



**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**SATISFACCION LABORAL Y MOTIVACION EN TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE LIMA  
METROPOLITANA**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

**AUTORA**

Torres Valderrama, Wendy Luisa (0000-0003-3438-2724)

**ASESORA**

Matos Ramírez, Patricia Roxana (0000-0001-9624-5528)

**Lima, Perú**

**2024**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

AUTORA: Torres Valderrama, Wendy Luisa  
Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI  
Número de documento de la AUTORA: 47203001

### **Datos de asesor**

ASESORA: Matos Ramírez, Patricia Roxana  
Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI  
Número de documento de identidad de la ASESORA: 08889873

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Córdova Cadillo, Alberto. DNI 08458178. ORCID 0000-0002-8221-3960  
JURADO 2: Cossío Ale de Preciado, Ana María. DNI 10061754. ORCID 0000-0002-7112-5340  
JURADO 3: Espíritu Salinas, Natividad Marina. DNI 09136467. ORCID 0000-0001-6621-4405  
JURADO 4: Matos Ramírez, Patricia Roxana, DNI 08889873. ORCID 0000-0001-9624-5528

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.01.00  
Código del Programa: 313016

**ANEXO N°1**

**DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Wendy Luisa Torres Valderrama,  
con código de estudiante número 201110816, con DNI N° 47203001,  
con domicilio en  
Calle 30 de Abril 1120, distrito  
SMP, provincia y departamento de Lima, en mi  
condición de bachiller en Psicología de la Facultad  
de Psicología, declaro bajo juramento que la presente tesis titulada:  
" Satisfacción laboral y Motivación en Trabajadores de  
una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana "  
"

es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Patricia Roxana Matos Ramirez,  
y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de  
investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución  
académica o de investigación, universidad, etc; La cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y  
tiene el 24% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el  
contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo  
responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y  
autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y  
soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo  
Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 19 de Setiembre de 2023



Nombres y Apellidos: Wendy Luisa Torres Valderrama  
DNI Nro. 47203001

# SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LIMA METROPOLITANA

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Student Paper	8%
2	hdl.handle.net Internet Source	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.urp.edu.pe Internet Source	1%
5	www.repositorio.upla.edu.pe Internet Source	1%
6	repositorio.uncp.edu.pe Internet Source	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Student Paper	1%
8	repositorio.unjbg.edu.pe Internet Source	1%

[www.urp.edu.pe](http://www.urp.edu.pe)



*Leslie Denise Tantaleán Oliva*  
Mg. Leslie Denise Tantaleán Oliva  
Unidad de Grados y Títulos  
JEFA

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mis padres que siempre han estado acompañándome en este proceso, a mi esposo que me ha impulsado a culminar esta meta y a mis hijitos que son mi gran motivación.

## **Agradecimiento**

A Dios por permitir estar reunida nuevamente con mi esposo y poder seguir este proceso junto a él y a mis hijitos.

A mis padres por confiar en mí e impulsarme a seguir avanzando en este proceso de culminación de mi tesis.

A mis hermanas y hermano por alentarme a continuar y terminar este trabajo.

A todas las personas que participaron en este trabajo de investigación, sobre todo a mis asesores por todo el apoyo.

## INTRODUCCION

La satisfacción laboral es un tema de gran interés para el campo del comportamiento organizacional y la gestión del talento humano. Esto debido a que, ella implica esfuerzo y entusiasmo, en el momento de realizar el trabajo. Además, en toda organización ella está vinculada al bienestar, generando motivación y entusiasmo con las funciones optimizando el rendimiento, proyectando que los trabajadores alcancen objetivos y metas personales como organizacionales. La situación es que muchas empresas en el país no brindan el adecuado interés a este tema, por no considerarlo fundamental para el desempeño laboral y la productividad. Por el contrario, consideran que los trabajadores deben abocarse únicamente a efectuar las funciones del puesto por lo cual reciben una remuneración.

Ello podría traer consecuencias negativas, la cual está vinculada con la baja productividad, rotación de personal, gastos y pérdidas para la empresa, generándose también baja motivación laboral. Si las empresas asumieran el reconocimiento de las necesidades de los trabajadores, donde satisfacción como motivación laboral son los ejes funcionales que, al ser atendidas, proyectarían resultados favorables mejorando la rentabilidad de las empresas. En base a lo expuesto el estudio se propuso determinar la relación entre satisfacción laboral y motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima Metropolitana. El estudio fue correlacional, participando 100 trabajadores. Empleándose dos escalas que median las variables estudiadas, para recolectar los datos. Para el tratamiento estadístico se empleó la  $r$  de Pearson para obtener la correlación.

La investigación realizada se expone a través de seis capítulos, conclusiones, recomendaciones, resumen/abstract, referencias y anexos.

## ÍNDICE

	Pág.
Capítulo I. Planteamiento del estudio	11
1.1. Formulación del problema	11
1.2. Objetivos	14
1.2.1. Objetivo general	14
1.2.2. Objetivos específicos	15
1.3. Importancia y justificación del estudio	15
1.4. Limitaciones del estudio	17
Capítulo II. Marco teórico	18
2.1. Marco histórico	18
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	22
2.3. Bases teórico-científicas del estudio	26
2.4. Definición de términos básicos	37
Capítulo III. Hipótesis y variables	40
3.1. Supuestos científicos	40
3.2. Hipótesis	40
3.2.1. Hipótesis general	40
3.2.2. Hipótesis específicas	41
3.3. Variables de estudio	41
Capítulo IV. Método	44

4.1. Población y muestra	44
4.2. Tipo y diseño de investigación	45
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	50
Capítulo V. Resultados	53
5.1. Presentación de datos	53
5.2. Análisis de datos	55
5.3. Análisis y discusión	59
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones	66
6.1. Conclusiones generales y específicas	66
6.2. Recomendaciones	66
6.3. Resumen. Palabras clave	67
6.4. Abstract. Key words	68
Referencias	70
Anexos	77

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Definición operacional de las variables satisfacción laboral y motivación laboral	<b>43</b>
<b>Tabla 2</b> Variable control	<b>45</b>
<b>Tabla 3</b> Baremo de la escala de satisfacción laboral	<b>47</b>
<b>Tabla 4</b> Baremo de la escala de motivación laboral	<b>49</b>
<b>Tabla 5</b> Interpretación de los índices de correlación de Pearson	<b>51</b>
<b>Tabla 6</b> Nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 100)	<b>54</b>
<b>Tabla 7</b> Medidas de tendencia central de los resultados obtenidos en satisfacción laboral total y sus dimensiones en los participantes de la muestra (n = 100)	<b>55</b>
<b>Tabla 8</b> Nivel de motivación laboral y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 100)	<b>55</b>
<b>Tabla 9</b> Medidas de tendencia central de los resultados obtenidos en motivación laboral total y sus dimensiones en los participantes de la muestra (n = 100)	<b>56</b>
<b>Tabla 10</b> Prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnov	<b>57</b>
<b>Tabla11</b> Prueba estadística para comprobar hipótesis de correlación entre satisfacción laboral total y sus dimensiones con motivación laboral mediante el coeficiente r de Pearson (n = 100)	<b>59</b>

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1.1. Formulación del problema

Las organizaciones, desde fines del siglo pasado, empezaron a brindar mayor importancia y relevancia al talento humano, al considerar importante las variables psicológicas y su incidencia e influencia en las organizaciones (De la Puente, 2017). Donde temas como satisfacción laboral y motivación en el contexto organizacional, se tornaron en elementos fundamentales para el proceso de productividad, los cuales fueron fuente de investigación con fines explicativos cuyo análisis de resultados apoyarían en el desarrollo del diseño de estrategias para la optimización de ambas variables en el amplio mundo empresarial incluido el de telecomunicaciones (Bautista et al., 2020). Desde la perspectiva de las organizaciones de telecomunicaciones, en los últimos tiempos se ha visto su crecimiento. En el mundo globalizado hubo un fuerte impacto en la expansión de estas modificando y aportando a un sistema de comunicación ágil y funcional (Cepal, 2020).

Por esta razón el aporte de las telecomunicaciones contribuye al avance socioeconómico de personas y empresas de otros rubros. Hoy en tiempos de pandemia por Covid 19, donde organizaciones, mercados laborales y economía se encuentran contractados, viéndose afectada la motivación laboral por factores, de índole laboral y económico, tornándose en fuente de desmotivación. Según el informe, se reveló que se perdieron aproximadamente 10% de las horas de trabajo en el año 2020, correspondiendo a 25 millones de desempleados (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2020). El Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2020) señaló la pérdida entre 4% y 14% de los empleos, lo cual hizo que los colaboradores tiendan a

sentirse desmotivados a raíz de la incertidumbre por las bajas oportunidades de trabajo al cual no estaban familiarizados (Altamirano et al., 2020).

Finalmente, se observó en el año 2020 respecto al año 2019 la existencia de 11 millones de personas desocupadas, lo cual generaría desmotivación, ansiedad y depresión en los trabajadores (Cepal, 2020b). Por otro lado, las remuneraciones a raíz de las normas gubernamentales se vieron reducidas, lo cual afectó y direccionó la motivación de los trabajadores al estar circunscrita exclusivamente al beneficio económico, generando como resultado la desmotivación (Sodexo, 2021). Como se observa la motivación extrínseca se ha visto afectada por las circunstancias y efecto de la contención de la pandemia (Chávez, 2020).

Respecto a la satisfacción laboral, variable psicosocial que impactó en la necesidad de ser estudiada en las empresas (Dominici, 2018). En relación con la insatisfacción laboral estudios internacionales revelan que en países europeos como España fue del 27%, asimismo, 30% en Alemania, 31% en Reino Unido y Francia un 32%, Italia el 35%. Mientras que en Norteamérica fue de 21%. En Oriente fue de 35% en China y 63% en Japón (OIT, 2018). En América Latina y el Caribe, de acuerdo con el género, 44% de mujeres se sienten insatisfechas por la discriminación salarial (Cepal/OIT, 2020).

Otra de los factores de insatisfacción laboral fue el horario inestable condiciones laborales deficientes, mal trato de jefes, aspectos revelados por el 28% de trabajadores mexicanos (Cepal/OIT, 2020b). Mientras que el 86% de trabajadores colombianos se sienten insatisfechos laboralmente, siendo los factores mediadores la remuneración reducida (El Tiempo, 2021). A nivel nacional, Ackerman International, reportó que a causa de aspectos como las remuneraciones, el clima organizacional y el trato con el personal la insatisfacción laboral alcanzó al 76% de trabajadores (La República, 2020). Por otro lado, producto de la pandemia, 6 millones de personas perdieron su empleo, en el sector privado (Instituto Nacional de

Estadística e Informática [Inei], 2020).

Cabe referir que, en el contexto de las medidas de contención del COVID-19, las empresas de telecomunicaciones se han visto fortalecidas a raíz del trabajo remoto donde se emplea la digitalización (Cepal/OIT, 2020b). Destacándose dicha modalidad de trabajo en el funcionamiento de las organizaciones (Cepal, 2020). Sin embargo, este fortalecimiento si bien les permite cumplir con los objetivos organizacionales, ello no se cumple en la atención del talento humano, en sus aspectos intrínsecos y subjetivos como el nivel motivacional y la satisfacción en el trabajo (Global Commission on the Future of Work, 2019).

