



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro- 2016”

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE PSICOLOGIA**

AUTORA:

CASANA AMADOR TREEISY LISETTE

ASESORA:

MG. CLAUDETT MERCEDES ANGELES DONAYRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

DEDICATORIA

Este trabajo se la dedico a mis padres que me guiaron y estuvieron conmigo en todo este camino de mi carrera profesional y a mi hija que es mi motor y motivo en la vida.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Dios por darme la vida; guiarme; estar conmigo y ayudarme a vencer los obstáculos que se me han presentado en este camino a cumplir una de mis metas más anheladas. A la vez a mis padres Carlos; Maria y a mi hija Maria Paula que fueron la fuente principal para seguir con mis propósitos y tratar de cumplir mis objetivos en mi vida.

Agradecer de manera especial a mi ti Soledad Amador que siempre me apoyo moralmente; a mis asesores Mg. Claudett Angeles y Mg. César Manrique por orientarme y corregirme en mi investigación.

Como también agradecer a mi familia que me ha brindado sus consejos y orientaciones; a la vez agradecer a la vida por haberme dado la oportunidad de conocer a buenas personas a lo largo de este proceso y que siempre estarán en mi corazón.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Treeisy Lisette Casana Amador, con DNI N° 47171565, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 06 de enero del 2017.

Treeisy Lisette Casana Amador

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Humanidades, Escuela Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis, presento el trabajo de investigación titulado: “Motivación y Satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del Distrito de San Isidro 2016”.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre Motivación y Satisfacción. Los cuales han sido evaluados a través de la Escala de Satisfacción Laboral SL/ARG de Sonia Palma y el Cuestionario de Motivación MbM Marshall Sashkin.

El documento consta de ocho capítulos, estructurados de la siguiente forma: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones y Capítulo VII: propuesta Capítulo VIII: Referencias bibliográficas y anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE FIGURAS	XI
RESUMEN	XII
ABSTRACT	XIII
I.- Introducción	14
1.1 Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos Previos	16
1.2 1. Investigaciones Internacionales	16
1.2.2. Investigaciones Nacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Motivación	20
1.3.1.1 Proceso de motivación	20
1.3.1.2 Teorías de la motivación	21
1.3.1.3 Motivación en el trabajo	27
1.3.1.4 Medida de la motivación laboral	30
1.3.2 Satisfacción laboral	30
1.3.2.1 Teorías de la Satisfacción	31
1.3.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral	33
1.4 Formulación del Problema	35
1.4.1 Problema General:	35
1.4.2 Problemas Específicos:	35
1.5 Justificación:	35
1.6 Hipótesis	36
1.6.1 Hipótesis General:	36

1.6.2. Hipótesis Específicas:	37
1.7 Objetivos de investigación:	37
1.7.1 Objetivo General	37
1.7.2 Objetivos Específicos	37
II.- Método	39
2.1 Diseño de Investigación	39
2.1.1 Tipo de Estudio	39
2.2 Definición de variables:	40
2.3 Población y muestra	42
2.3.1 Población	42
2.3.3 Muestreo	43
2.3.2 Muestra	43
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos	44
2.4.1 Para la Variable: Motivación	44
2.6 Aspectos Éticos	49
III.- Resultados	50
IV.- Discusión	59
V.- Conclusiones	63
VI.- Recomendaciones	65
VII.- Referencias	66
VIII.- Anexos	70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Motivación del entorno laboral	28
Tabla 2:	Matriz de Operacionalización de la variable Motivación Laboral	40
Tabla 3:	Matriz de Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	41
Tabla 4:	Distribución de la población de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones del distrito de San Isidro.	42
Tabla 5:	Interpretación de las puntuaciones de la motivación	46
Tabla 6:	Nivel de motivación de los colaboradores de la empresa de telecomunicaciones de San Isidro.	50
Tabla 7:	Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa de telecomunicaciones de San Isidro.	51
Tabla 8.:	Prueba de bondad de ajuste de los datos a la distribución normal	52
Tabla 9.:	Relación entre motivación y satisfacción laboral	53
Tabla 10:	Relación entre la motivación y las dimensiones de la Satisfacción laboral.	54
Tabla 11:	Relación entre la satisfacción laboral y las Dimensiones de la motivación	56

Tabla 12: Relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa de Telecomunicación.

58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1:	Motivación del entorno laboral	51
Figura 2:	Matriz de Operacionalización de la variable Motivación Laboral	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones en San Isidro; la muestra estuvo conformada por 201 colaboradores, se empleó la cuestionario de motivación MbM y la escala de satisfacción laboral SL / ARG. Los resultados obtenidos de esta investigación refieren que existe una relación directa y positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones del distrito de San Isidro, obteniéndose como resultado un puntaje significativo de ,000 y un coeficiente de correlación de 0,710** detectado mediante la prueba Rho Spearman.

Palabras Claves: Motivación, Satisfacción Laboral y colaboradores de una empresa de Telecomunicaciones.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between motivation and job satisfaction in the employees of a telecommunications company in San Isidro; the sample was made up of 201 employees, the MBM motivation questionnaire and the SL / ARG job satisfaction scale were used. The results obtained from this investigation indicate that there is a direct and positive relationship between motivation and job satisfaction in the employees of a telecommunications company in the district of San Isidro, resulting in a significant score of 000 and a correlation coefficient of 0.710 ** detected by the Rho Spearman test.

Keywords: Motivation, Work satisfaction and collaborators of a Telecommunications company