
Totalmente de acuerdo	81	61.4	61.4	100.0
Total	132	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores empresa Konecta – Movistar Argentina de Chiclayo

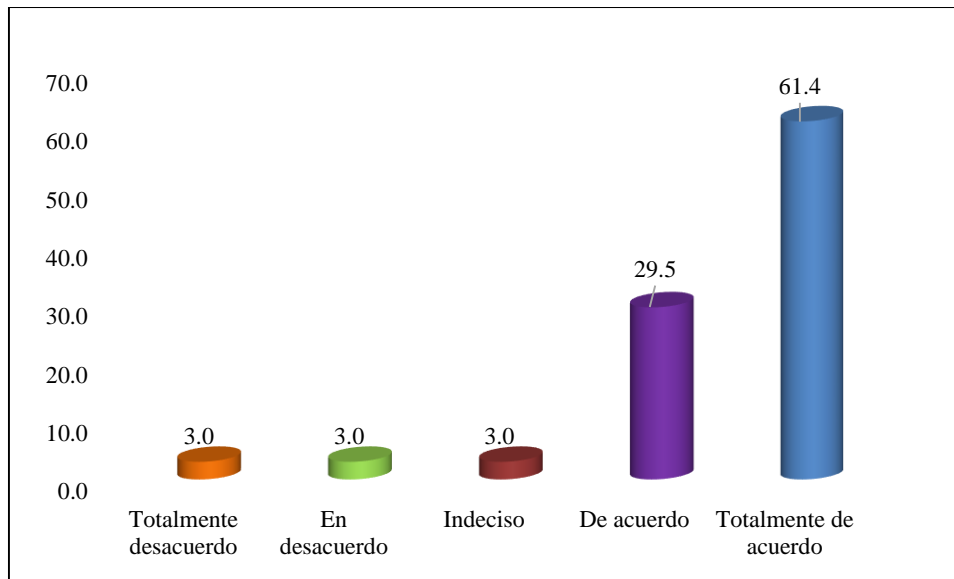


Figura 11. Nivel de capacitación del personal

De los resultados obtenidos en la encuesta el 61.4% en total acuerdo con que recibe capacitación, esto le permite al colaborador mantenerse informado y lograr un mejor desempeño, sin embargo, hay asesores que les incomoda o fatiga que les vuelvan a explicar y eso los estresa son un 6% de la población.

4.3. Diseñar las estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta -Movistar Argentina, Chiclayo 2018.

Para desarrollar el tercer objetivo específico se procedió a realizar las estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral de la Konecta - Movistar Argentina, Chiclayo, se procedió a realizar el análisis PESTE que son aspectos políticos, económico, social, tecnológico y el análisis interno por medio de las cinco fuerzas de Porter con que permite definir el análisis FODA y posteriormente la Matriz FODA para definir los objetivos estratégicos de la propuesta que se planteó para la presente investigación.

4.3.1. Propuesta de investigación

La presente propuesta de estrategias de satisfacción laboral se realizó con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, debido a los inconvenientes que ha tenido la empresa para alcanzar sus objetivos empresariales y teniendo como principales socios y responsables al talento humano, quienes que con su esfuerzo, dedicación y trabajo contribuyen al crecimiento de la empresa, es por ello, se busca lograr mejoras en su desempeño laboral con estrategias que conduzcan a lograr los objetivos que se ha planteado la organización.

4.3.2. Fundamentación de la propuesta.

La presente propuesta se fundamenta en la teoría de Sonia Palma (2006) que define a la satisfacción laboral como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

La fundamentación de la propuesta se basa de acuerdo a la teoría de Palma (2006), y se logró determinar las dimensiones adaptadas a estrategias que permitirán mejorar el desempeño laboral en los operadores de la empresa Konecta -Movistar Argentina, Chiclayo:

Significación de tareas: esta dimensión considera a las siguientes estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Estrategia de definición de tareas.

Estrategia de incentivo por cumplir tareas.

Condiciones de trabajo: esta dimensión considera a las siguientes estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Estrategia de mejora de condiciones.

Estrategia de mejoramiento de espacios a compartir.

Reconocimiento personal o social: esta dimensión considera a las siguientes estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Estrategia de comunicación directos – operativos.

Estrategia de reconocimiento.

Beneficios económicos: esta dimensión considera a las siguientes estrategias para mejorar el desempeño laboral.

Estrategia de incentivos económicos.

Estrategia de premiación al mejor colaborador.

4.3.3. Objetivo de la propuesta

Mejorar el desempeño de los operadores de la empresa Konecta -Movistar Argentina, Chiclayo.

4.3.4. Análisis externo e interno

Análisis PESTE

Según D'Alessio (2014), el análisis PESTE, “busca identificar y evaluar las tendencias y eventos que están más allá del control inmediato de la firma”, esta evaluación externa revela las amenazas y oportunidades clave, así como también la posición de los competidores en el sector industrial, el análisis indicará cuánto pueden afectar a la industria los competidores externos.

a. Análisis político

Las políticas del gobierno afectan a todo el sector industrial sin excepciones en tal sentido al respecto el diario gestión informó que el Poder Ejecutivo publicó un decreto legislativo que modifica la Ley del Código de Protección y Defensa del Consumidor para simplificar, precisar y fortalecer las competencias del INDECOPI en los procedimientos administrativos sancionadores, así como los mecanismos de prevención y solución de conflictos de consumo.

Una de las modificaciones hechas por el gobierno está centrada en el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales agresivos o engañosos.