En la empresa de telecomunicaciones, se percibió que la satisfacción laboral en los trabajadores bajó en el 60%, siendo las causas la remuneración por trabajos de más de 8 horas, maltrato de los superiores aspectos vinculados también con la baja motivación laboral (Fuente: Informe de encuesta de gestión organizacional, 2020 – Organización Privada de Telecomunicaciones – Área de Recursos Humanos). Cabe reconocer que, si bien esta empresa se encuentra posicionada en el mercado empresarial, sin embargo, poca ha sido la implementación de políticas que generen satisfacción como motivación en los trabajadores.

Por esta razón, el estudio responderá al siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

OG. Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

### **1.2.2. Objetivo Específico**

O1 Conocer los niveles de satisfacción laboral como de motivación en trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

O3 Determinar la relación entre las dimensiones de la satisfacción y motivación laborales en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

### **1.3. Importancia y justificación del estudio**

El estudio nace del reconocimiento que la satisfacción laboral si bien se han encontrado estudios diversos vinculados a la motivación de los trabajadores en el ámbito laboral, así como con diferentes variables en contextos de salud, educativo y otros rubros empresariales, siendo limitados los estudios en el ámbito de las telecomunicaciones a nivel nacional. El aporte teórico de la investigación fue profundizar en la línea de investigación de satisfacción y motivación laboral, mediante los resultados encontrados. Metodológicamente, se trabajó con instrumentos confiables en el contexto peruano los cuales presentan consistencia interna. Por otro lado, desde la perspectiva práctica, la identificación de dimensiones e indicadores que actúan orientando los niveles de satisfacción y de motivación laboral, permitió a la empresa planificar la implementación de estrategias de comunicación pertinentes, mediante las cuales se promueva desde la perspectiva de gestión organizacional el afianzamiento de la cultura y desde la perspectiva de los colaboradores generar un mayor acercamiento e involucramiento, empleando una dinámica interaccional que empodere fortalezas y minimice debilidades, a fin de que prospectivamente se obtenga adecuada satisfacción y motivación de parte de los trabajadores.

Desde la perspectiva organizacional, la trascendencia de los resultados proporcionó la toma de conciencia a directivos para rediseñar políticas, programas y planes orientados a considerar ambas variables estudiadas como entes de apoyo para el logro de los propósitos de la empresa. Ello permitió mediante la planificación de futuros planes de trabajo y actividades

de motivación, integración y bienestar, contribuyendo con ello con la autorrealización, así como motor para mejorar la satisfacción laboral, estableciéndose un ambiente de trabajo positivo y satisfactorio, minimizando situaciones de rotación que afecten la empresa.

#### **1.4. Limitaciones del estudio**

Los resultados de la presente investigación sólo se podrán generalizar a una población con similares características a la muestra del presente estudio. En cuanto al proceso de administración de los instrumentos, considerando que la evaluación fue mediante el formato Google, demorando los participantes en enviar los protocolos resueltos a la investigadora, alterando el cronograma del estudio. Ante ello se coordinó con la gerencia de recursos humanos para que, mediante la elaboración de un memorándum dirigido a los trabajadores, se estableció que los formularios respondidos eran recepcionados por la secretaría de la gerencia, los mismos que posteriormente fueron derivados al correo de la investigadora.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Marco histórico

Respecto al constructo satisfacción laboral, Mc Donald (2014), refiere que Taylor (1911), la incluyó en su obra *Scientific Management* como una variable vinculada al rendimiento en el trabajo; luego refiere que en los años 30 en el siglo pasado, Mayo (1933), considerado el pionero en la investigación del tema, estudió en las fábricas, la satisfacción en el trabajo, estableciendo que las relaciones con, en ella y entre los trabajadores, se vinculaban con las emociones, estudiando el miedo, ira, sospecha en trabajadores en el contexto laboral, concluyendo el estudio en la empresa Hawthorne de la Western Electric que los sentimientos y actitudes repercutían en la eficiencia. Es así que detectó un cambio en las actitudes y en la conducta a razón del incremento de la atención hacia su persona, es decir que, al recibir mayor atención, mayor era la productividad, indicando una concomitancia directa entre ambas variables (Marín y Plascencia, 2017).

Martínez (2016) señaló que Hoppock (1935), investigó de manera formal el nivel de felicidad de los trabajadores en su puesto, así como en una ocupación que realizaban que en otra. La investigación concluyó que las variables individuales como las vinculadas al puesto, influyen en la satisfacción de los trabajadores. Asimismo, encontró diferencias en la satisfacción considerando el grupo profesional y la actividad desempeñada. Por otro lado, señaló que Schaffer (1953), demostró diferencias en las necesidades de los trabajadores, que incidían en la satisfacción - insatisfacción. Luego en los años 70, el interés por el estudio de esta variable tuvo mayor desarrollo, al relacionarla con otras variables del contexto organizacional.

Por su parte, Briones (2015) refirió que Hackman y Wageman (1976), evaluaron la satisfacción laboral desde las variables intrínsecas, no contemplando las extrínsecas. Hackman y Oldman (1976), explican la satisfacción laboral desde cinco características intrínsecas del trabajo. Por otro lado, Ryan y Deci (2001), encontraron alta significatividad entre la interacción fuera de la organización y la satisfacción laboral, mientras que Morgensen y Humphrey (2006, citados en Martínez, 2016), estudian la satisfacción laboral desde 21 variables agrupadas en cuatro dimensiones: de la tarea, del conocimiento, del medio social y del contexto del trabajo. Dierdorff y Morgensen (2013), revelan que las características contextuales inciden en la satisfacción laboral; Bayona et al. (2015), concluyen la vinculación de esta variable con características contextuales, conocimiento y aspectos sociales.

Referente a la motivación, Palmero et al. (2008), señala que históricamente el estudio de la motivación se remonta a la época griega, siendo Aristóteles quien concibió que la mente del recién nacido estaba desprovista de conocimiento y experiencias y que a lo largo de su desarrollo lo lograba. Además, enunció que el niño aprendía por contigüidad espacio temporal, por semejanza y por contraste. Más adelante, Platón y Aristóteles referían en sus estudios sobre el alma, que sólo podía efectuarse a través de la motivación reflexiva. Estas posturas, fueron asumidas por la corriente asociacionista filosófica propugnada por Descartes, en la teoría de la voluntad. Durand (2010), refiere que tal pensamiento influyó en la teoría de Darwin sobre el instinto y la evolución. Lográndose definir años más tarde el término motivación en base a la palabra “moveré”. Kinicki (2005), señala que este término implica el acto de despertar, direccionado hacia un fin que, de manera persistente y voluntaria, obtiene un logro.

Fueron Freud y Hull, quienes vincularon la pulsión componente que implica acción de conductas, quienes lo relacionaron a la motivación, siendo la pulsión la que activaba la

motivación. En el siglo XX la motivación fue una de las variables más estudiadas por diferentes investigadores y escuelas psicológicas (Chirinos, 2019). Por otro lado, Maslow en 1943 el año desde la perspectiva humanista, sustentó la teoría de la jerarquía de las necesidades en base a cinco categorías, la cual se ha aplicado al campo organizacional, (Palmero et al., 2008).

Chiavenato (2014), indica que Herzberg (1959), desarrolló la teoría de los dos factores sustentadas en los factores motivación e higiene. Su aplicación al campo organizacional y laboral explica la forma en que la satisfacción se obtiene a través del trabajo recompensado que promueve el desarrollo pleno; el sentimiento de autorrealización laboral direccionando al trabajador a la realización personal; el reconocimiento que indica la realización de un buen trabajo; la responsabilidad que permite la consecución de nuevas tareas proporcionando bienestar y mayor autocontrol de sí mismo. Mc Gregor (1960), propuso la teoría X (negativa) e Y (positiva), en ella explica que los líderes influyen en base al agrupamiento de supuestos que moldean el comportamiento de los subordinados, sustentado en dichos supuestos. Esta teoría explicativa aplicada al campo organizacional establece las pautas para el tema de las relaciones humanas y la comunicación organizacional (Chiavenato, 2014).

Rodríguez (2016) indicó que Mc Clelland (1989), sostuvo que todas las personas poseen necesidades adquiridas esforzándose los trabajadores por obtener logros, poder y establecer relaciones interpersonales al interior de la organización. Por otro lado, Vroom (1964), estableció en su teoría que la motivación se produce a través de la acción de tres factores que determinarían la conducta de un mismo grupo de personas o trabajadores. Locke (1968), consideró en su teoría que la motivación se vincula a las habilidades para lograr metas. Por ello, se denominó teoría de la motivación orientada a metas. Ella ha sido aplicada al campo laboral para explicar que, si los trabajadores establecen metas, solo las propias habilidades le permitirán alcanzarlas (Rodríguez, 2016).

Chiavenato (2014), señala que Alderfer (1982), sostuvo la existencia de tres necesidades básicas que generaban la motivación, la necesidad de existencia, de relación y de crecimiento, ordenadas desde la más concreta hasta la menos concreta o abstracta. En el campo organizacional la de existencia se satisface en función a incentivos materiales y la de crecimiento se satisface de manera intrínseca. En las últimas décadas del siglo XX, Ryan y Deci (2000), desarrollaron la teoría de la autodeterminación, y señalan que es una macro teoría de la motivación humana señalando que en el campo organizacional las decisiones son autodeterminadas y voluntarias generando actitudes orientadas a las metas propias y de la organización (Chiavenato, 2014).

Rodríguez (2016) refirió que Pérez (1990), en su teoría, establece la vinculación entre motivación y acción, a fin de resolver problemas, orientado a lograr la satisfacción y o la desaparición de la insatisfacción. En la organización y el contexto laboral, la direccionalidad de la motivación dependerá del origen y destino de ella, generándose una motivación extrínseca, intrínseca y trascendente. Chiavenato (2014), señala que, a nivel organizacional, la interpretación de la motivación permitirá tener éxito en orientara los trabajadores en el logro de las metas personales y organizacionales, considerando que ella asume un rol determinante como mediador, donde los trabajadores y el grado de acción de ella en sus personas permitirá realizar logros organizacionales comunes.

## **2.2. Investigaciones relacionadas con el tema**

### **2.2.1. Antecedentes internacionales**

Padilla y Gonzales (2020) en México, relacionaron comportamiento organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hoteleros de Zacatecas en México. Fue in estudio cuantitativo y correlacional, participaron 200 encuestados. Se evaluó con un cuestionario unificado de comportamiento organizacional y satisfacción laboral (Padilla y Gonzales, 2020).

Se evidenció que 54% presentó nivel alto en comportamiento organizacional y 69% nivel alto en satisfacción laboral. El estudio concluyó la existencia de relación significativa entre ambas variables ( $\rho=.581$ ,  $p<0.05$ ).

Guerrero y López (2020) en Ecuador, realizaron una investigación donde se determinó la incidencia del clima laboral en la motivación de logro en la Fundación Liceo Internacional. El estudio trabajó bajo un enfoque cuantitativo y correlacional, encuestándose 90 participantes. Utilizando dos cuestionarios. Se evidenció que 48% de los colaboradores percibieron un alto clima laboral y 59% percibieron alta motivación de logro. El estudio concluyó que el clima laboral se asocia en la motivación de logro ( $\rho=.498$ ,  $p<0.05$ ).

