



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Motivación y satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I  
en el Contact Center Teleatento del Perú SAC - Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORES**

Brito Caceres, Ruben Alejandro ([orcid.org/0000-0002-7301-9840](https://orcid.org/0000-0002-7301-9840))

Moreno Chanduvi, Dante Alberto ([orcid.org/0000-0001-6334-962X](https://orcid.org/0000-0001-6334-962X))

-

**ASESOR:**

Mag. Larroche Cueto, Benito Armando ([orcid.org/0000-0002-5854-5770](https://orcid.org/0000-0002-5854-5770))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo, y emprendimiento

**CALLAO - PERÚ**  
**2023**

## **DEDICATORIA**

Desde el fondo de nuestros corazones a nuestros seres que nos dieron la vida y la formación necesaria para desarrollaron como personas actas para el mundo globalizado; los objetivos que logramos son fruto de su esfuerzo entre los que se incluimos este. Nos inculcaron el respecto a los demás, brindar apoyo al prójimo y ser justo en todo momento.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestro asesor y a los amigos que contribuyeron sin algún interés, salvo el poder ayudarnos para poder conseguir nuestro objetivo.

Objetivo retador, sin embargo, nos transmitieron lo mejor de cada uno, conocimiento y experiencia para obtenerlo.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC - Lima, 2023", cuyos autores son MORENO CHANDUVI DANTE ALBERTO, BRITO CACERES RUBEN ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 18 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
BENITO ARMANDO LARROCHE CUETO <b>DNI:</b> 10618780 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5854-5770	Firmado electrónicamente por: BLAROCHECT el 18- 07-2023 18:03:40

Código documento Trilce: TRI - 0599232



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, MORENO CHANDUVI DANTE ALBERTO, BRITO CACERES RUBEN ALEJANDRO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC - Lima, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DANTE ALBERTO MORENO CHANDUVI <b>DNI:</b> 40621649 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6334-962X	Firmado electrónicamente por: DMORENOCHA el 18- 07-2023 21:35:26
RUBEN ALEJANDRO BRITO CACERES <b>DNI:</b> 44248148 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7301-9840	Firmado electrónicamente por: RBRITOC el 18-07- 2023 21:35:37

Código documento Trilce: TRI - 0599230

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	19
3.3.1. Población.....	19
3.3.2. Muestreo probabilístico aleatorio simple .....	20
3.3.3. Unidad de investigación.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	21
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Método de Análisis de datos .....	22
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN.....	53
VI. CONCLUSIONES.....	56
VII. RECOMENDACIONES .....	58
REFERENCIAS .....	59

ANEXOS.....	64
Anexo 1 Autorización de la Organización para Publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.....	65
Anexo 2 Formato para la obtención del consentimiento informado.....	66
Anexo 3 Cuestionario.....	69
Anexo 4 Matriz de Operacionalización.....	70
Anexo 5 Matriz de Consistencia.....	72
Anexo 6 Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos.....	74

## RESUMEN

La presente estudio se llevó a cabo bajo el título Motivación y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Jefatura Fija I en el contact center Teleatento del Perú SAC, Lima, el objetivo principal de este estudio es: establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, es una jefatura en constantes cambios además para el logro de nuestros objetivos es imperativo gestionar la motivaciones de los colaboradores y lograr satisfacer sus necesidades. La metodología con la que se llevó el estudio fue de tipo básica, con un alcance descriptivo, basado en un enfoque cualitativo y de diseño no experimental, de corte transversal. La población son 111 colaboradores de los cuales a través del aplicativo Ipsos Trends Perú se extrajo la muestra de 86 colaboradores. Se concluyo que hay una relación entre la motivación y satisfacción laboral de la jefatura de facturación fija I, se obtuvo una significancia de 0.000, con un grado de coeficiente del 81.4% y una correlación muy fuerte, contar con motivación tiene mucha relación con la satisfacción laboral de los colaboradores y entendemos que para lograr nuestros objetivos es importante entender a los colaboradores requieren, aplacar sus necesidades.

Palabras clave: Colaboradores, motivación, satisfacción laboral.



## ABSTRACT

The present study was carried out under the title Motivation and Job Satisfaction of the employees of the Fixed Headquarters I in the contact center Teleatento del Perú SAC, Lima, the main objective of this study is: to establish the relationship between the motivation and job satisfaction of the employees in the Headquarters of Fixed Billing I in the Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, is a headquarter in constant changes, in addition to achieving our objectives it is imperative to manage the motivations of the employees and to meet your needs. The methodology with which the study was carried out was basic, with a descriptive scope, based on a qualitative approach and non-experimental, cross-sectional design. The population consists of 111 employees, of whom the sample of 86 employees was extracted through the Ipsos Trends Peru application. It was concluded that there is a relationship between motivation and job satisfaction of the head of fixed billing I, a significance of 0.000 was obtained, with a coefficient degree of 81.4% and a very strong correlation, having motivation is closely related to the job satisfaction of employees and we understand that to achieve our objectives it is important to understand the employees they require, to appease their needs.