Este derecho implica que los proveedores no pueden llevar a cabo prácticas que mermen, de forma significativa, la libertad de elección del consumidor a través de figuras como el acoso, la coacción, la influencia indebida o el dolo.

En ese sentido, una de las prohibiciones establecidas es la de emplear centros de llamada (call centers), sistemas de llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular o de mensajes electrónicos masivos para promover productos y servicios, así como prestar el servicio de telemarketing, a todos aquellos números telefónicos y direcciones electrónicas que hayan sido incorporados en el registro implementado por el INDECOPI.

Sin embargo, el Poder Ejecutivo estableció que esta prohibición abarcará a todos los consumidores que no hayan brindado a los proveedores de dichos bienes y servicios su consentimiento previo, informado, expreso e inequívoco, para la utilización de esta práctica comercial, este consentimiento puede ser revocado, en cualquier momento y conforme a la normativa que rige la protección de datos personales".

b. Análisis económico

El mercado de los call center va a crecer en tres veces lo que crecerá la economía peruana muchas empresas se han instalado en los últimos años y el servicio ha evolucionado. La mezcla de más oferta y mayor demanda genera que el mercado crezca más que la economía", se encontraron que entre 40 y 45 centros de contacto operan en Perú, principalmente en Lima, con una participación importante en el mercado y miles de trabajadores en cada empresa.

Muchos de esos centros de contacto son de origen español que prestan servicios en el mercado peruano y el hispanoamericano, principalmente, en España y Estados Unidos, el mercado peruano es muy atractivo para la inversión en empresas de call center porque existe una oferta interesante de mano de obra calificada para esa labor y por la condición neutral del castellano hablado en Perú. Hay un buen entorno y clima de negocios desde el punto de vista político y económico. Además, la capacidad de trabajo de su gente. Hemos encontrado gente muy preparada para este tipo de servicios

c. Análisis social

En cuanto al entorno social, esta realidad del sector del call center y telemarketing ha tenido que adaptarse y debido a la aparición de múltiples soportes con acceso móvil a internet, los puntos de contacto que se pueden llegar a hacer con los usuarios han crecido de manera espectacular. Los call center, basados únicamente en llamadas telefónicas, han tenido que adaptarse a este cambio y ahora son considerados como auténticos contact centers que ofrecen los mismos servicios, pero ahora ampliando su radio de acción a redes sociales, SMS, correos electrónicos y cualquier otra vía que les permita contactar con el usuario de cada una de sus cuentas o áreas.

d. Análisis tecnológico

En el entorno tecnológico las empresas están en constante crecimiento de mano con la tecnología de la información, ya que le permite mantener una adecuada comunicación con los usuarios, es por ello que en la empresa se tiene tecnología adecuada que le permite mantener una información buena para el cliente, aportando siempre por el bienestar del consumidor del servicio que se le ofrece, es por ello que la tecnología es de suma importancia para las empresas de telecomunicaciones ya que esta es, sin duda alguna, una ventaja competitiva frente a otras empresas del sector.

Análisis interno (Análisis de las cinco fuerzas competitivas)

a. Amenaza de entrada de nuevos competidores

En el mercado del sector teleoperadores existe un aumento de empresas o empresarios que ofrecen este tipo de servicios porque son muy rentables y generan ingresos numerosos, también el personal que existe es abundante para realizar este tipo de servicios la mayoría de personas que tiene este trabajo son los que están cursando estudios superiores o quienes necesitan hacer prácticas profesionales, es por ello que se puede mencionar que existe una gran competencia.

b. Poder de negociación con proveedores

La negociación de los proveedores se da mayormente con empresas grandes el cual se arreglan descuentos financieros, puntualidad en la entrega de los servicios y buena comunicación de información requerida por los clientes, en tal sentido también se realizan negociaciones con empresas proveedoras de tecnologías de la información más adecuadas a su servicio para mantener una ventaja competitiva en este mercado.

c. Poder de negociación con los proveedores

El poder de negociación con los proveedores es alto ya que existe una demanda insatisfecha de clientes y es ahí donde se realizan las negociaciones pertinentes y acertadas para llegar a un mayor número de clientes, el servicio que se le ofrece es claro y preciso para que el cliente esté satisfecho y pueda adquirir el servicio que se le está ofreciendo tomando en cuenta siempre las sugerencias del cliente y darle alternativas de solución.

d. Amenaza de ingreso de productos sustitutos

La amenaza de productos sustitutos en este sector es baja, pero si el uso de la tecnología más avanzada estaría siendo un producto sustituto como lo es las aplicaciones web o app que permiten un servicio similar generando una satisfacción adecuada, minimizando tiempo.

e. Rivalidad entre competidores

En la actualidad la empresa Konecta, es la única en la ciudad de Chiclayo que ofrece servicios móviles a clientes de la compañía Movistar en Argentina.