Sabater et al. (2019) en Ecuador, efectuaron la investigación sobre satisfacción laboral de trabajadores sociales. El estudio fue descriptivo, participando 250 trabajadores. Se midió la variable con una escala. Evidenciando que 75% de participantes alcanzaron nivel medio alto de satisfacción laboral, 20% consideraron nivel alto en satisfacción y 5% se ubicó a nivel bajo. El estudio concluyó que existe satisfacción laboral moderada vinculada a la intrínseca y bajo en extrínseca de satisfacción laboral.

Charles (2018) en África, realizó el estudio sobre la motivación de empleados y satisfacción laboral en bibliotecarios de Ghana. Metodológicamente fue básico y correlacional, encuestándose 180 trabajadores. Se empleó dos escalas para medir las variables. Se evidenció que 60% de participantes percibió alto nivel motivacional, mientras que en satisfacción laboral 73% percibió nivel alto. El estudio concluyó que a mayor motivación, mayor satisfacción ( $\rho=.598$ ,  $p<0.05$ ).

Tipán (2018) en Ecuador, relacionó síndrome de burnout y satisfacción laboral en personal administrativo. Metodológicamente fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 70 participantes. La medición de las variables fue con dos cuestionarios. Se evidenció que 68% presentaron baja prevalencia de burnout y 80% percibieron alta satisfacción laboral. El estudio

concluyó que a mayor burnout, menor satisfacción ( $\rho=-.481, p<0.05$ ).

Calderón (2017) en Bolivia, realizó una investigación sobre la motivación y satisfacción laboral en la empresa Joe Banana. El estudio fue cuantitativo y correlacional, encuestándose 70 trabajadores. Se evaluó las variables con dos cuestionarios. Los resultados muestran una motivación intrínsecamente positiva alta en 67% de los participantes, mientras que la satisfacción muestra un nivel medio en 73% de los trabajadores. El estudio concluyó que, a mayor motivación, mayor satisfacción ( $r=.499, p<0.05$ ).

### **2.2.2. Antecedentes nacionales**

Susanibar (2020) en Moquegua, relacionó motivación y desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas. Utilizó el diseño no experimental y transversal correlacional, participando 70 trabajadores. Usando dos cuestionarios. Se evidenció relación entre motivación y desempeño laboral ( $r=0.54$ ), asimismo entre condiciones motivacionales internas ( $r=0.40$ ), retribuciones deseadas en el trabajo ( $r=0.38$ ) y las condiciones motivacionales externas ( $r=0.30$ ) con el desempeño laboral, obteniéndose significatividad de  $p=.000<.05$ . Se concluye que la motivación es clave para el desempeño laboral de los empleados.

Santaolalla y Vásquez (2018) en Cajamarca, relacionaron motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Dirección Nacional de Salud en Cajamarca. Metodológicamente se empleó un diseño correlacional, siendo la muestra 70 trabajadores. Utilizando para la evaluación de las variables dos cuestionarios. Evidenciando como resultado, que 56% presentaron motivación promedio, mientras 75% se orientó hacia nivel alto en satisfacción laboral. El estudio concluyó que existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral. ( $r=.378, p<.05$ ).

Villarreal (2018) en Tumbes, relacionó entre la motivación del trabajo y la satisfacción laboral en los trabajadores municipales. El estudio fue correlacional, encuestándose 98

participantes. Usando dos cuestionarios. Se evidenció 63.2 % presentaron baja motivación de logro y 48% satisfacción laboral promedio. Se concluyó que, a menor motivación de logro, menor satisfacción laboral.

Ccaza y Orbegoso (2018) en Arequipa, relacionaron clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores. Estableció un diseño correlacional, participando 150 trabajadores. Usaron dos escalas para medir las variables. Se concluyó que los jueces y especialistas se muestran satisfechos, con mejor clima laboral y baja tendencia a la procrastinación, mientras que los asistentes judiciales y administrativos, se muestran insatisfechos, inadecuado clima laboral y alta tendencia en procrastinación.

Aponte (2017) en Lima, realizó una investigación en la cual buscó determinar la influencia de las condiciones y satisfacción laborales de los trabajadores mineros. El estudio fue cuantitativo y correlacional, siendo la muestra 60 trabajadores. Utilizando como instrumentos dos escalas. Se evidenció la existencia de correlación negativa entre condiciones de trabajo y la satisfacción laboral ( $\rho = -.578$ ,  $p < 0.05$ ). Concluyéndose que las condiciones de trabajo influyen negativamente en la satisfacción laboral.

## **2.3. Bases teóricas – científicas del estudio**

### **2.3.1. Satisfacción laboral**

#### **2.3.1.1. Modelos teóricos de la satisfacción laboral**

Rubalcaba et al. (2014), señalan la existencia de modelos teóricos explicativos con respecto a la satisfacción laboral, los cuales han sido agrupados en cinco grandes grupos, como se verá a continuación.

##### a) Modelo basado en la satisfacción de necesidades

Rubalcaba et al. (2014) señaló que estos modelos se encuentran sustentados en la teoría

de las necesidades de Maslow (1954), sus exponentes son Herzberg, Mausner y Snyderman (1967). En base a la teoría de Herzberg et al, los incidentes satisfactorios de la empresa relacionados al contexto laboral orientan el comportamiento de los colaboradores. Alfaro et al. (2012), señalan la satisfacción en el trabajo se debe al factor motivación intrínseca (que parte del sujeto), como extrínsecos (que parte de la empresa) vinculados a la naturaleza y contenido del trabajo y relacionados a necesidades de estima personal y autorrealización. Por tanto, como refiere Bonilla (2018), son fuentes de experiencias positivas. Bonilla (2018), indica que el factor motivacional potencia y desarrolla conocimientos, actividades creativas, afirmando su individualidad y logrando objetivos alcanzables en puestos que ofrecen tales características, disfrutando las recompensas que refuerzan las aspiraciones. En tal sentido, la no presencia de estos no garantiza insatisfacción (Furnham, 2004).

Por otro lado, Palomo (2000), argumenta que la insatisfacción está vinculada al factor higiene o necesidades higiénicas (fisiológicas, seguridad y social) al ser fuentes de experiencia negativas. Furnham (2004), señala que la satisfacción de estas necesidades no genera satisfacción laboral, sólo reduce la insatisfacción, manteniéndose en estado neutro. En tal sentido, la satisfacción en el trabajador involucra sentimientos relacionados al desarrollo personal y necesidades de autorrealización (Boada, 2019). Palma (2005) en base a la teoría bifactorial de Herzberg et al., consideró dos factores. El primero es factores higiénicos o extrínsecos, siendo las condiciones que rodean al empleado cuando trabaja. El segundo es factores motivacionales o intrínsecos, el cual se relacionan con el contenido, las tareas y deberes relacionados con el cargo.

Palma (2005) aplicando los factores de Herzberg et al., indicó que la satisfacción extrínseca o higiénica, es la motivación ambiental que pertenecen a factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para incentivar y están fuera del control de las personas. Es decir que la satisfacción extrínseca se encuentra relacionados con factores del

entorno de los colaboradores. Según la investigación de Palma (2005), la autora consideró como dimensiones de la satisfacción extrínseca o higiénica: las condiciones de trabajo o laborales y los beneficios económicos y sociales. En cuanto a la satisfacción intrínseca o motivacional se encuentra relacionado con factores motivacionales, sentimientos que impulsa al trabajador a desarrollar un buen trabajo laboral, siendo sus dimensiones la significación de la tarea y el reconocimiento personal y social.

b) Modelo basado en la discrepancia interpersonal

Ruvalcaba et al., (2014), señalan que este modelo teórico, tiene sus exponentes en Festinger (1957), Patchen (1961), Korman (1977), Salancic y Pfeffer (1978), Bullock (1984), Muchinsky (1994), Peiró (1997). La premisa de los investigadores fue que el colaborador valora sus sentimientos de satisfacción laboral asumen la postura de compararse con otros, es decir, se da la comparación interpersonal. Ello implica que el contexto social – laboral proporciona las recompensas y el colaborador las recibe, sin embargo, ello lo compara con lo realizado en su puesto de trabajo por los otros colaboradores con respecto a lo que ellos reciben como recompensa, comparando la proporcionalidad de ellas. Ovejero (2006), indica la existencia de un doble análisis de parte de los colaboradores. Un primer momento se sustenta entre el análisis comparativo de las propias capacidades empleadas, el desempeño realizado en el trabajo y los resultados obtenidos con lo que considera merece recibir en recompensa. Un segundo momento contrasta el resultado obtenido por los compañeros y lo que reciben con respecto a él, que, de encontrar diferencia, se produce la discrepancia; la existencia de discrepancia produce insatisfacción.

c) Modelo basado en la discrepancia intrapersonal

Ruvalcaba et al., (2014), señalan que los exponentes de este modelo son, Porter y Lawler

(1968), (Lawler (1970), Mc McCormick e Ilgen (1980), Rice, Mc Farlin y Bennet (1989), Evans (1998), y Jackson y Corr (2002), denominada también de discrepancia expectativa – recompensa. El postulado básico de este modelo es que la satisfacción o insatisfacción es producida por la relación entre expectativa y la realidad de la recompensa. Ello implica que los colaboradores se sienten satisfechos al comparar el rendimiento o desempeño en las tareas del puesto y la recompensa obtenida, la cual es considerada como adecuada o mayor. Se produce insatisfacción cuando la recompensa obtenida es percibida como menor o mayor a su rendimiento, por tanto, hay una discrepancia intrapersonal. Dawis (1994, citado en Ovejero, 2006), refería que la discrepancia también se daba entre aquellas necesidades del colaborador y lo que obtenía de su trabajo, considerando las habilidades de éste con respecto a las requeridas para el puesto y las recompensas que recibía o viceversa, donde las variables significativas son habilidades, satisfacción, etc.

### **2.3.1.2. Concepto de satisfacción laboral**

Esta ha sido estudiada por diversos investigadores de la psicología, quienes desde su enfoque la definieron. Warr, et al. (1979) lo define como aquel estado emocional positivo y placentero de las percepciones subjetivas de las experiencias laborales. Por su parte, Palma (2001) señala que es una sensación subjetiva respecto al entorno laboral de los colaboradores orientando el nivel de realización personal. Años más tarde lo define como la predisposición hacia el trabajo, basado en creencias, generadas por la rutina laboral, y la experiencia ocupacional (Palma, 2005). Mientras que, Wright y Bonet (2007), señalan que es un estado de felicidad de los colaboradores, a modo de sensación subjetiva respecto a la labor realizada en su puesto de trabajo, orientando una sensación de bienestar.

Por otro lado, Sánchez et al. (2014), señalan que es aquel comportamiento adoptado por los colaboradores respecto a su trabajo, mediado por lo que piensa y siente sobre las condiciones

en que lo hace. Sin embargo, Orgambidez et al., (2015), indican que es la percepción subjetiva basada en la emoción de los colaboradores, contrastándose el desempeño ideal/real, lo cual lleva a asumir cierto nivel de satisfacción. Para efecto del estudio se trabajará en base al concepto de Palma (2005).