Keywords: Collaborators, motivation, job satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia transformó la forma en que gestionamos nuestras labores, con el auge del trabajo desde casa y una serie de desafíos y desmotivación asociados a ello. Propone seis claves para mantener a los colaboradores motivados: flexibilidad laboral, mejor comunicación, sentirse parte de la empresa, capacitación, ampliar beneficios e invertir en el bienestar. Estas claves buscan crear un clima positivo de trabajo y abordar la falta de motivación que muchos empleados experimentan debido a la incertidumbre, el estrés y otros factores relacionados con la pandemia. Al implementar estas prácticas de bienestar organizacional, las empresas pueden maximizar la producción además de la satisfacción de los colaboradores. López (2021)

También en la India, la importancia del entorno laboral y cómo toman en cuenta las empresas sus colaboradores al involucrarlos en iniciativas de gestión, las empresas pueden fomentar un sentido de propósito y conexión con una causa más grande. Esto no solo beneficia al medio ambiente y a la sociedad, sino que también puede maximizar: motivación, satisfacción en los colaboradores, así como fortalecer la reputación e imagen empresarial. (Sarkar & Basu, 2023)

Asimismo, en EEUU no sorprende descubrir que la motivación de los empleados está disminuyendo en la actualidad. La aprensión de una desaceleración económica ha resultado en un aumento del 39 % en los despidos durante el segundo trimestre de 2022, lo que eleva el total del año a más de 133 000. Además, continúa la tendencia actual de la "gran renuncia" a medida que los empleados dejan ambientes de trabajo tóxicos caracterizados por líderes indiferentes y oportunidades limitadas de progreso. La escalada de la inflación ha provocado que los precios suban en los supermercados y gasolineras. Cuando se combina con un clima político progresivamente divisivo y eventos globales persistentes de preocupación, crea una combinación perfecta que agota la motivación. (Carucci, 2022)

En Perú, durante una crisis de salud y una recesión económica, es importante mantener motivada a su organización o negocio. Según un estudio global de "Talent Works International", los empleados "felices" y "motivados" son un 31 % más

efectivos. "Mantener un equipo motivado es esencial para cualquier negocio hoy en día. Existe una clara correlación entre el bienestar emocional de los empleados, la satisfacción, la productividad y alcanzar objetivos. Hoy en día, las organizaciones necesitan ser más humanas y atender las necesidades de sus socios. Esta es la mayor referencia que dejó la pandemia", dice Johanna Melgarejo, directora de RRHH de G4S Perú. Además, según "Small Bizz Genius", el 63% de los empleados están realmente "satisfechos" con su labor y su función en el área donde labora, cuando su jefe los respeta. Para aumentar la motivación en el trabajo, Melgarejo asesora a empresas de cualquier tamaño o categoría: Incentiva los equipos de trabajo, escuchar las premisas de los colaboradores, crear una cultura en el reconocimiento e implementar las ideas de los empleados. (Melgarejo, 2023)

Según SUPERA, en su encuesta, un poco menos de la mitad de los empleados no están inconformes en el ambiente laboral, poniendo en riesgo su compromiso con la tarea. El 45% de los encuestados admitieron que no se sienten cómodos en el trabajo, la mayoría atribuyó esto a problemas relacionados con el ambiente laboral. Cuando se trata del valor de las opiniones y comentarios de los empleados, el 52 % dijo sentirse de bajo valor en la empresa para la que trabaja, en comparación con el 7 % que considera que sus recomendaciones son valoradas. La comunicación clara con los supervisores inmediatos es otro aspecto que la mayoría de los encuestados calificaron negativamente. El 52% lo considera pobre, el 40% bueno y solo el 8% excelente. También hay una cifra negativa en cuanto al apoyo que reciben para lograr sus objetivos. El 41% de los empleados dijo que el nivel de apoyo era ineficiente. Por otro lado, el 28% lo considera bueno y el 21% lo considera excelente. Cuando se trata del liderazgo de las autoridades y obligaciones con la visión de la empresa, el 47% lo considera bajo. Solo un 9% dijo que era eficaz y otro 44% dijo que era aceptable; En comparación el salario con el mercado, el 47% piensa que tiene un salario bajo, el 45% lo considera bueno y el 8% piensa que tiene un salario excelente. La investigación ha identificado varias formas de motivar a los empleados, incluido el reconocimiento (52 %), el aprendizaje continuo (49 %) y una mejor comunicación (48 %). Una mejor compensación en el lugar de trabajo (45%) y salarios más altos (39%) también motivarán a los empleados a ser más productivos. Además, reveló que existe una falta de satisfacción laboral, destacando problemas relacionados con el clima laboral, la valoración de ideas y

opiniones, la comunicación con los superiores, el apoyo para alcanzar los objetivos, el liderazgo de la empresa y los salarios. Las formas de motivación identificadas incluyen el reconocimiento, la capacitación, una mejor comunicación, un trato mejor y un aumento salarial. (GESTION, 2014)

También en Lima, se refiere a los recursos humanos, es decir, profesionales con habilidades blandas como la motivación, la escucha, el conocimiento actualizado de la legislación laboral, la amplitud a la adaptabilidad al cambio, comunicación e innovación, representaron el 82% de las ganancias de la empresa. Según Mendiolaza Giovanna, docente relacionada en negocios en la Universidad Privada del Norte (UPN), los procesos del talento humano podrán convertirse en rasgo importante en la gratificación de las organizaciones actuales. Mendiolaza enfatiza que las personas como agentes disruptores lo ayudará a lograr sus objetivos comerciales a largo plazo. Según Mendiolaza, “El desafío hoy es conseguir que los empleados se perciban ser participantes de la entidad laboral, ya que es la efectiva manera de conectar el compromiso y hacerlos sentir parte de la entidad educativa. En la UPN forjamos a los mejores expertos para gestionar el talento en las empresas y ayudarlas a crecer y transformarse para satisfacer las necesidades del mercado”. innovación o desarrollo de productos, 66 % de agilidad de mercado y 64 % de crecimiento general.(Mendiolaza, 2019).