Tabla N° 16

Matriz FODA

Denominación	Oportunidades	Amenazas
Matriz FODA	<p>O1. Crecimiento del mercado argentino.</p> <p>O2. Posibilidad de penetrar y atraer otros segmentos de mercado.</p> <p>O3. Importante cantidad demanda laboral.</p> <p>O4. Posibilidad de ingresar a otros países con servicios de Call Center.</p>	<p>A1. Alta competencia de otras empresas en el país que se podrían ofrecer servicios a Movistar.</p> <p>A2. Crecimiento de la delincuencia.</p> <p>A3. Mal uso de la información y de los datos de clientes.</p> <p>A4. Fiscalización y denuncias laborales.</p> <p>A5. Inestabilidad política</p>
<p>F1. Líder y única empresa en el mercado local.</p> <p>F2. Personal en constante capacitación</p> <p>F3. Personal joven y comprometido.</p> <p>F4. Moderna Infraestructura en sus ambientes de trabajo.</p> <p>F5. Calidad en tecnología que facilita las actividades de trabajo.</p>	<p>Ingresar a otros segmentos de mercado, aprovechando la tecnología que facilita el trabajo. (F5+O2).</p> <p>Desarrollar servicio especializado con el personal capacitado para el mercado creciente (F2+O1)</p>	<p>Aprovechar que la empresa es líder en mercado para diferenciar su servicio frente a la competencia. (F1+A1)</p> <p>Estrategias de capacitaciones al personal para evitar mal uso de la información y evitar problemas con clientes (F2+A3)</p>
<p>Debilidades</p> <p>D1. Alta rotación del personal encargados de Call Center</p> <p>D2. El pago de comisiones ganadas por ventas se hace al mes siguiente.</p> <p>D3. Espacios pequeños que genera estrés y aburrimiento en el trabajo.</p> <p>D3. Espacio reducido del cafetín para bastante personal.</p> <p>D5. Trabajo bajo presión en base a metas, maltrato de potenciales clientes.</p>	<p>Ofrecer línea de carrera con los mejores profesionales, para enfrentar la rotación constante de personal. (O3+O4+D1).</p> <p>Desarrollar estrategias para penetrar a otros mercados mejorando el ambiente de trabajo y espacios de alimentación. (O2+O4+D3+D4)</p>	<p>Mejorar los planes y objetivos de trabajo para hacer frente a otros servicios que ofrece la competencia (D5+A1).</p> <p>Definir los pagos de comisiones en el mismo mes, para evitar sanciones o quejas laborales. (D2+A4)</p>

Fuente: Elaboración propia

4.3.5. Desarrollo de la propuesta de estrategias.

Para el desarrollo de la propuesta se considera las dimensiones de la variable estrategias de satisfacción laboral, y los objetivos estratégicos obtenidos de la matriz FODA, para mejorar el desempeño de los operadores los operadores de la empresa Konecta -Movistar Argentina, Chiclayo.

Tabla N° 17

Plan de acción de la propuesta.

Dimensión: Significación de la tarea					
Objetivo	Meta	Estrategia	Actividad	Recursos asignados	Costo
Ingresar a otros segmentos de mercado, aprovechando la tecnología que facilita el trabajo. (F5+02).	Definir qué segmentos de mercados, tienen deficiente atención por la competencia.	Estrategia de definición de tareas	Analizar nuevos mercados que la empresa podría ingresar.	Uso de laptop e internet de la empresa.	S/ 250
			Analizar tecnologías que facilitan el trabajo.	Verificación de tecnologías existente en el mercado.	S/ 200
Desarrollar servicio especializado con el personal capacitado para el mercado creciente (F2+O1)	Mejorar el servicio que se ofrece a clientes y potenciales clientes.	Estrategia de incentivo por cumplir tareas	Ofrecer premios (consumo) a trabajadores que son solicitados por clientes.	Vales de consumo para los trabajadores más destacados de la semana, quincena y fin de mes.	S/ 800
				Orientación y capacitación para mejorar sus habilidades, conocimientos para lograr metas. 4 sesiones de capacitación al mes)	S/ 600

Dimensión: Condiciones de trabajo						
Mejorar los planes y objetivos de trabajo para hacer frente a otros servicios que ofrece la competencia. (D5+A1).	Evaluar cómo es percibida la infraestructura en el trabajo.	es la	Estrategia de mejora de condiciones	Rediseñar la cabinas o espacios de trabajo. Implementar otro marcador de ingreso.	Contratar externos para mejorar las cabinas y espacios de trabajo. (Contrato con materiales y mano de obra)	S/ 4800
Desarrollar estrategias para penetrar a otros mercados mejorando el ambiente de trabajo y espacios de alimentación. (O2+04+D3+D4)	Generar comodidad para el trabajador dentro de la empresa.		Estrategia de mejoramiento de espacios a compartir	Ampliar el cafetín de la empresa. Ofrecer variedad de platos para el personal.	Pedir a la empresa que concesiona el cafetín que amplí sus instalaciones. Mejorar la variedad de menú, platos, bocaditos, bebidas para los trabajadores y reducir sus precios.	S/ 0,00(*) S/ 0,00(*)
Dimensión: reconocimiento personal o social						
Estrategias de capacitaciones al personal para evitar el mal uso de la información y evitar problemas con clientes (F2+A3)	Mejorar los conocimientos y habilidades del personal	los y	Estrategia de comunicación directos – operativos	Capacitación al personal en el manejo de la información. Actividades de mejora de comunicación entre directivos y personal.	Orientación en el manejo de datos e informes. (2 sesiones). Reunir al personal dejando un mes con directivos para diálogos y hacer llegar sus inquietudes. (se ofrece bocaditos, gaseosas y agasajos en fechas especiales- seis meses)	S/ 500 S/ 1500