### **2.3.1.3. Dimensiones de satisfacción laboral**

Para la medición operacional del constructo satisfacción laboral, Palma (2005) consideró cuatro dimensiones.

a) **Significación de tarea (satisfacción intrínseca)**

Entendida como la disposición de los trabajadores vinculado al esfuerzo, aludido a las oportunidades significativas orientadas a su autorrealización (Palma, 2005).

b) **Condiciones de Trabajo (satisfacción extrínseca)**

Referida a la evaluación que hace el trabajador de su trabajo y las condiciones materiales en las que se desenvuelve impactando en la cotidianidad laboral (Palma, 2005).

c) **Reconocimiento Personal y/o Social (satisfacción intrínseca)**

Entendido como la evaluación hacia uno mismo tomando en cuenta cómo es percibido dentro de la organización (Palma, 2005).

d) **Beneficios Económicos y Sociales (satisfacción extrínseca)**

Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración como producto del esfuerzo en la tarea asignada y realizada (Palma, 2005).

Cabe reconocer que, bajo estas características, la actitud de satisfacción en el trabajo está relacionada a un mejor cumplimiento de los objetivos organizacionales, y la insatisfacción como signo de deterioración de la eficiencia organizacional (Boada, 2019).

## **2.3.2 Motivación laboral**

### **2.3.2.1. Teorías de la motivación**

Entre las diferentes teorías de la motivación aplicadas al campo organizacional y laboral, Rosas (2018), considera las siguientes.

#### a) Teoría de motivación de Vroom

Vroom (1964), establece tres conceptos básicos, siendo el primero valencia, refiriéndose a la recompensa como herramienta motivadora; segundo la instrumentalidad, sustentado en que el desempeño está vinculado a las recompensas por trabajo efectuado; y, expectativa, considerada como la probabilidad de que un esfuerzo oriente hacia la consecución de determinado resultado, es decir a recibir determinada recompensa, pudiendo ser en base al resultado un premio o un castigo. Manríquez (2014), señala que Vroom añade dos conceptos adicionales vinculados a los resultados. El primero es resultados de primer orden, los cuales están vinculados con la realización del trabajo; y los de segundo orden, base de los primeros, entre ellos se tienen premios, aumento de sueldo, ascensos, etc. Robbins (2012), indica que los resultados serán mediadores para la presencia de la motivación a fin de mejorar su desempeño, lo cual, atraerá mejores recompensas organizacionales y personales. Ello genera tres tipos de relaciones: esfuerzo – desempeño; desempeño recompensa; y, recompensa – metas personales y organizacionales. En tal sentido, los trabajadores se motivarán en la medida que sus esfuerzos al cumplir la tarea y la recompensa recibida serán mayores que el esfuerzo realizado (Domínguez, 2018).

#### b) Teoría de las necesidades adquiridas de Mc Clelland

Calderón (2018) señala que, para Mc Clelland, los motivos son aprendidos desde la infancia y en la edad adulta se proyectan en base a determinadas necesidades, superponiéndose unas a otras. En esta teoría, se sostiene que existen tres necesidades básicas, siendo ellas, la

necesidad de afiliación, donde existe la necesidad de relacionarse con otros y tener amistades; necesidad de poder, vinculada al direccionamiento del comportamiento respecto a los colaboradores; y, necesidad de logro, implicando el impulso de sobresalir y conseguir metas. López (2016), refiere que el éxito y eficacia organizacional dependen de las necesidades de afiliación y poder.

#### Teoría de la equidad de Adams

Arbaiza (2019), señala que en esta teoría el fundamento es la justicia. Cuando las personas perciben equidad o equivalencia al comparar sus aportes con otras personas del contexto laboral, y sus resultados como la motivación es implícita. Ello indica que, ante aportes iguales, resultados iguales, de lo contrario resulta ser inequitativo o en desigualdad y no se presenta la motivación. Ante una inequidad, Robbins (2012), señala que las personas pueden optar por modificar acciones y patrones de comportamiento.

#### **2.3.2.2. Concepto de motivación laboral**

La conceptualización ha sido enfocada desde diversas perspectivas. Robbins (2012), señala que es una fuerza propia del trabajador, condicionada por la satisfacción de una necesidad individual, entendido como estado interno y mediada por la voluntad y el esfuerzo, lo cual origina que asuma algún comportamiento direccionado a lograr metas organizacionales. Desde la perspectiva de la motivación externa, Torres (2014) indica que es aquel comportamiento direccionado a cumplir con las metas organizacionales, logrando satisfacción personal y organizacional, mostrada a través de la eficiencia, efectividad y productividad. Para Martínez (2016), es la acción voluntaria basada en una fuerza intrínseca y extrínseca de los trabajadores para concretizar sus metas personales como organizacionales. Mientras que, Robles (2017), sostiene que es una fuerza que impulsa patrones de comportamiento de los trabajadores como medio de alcanzar las metas.

Mientras que, Raymundo (2017), indica que es un impulso personal que direcciona la

conducta de los trabajadores para lograr los objetivos. Sum (2015), señala que es una predisposición voluntaria de alcanzar las metas organizacionales. Por otro lado, se refiere que es aquel estímulo positivo generando buen clima para llevar a cabo los objetos de esta, en pro de la satisfacción de necesidades (Mc Clelland, 1989, como se citó en García, 2018)

### **2.3.2.3. Dimensiones de motivación laboral**

García (2018) señala que Mc Clelland mostró que los motivos humanos se clasificaban en tres categorías o dimensiones, las cuales Steers y Braunstein, consideraron para la medición de la motivación laboral.

- a) Motivación de logro o realización: ello implica el impulso de sobresalir, deseo de luchar para alcanzar el éxito o la realización. Las personas con predominio de necesidad de logro buscan tareas retadoras prefieren tenerlo todo controlado. Generalmente son personas optimistas, que confían en sus posibilidades. La persona con necesidad de logro elevado desea asumir la responsabilidad personal de su éxito o fracaso. Le gusta correr riesgos moderados y muestra preferencia por las situaciones que le proporcionan retroalimentación inmediata sobre su actividad. Esta necesidad le impide involucrarse en situaciones abiertas o exploratorias. Su sentido de responsabilidad le impide delegar autoridad, a menos que observe valores que le permitan considerar el desarrollo de una organización como una meta legítima. Gusta de realizar bien las propias tareas y llegar a ser el mejor en todo lo que hacen, estimulados no por el interés en las recompensas, sino por la satisfacción de logro y realización. Los colaboradores con una alta necesidad de logro obtienen satisfacciones derivadas de la búsqueda de metas. Además, gustan las condiciones laborales en las cuales puedan asumir gran responsabilidad, correr riesgos calculados y fijarse metas de mediana dificultad. De acuerdo con la teoría de Mc

Clelland, los altos realizadores se sentirán más motivados en puestos donde predominan las siguientes características laborales: responsabilidad, oportunidad de recibir retroalimentación sobre su desempeño y riesgos moderados. Robbins (2012), indica que un colaborador con una gran necesidad de logro o realización no garantiza ser un buen administrador dentro de una empresa, porque la persona puede estar más interesada en lucirse a través de realizaciones personales que en influir en otros para que se desempeñen bien en sus puestos. Por eso, muchas veces, contrario a lo que se podría imaginar, se observa que ascender a un ejecutivo exitoso porque tiene una alta necesidad de logro, puede resultar en un no buen gerente; de la misma manera que un eficiente administrador o gerente de una organización, no precisamente suele tener una gran necesidad de logro.

- b) Motivación de poder: es influir en el comportamiento de los trabajadores. Es el deseo que tienen las personas por controlar los medios que les permiten dirigir, influir y dominar a otras personas. Para Mc Clelland, es la necesidad más desacreditada y la asocia a personas autoritarias. La mayoría de los gerentes presentan una necesidad elevada de poder, sin embargo, su eficacia como creador del clima en una organización responde no exclusivamente a su necesidad de poder, sino a otra serie de valores que se encuentran en el trabajo. Según Mc Clelland, en el ambiente laboral, los colaboradores que presentan la necesidad de poder buscan satisfacciones que deriven de la habilidad de controlar a otros. Los logros actuales o metas son menos importantes de lo que en verdad significan. La satisfacción deriva de llegar a una posición de influencia o control.
- c) Motivación de afiliación: es la vinculación interpersonal, lo cual es característico de una necesidad social. Para Mc Clelland, es la necesidad más importante, donde las personas con predominio de sus necesidades de afiliación se caracterizan por

mostrar gran preocupación por el reconocimiento ajeno y por preferir el trabajo en grupo. Es más probable que se sitúen en trabajos de supervisión, en el cual mantener las relaciones es más importante que tomar decisiones. El interés por la afiliación se considera importante para el entendimiento de las necesidades de los demás y para crear un clima laboral favorable. Los empleados con alta necesidad de afiliación, buscan satisfacciones que deriven de actividades sociales e interpersonales. En base a estas dimensiones Mc Clelland elaboró su propuesta de medición de motivación laboral.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **Motivación laboral**

Es la capacidad que tiene un estímulo positivo que genera adecuado clima laboral enfocado hacia la acción de las personas hacia la satisfacción de necesidades (Mc Clelland, 1989, como se citó en García, 2018).

### **Motivación de logro**

Es aquel impulso de sobresalir, deseo de luchar para alcanzar el éxito o la realización (Mc Clelland, 1989, como se citó en García, 2018).

### **Motivación de poder**

Es influir en el comportamiento de otras personas en el contexto laboral (Mc Clelland, 1989, como se citó en García, 2018).

### **Motivación de afiliación**

Es el deseo de vincularse con otras personas como necesidad social (Mc Clelland, 1989, como se citó en García, 2018).

### **Satisfacción laboral**

Es un estado emocional subjetivo, evaluando perceptualmente el desempeño ideal/real, conllevando a obtener satisfacción (Palma, 2005).

### **Significación de tarea**

Entendida como la disposición que tienen los trabajadores para realizar esfuerzo, aludiendo a las oportunidades de realizar actividades significativas orientadas a su autorrealización (Palma, 2005).

### **Condiciones de Trabajo**

Referida como la evaluación hacia el trabajo considerando las condiciones materiales, los mismos que impactan en la labor cotidiana de trabajo (Palma, 2005).

### **Reconocimiento Personal y/o Social**

Entendido como la evaluación hacia el trabajo en base al reconocimiento percibido dentro de la empresa (Palma, 2005).

## **Beneficios Sociales**

Es la disposición que tienen las personas respecto a la remuneración producto del esfuerzo en la tarea asignada (Palma, 2005).

## CAPITULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Supuestos científicos

La satisfacción laboral se caracteriza por sentirse uno bien en el entorno laboral que se encuentran los trabajadores, generando disfrute al interactuar con los compañeros en la realización de tareas, sintiéndose satisfechos al estar más tiempo en ese lugar. Por ello los trabajadores están constantemente evaluando el contexto laboral, a fin concluir que en la empresa se sientan satisfechos y cómodos trayendo como consecuencia que los trabajadores mantengan una estadía larga en la empresa, de lo contrario tienden a rotar a causa de la insatisfacción (Juárez, 2018). La motivación respecto a la satisfacción, es posible argüir que una persona motivada sea por logro, poder o afiliación al realizar con más ímpetu sus funciones, que una persona que no lo está; por ello es más probable que se relacione positivamente ambos constructos, dependiendo de cómo la motivación que la organización brinde al trabajador, o este intrínsecamente lo tenga para que ello se efectúe (Boada, 2019)

#### 3.2. Formulación de hipótesis

##### 3.2.1. Hipótesis general

H<sub>G</sub>. Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

##### 3.2.2. Hipótesis específicas

H<sub>1</sub>. Existe relación significativa entre significación de la tarea y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

H<sub>2</sub>. Existe relación significativa entre condiciones de trabajo y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

H3. Existe relación significativa entre reconocimiento personal y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

H4. Existe relación significativa entre beneficios económicos y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

### **3.3. Variables de estudio**

#### **3.3.1. Variable 1. Satisfacción laboral**

Definición conceptual. – es la disposición que tienen las personas hacia el trabajo, a partir desde su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

Definición operacional. - es la medición de las dimensiones de la escala de satisfacción laboral SP-SPC (Palma, 2005).

