



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES
DE UN CALL CENTER DEL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
ENTRE LAS EDADES DE 18 A 50 AÑOS, DE LIMA
METROPOLITANA, EN EL AÑO 2016.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

MELISSA ELIZABETH CORNELIO MORALES

ASESOR:

MG. ROXANA CARDENAS VILA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA-PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Lourdes Marlene Yaque Rueda

Mg. Livia Altamirano Ortega

Lic. Cori Raquel Iturregui Paucar

DEDICATORIA

El presente estudio está dedicado a mis padres por su constante apoyo y dedicación brindada en lo largo de mi formación académica. Y especialmente a mi abuelito que, aunque no se encuentre conmigo físicamente, me enseñó a ver las cosas desde otra perspectiva siendo perseverante hasta alcanzar mis metas

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi asesora por compartir sus conocimientos,
y brindarme oportunamente la orientación requerida para
la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Cornelio Morales Melissa Elizabeth, con documento nacional de identidad 71732623, con el fin de poner en práctica el reglamento establecido en la oficina de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, y a su vez emplear las condiciones vigentes de la Escuela Académico Profesional de Psicología, me comprometo bajo juramento que la documentación, información o resultados obtenidos que se adjuntan en el presente estudio son auténticos.

Por ello, me responsabilizo que, ante cualquier eventualidad donde se intente realizar alguna actividad de fraude, u omisión ya sea de los documentos brindados o de la información facilitada me someto a lo dispuesto en la normativa académica establecida de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 27 de Junio del 2016.

Cornelio Morales Melissa Elizabeth

Estimados Jurados:

Comprendiendo y empleando lo establecido a través de la normativa del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad Cesar Vallejo. El presente estudio titulado como: Motivación y Satisfacción laboral en trabajadores de un call center del área de atención al cliente entre las edades de 18 a 50 años, de lima metropolitana, en el año 2016. Por ello acudo a ustedes para la evaluación respectiva y espero merezca vuestra aprobación para adquirir el título profesional de Licenciatura.

Cornelio Morales Melissa Elizabeth

ÍNDICE

	Página
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.	21
1.4. Formulación del Problema	28
1.5. Justificación del estudio.	29
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	33
II. MÉTODO	35
2.1 Diseño de investigación	36
2.2 Variables, Operacionalización	37
2.3 Población muestra y muestreo	39
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos,	40
2.5 Métodos de análisis de datos	44

2.6 Aspectos éticos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIÓN	62
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	67
ANEXOS	71

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov para las variables de estudio.....	46
TABLA 2 Relación entre los totales de motivación y satisfacción.....	47
TABLA 3 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la dimensión de condiciones físicas y/o materiales.....	48
TABLA 4 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos.....	49
TABLA 5 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la dimensión de políticas administrativas.....	50
TABLA 6 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la dimensión de relaciones sociales.....	51
TABLA 7 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la dimensión de desarrollo personal.....	52
TABLA 8 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la dimensión de desempeño de tareas.....	53
TABLA 9 Relación entre la motivación y satisfacción laboral según la Dimensión de relación con la autoridad.....	54

RESUMEN

El presente estudio tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la Motivación y satisfacción en trabajadores de un Call Center del área de atención al cliente entre las edades de 18 a 50 años, de Lima Metropolitana, en el año 2016.

La investigación en mención es descriptivo-correlacional, donde se empleó un análisis cuantitativo, con un diseño no experimental de tipo transversal a una muestra conformada por 150 asesores telefónicos que conforman la organización. Las herramientas de evaluación empleadas son el MOT-L que consta de 24 ítems, 2 dimensiones y el SL-SPC que está compuesta de 36 ítems como de 7 factores, ambas enfocadas en la teoría bicactorial de Herzberg. Se obtuvo una correlación entre la motivación y satisfacción laboral en base a los factores planteados por el SL-SPC, a excepción del factor de beneficios laborales y/o remunerativos donde no se presentó una correlación con la motivación que evidencian los trabajadores.

Palabras claves: Motivación, satisfacción, call center.

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between motivation and satisfaction employees of a call center in the area of customer between the ages of 18-50 years in metropolitan Lima, in 2016. The research is descriptive-correlational mention where quantitative analysis, with a non-experimental design transversal to a sample consisting of 150 telephone advisers who make up the organization were used. The assessment tools used are the MOT-L consisting of 24 items, 2-dimensional and SL-SPC which is composed of 36 items and 7 factors, both focused on bifaactorial Herzberg theory. There was obtained a correlation between motivation and job satisfaction based on the factors raised by the SL-SPC, except for the factor of labor benefits and / or remunerative which did not show a correlation with the motivation that the workers evidence.

Keywords: Motivation, satisfaction, call center.