Ofrecer línea de carrera a los mejores profesionales, para enfrentar la rotación constante de personal. (O3+O4+D1).	Ofrecer el desarrollo profesional y personal de los colaboradores comprometidos.	Estrategia de reconocimiento	Hacer reconocimiento a los mejores operadores. Reconocer a los mejores líderes de equipo.	Premios sorpresas para los mejores trabajadores (cada dos meses) Premios sorpresas para los mejores equipos (cenas, almuerzos, paseos, etc. pagados).	S/ 400 S/ 400
Dimensión: Beneficios económicos					
Definir los pagos de comisiones en el mismo mes, para evitar sanciones o quejas laborales o disconformidad de los asesores. (D2+A4)	Procurar pagar la comisión de los colaboradores de manera puntual.	Estrategia de incentivos económicos	Ofrecer comisiones por objetivos y deben ser pagadas en el mismo mes.	Brindar las comisiones pactadas a los colaboradores. Los montos están definidos solo se coordina. Cumplir con los incentivos económicos pactados en tiempo y forma.	S/ 150 S/ 250
Aprovechar que la empresa es líder en mercado para diferenciar su servicio frente a la competencia. (F1+A1)	Marcar la diferencia frente a la competencia.	Estrategia de premiación al mejor colaborador.	Definir objetivos para lograr en el corto y mediano plazo.	Acciones de motivación al inicio de cada día de trabajo (correos, carteles con frases, etc.) Ascenso para los equipos que alcanzan las metas de la empresa.	S/ 250 S/ 250

Fuente: Elaboración propia

S/ 0,00(*) No genera costo porque se encarga la empresa que ha concesionado el cafetín.

Tabla N° 18

Presupuesto y cronograma

Estrategia	Presupuesto	Cronograma 2020					
		En	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Estrategia de definición de tareas	S/ 450	X					
Estrategia de incentivo por cumplir tareas	S/ 1400	X	X				
Estrategia mejora de condiciones	S/ 4800			X	X		
Estrategia de mejoramiento de espacios a compartir	S/ 0,00(*)			X	X		
Estrategia de comunicación directivos – operativos	S/ 2000				X	X	X
Estrategia de reconocimiento	S/ 800		X	X	X	X	X
Estrategia de incentivos económicos	S/ 400	X	X	X			X
Estrategia de premiación al mejor colaborador.	S/ 500			X		X	X
Total	S/ 10,350						

Fuente: Elaboración propia

4.3.6. Financiamiento

El financiamiento de la propuesta será realizado en su totalidad por el gerente de la empresa el cual será quien busque al personal idóneo para que lo acompañe en el desarrollo de las estrategias a realizar, esta propuesta asciende a un monto de S/ 10,350.

4.3.7. Determinación del costo beneficio

El desarrollo de la propuesta tiene una inversión y en este punto específico se pretende conocer el beneficio que obtendrá al aplicar la presente propuesta. Se debe tener en cuenta que se tiene 220 trabajadores de los cuales se pretende tener una mejora de S/ 80 por cada operador, de los cuales se pretende obtener un promedio S/ 17600. Se determina el costo beneficio de la siguiente manera:

Tabla N° 19

Costo Beneficio

Inversión	Beneficio
S/ 10,350.	0,5888
S/ 17600.	

Fuente: Elaboración propia

Según los datos encontrados en el análisis del costo beneficio se obtuvo que por cada unidad monetaria invertida en la propuesta se obtiene un beneficio 0,5888 en retorno con la aplicación de la propuesta.

V. **Discusión**

La discusión de resultados se realizó después de la presentación de los datos en tablas y gráficos de la encuesta aplicada a los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo y del análisis de la situación problemática de la empresa y del diseño de las estrategias de satisfacción laboral.

Respecto al primer objetivo específico analizar la satisfacción laboral actual de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo 2018, se pudo conocer que los problemas que tiene la empresa son que los espacios de trabajo para cada colaborar son muy reducidos, lo cual resulta incómodo por el ruido, solo se cuenta con 2 marcados para la hora de ingreso que por aglomeración de trabajadores se pierde de 10 a 15 minutos haciendo cola, lo que origina tardanza al momento de registrar la hora precisa de ingreso, el trabajo que se realiza es bajo presión y las comunicación que se tiene con potenciales clientes no es buena lo que origina estrés y cansancio para los operadores, otro aspecto a considerar es que no se cuenta con un ambiente amplio y adecuado para el cafetín y sus precios son tan elevados que los colaboradores optan por salir a buscar otras alternativas fuera de la empresa para poder alimentarse y ahorrar. Esto se debe a una mala gestión administrativa de la organización.

Estos problemas que se pudieron evidenciar contribuyen a que el trabajador no se sienta cómodo trabajando en la empresa, y busque otras alternativas, si bien la empresa requiere de bastante personal, en el call center existe una constante rotación de personal porque ellos renuncian a sus puestos de trabajo por cansancio, estrés, porque les pagan comisiones el siguiente mes, porque sienten que a pesar de esforzarse no son reconocidos como deberían, y por otros factores descritos, se considera que se requiere mejorar la gestión tanto administrativa para mejorar los ambientes y espacios para el trabajador y la gestión del talento humano para lograr una mejor estabilidad laboral de los operadores. Estos resultados se relacionarían con la investigación de Vigo (2015) el cual afirma que la gestión administrativa ofrece una mejora en el desempeño laboral ya que si se tienen reconocimientos esto hará que sus colaboradores sean capaces de resolver problemas es por ello que en la empresa Konecta tomará como referencia para mejorar el desempeño de sus operadores con el fin de sentirse satisfechos y por ende puedan también desempeñar mejor su trabajo cumpliendo con los objetivos de la empresa.