Atento es una empresa multinacional de Telecomunicaciones que fue constituida en Luxemburgo en 1990, cuenta con 14 sedes alrededor del mundo, más de 95 centros de atención y más de 150000 colaboradores, en Perú su razón social Teleatento del Perú SAC, contiene 3 sedes: Callao, La Molina y Trujillo, en la sede La Molina, tiene operaciones en Av. La Molina 190, Ate, alberga más de 8000 colaboradores, está segmentada en dos gerencias: Gerencia de Multisector y Gerencia de TDP, la cual se subdivide en 8 jefaturas tales son: Jefatura Carterizados y Averías, Jefatura de Fidelización, Jefatura Masivo Móvil TDP, Jefatura Movistar Total TDP, Jefatura de Retenciones, Jefatura no Carterizados NP, Jefatura Técnica 2 Y Jefatura Facturación Fija I.

Una de las jefaturas dentro de la gerencia corresponde a: Facturación Fija I, la cual se dedica a la atención de llamadas por temas de pedidos, facturas, reclamos, consultas varias relacionadas al servicio de movistar. Dentro de esta área se

visualiza poca motivación de los colaboradores, en el ámbito intrínseco, los colaboradores tienen escasos conocimientos, habilidades no adecuadas para la gestión, capacitaciones muy limitadas por el requerimiento de personal conectado esto fomenta una actitud negativa y sin inspiración de crecimiento personal, en el ámbito extrínseco, un mal ambiente laboral en las gestiones presencial y remota, además de tener un desarrollo profesional limitado por los requerimientos de cliente contratante, esto también aqueja un mayor riesgo laboral por la sensación de despidos al no llegar a los objetivos, escaso reconocimiento por parte de los líderes que conlleva a una estimulación negativa, a solo buscar otro trabajo, además se complementa con la insatisfacción laboral que no cubre las necesidades fisiológicas, donde es un salario que no alcanza para la canasta básica, una estancia inadecuada para trabajar, también se habla de una necesidad de seguridad básica y endeble, donde prima la productividad sobre el talento humano y carece de desarrollo en las subárea de la jefatura, esto suma una limitada necesidad social, donde el colaborador solo cumple y desea retirarse a su horas y la relación de empresa – colaborador carece de comunicación, sin mencionar a que la necesidad de valoración se está represente, la inestabilidad de moverse de una subárea a otro sin especializar, genera baja autoestima porque el colaborador no se siente capaz de desarrollar plenamente sus actividades y para finalizar se manifiesta en una necesidad de autorrealización que solo queda en ideas, donde no se valora el estudio y el colaborador no sabe de sus objetivos y terminar por renunciar, todos estos puntos se concentran en los 12 equipos de trabajo, pero solo uno mantiene su equipo completo. Por lo cual nos lleva a cuestionarnos el Problema ¿Qué relación hay entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?; Problemas Específicos: ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023? ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023? ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023? ¿Qué relación existe entre la motivación y las

necesidades de valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023? ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?

Creswell, J. (2014). Esta investigación se justifica teóricamente ya que se ha utilizado bases teóricas de otros investigadores, aportando su opinión y conocimientos sobre el tema a tratar. Es por ello que nos servirá de mucho esa información obtenida para poder mejorar las estrategias utilizadas y crear nuevos mecanismos, para mejorar el compromiso que se tiene dentro de toda organización.

Neuman, W. (2014). Justifica metodológicamente ya que se realizará una investigación sistemática, obteniendo información de bases reconocidas y que brindan un gran aporte para la sociedad, de tal manera que se pueda realizar un mejor trabajo y logre los objetivos propuestos.

Brewer, J. & Hunter, A. (2006). Justifica de manera práctica, la aplicación de mejoras sobre esta variable en las empresas permitirá obtener un mejor desempeño en cada uno de los colaboradores, dando así mejores resultados y que aporten no solo a la organización sino también a la sociedad, siendo ello un factor importante para el avance del país.

El objetivo general de la investigación: Establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Los objetivos específicos son: Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades Sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Valoración de los colaboradores en la

Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.

La hipótesis general de la investigación es: La motivación se relaciona con la satisfacción laboral entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Las hipótesis específicas son: La motivación se relaciona con las necesidades fisiológicas entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. La motivación se relaciona con las necesidades de seguridad entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. La motivación se relaciona con las necesidades Sociales entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. La motivación se relaciona con las necesidades de Valoración entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. La motivación se relaciona con las necesidades Autorrealización entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Según Hernández & Morales (2017) Tiene como propósito principal determinar los atributos que interactúan en la motivación y satisfacción laboral, aquellos que inciden positivamente en: eficiencia y desempeño laboral de los colaboradores públicos, que gestionan en el gobierno autónomo del estado de Sinaloa. Para realizar este estudio se realizó un trabajo de campo en la Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública (CEAIP) de Sinaloa, donde se administró un cuestionario estructurado a 36 personas. Este cuestionario incluye nueve aspectos de dimensión que afectan la motivación y satisfacción del personal de CEAIP y los funcionarios civiles. Los resultados del estudio han demostrado que hay cuatro aspectos relacionados con la motivación para trabajar (comunicación, comando, gestión y modelo de capital general) y cinco aspectos relacionados con la satisfacción de la publicidad. El (ingreso, el nivel académico, la relación laboral con la carrera, trabajo típico y estímulos o incentivos o reconocimiento). Estos parámetros inciden positivamente en la eficiencia del trabajo de los funcionarios y servidores públicos de los organismos autónomos.