#### **3.3.2. Variable 2. Motivación laboral**

Definición conceptual. - Es la capacidad que tienen las empresas y organizaciones para mantener el estímulo positivo generando buen clima laboral enfocada a la acción de la persona hacia la satisfacción de necesidades (Mc Clelland, 1989, citado en García, 2018). Definición operacional. - es la medición de las dimensiones de la escala de motivación laboral de Steers y Braunstein (1976) adaptada a Lima por Negrón y Pérez (2012).

### 3.3.3. Operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

**Tabla 1**

*Matriz operacional de las variables satisfacción y motivación laborales*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Variable 1: Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Esfuerzo Realización Equidad	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26	Ordinal
	Condiciones de trabajo	Estructura Materiales Relación con la Autoridad	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27	
	Reconocimiento personal y/o social	Trato con los jefes Trato con los compañeros	6, 11, 13, 19 y 24	
	Beneficios sociales	Remuneraciones	2, 5, 9, 10 y 16	
Variable 2: Motivación laboral	Logro	DecisionesL Objetivos	1,4,7,10,13	Intervalo
	Poder	Participar Influir	2,5,8,11,14	
	Afiliación	Socializar Equipo	3,6,9,12,15	

**Tabla 2****Variables control**

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
Variables de control	Sexo	Hombre	2	Nominal
		Mujer		
	Edad	22 a 26 años	3	Ordinal
		27 a 31 años		
		32 a más años		
Grado de instrucción	Universitaria	1	Nominal	
Ocupación	Empleado	1	Nominal	

## **CAPITULO IV**

### **MÉTODO**

#### **4.1. Población y muestra**

##### **4.1.1. Población**

Es el conjunto de elementos con características comunes (Sánchez et al., 2018). En este caso, la población estuvo conformado por 100 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Lima (Gerencia de Recursos Humano – 2022).

##### **4.1.2. Muestra**

Cabezas et al. (2018), indica que la muestra es aquella porción representativa de la población. La técnica de muestreo fue no probabilístico de tipo censal, entendido como aquel que permite hacer un censo sobre alguna información donde la totalidad de los sujetos participan en el estudio (Cabezas et al., 2018). Considerando que todos los trabajadores participaron del estudio, no se empleó criterios selección.

La tabla 4 muestra las características sociodemográficas de la muestra, donde 30% tienen edades entre 22 y 26 años, un 40% tiene edades entre 27 y 31 años y 30% tiene edades de 31 años a más. En cuanto al sexo, 55% son hombres y 45% son mujeres. Respecto al grado de instrucción el 100% son universitarios y el 100% son empleados.

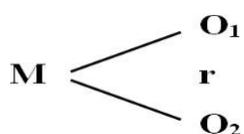
**Tabla 3***Características de la muestra*

<b>Variables</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Edad		
Entre 22 y 26 años	30	30.0
Entre 27 y 31 años	40	40.0
De 31 a más años	30	30.0
Sexo		
Hombres	55	55.0
Mujeres	45	45.0
Grado de instrucción		
Universitaria	100	100.0
Ocupación		
Empleado	100	100.0

**4.2. Tipo y diseño de investigación**

El estudio fue básico, definido por Cabezas et al. (2019), como aquellas que aportan a la profundización de determinado fenómeno. Desde esta perspectiva el estudio aportó con los hallazgos a la temática estudiada. El diseño fue no experimental, estudios donde no hay manipulación de las variables, además es transversal, realizando mediciones en un solo momento y de corte correlacional buscando relacionar las variables (Cabezas et al., 2018). Bajo este diseño el estudio permitió obtener la correlación de las variables y comprobar las hipótesis planteadas.

Cabezas et al. (2018), indica que el esquema es el siguiente:



Dónde:

M = muestra

O1 = medición de la variable 1 (Satisfacción laboral)

O2 = medición de la variable 2 (Motivación laboral)

r = grado de correlación

### **4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Cabezas et al. (2019), señala que la encuesta permite recolectar información empleando instrumentos. Los instrumentos empleados fueron los siguientes:

#### **Instrumento 1**

Escala de satisfacción laboral SL-SPC

Autora: Palma, S.

Año: 2005

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Aproximadamente de 25 a 30 minutos.

Aplicación: Adolescentes y adultos.

Significación: Evaluación de la forma que emplean las personas catalogan el tipo y nivel de satisfacción laboral.

Ítems: 27

#### **Descripción:**

El instrumento está conformado por 4 dimensiones y 27 ítems (17 positivos y 10 negativos). Está diseñada con la técnica de la escala tipo Likert, mediante una escala dimensional de alternativas que va de Total acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo, Total Desacuerdo; siendo los ítems positivo (1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27) con una puntuación entre 1 a 5 puntos, o negativo (2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24) con una puntuación entre 5 a 1

puntos. Siendo la puntuación mínima 47 y la máxima 117. El baremo de niveles desatisfacción laboral es el siguiente.

**Tabla 4**

*Baremo de la escala de satisfacción laboral*

<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Significación de tarea</b>	<b>Condiciones de trabajo</b>	<b>Reconocimiento personal y/o social</b>	<b>Beneficios económicos</b>	<b>Escala total</b>
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33- 36	35 - 40	20 – 23	16 - 19	103 - 116
Promedio	28 - 32	27 – 34	18 - 19	11 – 15	89 - 102
Insatisfecho	24 - 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 - 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	47 o menos

*Nota:* Palma (2005) Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.

**Validez:**

Palma (2005) obtuvo validez de contenido mediante juicio de expertos alcanzando por unanimidad que el instrumento tenía pertinencia, relevancia y claridad. Asimismo, obtuvo validez de constructo obteniendo mediante la prueba de Kaiser y Meyer Olkin = .852, en la prueba de esfericidad Barlett (10161.49) y el nivel de significación (< .05), estableciéndose a partir de ello la existencia de sus cuatro componentes.

**Confiabilidad:**

Palma (2005) estimó con el método de consistencia interna a través del Coeficiente Alfa de Cronbach obteniendo para la escala total de 0.84; en significación de la tarea (.75), condiciones de trabajo (.72),reconocimiento personal y/o social (.71) y beneficios económicos (.76); y el coeficiente deGuttman, obteniendo .80 para la escala total.

## **Instrumento 2**

Ficha Técnica

Nombre: Escala de motivación laboral

Autores: Steers y Braunstein.

Procedencia: Estado Unidos.

Año: 1976

Adaptación en Lima: Palma, S.

Año: 2000

Adaptación en Trujillo: Ventura

Año: 2018

Administración: Individual o colectiva.

Duración: Aproximadamente de 10 a 15 minutos.

Aplicación: Trabajadores.

Significación: Evaluación de la percepción de la motivación laboral

Ítems. 15

### **Descripción:**

El instrumento está conformado por 3 dimensiones, la dimensión motivación de logro compuesto por 5 ítems (1, 4, 7, 10, 13); motivación de poder compuesto por 5 ítems (2,5,8,11,14); motivación de afiliación compuesto por 5 ítems (3,6,9,12,15). La escala es tipo Likert en base a las alternativas siguientes con su respectiva puntuación, 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: algunas veces; 4: de acuerdo; y 5: totalmente de acuerdo. La calificación de la prueba se realiza, sumando el número de ítems, cada nivel presenta un puntaje determinado, siendo la máxima calificación de 75 puntos y la mínima de 15 puntos. La calificación por dimensiones, se suma el número de ítems correspondiente, siendo la máxima

calificación 25 y la mínima 5.

**Tabla 5**

*Baremo de la escala de motivación laboral*

Nivel de motivación	Logro	Poder	Afiliación	Escala total
Alto	19 - 25	19 - 25	19 - 25	56 - 75
Medio	12 - 18	12 - 18	12 - 18	35 - 55
Bajo	5 - 11	5 - 11	5 - 11	15 - 34

*Nota:* Ventura (2018)

**Validez:**

Steers y Braunstein (1976) obtuvieron validez de constructo mediante correlación ítem – test siendo ellos entre 0.45 y 0.86. En Perú, Palma (2000), obtuvo validez de constructo de la prueba mediante las correlaciones entre sus factores, obteniendo como resultado .51 entre el factor logro y poder, .55 entre logro y afiliación, y .58 entre poder y afiliación.

**Confiabilidad:**

Steers y Braunstein (1976) obtuvieron la consistencia interna de la escala mediante alfa de Cronbach, encontrando para la escala general un coeficiente de 0.93; de igual forma para la dimensión necesidad de logro ( $\alpha = 0.809$ ), la dimensión necesidad de poder ( $\alpha = 0.789$ ) y en la dimensión necesidad de afiliación ( $\alpha = 0.842$ ), mostrando un alta consistencia y coherencia en los ítems. En Perú, Palma (2000) obtuvo una buena confiabilidad por consistencia interna, mediante alfa de Cronbach para la escala total de 0.86, encontrándose asimismo para las escalas de logro, poder y afiliación alcanzaron un alfa de Cronbach de 0.91, 0.61 y 0.56 respectivamente.

**4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos**

En la investigación, se envió una carta al correo de la Gerencia de Recursos Humanos, solicitando una cita virtual para exponer el proyecto y pedir el consentimiento para la

realización del trabajo de campo en la empresa de telecomunicaciones. Conseguido ello, se convocó a los colaboradores a quienes se les solicitó el consentimiento informado para que participen en el estudio de manera voluntaria. Luego del proceso de trabajo de campo y recolectada la información se procedió a la calificación, realización de la base de datos y posterior tratamiento estadístico. Referente al trabajo estadístico en el estudio, se empleó en primera instancia estadística descriptiva mediante distribución de frecuencias y porcentaje y las medidas de tendencia central (media aritmética, desviación estándar, moda y mediana). En segunda instancia se obtuvo el índice de normalidad a fin de tomar la decisión del empleo del estadístico para la correlación.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

#### **5.1. Presentación de datos**

Los hallazgos del estudio se exponen a continuación. En la tabla 6 se observa que, en satisfacción laboral total 70% se ubicaron en nivel promedio 25% se sentían satisfechos, mientras que 5% se sentían insatisfechos. En cuanto al factor significación de la tarea 70% de los trabajadores se sentían moderadamente satisfechos, 25% se sentían satisfechos, mientras que 5% se sentían insatisfechos; respecto a condiciones de trabajo, mientras que 50% se sentían moderadamente satisfechos, un 30% se encontraban insatisfechos y el 20% estaban muy insatisfechos; referente al reconocimiento personal y/o social, el 50% se sentían moderadamente satisfechos, un 30% se encontraban insatisfechos y el 20% estaban muy insatisfechos; y respecto a beneficios sociales, 65% se encontraban muy insatisfechos, el 10% sentían insatisfacción y 25% estaban moderadamente satisfechos.