En el segundo objetivo específico identificar el nivel desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018, se pudo conocer en relación a la dimensión autoestima que el 84% de los operadores es negativa por la situación

tensa que se tiene con algunos clientes y discrepancias entre compañeros lo que no permite realizar sus tareas de manera adecuada, con respecto al trabajo en equipo un 74% indica que si se alcanzan metas y objetivos en beneficio de la empresa, sin embargo existe otro porcentaje que prefieren trabajar de manera individual; con respecto a las capacitaciones el 91% indican que si reciben constantes capacitaciones que les permite enfrentar diversas circunstancias de trabajo, y seguir ganando experiencia porque son diferentes los problemas o dificultades que enfrenta cada operador al desarrollar sus tareas, sin embargo existen asesores que estar asistiendo a muchas capacitaciones los llega a estresar porque se sienten más asfixiados; y en la dimensión satisfacción laboral el 58% admite que se encuentra contento con su trabajo; pero el 42% muestra su desacuerdo por los diferentes problemas que se tiene en la empresa.

Los factores que inciden en el desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo son la autoestima y la satisfacción laboral que son percibidos como deficientes en un buen porcentaje, luego continúa el trabajo en equipo que, si ayuda a conseguir objetivos de trabajo, pero no se llegan a sumar todos, las capacitaciones son buenas y ayudan a desarrollar las tareas y enfrentar problemas de manera diaria con clientes que son difíciles de tratar, pero no para todos. Estos hallazgos se contrastan con la investigación de Zegarra (2017) que obtuvo los siguientes resultados: el 50% de trabajadores se siente satisfecho, lo que le permite tener un muy buen desempeño laboral en 30.6% bueno 33.3%, y en las variables de calidad de trabajo 48%, en iniciativa 42% con bueno, y regular desempeño un 25% por algunas deficiencias que se tiene con el material y trámites que son parte del trabajo. Se concluye que, con el diseño de estrategias de unificación, junto a un plan que permita mejorar la satisfacción de los colaboradores se logrará mejorar su desempeño.

En el tercer objetivo específico diseñar las estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los operadores de la empresa Konecta -Movistar Argentina, Chiclayo 2018, se determinó que las estrategias de satisfacción laboral permitirán a la empresa a que sus colaboradores se sientan más contentos y puedan desempeñar mejor sus funciones, es por ello que se establecieron estrategias como realizar capacitaciones en atención al cliente realizadas por psicólogos externos expertos en los temas para poder así ofrecer un buen servicio y con una comunicación adecuada, también se propone realizar interacciones entre operadores para generar un buen ambiente de trabajo, como también desarrollar un control interno para conocer como se está llevando a cabo las funciones de cada colaborador para corregir si tienen algunas deficiencias, es por ello que dicha propuesta es de gran importancia para mejorar el desempeño de los operadores de la empresa Konecta.

En estos resultados encontrados se contrasta con la investigación de Aranda (2015) que utilizó estrategias motivacionales para repotenciar el rendimiento laboral; al discutir los resultados se evidenció que los trabajadores no se sienten satisfechos por los salarios, la infraestructura, los horarios de trabajo, ya que no les permite llegar temprano a sus domicilios, estos cambios se han dado en los últimos 12 meses lo cual les cuesta adaptarse, por ello, se proponen estrategias de motivación basados en horarios flexibles y mejoramiento de la remuneración en base a los resultados que obtengan. Como recomendación el autor indica que es necesario que se haga evaluaciones trimestrales para conocer la motivación, de lo contrario contratar otro personal si no colaboran.

VI. Conclusiones

Se concluye con el análisis realizado a la problemática de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo 2018, que los espacios de trabajo para cada colaborador son muy reducidos, que sólo se cuenta con 2 marcadores para la hora de ingreso y que por aglomeración de trabajadores se pierde de 10 a 15 minutos haciendo cola, lo que origina tardanza al momento de registrar la hora precisa de ingreso, lo cual genera disconformidad en los asesores; el trabajo que se realiza es bajo presión y la comunicación que se tiene con potenciales clientes no es buena lo que origina estrés y cansancio para los operadores, otro aspecto a considerar es que no se cuenta con un ambiente amplio y adecuado para el cafetín y sus precios son tan elevados que los colaboradores optan por salir a buscar otras alternativas fuera de la empresa para poder alimentarse y ahorrar. Por lo cual se concluye que no existe una buena gestión administrativa por parte de los directivos de la empresa.

Se identificó que el nivel desempeño está influenciado por la autoestima que el 84% de los operadores es negativa por la situación tensa que se tiene con algunos clientes y discrepancias entre compañeros lo que no permite realizar sus tareas de manera adecuada, con respecto al trabajo en equipo un 74% indica que si se alcanzan metas y objetivos, el 91% indican que si reciben constantes capacitaciones que les permite enfrentar diversas circunstancias de trabajo, y seguir ganando experiencia porque son diferentes los problemas o dificultades que enfrenta cada operador al desarrollar sus tareas y en la dimensión satisfacción laboral el 58% admite que si encuentra contento con su trabajo; pero el 42% muestra su desacuerdo por los diferentes problemas que se tiene en la empresa.

Finalmente, se concluye con la propuesta de estrategias de satisfacción laboral basadas en significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, los beneficios económicos que se detalló con la finalidad de mejorar el desempeño laboral de operadores de la empresa, la inversión para la ejecución de la propuesta asciende a 10,350 soles.

VII. Recomendaciones

Se recomienda que la empresa realice una junta directiva con el fin de proponer un plan de acción que ayude a mejorar la gestión administrativa para implementar los requerimientos de los operadores respecto a agregar más marcadores de ingreso, ampliar el cafetín y dispersar mejor las posiciones de los agentes con el fin de que el ruido ajeno no perturbe su gestión.