Párraga & Sabando (2021) El objetivo de este estudio fue medir la satisfacción de los empleados con la higiene y los factores motivacionales sugeridos por la teoría de Herzberg en el IEES-Delegación Provincial de Manabí, Ecuador. La investigación es descriptiva. El proyecto no es experimental y transversal. Se utilizó un método cuantitativo basado en fuentes bibliográficas. Se calculó una población de 244 trabajadores y una muestra de 150 trabajadores con un error del 5% y un nivel de confianza del 95% en la página web de Asesoría Económica & Marketing S.A. (2009) Se utilizó un cuestionario de 14 ítems con categorías de respuesta en una escala de Likert que van desde "muy satisfecho" hasta "muy insatisfecho". Como resultado, se reveló la satisfacción con la higiene y los factores motivadores. Los resultados de la investigación muestran que los empleados aprecian mucho lograr resultados muy satisfactorios y satisfactorios, ya que reciben mucha estimulación para desarrollarse de manera efectiva durante la jornada laboral.

Hitka et al, (2021) Con el fin de lograr el éxito y garantizar la sostenibilidad de los procesos comerciales, las empresas están enfocadas en la satisfacción y motivación de sus trabajadores, especialmente, la eficacia en los procesos de



equipos multiculturales, lo cual se ha convertido en una tendencia actual en las compañías logísticas. Mediante el uso de pruebas post hoc HSD de Tukey y ANOVA, se identifican las diferencias en percepción referente a la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores. En el análisis post hoc, se examinan detalladamente las dependencias observadas entre los valores medios de importancia y satisfacción en relación con los factores de motivación seleccionados. Según los resultados, se puede concluir que los empleados en las empresas logísticas de Eslovaquia y la República Checa respecto a su motivación difiere, y también varía según el tamaño de la empresa. Estos hallazgos son relevantes para los directivos debido a la globalización de las economías y a la multiculturalidad de los equipos de trabajo en las empresas logísticas y otras industrias. La diversidad de preferencias en cuanto a necesidades motivacionales y satisfacción laboral impide el desarrollo de programas de motivación unificados. Es importante tener en cuenta las necesidades específicas de la dimensión de la organización y el país de origen de los trabajadores en la toma de decisiones.

Da Cruz et al, (2020) La razón de este estudio es: cómo la motivación afecta el desempeño laboral y la satisfacción laboral. El equipo estuvo formado por 505 empleados de Cooperativa Café Timor en Timor Oriental y se obtuvieron muestras completas de 6 oficinas corporativas diferentes: NT Factory, Comoro, Manleuana, Railaco, Tibar y la sede, hasta 202 personas. Este estudio utilizó un método cuantitativo y recolectó datos a través de entrevistas y cuestionarios. Los datos recopilados, validados y validados se analizaron utilizando métodos de análisis descriptivos y enfoques basados en varianza o componentes utilizando herramientas de análisis de mínimos cuadrados parciales (PLS). La implicación de este estudio destaca la importancia de mejorar el desempeño adaptativo para que las entidades puedan permanecer al día en un ambiente cada vez más rivalizante.

Idiegbeyan et al. (2019) El éxito es: basar en sus recursos humanos. Cuando los empleados se sienten insatisfechos e insatisfechos, las organizaciones pueden experimentar baja productividad, alta rotación e inestabilidad general. Para investigar la relación entre la motivación de los colaboradores y satisfacción laboral en las bibliotecas universitarias de Nigeria, se llevó a cabo utilizando un diseño de

estudio. El grupo de trabajo estaba formado por 361 bibliotecarios de una universidad privada en la región suroeste de Nigeria y se realizó un censo completo. El cuestionario se utiliza como herramienta de investigación, con el apoyo de expertos en los campos de gestión de bibliotecas, informática y gestión de recursos humanos. Las respuestas muestran que el nivel de satisfacción laboral del personal bibliotecario es bajo y su nivel de motivación es alto. Además, se encontró relación entre las variables de motivación y satisfacción laboral ( $r = 0,036$ ,  $N = 305$ ,  $P < 0,05$ ). Por lo tanto, el estudio concluyó y recomendó que se reconozca y motive más a los empleados, especialmente a través de la motivación intrínseca, lo que finalmente aumentará su satisfacción laboral.

Agüero & Dávila (2021) La gran mayoría de organizaciones se colisionan en una competencia feroz en un mercado volátil, especialmente en el presente en la que la mayoría de las entidades laborales se ven afectadas por la marca del Covid-19. En este contexto, la motivación y la satisfacción laboral siguen siendo herramientas importantes para el éxito en: corto y largo plazo de una organización, ya que están estrechamente vinculadas al desempeño de los empleados. Una de las importantes funciones de la gerencia determino la satisfacción y el desempeño de los colaboradores para alinear sus aspiraciones con las metas organizacionales. La razón de este estudio fue investigar la conexión entre la motivación de los trabajadores, la satisfacción laboral y la productividad en el momento de la epidemia de Covid-19 en Lima, Perú. Luego de revisar literatura actualizada y realizar tres encuestas a 460 empleados y sus gerentes de los sectores público y privado en Lima, un estudio de campo correlacionado encontró que la motivación, la satisfacción laboral y el desempeño laboral tienen una conexión positiva. Sin embargo, esta asociación positiva es moderada, posiblemente porque existen muchas variables que pueden afectar la productividad dada la complejidad socioeconómica de la pandemia del Covid-19.