**Tabla 6**

*Distribución de frecuencias y porcentaje de satisfacción laboral total y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 100)*

Nivel de satisfacción	Significación de tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal y/o social		Beneficios económicos		Satisfacción laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy satisfecho	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Satisfecho	25	25.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	25	25.0
Promedio	70	70.0	50	50.0	50	50.0	25	25.0	70	70.0
Insatisfecho	5	5.0	30	30.0	30	30.0	10	10.0	5	5.0
Muy insatisfecho	0	0.0	20	20.0	20	20.0	65	65.0	0	0.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

La tabla 7 evidencia que 80% presentó nivel medio de motivación, mientras que 10% se sentían altamente motivados, y 10% presentaban baja motivación. En cuanto a motivación de logro 80% se sentían altamente motivados y 20% se sentían moderadamente motivados; respecto a motivación de poder, mientras que 75% se sentían moderada motivación de poder y un 25% se encontraban con baja motivación de poder; referente a motivación de afiliación, 55% se sentían moderadamente motivados, mientras que un 45% se encontraban con baja motivación.

**Tabla 7**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de motivación laboral total y sus dimensiones hacia el cual se orientaron los participantes de la muestra (n = 100)*

Nivel	Motivación total		Logro		Poder		Afiliación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	10	10.0	80	80.0	0	0.0	0	0.0
Medio	80	80.0	20	20.0	75	75.0	55	55.0
Bajo	10	10.0	0	0.0	25	25.0	45	45.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

## 5.2. Análisis de datos

### 5.2.1. Estadística descriptiva

En la tabla 8 se observa que la puntuación de la media aritmética en satisfacción laboral total corresponde a  $M = 92.34$ , ubicándose en un nivel promedio de satisfacción laboral. En la dimensión significación de la tarea corresponde a  $M = 30.51$  correspondiente a un nivel de satisfacción promedio; en condiciones de trabajo, la media obtenida fue  $M = 28.50$ , catalogando la satisfacción de nivel promedio; mientras que en reconocimiento personal y/o social la media alcanzada fue  $M = 18.36$  indicando un nivel de satisfacción promedio. Respecto a beneficios económicos la media obtenida fue  $M = 7.17$ , indicando un nivel de satisfacción promedio. Por otro lado, en satisfacción laboral total quedan concentradas las puntuaciones en la  $Md = 93.0$ , en la dimensión significación de la tarea, la  $Md$  fue  $31.0$ , para condiciones de trabajo la  $Md = 29.0$ , para reconocimiento personal y/o social se alcanzó una  $Md = 19.0$ , superior a la media obtenida. Mientras que para beneficios económicos fue de  $Md = 6.0$  menor a la media obtenida. En cuanto a la moda, para satisfacción laboral total fue de  $Mo = 91.0$ , para la dimensión significación de la tarea la  $Mo = 91.0$ , respecto a condiciones de trabajo la  $Mo = 29.0$ , referente a reconocimiento personal y/o social la  $Mo = 17.0$  y en cuanto a beneficios económicos la  $Mo$

= 6.0, lo cual indica que son las puntuaciones que alcanzan mayor presencia en la distribución. Referente a la desviación estándar en satisfacción laboral total la desviación estándar alcanzada fue de DS = 1.02, en la dimensión significación de la tarea alcanzó una puntuación de DS = 1.04, en condiciones de trabajo fue de DS = 2.67 para reconocimiento personal y/o social DS = 1.49 mientras que en beneficios económicos la puntuación fue de DS = 1.75 indicando poca dispersión entre los grupos de puntuaciones obtenidas.

### **Tabla 8**

*Medidas de tendencia central y variabilidad de los resultados obtenidos en satisfacción laboral total y sus dimensiones en los participantes de la muestra (n = 100)*

<b>Satisfacción</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación estándar</b>
Satisfacción laboral	92.34	93.00	91.00	1.02
Significación de la tarea	30.51	31.00	31.00	1.04
Condiciones de trabajo	28.50	29.00	29.00	2.67
Reconocimiento personal y/o social	18.36	19.00	17.00	1.49
Beneficios económicos	7.17	6.00	6.00	1.75

En la tabla 9 se aprecia que la puntuación promedio en motivación laboral total corresponde a M = 58.13, indicando una alta motivación laboral. En la dimensión poder, la media obtenida fue M = 16.93, ubicándola en el nivel medio; mientras que en afiliación el promedio alcanzado fue M = 12.00 indicando un nivel medio de motivación de afiliación. Respecto a la dimensión logro corresponde a M = 20.55, indicando una motivación alta. Por otro lado, en motivación laboral total quedan concentradas las puntuaciones en la Mediana = 59.0, en la dimensión logro, la Md fue 21.0, para poder la Md = 17.0 y para afiliación se alcanzó una Md = 12.0, superiores a la media obtenida. En cuanto a la moda, para motivación laboral total fue de Mo = 91.0, para la dimensión logro fue de Mo = 19.0 respecto a poder alcanzó Mo

= 17.0 y referente a la dimensión afiliación se alcanzó  $M_o = 11.0$ , lo cual indica que son las puntuaciones que alcanzan mayor presencia en la distribución. Referente a la desviación estándar en motivación laboral total la desviación estándar alcanzada fue de  $DS = 1.67$ , en la dimensión logro alcanzó una puntuación de  $DS = 2.44$ , en poder fue de  $DS = 1.45$  y para afiliación se alcanzó  $DS = 2.65$ , indicando poca dispersión entre los grupos de puntuaciones obtenidas.

**Tabla 9**

*Medidas de tendencia central y variabilidad de los resultados obtenidos en motivación laboral total y sus dimensiones en los participantes de la muestra (n = 100)*

<b>Motivación</b>	<b>Media</b>	<b>Mediana</b>	<b>Moda</b>	<b>Desviación estándar</b>
Motivación laboral	58.13	59.00	57.00	1.67
Logro	20.55	21.00	19.00	2.44
Poder	16.93	17.00	17.00	1.45
Afiliación	12.00	12.00	11.00	2.65

En la tabla 10, se observan los resultados de la prueba de normalidad de Kolgomorov – Smirnov, donde la variable satisfacción laboral presentó  $K - S = .018$ ,  $p = .200$  mayor a  $p .05$ , y en la variable motivación laboral se obtuvo  $K - S = .013$ ,  $p = .200$ , teniendo una distribución normal. Ante los resultados, se decidió emplear para la correlación la prueba paramétrica r de Pearson, con la cual luego del análisis estadístico se comprobaron las hipótesis planteadas.

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad de Kolgomorov-Smirnov*

<b>Variabes</b>	<b>M</b>	<b>D.E.</b>	<b>K - S</b>	<b>P</b>
Satisfacción laboral	92.34	1.02	.018	.200
Motivación laboral	58.13	1.67	.013	.200

*Nota:* M= Media; D.E.= Desviación estándar; K-S = Kolmogorov Smirnov; p= Significancia estadística.

### 5.2.2. Estadística inferencial

En la tabla 11 se observa la existencia de relación positiva muy fuerte y significativa entre satisfacción laboral y motivación laboral ( $r = .787^{**}$   $p = .001 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .619$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018), indicando que a mayor satisfacción laboral mayor es la motivación laboral, comprobándose la hipótesis general del estudio. Respecto a la dimensión significación de la tarea se halló relación positiva muy fuerte y significativa ( $r = .765^{**}$   $p = .003 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .585$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018), indicando que, a mayor satisfacción en la significación de la tarea, mayor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la primera hipótesis específica.

Respecto a la dimensión condiciones de trabajo, se encontró relación positiva fuerte y significativa ( $r = .620^{**}$   $p = .008 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .384$ ) tendiendo a ser bajo el efecto de la relación (Ventura-León, 2018), indicando que, a mayor satisfacción en las condiciones de trabajo, mayor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la segunda hipótesis específica. Respecto a la dimensión reconocimiento personal y/o social se halló relación positiva muy fuerte y significativa ( $r = .791^{**}$   $p = .007 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .625$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018), indicando que a mayor satisfacción en el reconocimiento personal y/o social, mayor es la

motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la tercera hipótesis específica.

Respecto a la dimensión beneficios económicos se halló relación negativa muy fuerte y significativa ( $r = -.774^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .599$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018), indicando que, a mayor insatisfacción por los beneficios económicos, menor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba la cuarta hipótesis específica.

**Tabla 11**

*Prueba estadística para comprobar hipótesis de correlación entre satisfacción laboral total y sus dimensiones con motivación laboral mediante el coeficiente r de Pearson (n =100)*

Variables	Motivación laboral		
	r	r <sup>2</sup>	Sig.
Satisfacción laboral	.787**	.619	.001
Significación de la tarea	.765**	.585	.003
Condiciones de trabajo	.620**	.384	.008
Reconocimiento personal y/o social	.791**	.625	.007
Beneficios económicos	-.774**	.599	.000

*Nota: \*\*p < .01 La correlación es altamente significativa en el nivel 0,01 (2 colas).*

### 5.3. Análisis y discusión de resultados

El objetivo del estudio fue determinar la existencia de relación entre satisfacción laboral y motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. Respecto a los niveles alcanzados en ambas variables, el estudio evidencia que los participantes tienden a sentirse moderadamente satisfechos laboralmente (70%) (Ver tabla N° 7) siendo ratificado por la media alcanzada ( $M = 92.34$ ) (Ver tabla N° 9) donde el promedio del grupo de participantes tiende a presentar moderada satisfacción laboral. Mientras que en motivación laboral 80% (Ver tabla N° 8) tiende a sentirse medianamente motivados, lo cual es ratificado

por las puntuaciones promedio ( $M = 58.13$ ) (Ver tabla N° 10) que los ubica en el nivel moderado de motivación. Los resultados del estudio presentan similitud parcial con los hallazgos de Villarreal (2018) en Tumbes, donde 48% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial, la satisfacción laboral se hallaba a nivel promedio. De la misma manera con lo hallado por Calderón (2017) en Bolivia, donde los trabajadores manufactureros de la empresa Joe Banana, se sentían moderadamente satisfechos laboralmente (73%). Igualmente, con los hallazgos de Sabater et al. (2019) en Ecuador, donde 75% de los trabajadores sociales mostraron nivel promedio en satisfacción laboral.

Respecto a la motivación, los resultados concuerdan de manera parcial con los hallazgos de Santolalla y Vásquez (2018) en Cajamarca, donde los trabajadores de la Dirección Nacional de Salud realizaban medianamente motivados (56%) sus actividades laborales. El hecho de que los participantes se sientan medianamente satisfechos, así como motivados es explicado por Palma (2005) quien menciona que los estudios sobre estas variables arrojan resultados diversos, donde la satisfacción laboral y la motivación interactúan con variables individuales de adaptación tales como rasgos de personalidad, características de resiliencia o patrones disfuncionales de conducta, entre otros. Los mismos que al interactuar con el contexto, se tornan en mediadoras en la manifestación de satisfacción como de motivación vinculados al ámbito organizacional.