Se recomienda también realizar capacitaciones con psicólogos externos de la empresa y que sean expertos en atención al cliente y motivación laboral para que los colaboradores sientan que la empresa se preocupa en que se desempeñen mejor y sientan también que pueden crecer y aprender mucho más dentro de la empresa, mejorando sus habilidades y potencializando su conocimiento para una mejor atención al usuario.

Asimismo, se deben aplicar en su totalidad las estrategias de satisfacción laboral propuestas ya que se puede demostrar que permitirán al operador sentirse más identificado y comprometido con la organización; y por ende desarrollar un mejor desempeño y lograr los objetivos plantados.

VIII. Referencias bibliográficas

- Adams, S. (13 de Octubre de 2013). México, el país con mayor insatisfacción laboral de Latam. *Forbes*.
- Barraza Macias., A., & Acosta Chavez, M. (2008). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior*. Distrito Federal, México: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Vol. 2da Edición). Naucalpan Estado de México: Pearson Educación.
- Bohórquez. (2007). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño de los trabajadores de grupo el comercio - oficina trujillo 2016*. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8076/cordovarodriguez_yaquel_in.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco Díaz, S. (2016). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.
- Diario La República. (3 de Mayo de 2016). *Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas*. Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>
- Durán, C. (6 de Setiembre de 2017). *La importancia de la estabilidad laboral*. Obtenido de Forbes: <https://www.forbes.com.mx/la-importancia-de-la-estabilidad-laboral/>
- Espaderos Narciso, A. R. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de santa lucía Cotzumalguapa. *Tesis de Grado*. Universidad Rafael Landívar, Cotzumalguapa, Costa Rica.
- Fischman, D. (6 de Abril de 2017). *Evaluaciones de desempeño"*, por David Fischman. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- Grozo Chávarry, D. F. (2016). *Motivacion laboral y su incidencia en el desempeño de los colaboradores del área de servicios compartidos en la empresa crediscotia financiera s a filial cajamarca 2016*. Perú. Cajamarca: Universidad de Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1133>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Marketing*. México D.F.: Pearson.
- León Avila, B. (11 de Diciembre de 2015). *La importancia de la Calidad en las Empresas*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-la-calidad-las-empresas/>
- López, H. (25 de Febrero de 2018). *Balance del desempeño laboral colombiano en 2017*. Obtenido de Universidad EAFIT: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/economiayfinanzas/noticias-eventos/Paginas/desempe%C3%B1o-laboral-colombiano-2017.aspx>
- Louffat, E. (2017). *Capacitando al personal*. Lima, Perú: Pearson.
- Moya, M. V. (21 de Abril de 2016). *Estrategia de calidad de servicio*. Obtenido de <http://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Muñoz, V. (8 de Abril de 2016). *La importancia de una buena atención al cliente*. Obtenido de <http://blog.infoe.es/la-importancia-de-una-buena-atencion-al-cliente/>
- Nikolova, I. (10 de Abril de 2015). *La importancia de la atención al cliente*. Obtenido de <https://solomarketing.es/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente/>
- Parasuraman, V., Zeithaml, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Regalado Pezúa, O. (28 de Enero de 2015). *El impacto del buen servicio*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/gestiondeservicios/2015/01/el-impacto-del-buen-servicio.html>
- Serna Gómez, H. (2017). *Gerencia Estratégica: Teoría metodología - Mapas estratégicos Índices de gestión - alineamiento ejecución estratégica*. Bogotá: 3R Editores.
- Vanguardia. (1 de Octubre de 2017). *El ambiente laboral, la importancia del diseño del lugar de trabajo*. Obtenido de <https://vanguardia.com.mx/articulo/el-ambiente-laboral-la-importancia-del-diseno-del-lugar-de-trabajo>
- Krell. (2012). Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Larraz, I. (11 de Octubre de 2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. *El Tiempo*.
- Mendoza. (2010). *La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015*. Trujillo: biblioteca digital. Oficina de sistemas e informática - UNT. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2053/manosalvarodriguez_doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional: Revisión de Gestión de Recursos Humanos.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral*. Lima: Cartolan EIRL. .
- Panta, E. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica- Piura, 2015*. Piura.
- Pérez martínez, c. (2013). *Relacion del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboralen profesionales de la salud de un hospital publico* . Monterrey.
- Perez, E. (2015). *El clima organizacional y su influencia: caso sipan distribuciones s.a.c – chiclayo*. Chiclayo.
- Quintero, Niria; Africano, Nelly; Faría, Elsis. (2008). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal*. NEGOTIUM. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8076/cordovarodriguez_yaquel_in.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Republica, L. (3 de Mayo de 2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *La Republica*.
- Robbins. (1996). Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/490/1219>
- Robbins; Stephen & Coulter. (2013). Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8076/cordovarodriguez_yaquel_in.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schermerhurn, Hunt y Osborn. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2768/quispe_rose.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uceda, I. L. (2013). *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la Ciudad de Chiclayo* . Chiclayo.