Arotoma (2020) El propósito de este trabajo es investigar la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral de los empleados municipales del municipio de Lima. El método utilizado es el de correlación descriptivo con diseño no empírico y cruzado. La muestra incluye 122 empleados de la ciudad. Para la recopilación de datos se utilizó la Escala Likert de Satisfacción y Motivación Laboral desarrollada

por René Ríos. La validez de la herramienta fue probada por Ríos en opinión de tres expertos, y la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual obtuvo un valor de 0.81 para la herramienta dinámica laboral y 0.71 para la herramienta satisfacción laboral. Los resultados muestran que existe una correlación moderada de 0,569 (r) al nivel de significancia de 0,00 (p) entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral. De igual forma, variables sociodemográficas como edad, género y horas trabajadas se observan para puntuaciones superiores a 0,05 en la prueba de Spearman, lo que sugiere que no son estadísticamente significativas para medir la motivación y la satisfacción laboral.

Pérez (2018) En este ejercicio se consideró a la motivación y la satisfacción laboral para investigar la relación entre ambas variables en los empleados. Para analizar los resultados obtenidos durante el estudio, se utilizaron tablas y gráficos de Excel con el uso de métodos estadísticos descriptivos. Los resultados mostraron que la motivación laboral fue aceptada por el 66,8% de los trabajadores y el índice de satisfacción laboral alcanzó el 70,6%. Por tanto, se puede concluir que existe una relación significativa entre ambas variables, siendo la media del 68,70%. Además, el coeficiente de fiabilidad de Cronbach de 0,76 confirmó la hipótesis.

Ascorbe (2018) En este ejercicio se consideró a la motivación y la satisfacción laboral para investigar la relación entre ambas variables en los empleados. Para analizar los resultados obtenidos durante el estudio, se utilizaron tablas y gráficos de Excel con el uso de métodos estadísticos descriptivos. Los resultados mostraron que la motivación laboral fue aceptada por el 66,8% de los trabajadores y el índice de satisfacción laboral alcanzó el 70,6%. Por tanto, se concluye que existe una relación significativa entre ambas variables, siendo la media del 68,70%. Además, el coeficiente de fiabilidad de Cronbach de 0,76 confirmó la hipótesis.

El propósito de este análisis es determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral. En el diseño no empírico y transversal se utilizó el sistema de correlación descriptivo. La población de estudio estuvo constituida por 144 empleados y se utilizó la misma muestra que para la población. Se utilizaron el Inventario de Motivación MLPA de Steers y Brownstein (1976) y el Inventario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2004). Para probar la hipótesis de estudio se

utilizó la prueba de hipótesis de correlación Rho de Spearman. Como resultado, el 98,6% de los empleados están altamente motivados y el 70,8% tienen un alto nivel de satisfacción laboral. Por tanto, se concluye que existe una relación muy fuerte y significativa ( $p < 0,05$ ) entre la motivación de los empleados y la satisfacción laboral.

Escobar & Caro (2021) Este estudio se realizó para determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los servicios de banca telefónica del Banco Interbancario ubicado en el Centro Cívico de Lima en el año 2019. El método utilizado es cuantitativo, con diseño transversal y correlación descriptiva no empírica. La herramienta de medición ha sido probada por tres expertos en el campo y el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach se evalúa en una sola inyección. La primera variable motivación (0,934) así como la segunda variable satisfacción laboral (0,906) tienen un alto nivel de significación. El grupo de estudio estuvo conformado por 31 consultores y la muestra fue representativa de 31 consultores de servicio, resultando una muestra censal. Se utilizó una encuesta de escala Likert entre los participantes. Los resultados obtenidos al utilizar la correlación rho de Spearman muestran una relación directa, positiva y muy fuerte ( $\rho = 0.834^{**}$ ) entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral. Además, el valor p (Sig. = 0.000,  $p < 0.05$ ) confirmó la existencia de una relación directa, positiva, muy fuerte y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la banca telefónica en el Centro Administrativo Interbancario de Lima en el año 2019, con un nivel de confianza del 95%.

Según Locke y Latham (2004), La motivación incluye tanto factores internos que proporcionan un incentivo para actuar como factores extrínsecos que actúan como un incentivo para hacerlo. En otras palabras, la motivación afecta no solo cómo las personas adquieren habilidades y destrezas, sino también cómo y en qué medida las utilizan en sus actividades.

La motivación puede ser externa, esta puede ser sustentada o impulsada por el ambiente donde nos relacionamos, por una necesidad de suma importancia, de excelencia y rivalidad. También puede ser interna, esto tiene que ver con la persona misma que es una particularidad de los individuos, y casi siempre prevalece a los estímulos de índole económico. Péres (2020).

Dentro de los trabajadores podemos decir que se estimulan y se muestran motivados al realizar una labor cuando reciben algo a cambio esto puede ser dinero, ascensos, días libres etc. Esta idea requiere que podamos ir más allá que las teorías normales sobre la motivación, donde indican que las personas solo se motivan para satisfacer sus necesidades. El pensar de un trabajador esta que puede ser más productivo si consigue dinero para comprar algo material que desee, esto lo llevara a que sea más participativo y se más efectivo en sus labores. Pero también es probable que aun aumentando su productividad no consiga lo requerido. Prieto (2015)

La motivación, precisa como un proceso que motiva a un individuo a realizar una actividad específica, es el principal elemento que impacta positivamente o negativamente en los colaboradores referente a su productividad. Al mismo tiempo, la motivación es una apariencia muy primordial en el correcto ejercicio de la actividad laboral, aunque es un término cuya definición puede incluir varias tipologías. En el lugar de trabajo, cualquier variante puede afectar la motivación, lo que puede afectar positiva o negativamente las preferencias, la persistencia o la fuerza de la conducta de una persona. Pavía (2016)