Sin embargo, en cuanto a satisfacción laboral, no guardan similitud con los hallazgos de Santaolalla y Vásquez (2018) en trabajadores de la Dirección Nacional de Salud, quienes laboralmente estaban altamente satisfechos (75%). Inclusive con lo investigado por Charles (2018) en África, donde los empleados de la biblioteca se encontraban altamente satisfechos con sus labores (73%), así como altamente motivados para realizarlo (60%). De igual manera, con lo hallado por Padilla y Gonzales (2020) en México, donde los empleados del sector

hotelero se encontraban altamente satisfechos con su trabajo (69%). De la misma forma con el estudio de Tipán (2018) en Ecuador, donde el personal administrativo de la empresa Corena S.A. tendía a manifestar altos niveles de satisfacción laboral (80%). Respecto a motivación laboral, no hay similitud con lo hallado por Villarreal (2018) en Tumbes, donde los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, presentaron bajo nivel motivacional en el trabajo (63.2 %). De la misma manera con los resultados de Calderón (2017) en Bolivia, donde los trabajadores de la empresa Joe Banana, presentaron alta motivación en la realización de sus labores (67%). Y, finalmente con el estudio de Guerrero y López (2020) en Ecuador, en colaboradores de la Fundación Liceo Internacional, quienes se encontraban altamente motivados en la realización de sus tareas ocupacionales (59%). La disparidad de resultados encontrados en distintas investigaciones da la noción de la complejidad de los constructos estudiados, en cuanto a los niveles esperados en ambas variables, considerando los contextos donde se han efectuado y la cultura organizacional existente en dichos contextos, sin embargo, estos hallazgos no contradicen los fundamentos teóricos.

Por otro lado, los resultados evidenciaron la existencia de relación positiva muy fuerte y significativa entre satisfacción laboral y motivación ( $r = .787^{**}$   $p = .001 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .619$ ) (Ver tabla N°11) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018), indicando que a mayor satisfacción laboral mayor es la motivación laboral, comprobándose y aceptando la hipótesis general del estudio. Estos resultados implican que los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones se sienten satisfechos con la realización de las actividades del puesto, lo cual mantiene los niveles de motivación en su rutina laboral. Los hallazgos coinciden con los resultados de Calderón (2017) en Bolivia, demostrando que ante una alta motivación de los trabajadores mayor era la satisfacción laboral ( $r=.499$ ,  $p<0.05$ ). Asimismo, coincide con lo hallado por Charles (2018) con bibliotecarios en Ghana,

señalando que a mayor motivación de los empleados, mayor era la satisfacción laboral ( $\rho=.598$ ,  $p<0.05$ ). De la misma manera con los hallazgos de Santolalla y Vásquez (2018) en Cajamarca, donde los trabajadores de la Dirección Nacional de Salud en Cajamarca, evidenciando que a mayor motivación laboral, mayor es la satisfacción laboral ( $r=.378$ ,  $p<.05$ ). De la misma forma con los resultados de Villarreal (2018) en Tumbes, con trabajadores de la Municipalidad Provincial, demostrando que cuanto más motivación de logro sentían, mayor era la satisfacción laboral. De la misma forma, coincide con los hallazgos de Ccaza y Orbegoso (2018) en Arequipa, donde los asistentes judiciales y administrativos, se muestran insatisfechos, y donde el inadecuado clima laboral y alta tendencia en procrastinación, vinculándose con la baja motivación. Cabe referir que, en los participantes de la investigación al sentirse satisfechos a nivel laboral, existía mayor predisposición hacia el trabajo, manifestando creencias y valores positivos, aspectos que fundamentan tanto la rutina laboral, como la experiencia ocupacional (Palma, 2005). Lo cual propiciaba relaciones positivas para con los miembros y compañeros de trabajo, logrando satisfacer la necesidad de afiliación (Mc Clelland, 1989, citado en García, 2018)

Respecto a la dimensión significación de la tarea se halló relación positiva muy fuerte y significativa ( $r = .765^{**}$   $p = .003 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .585$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018) (Ver tabla N° 11) indicando que, a mayor satisfacción en la significación de la tarea, mayor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba y acepta la primera hipótesis específica. Al respecto, como señala Palma (2005) los participantes tienen la disposición a realizar las funciones del trabajo, quienes, mediante esfuerzo, acción y aporte material, aluden a las oportunidades que tienen de realizar actividades significativas orientadas a su autorrealización. Lo cual se relaciona con la percepción positiva de que sus esfuerzos son reconocidos y recompensados emocionalmente, y

que al cumplir la tarea y obtener la recompensa recibida, motivará la realización de mayores esfuerzos en pro del mejoramiento de la tarea y el cumplimiento de objetivos organizacionales y personales (Domínguez, 2018).

Respecto a la dimensión condiciones de trabajo, se encontró relación positiva fuerte y significativa ( $r = .620^{**}$   $p = .008 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .384$ ) tendiendo a ser bajo el efecto de la relación (Ventura-León, 2018) (Ver Tabla N° 11) indicando que, a mayor satisfacción en las condiciones de trabajo, mayor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba y acepta la segunda hipótesis específica. Estos hallazgos no concuerdan con lo concluido con el estudio de Aponte (2017) en Lima, en trabajadores de la compañía minera Santa Rosa quienes, ante las bajas condiciones de trabajo, mayor era la insatisfacción laboral ( $\rho = -.578$ ,  $p < 0.05$ ). Lo expuesto, en los hallazgos del estudio confirman lo señalado por Palma (2005) donde los participantes al evaluar el trabajo y los elementos que conforman las tareas del puesto les permite desarrollar la actividad laboral de manera adecuada, impactando en la labor cotidiana de trabajo, produciendo satisfacción; lo cual se asocia con lo expuesto por Arbaiza (2019), donde los participantes perciben equidad o equivalencia al comparar sus aportes con otras personas del contexto laboral, en cuanto a esfuerzo, competencias, experiencia conocimientos, etc., y sus resultados como reconocimiento, donde la motivación es implícita.

Respecto a la dimensión reconocimiento personal y/o social se halló relación positiva muy fuerte y significativa ( $r = .791^{**}$   $p = .007 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .625$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018) (Ver tabla N° 11) indicando que a mayor satisfacción en el reconocimiento personal y/o social, mayor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba y acepta la tercera hipótesis específica. Ello implica que los trabajadores como refiere Palma (2005) asumen el reconocimiento propio

respecto a los logros en el trabajo por los resultados reconocidos tanto personal como organizacional, mediante la evaluación de cómo es percibido dentro de ella. Ello se asocia con lo afirmado por López (2016) donde los trabajadores satisfacen necesidades de afiliación y poder, las mismas que se vinculan con el éxito y eficacia administrativa, así como la necesidad de logro, vinculado a la autorrealización, activando impulsos motivadores.

Respecto a la dimensión beneficios económicos se halló relación negativa muy fuerte y significativa ( $r = -.774^{**}$   $p = .000 < .01$ ) siendo el efecto de ( $r^2 = .599$ ) tendiendo a ser moderado el efecto de la relación (Ventura-León, 2018) (Ver tabla N° 11) indicando que, a mayor insatisfacción por los beneficios económicos, menor es la motivación laboral en los participantes. En tal sentido, se comprueba y acepta la cuarta hipótesis específica. No concordando estos resultados con los de Susanibar (2020) en Moquegua, en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros, en quienes las retribuciones deseadas en el trabajo y el desempeño laboral se encontraban relacionadas ( $r=0.38$ ), siendo la motivación clave para el desempeño laboral de los empleados, lo que implica la proyección de satisfacción laboral y bienestar. El grupo de trabajadores del estudio no presentan disposición positiva respecto a la remuneración o incentivos económicos recibidos, percibiendo que no se valora el esfuerzo por la realización de la tarea asignada, indicando mayor insatisfacción (Palma, 2005). Esto se asocia a que la motivación sea menor, indicando que el impulso personal direcciona tangencialmente la conducta de los trabajadores para lograr los objetivos del puesto en el aspecto productivo, no alcanzando satisfacción en la triada trabajador – grupo – empresa (Raymundo, 2017).

En suma, los resultados encontrados en esta investigación concuerdan en mayoría con estudios previos. Esto da luces de los detalles conceptuales de las variables implican la

interacción del individuo con su ambiente laboral y producto de ello, la obtención de satisfacción y motivación laboral.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones generales y específicas**

Como conclusión general se puede afirmar:

La conclusión general es que se determinó la existencia de relación significativa entre satisfacción laboral y motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

Como conclusiones específicas se puede afirmar:

Se estableció relación significativa entre significación de la tarea y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

Se estableció relación significativa entre condiciones laborales y motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

Se estableció relación significativa entre reconocimiento personal y/o social y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

Se estableció relación significativa entre beneficios económicos y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

#### **6.2 Recomendaciones**

Realizar sesiones de coaching para fortalecer patrones de comportamiento que consoliden la satisfacción como la motivación laboral con los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones con el propósito de capacitarlos en el desarrollo de estrategias personales

que disminuyan las limitaciones que mengue la satisfacción y motivación.

Es recomendable que el personal de la gerencia de recursos humanos de la empresa de telecomunicaciones sea capacitado para diseñar y gestionar un programa de intervención dirigido a funcionarios y jefes en el manejo de estrategias y técnicas de motivación de personal, así como para la promoción de la satisfacción de personal para ser empleados en la gestión del personal.

Metodológicamente emplear las escalas trabajadas con la finalidad de expandir las evidencias de validez y confiabilidad en diferentes contextos de empresas de telecomunicaciones en el contexto de Lima, a fin de que los estudios en el campo de la psicología cuenten con instrumentos que brinde apoyo técnico en la medición de estas capacidades.

Ampliar el presente estudio considerando variables sociodemográficas edad, carrera profesional, nivel económico familiar, tipo de familia, grado de instrucción en población mayor de trabajadores que laboren en empresas de telecomunicaciones, ampliando la línea de investigación.

### **6.3. Resumen del estudio**

El objetivo del estudio fue determinar la existencia de relación entre satisfacción laboral y motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. La investigación fue de tipo básica y diseño no experimental, transversal, correlacional, siendo la muestra 100 participantes. La medición se realizó con la escala de satisfacción labora

Palma, 2005) y la escala de motivación laboral (Steers y Braunstein, 1976). Los resultados señalaron que 70% de los participantes se orientaron hacia nivel promedio en satisfacción laboral y 80% se ubicó en nivel medio en motivación laboral. Además, se halló relación significativa entre significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos y motivación laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana. Concluyendo el estudio la existencia de relación entre satisfacción laboral y motivación en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Satisfacción laboral, motivación laboral, logro, poder, afiliación

#### **6.4 Abstract.**

The objective of the study was to determine the existence of a relationship between job satisfaction and motivation in workers of a telecommunications company in Metropolitan Lima. The research was of a basic type and non-experimental, cross-sectional, correlational design, with a sample of 100 participants. The measurement was made with the job satisfaction scale (Palma, 2005) and the job motivation scale (Steers and Braunstein, 1976). The results indicated that 70% of the participants were oriented towards the average level in job satisfaction and 80% were located in the middle level in work motivation. In addition, a significant relationship was found between the significance of the task, working conditions, personal and/or social recognition, economic benefits and work motivation in workers of a telecommunications company in Metropolitan Lima. Concluding the study the existence of a relationship between job satisfaction and motivation in workers of a telecommunications company in Metropolitan Lima.