IX. Anexos

Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnica e instrumento	Tipo y diseño	Población y muestra
¿De qué manera las estrategias de Satisfacción Laboral mejorarán el desempeño de los operadores de la Empresa Konecta - Movistar Argentina Chiclayo, 2018?	<p>Objetivo General: Proponer estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Analizar la satisfacción laboral actual de los operadores de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo 2018. Identificar el nivel desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018. Diseñar estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018</p>	<p>H1: Si se diseñan estrategias de satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.</p> <p>H0: Si se diseñan estrategias de satisfacción laboral entonces no mejorará el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.</p>	<p>Estrategias de satisfacción laboral Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales (remunerativos) Políticas administrativas Desarrollo personal Relaciones interpersonales Relación con la gerencia Desempeño de tareas</p> <p>Desempeño laboral Dimensiones: Satisfacción laboral Autoestima Trabajo en equipo Capacitación del personal</p>	<p>Técnica: Encuesta aplicada a los operadores de la empresa. Instrumento: Cuestionario que está conformado por 15 preguntas para recolectar la información de las unidades de estudio.</p>	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo. Descriptiva y propositiva. Diseño de investigación: No experimental Transversal</p>	<p>Población: integrada por 220 operadores de la cuenta Movistar y Argentina en la Empresa Konecta. Muestra: la muestra está integrada por 132 operadores de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Apellidos y nombres del experto	
Especialidad profesional	
Experiencia profesional (en años)	
Cargo	
Título: Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018	
Datos del tesista	
Nombres y apellidos	Paul Fabián Llanca Saldaña
Especialidad	Escuela Profesional de Ingeniería Comercial
Instrumento evaluado	Cuestionario
Objetivo general	Proponer estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.
Objetivos específicos	Analizar la satisfacción laboral actual de los operadores de la empresa Konecta Movistar Argentina, Chiclayo 2018
	Identificar el nivel desempeño laboral de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.
	Diseñar estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018
Hipótesis: Si se diseñan estrategias de satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en “ta” si está totalmente de acuerdo o con el ítem “td” si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique su sugerencia.	
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 15 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la

	literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Desempeño laboral	
1. Usted se encuentra satisfecho trabajando en la Cuenta Movistar Argentina de la empresa Konecta	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. Respecto a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, ventilación, espacio, etc.) Considera que son los adecuados	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. Considera usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. Es correcto que tu puesto de trabajo te ofrece estabilidad laboral	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. Estás satisfecho con tu horario de trabajo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. Recibo mi pago a tiempo	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. Considera un elevado índice de rotación de personal dentro de la organización.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>8. Estás de acuerdo en que tu jefe inmediato exprese reconocimientos por los logros obtenidos de sus trabajadores</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. Le agrada la idea en que su jefe le tome como ejemplo de lo que se debe hacer.</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. Crees que son justas las comisiones que recibes</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. La dirección alienta a que los empleados trabajen en equipo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. Las reuniones de mi equipo resultan de utilidad para realizar mi trabajo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. Considera usted que la organización se preocupa por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo</p>	<p>TA() TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

15. Considera que la capacitación constante al personal aumenta la productividad de la organización	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
---	---

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

JUEZ – EXPERTO

Instrumento



“Estrategias de satisfacción laboral para la mejora en el desempeño de los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo 2018.”

Fecha: ____/____/____ Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()

Área de trabajo: _____ Tiempo de Servicio: _____

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, se le presentan una serie de opiniones a las cuales debe responder con total sinceridad marcado con un aspa (X) la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son sólo opiniones.

Marque teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente desacuerdo	1

Desempeño laboral	TD	ED	I	DA	TA
1. Usted se encuentra satisfecho trabajando en la Cuenta Movistar Argentina de la empresa Konecta					
2. Respecto a las condiciones físicas de su puesto de trabajo (iluminación, ventilación, espacio, etc.) Considera que son los adecuados					
3. Considera usted que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas					
4. ¿Es correcto que tu puesto de trabajo te ofrece estabilidad laboral					
5. Estás satisfecho con tu horario de trabajo					
6. Recibo mi pago a tiempo					
7. Considera un elevado índice de rotación de personal dentro de la organización					
8. Estás de acuerdo en que tu jefe inmediato exprese reconocimientos por los logros obtenidos de sus trabajadores					
9. Le agrada la idea en que su jefe le tome como ejemplo de lo que se debe hacer					
10. La empresa le proporciona oportunidades para su desarrollo profesional					
11. Crees que son justas las comisiones que recibes					
12. La dirección alienta a que los empleados trabajen en equipo					
13. Las reuniones de mi equipo resultan de utilidad para realizar mi trabajo					
14. Considera usted que la organización se preocupa por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo					
15. Considera que la capacitación constante al personal aumenta la productividad de la organización					

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO	
Apellidos y nombres del experto	GONZALEZ HIDALGO CARLOS DAVID
Especialidad profesional	ESTADISTICA
Experiencia profesional (en años)	20 AÑOS
Cargo	DOCENTE
Título: Estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa konecta (movistar argentina) Chiclayo, 2107.	
Datos del tesista	
Nombres y apellidos	Paul Fabián Llanca Saldaña
Especialidad	Escuela Profesional de Ingeniería Comercial
Instrumento evaluado	Cuestionario
Objetivo general	Determinar las estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Konecta (Movistar Argentina) Chiclayo, 2017.
Objetivos específicos	Identificar el grado de satisfacción laboral.
	Diagnosticar el nivel de desempeño laboral.
	Diseñar estrategias de satisfacción laboral para mejorar el desempeño laboral.
Hipótesis: Si se diseñan estrategias de satisfacción laboral entonces se mejorará el desempeño de los trabajadores.	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "ta" si está totalmente de acuerdo o con el ítem o "td" si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique su sugerencia.	
Detalle de los ítems del instrumento	<p>El instrumento consta de 37 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, será sometido a prueba piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Son 22 reactivos de satisfacción laboral y 15 de desempeño de los trabajadores de Konecta (Movistar Argentina) sede Chiclayo.</p>
Satisfacción laboral	
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	TA() TD()