La etimología o derivación histórica de motivación proviene del francés y el latín, y su significado primario estuvo originalmente relacionado con el movimiento. La motivación normalmente se establece como una explicación de por qué un individuo actúa de cierta manera, normalmente relacionada con la premisa del deseo de alcanzar una meta predispuesta o contener algún resultado o evento opuesto percibido. La explicación psicológica de la motivación es que es una combinación de causantes cognitivos y emocionales. El propósito de alcanzar un determinado resultado a menudo se ve dañada por causantes inesperados, malentendidos sobre lo que es posible, los medios necesarios para lograr el resultado y las circunstancias cambiantes. Las teorías de la motivación son muchas y complejas, y hacen figuraciones sobre las necesidades de los deseos de muchas personas. Generalmente se entiende que la motivación se encuentra en personas sanas y proviene del deseo de crecer. (Anderson & Caldwell, 2020)

La motivación de una persona para una labor de le llama extrínseca cuando se tiene una ganancia o utilidad, esto puede ser obtenido por la motivación extrínseca

externa cuando la labor se da por una imposición del entorno y esto conlleva a que se obtenga un premio o castigo. Sin embargo, la motivación extrínseca interna cuando una persona realiza una actividad basada en su sistema psicológico o moral personal. (Charleux & Loubat, 2016)

La motivación extrínseca surge porque una persona espera recibir sanciones externas por su comportamiento, es decir, el comportamiento del individuo se convierte en un medio para lograr cualquier fin. Pavía (2016)

La motivación extrínseca proviene de factores externos, estas causas pueden ser de la tensión emocional o monetario. En las empresas, el esencial medio de motivación externa se acostumbra a ser una estimulación económica. El dinero se da de diferentes formas. Hay compañías que se especializan en producir estímulos externos como una remuneración, con formas de estímulos ingeniosos o estructuras de bonos cada vez más engorrosas. “El incentivo es un instrumento para que una persona haga algo. Puede ser tangible (dinero) o intangibles (diploma, reconocimiento)”, esto se entrega al colaborador siempre y cuando realice una labor esperada de mutuo acuerdo. (Lahmann, 2020)

La motivación intrínseca es cuando la persona realiza alguna labor porque le gusta, encuentra un placer o también por interés. La actividad se da con libertad sin presiones del entorno conllevando a una satisfacción de ser eficiente y útil a la vez. (Charleux & Loubat, 2016)

La motivación intrínseca es cuando una persona quiere hacer algo sin necesidad de recibir algún tipo de recompensa a cambio, es por pura satisfacción que realiza dicha labor. Esto refiere como, por ejemplo: cuando el empleador determina una tarea a realizar y pide voluntariamente a los colaboradores que puedan hacer dicha labor, la persona que se ofrece voluntariamente quiere decir que esa persona está motivada extrínsecamente, le gusta la tarea asignada y cree en ella para resolverla con eficiencia. (Lahmann, 2020).

La motivación intrínseca surge como consecuencia de la satisfacción que genera el resultado de la propia actitud. La motivación intrínseca expresa una consecuencia que repercute en una persona al obtener una satisfacción que origina una derivación de la propia conducta. Pavía (2016)

Maslow (1970) La teoría Maslow, también conocida como pirámide de necesidades, según la teoría de Maslow, debido a que las necesidades se satisfacen en un nivel, las personas están motivadas para buscar satisfacción de necesidades en el siguiente nivel superior. Esta teoría sugiere que las necesidades más básicas deben ser cubiertas antes de satisfacer las necesidades de nivel superior, siendo estas importantes para la motivación y la felicidad.

Stephen (2017) satisfacción con el laburo, la postura general hacia el laburo propio; desigualdad entre el número de recompensas que el colaborador recibe y la cantidad que cree que debería recibir. Esto lo afirma Maslow en su pirámide de necesidades que busca satisfacer a los colaboradores y que logren sus objetivos.

Actualmente no existe una definición uniformemente aceptada del concepto de satisfacción laboral. A pesar de los números y la variedad de estudios realizados sobre la satisfacción laboral, nuestra comprensión de sus causas sigue sin estar clara. Hoy en día, la gente todavía está tratando de averiguar dónde se encuentran los determinantes, ya sea por el ambiente de trabajo, las variables del colaborador o la satisfacción que resulta de la interacción diseñada y aclaración del contexto de trabajo, por ende, la satisfacción es una gestión de calidad del trabajo. La vida profesional es el más intrigante comienzo, centrarse en el impacto de la satisfacción laboral variables como siniestralidad, ausentismo, cambios organizacionales y salidas. Chiang et al. (2018)

Podemos definir la satisfacción laboral como la personalidad que tiene un empleado en relación con ambiente laboral. Esta actitud se basa en lo que una persona puede creer, en sus valores, etc. que tiene el empleado a la hora de realizar su trabajo. Las actitudes están determinadas tanto por las características de la actividad laboral actual como por la idea que tiene el empleado de lo que debería ser. Por lo tanto, satisfacción laboral es la variación entre el nivel de gratificación que recibe un empleado y el nivel que cree que debería recibir. (Pavía Sánchez, 2016)

Maslow (1987) Abraham Maslow presentó una teoría que establece una jerarquía de necesidades, donde las necesidades fisiológicas se sitúan en el nivel más fundamental. Según esta teoría, es necesario satisfacer las necesidades fisiológicas básicas como: hambre, respiración, sed, sueño además de

reproducción antes de que las personas puedan buscar la satisfacción de necesidades de niveles superiores, como la seguridad, el amor, la estima y la autorrealización.