**Keywords:** Job satisfaction, job motivation, achievement, power, affiliation

## REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. [Tesis Maestría, Pontificia Universitaria Católica del Perú]. Lima.
- Altamirano, Á., O. Azuara y S. González (6 de abril, 2020). *¿Cómo impactará la COVID-19 al empleo? Posibles escenarios para América y el Caribe*. Banco Interamericanos de Desarrollo.
- Arbaiza, L. (2019). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Aponte, J. (2017). *Condiciones laborales, salud ocupacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la compañía minera Santa Rosa*. [Tesis Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Lima.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2003/MAESTR\\_MBA\\_JUAN%20JOS%C3%89%20APONTE%20CERR%C3%93N.pdf?sequence=2](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2003/MAESTR_MBA_JUAN%20JOS%C3%89%20APONTE%20CERR%C3%93N.pdf?sequence=2)
- Bautista, R.; Cienfuegos, R. y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 109.  
[https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_va/article/view/1417/178](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/178)
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *¿Cómo proteger los ingresos y los empleos? Posibles respuestas al impacto del coronavirus (COVID-19) en los mercados laborales de América Latina y el Caribe*. Washington.
- Bayona, J., Bardales, L., y Torres, G. (2015). *Management*. Siglo XXI.
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.39>
- Bonilla, G. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores administrativo de una ONG de Lima Metropolitana*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Lima.
- Briones, L. (2015). *Psicología organizacional*. Mc Graw Hill.
- Cabezas, E., Andrade, D., y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana*. [Tesis de Pregrado, Universidad Esan].

<http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Calderón, J. (2017). *Motivación y Satisfacción en la empresa “Joe Banana” de la ciudad de la Paz*. [Tesis de Pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11201/CJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón, R. (2018). *Estrategias de motivación laboral*. Siglo XXI.
- Ccaza, J. y Orbegoso, K. (2018). *Clima organizacional, satisfacción laboral y procrastinación en trabajadores del módulo básico de justicia de Cerro Colorado, Arequipa, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7287/PScczaje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe Cepal., Banco de Desarrollo de América Latina CAF, DPL Consulting y Telecom Advisory Services (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. Santiago de Chile.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020a). *El desafío social en tiempos del COVID-19*. Informe especial COVID-19 No.3, 12.5.2020, Santiago de Chile.
- CEPAL/OIT (2020a). *Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe. La dinámica laboral en una crisis de características inéditas: desafíos de política*. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46308-coyuntura-laboral-america-latina-caribe-la-dinamica-laboral-crisis>
- CEPAL (2020). Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación. *Informe especial COVID-19* 2(21), 4. Santiago de Chile.
- CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe) y OIT (Organización Internacional del Trabajo) (2020b). *El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.
- Cigna. (2020). Cigna presenta los primeros resultados del estudio Cigna Covid-19 Global Impact. <https://www.cignasalud.es/sala-de-prensa/notas-de-prensa/cigna-presenta-los-primeros-resultados-del-estudio-cigna-covid-19>
- Charles, P. (2018). Employee motivation and job satisfaction in ghanaiian academic libraries: a comparative study of sam jonah and osagyefo libraries. [Postgraduate thesis, University

of Ghana. Acra, Ghana].  
[http://ugspace.ug.edu.gh/bitstream/handle/123456789/26018/Employee%20Motivatio  
n%20and%20Job%20Satisfaction%20in%20Ghanaian%20Academic%20Libraries%2  
c%20A%20Comparative%20Study%20of%20Sam%20Jonah%20and%20Osagyefo%  
20Libraries%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://ugspace.ug.edu.gh/bitstream/handle/123456789/26018/Employee%20Motivatio%20n%20and%20Job%20Satisfaction%20in%20Ghanaian%20Academic%20Libraries%20c%20A%20Comparative%20Study%20of%20Sam%20Jonah%20and%20Osagyefo%20Libraries%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chávez, L. (2021). *Lo que deja el trabajo remoto*. Futurelab. <https://futurelab.pe/lo-que-deja-el-trabajo-remoto/>

Chiavenato, I. (2014). *Administración de recursos humanos*. Mc Graw- Hill/Interamericana Editores.

Chiavenato, I., (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (Décima Edición). Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Chirinos, C. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen Cas de la sede principal de la corte Superior de Justicia de Huaura*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión]. Huacho <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3875/TESIS%20CARMEN%20CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo.

Dierdorff, J., y Morgensen, L. (2013) *Organizaciones modernas*. Trillas

Dominici, M. (2018). *Eficiencia organizacional y comunicación*. España: Mc Graw Hill.

Domínguez, S. (2018). *Management*. Narcea.

Durand, L. (2010). *Comportamiento laboral*. Madrid: Narcea.

El Tiempo (abril 2021) *Uno de cada cuatro colombianos quiere cambiar de trabajo*.

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/nivel-de-satisfaccion-de-trabajadores-colombianos-son-su-empleo-211956>

Furnham, A. (2004). *Psicología organizacional*. Alfa Omega.

García, R. (2018). *Psicología organizacional*. Mc Graw Hill

Global Commission on the Future of Work (2019). *Work for a brighter future*. ILO, Geneva

Guerrero, S. y López, J. (2020). *Influencia del Clima Laboral en la Motivación del Logro de objetivos de los colaboradores de la fundación Liceo Internacional en el año 2019*.

- [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador].  
[http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17963/Disertaci%  
 c3%b3n%20Guerrero%20Samantha%2c%20L%  
 c3%b2pez%20Jeimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/17963/Disertaci%c3%b3n%20Guerrero%20Samantha%2c%20L%c3%b2pez%20Jeimmy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill / Interamericana
- Herzberg, F. (1967). *The motivation of work*. New York: Wiley.
- Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (2020). *Indicadores de empleo e ingreso en el Perú*. INEI.
- Juárez, J. (2018). *Psicología de la motivación*. Narcea.
- Kinicki, A. (2005). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw-Hill.
- La República. (24 de Enero, 2020). *Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. La República.
- López, H. (2016). *Relación entre la satisfacción con comunicación interna y compromiso organizacional en un instituto de educación superior de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad Casa Grande]. Ecuador.
- Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727558x2017000400008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727558x2017000400008&script=sci_arttext)
- Martínez, N. (2016). *Recursos humanos y management empresarial*. Mc Graw Hill.
- Márquez, S. (2014). *Motivación empresarial*. Trillas.
- Mc Donald, L. (2014). *Psicología organizacional*. Trillas.
- Organización Internacional del Trabajo. (29 de abril, 2020), *Observatorio de la OIT: El COVID-19 y el mundo del trabajo*. OIT.
- Orgambidez, A., Pérez, P., y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral. *Revista Psicología del Trabajo Organizacional* 31(2), 69-77.
- Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Madrid: Biblioteca Nueva
- Padilla, J. y Gonzáles, J. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México). *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 29 (2), 605-626.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7316517>

- Palma, S. (2001) *Escala de satisfacción laboral SL-SPC*. San Marcos.
- Palma, S. (2005). *Escala satisfacción laboral SL-SPC*. Manual. Cartolán.
- Palmero, F., Gómez, C., Carpi, A, Guerrero, C. (2008). Perspectiva histórica de la psicología de la motivación. *Revista Scientific Electronic Library* 26(2), 3-7.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-47242008000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-47242008000200004)
- Palomo, M. (2000). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Editorial ESIC.
- Raymundo, J. (2017). *Motivación*. Mc Graw Hill Pearson Educación.
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento organizacional*. Prentice Hall - Pearson
- Robles, M. (2017). *El comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.
- Rodríguez, J. (2017). *Motivación y compromiso organizacional en los oficiales del grado de mayor de una organización militar en Lima- Perú en el 2015*. [Tesis Maestría, Universidad Ricardo Palma]. Lima.
- Rosas, E. (2018). *Gestión del talento humano y motivación laboral: caso Gobierno Regional Pasco – 2017*. [Tesis Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Pasco.
- Ruvalcaba, J., Sahagún, M., y Selva, C. (2014). Satisfacción laboral: una revisión teórico-histórica de su investigación. *ResearchGate* 113-128.  
<https://www.researchgate.net/publication/298214529>
- Ryan, R., y Deci, E. (2000). La teoría de la autodeterminación y la facilitación de la motivación intrínseca, el desarrollo social y el bienestar. *American Psychologist* 55 68 – 78.
- Sabater, C., De Armas, D. y Cabezas, P. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos De Trabajo Social*, 32(2), 397-406. Doi: <http://dx.doi.org/10.5209/cuts.58635>
- Sánchez, M. y García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia et Technica*, 22(2), 161 – 166.  
<https://doi.org/10.22517/23447214.11471>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica tecnológica y humanista*. Universidad Ricardo Palma.
- Santolalla, V. y Vásquez, A. (2018). *Motivación y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la dirección regional de salud Cajamarca*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. Cajamarca.

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/816/TESIS%20PUBLICA%20ANAIS%20VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sodexo (2021). *Incentivos no monetarios: ¡la mejor forma de motivar a tus colaboradores!*  
Recuperado de: <https://www.sodexo.pe/blog/incentivos-no-monetarios-para-empleados/>
- Steers, R. y Braunstein, D. (1976). A Behaviorally-Based Measure of Manifest Needs in Work Settings. *Journal of Vocational Behavior*, 9, 251-266.
- Sum, M. (2015) *Motivación y desempeño laboral en personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango*. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Guatemala.
- Susanibar, F. (2020). *Relación entre Motivación y Desempeño laboral en trabajadores de tres empresas contratistas para campamentos mineros en Moquegua 2020*. [Tesis de Pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola de Lima].  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020\\_Susanibar%20La%20Torre.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/10643/1/2020_Susanibar%20La%20Torre.pdf)
- Tipán, K. (2018). *El síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa Corena S.A de la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Ecuador.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14518/1/T-UCE-0007-PIO46-2018.pdf>
- Torres, I. (2014). *Teoría organizacional*. Siglo XXI.
- Vallejo, O. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Educosta
- Ventura, S. (2018) Evidencias de validez de la escala de motivación en colaboradores operarios de la ciudad de Trujillo [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11378/ventura\\_cs.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11378/ventura_cs.pdf)
- Ventura-León, J. L. (2018). Tamaño del efecto. *Investigación en Educación Médica*, 9(34).  
<http://doi.10.1016/j.riem.2017.07.002>
- Villagra, J. (2007). Satisfacción y motivación laboral. *Revista Stakeholders* 2(8), 48-49.  
Recuperado de <https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/stakeholders8>
- Villarreal, M. (2018). *Relación entre Motivación de logro y la Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote].  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOTIVACION\\_S](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4301/MOTIVACION_S)

[ATISFACCION LABORAL VILLARREAL CUEVA MARIA MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Warr, P., Cook, J., Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology* 52 129–148.
- Wright, T., y Bonet, D. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *Journal of Management*, 33, 141-160.

## **ANEXOS**

### **AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Por medio de la presente, se solicita su autorización para la participación en la investigación: **SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LIMA METROPOLITANA**

Asimismo, el consentimiento para la colaboración en responder a los siguientes instrumentos: Escala de satisfacción laboral y Escala de motivación laboral.

La participación será anónima garantizándose la absoluta confidencialidad, la información obtenida tiene por objeto servir para fines científicos.

Si usted acepta participar, por favor complete esta autorización de consentimiento, firmándola de manera voluntaria y entregándola a la persona que le ha solicitado la autorización. En caso de cualquier duda o pregunta no dude en realizarla antes de firmar.

**Autorizo mi participación en la investigación en referencia**

---

Firma del participante

DNI.....