3.1.1 Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable Satisfacción laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e Instrumento
Satisfacción Laboral	Condiciones físicas y/o materiales	Comodidad con la infraestructura	Técnica: encuesta. Instrumento: cuestionario
		Aceptación de sueldo	
		Realización con el trabajo	
	Beneficios laborales (remunerativos)	Satisfacción con el sueldo que percibe	
	Políticas administrativas	Aprecio por el trabajo	
	Desarrollo personal	Colaboración desinteresado	
		Variedad de actividades	
		Beneficios	
	Relaciones interpersonales	Relación con sus compañeros de trabajo	
Relación con la gerencia	Relación con su jefe inmediato.		
Desempeño de tareas	Comodidad con el trabajo		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Variable desempeño laboral

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnica/ instrumento
	Satisfacción laboral	Nivel de satisfacción	
Desempeño Laboral	Autoestima Trabajo en equipo	Grado de autoestima Apoyo entre colaboradores	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
	Capacitación del personal	Nivel de capacitación	

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Técnica e instrumento	Tipo y diseño	Población y muestra
¿De qué manera las estrategias de Satisfacción Laboral mejorarán el desempeño de los operadores de la Empresa Konecía Movistar Argentina Chiclayo, 2017?	<p>Obj. General: Determinar las estrategias de Satisfacción Laboral para mejorar el desempeño de los operadores de la Empresa Konecía Movistar Argentina Chiclayo, 2017</p> <p>Obj. Específicos:</p> <p>a. Diagnosticar el nivel de satisfacción laboral actual de los operadores de la Empresa Konecía - Movistar Argentina Chiclayo, 2017</p> <p>b. Identificar el desempeño laboral de los operadores de la Empresa Konecía - Movistar Argentina Chiclayo, 2017</p> <p>c. Diseñar las estrategias de Satisfacción Laboral para mejorar el desempeño de los operadores de la Empresa Konecía -Movistar Argentina Chiclayo, 2017.</p>	<p>Si se propone de estrategias Satisfacción Laboral mejorará el desempeño de los operadores de la Empresa Konecía Movistar Argentina Chiclayo, 2017</p>	<p>Independiente: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Beneficios laborales (remunerativos) Políticas administrativas</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Relación con la gerencia</p> <p>Desempeño de áreas</p> <p>Dependiente: Rendimiento laboral</p> <p>Dimensiones: Satisfacción laboral</p> <p>Autoestima</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Capacitación del personal</p>	<p>Técnica: Encuesta aplicada a los operadores de la empresa.</p> <p>Instrumento: Cuestionario que está conformado por 37 preguntas para recolectar la información de las unidades de estudio.</p>	<p>Tipo Investigación: Enfoque cuantitativo. Descriptiva y propositiva.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p>Población: Integrada por 227 operadores de la cuenta Movistar Argentina en la Empresa Konecía.</p> <p>Muestra: la muestra está integrada por 143 operadores de la empresa.</p>

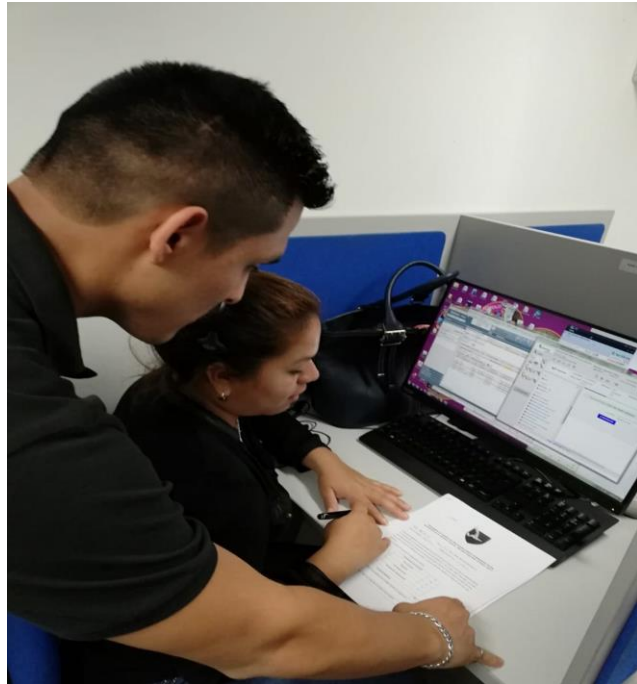
las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo?	
37. ¿Considera que la capacitación constante al personal aumenta la productividad de la organización?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>37</u> Nº TD <u>00</u>
2. COMENTARIOS GENERALES	ES INSTRUMENTO ES VALI DO PARA SU APLICACION EN EL TRABAJO DE INV.
3. OBSERVACIONES	DEBE TENER CUENTA LOS INDICADORES EN CADA DIMENSION; LUEGO FORMULAR LAS PREGUNTAS EN CADA UNA DE LAS DIMENSIONES CORRECTA.



 JUEZ - EXPERTO

Aplicación de la encuesta a los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo
2018



Fuente: elaboración propia (previa autorización de los participantes)

Aplicación de la encuesta a los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo
2018



Fuente: elaboración propia (previa autorización de los participantes)

Aplicación de la encuesta a los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo
2018



Fuente: elaboración propia (previa autorización de los participantes)

Aplicación de la encuesta a los operadores de la empresa Konecta – Movistar Argentina, Chiclayo
2018



Fuente: elaboración propia (previa autorización de los participantes)