Cannon (1926) Propuso la teoría del equilibrio homeostático, la cual sostiene que el cuerpo humano busca de manera constante mantener un estado de equilibrio interno. Según esta teoría, cuando este equilibrio se ve alterado debido a la insatisfacción de necesidades fisiológicas, como la falta de alimentos o agua, el cuerpo activa mecanismos de retroalimentación con el fin de restablecer dicho equilibrio y satisfacer esas necesidades.

Blau (1964) Teoría del intercambio social de Blau: Esta teoría se enfoca en la relación entre los individuos y su entorno social, incluido el lugar de trabajo. Según Blau, las personas evalúan las relaciones en términos de costos y beneficios percibidos. En el contexto laboral, la seguridad laboral puede ser considerada un beneficio que los empleados obtienen a cambio de su contribución al trabajo. Si perciben que la organización les proporciona un ambiente seguro y estable, estarán más dispuestos a invertir su tiempo y esfuerzo en el trabajo, fortaleciendo así su sentido de seguridad.

Vroom (1964) Teoría de las expectativas de Víctor Vroom: Esta postulación se centra en la conexión entre las expectativas individuales y el desempeño laboral. Según Vroom, las personas buscan maximizar la satisfacción y minimizar el malestar en el trabajo. En cuanto a la seguridad laboral, esta teoría sostiene que los empleados considerarán la probabilidad de que sus esfuerzos conduzcan a un rendimiento satisfactorio y a recompensas, como la seguridad laboral. Si perciben una alta probabilidad de que su desempeño conduzca a resultados positivos, estarán motivados y se sentirán más seguros en su trabajo.

Skinner (1974) Teoría del reforzamiento: Esta teoría se originan en el principio del condicionamiento operante y sostiene que el comportamiento de los individuos está influenciado por las consecuencias que siguen a dicho comportamiento. En el contexto laboral, los empleados buscarán situaciones que les brinden seguridad y protección, evitando aquellas que les generen inseguridad o consecuencias negativas.



Bowlby (1969) La teoría del apego de Bowlby se centra en las conexiones emocionales iniciales entre los bebés y sus cuidadores. Según Bowlby, los humanos tienen una necesidad base de establecer relaciones emocionales seguras con los demás, lo que les brinda una base sólida para explorar el mundo y resolver problemas emocionales.

McClelland (1975) La teoría de la afiliación de McClelland sostiene que las personas tienen una necesidad innata de ser parte de un grupo y ser aceptadas por los demás. Según McClelland, esta necesidad de afiliación impulsa el comportamiento orientado a buscar la aprobación y el apoyo social, así como a evitar la soledad y el rechazo.

Homans (1958) La teoría del intercambio social se enfoca en encontrar un equilibrio entre los costos y beneficios en las relaciones interpersonales. Propone que las personas buscan relaciones que les brinden recompensas emocionales y sociales, al tiempo que intentan minimizar los costos y las tensiones. Además, esta teoría también considera la importancia de la reciprocidad y la equidad en las interacciones sociales.

Ryan & Deci (2017) La teoría de la autodeterminación sostiene que todo ser vivo con raciocinio tiene una necesidad base de experimentar competencia y autonomía en sus acciones. Además, también requieren de conexión social y sentirse valorados y reconocidos por los demás. Según esta teoría, satisfacer estas necesidades básicas fomenta el bienestar y la motivación intrínseca.

Shadish et al, (1991). La teoría de la evaluación social se fundamenta en la noción de que las personas tienen una necesidad de ser valoradas y aceptadas por los demás. Indica que las personas buscan la aprobación y el reconocimiento social como una forma de desarrollar una identidad positiva y mantener una autoestima saludable.

Smith (2023) La teoría del refuerzo social plantea que el reconocimiento social y los elogios funcionan como incentivos positivos que refuerzan y fortalecen conductas deseables. Según esta teoría, las personas se sienten motivadas a buscar la valoración y el reconocimiento social, ya que esto refuerza su sentido de competencia y confianza en sí mismas.

Csikszentmihalyi (1990) La teoría del flujo de Csikszentmihalyi, propuesta por Mihaly Csikszentmihalyi, establece que las personas experimentan un estado de flujo cuando se encuentran completamente concentradas en una actividad desafiante pero gratificante. Durante este estado, las personas se sumergen en la tarea y experimentan una sensación de plenitud y autorrealización.

Erikson (1950) La teoría del desarrollo humano de Erikson, presentada por Erik Erikson, comprende diversas etapas del ciclo de vida. Según esta teoría, la etapa final del desarrollo se enfoca en el conflicto entre la integridad y la desesperación. Durante esta etapa, las personas tienen la oportunidad de meditar sobre: la vida además de alcanzar sensaciones como: satisfacción y autorrealización.

Deci & Ryan (2000) La teoría de la autodeterminación, previamente mencionada en conexión con las necesidades de valoración, también se aplica a las necesidades de autorrealización. Según esta teoría, las personas poseen un impulso innato hacia la autonomía, la competencia y la conexión social. Al satisfacer estas necesidades fundamentales, se fomenta la autorrealización y el desarrollo óptimo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

Investigación del tipo básica. porque apunta la solución de problemas en el proceso, con base en hechos o ciencia formal, interrogantes planteados o supuestos que sirven para liberar paradigmas en la vida laboriosa de la sociedad. (Nieto, 2018).

Asimismo, es de enfoque cuantitativo porque es un conjunto de procedimientos consistente y probado. Cada paso precede al siguiente. (Hernández-Sampieri, et. al. 2014).

Dónde:

M: Colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija

Contact Center Talento del Perú S.A.C.

O1: Motivación

O2: Satisfacción Laboral

r: Relación que existe entre las variables

##### Nivel de Investigación

El nivel de la investigación es explicativo – correlacional, porque la obtención los datos, se define el tipo y se define los niveles de estudios los cuales existen 4 niveles de investigación tales como: exploratorio, descriptivo, correlacional y correlacional causal. Cauas, D. (2015),

##### Diseño de Investigación

La investigación referente a su diseño es: no experimental con corte transversal. Este concepto de diseño se utiliza para describir el plan o enfoque diseñado para

obtener la información necesaria y abordar la pregunta o problema planteado. (Hernández-Sampieri, et. al. 2014).

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable 1: Motivación**

El concepto operacional de la Motivación tomara en consideración la Motivación Extrínseca y la Motivación Intrínseca con sus respectivos indicadores presentes en 20 ítems. Teniendo como escala de medición ordinal, compuesto por 5 alternativas como: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Ni de acuerdo o ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo, que será medido con la escala de Likert.

#### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

La definición operacional de Satisfacción laboral considera para su medición las necesidades fisiológicas, de seguridad, social, de valoración y la autorrealización con sus respectivos indicadores presentes en 20 ítems. Teniendo como escala de medición ordinal, compuesto por 5 alternativas como: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, No de acuerdo o ni en desacuerdo, De acuerdo, Totalmente de acuerdo, que será medido con la escala de Likert.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Es un conjunto de casos definidos, limitados y disponibles que cumplen con un conjunto de criterios predeterminados, formando los criterios para la selección de la muestra. Arias et al. (2016). En cuanto al presente trabajo de investigación, su composición es de 111 colaboradores la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletento del Perú SAC, Lima, 2023.

La representatividad de la muestra consiste en descontextualizar los resultados observados en ella y generalizarlos a la población disponible. Otsen & Manterola (2017).

### 3.3.2. Muestreo probabilístico aleatorio simple

A través, de la formula estadística cálculo tamaño de muestra población finita <10,000, realizado en el aplicativo Ipsos Trends Perú, como resultado se obtuvo la muestra de 86 colaboradores, dio como resultado el muestreo probabilístico aleatorio simple, nos da a entender, cuando la población es muy homogénea, hay altas posibilidades de que cada miembro sea seleccionado en una muestra, Bhardwaj, P. (2019).

Valores

Prob. de éxito (p):	0.5
Error (+/-) %:	5
Nivel de confianza (%):	95%
Población (N):	111

Calcular Nuevo

Resultado: 86

Figura 1. Población Muestra

### 3.3.3. Unidad de investigación

Colaborador la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2022. Contact Center Talento del Perú S.A.C.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Dentro de la recolección de datos para una investigación científica se realiza principalmente de observación, por encuesta o por entrevista a los individuos de análisis. Torres y Salazar (2019). la investigación tiene como técnica, la encuesta.

La herramienta para utilizar será el cuestionario, que es el común de preguntas acerca de los hechos o elementos que importan en la investigación que tienen respuesta de los encuestados. Torres y Salazar (2019). La herramienta en la investigación es el cuestionario.

#### Validez

Es la búsqueda que relaciona de lo que es verídico a lo que se aproxima a la verdad. En lo habitual se estima que los resultados de una búsqueda serán legítimos cuando el análisis este libres de fallos. Villasís et al. (2018). Los jueces que realizaron la validez son: Carlos Cárdenas Mendoza, Eliana Pérez Ruibal, Nadia Consuelo Terrones Toribio.

#### Confiabilidad

Para comprobar la fiabilidad del cuestionario, realizamos una prueba piloto con 10 empleados de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023, para esto se utilizó el programa de SPSS, la cual por medio de este sistema se facilitó la medición de la correlación de las variables, en donde se ejecutó la prueba de Alfa Cronbach, teniendo los siguientes resultados: Motivación: 0.935 y Satisfacción Laboral 0.973, siendo un nivel de confiabilidad excelente.

Tabla 1. Escala de fiabilidad: Variable 1 Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.962	20

Tabla 1. Escala de fiabilidad: Variable 1 Motivación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.962	20

### **3.5. Procedimiento**

Se alcanzó a 86 colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023, a través del cuestionario, este se encuentra dentro de los anexos, donde se dirigió virtualmente a través de un enlace realizado por Google Forms y está alojado las respuestas de los colaboradores como medio probatorio.

### **3.6. Método de Análisis de datos**

Se utilizó análisis descriptivo e inferencial para procesar y analizar la información estadística recolectada durante la elaboración del cuestionario, se utilizó el programa Microsoft Excel, el producto se trasladó a hojas de datos y la base se exportó al sistema SPSS. Esta acción luego crea una tabla de frecuencia para cada una de las preguntas que componen la encuesta para que pueda ser analizada e interpretada en consecuencia. Los resultados obtenidos de los cuestionarios se procesan de forma cualitativa. Finalmente, categorizar y consolidar la contestación acorde al propósito establecido.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio cumple con la normativa ética establecida en el Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo y asegura la originalidad de la investigación. Además, en base a las fuentes utilizadas en este proyecto, se implementa de acuerdo a la 7ª edición de la norma APA.

Se toma en la investigación el respeto a los seres humanos: La participación en la investigación tiene que ser voluntaria; Justicia: Trato igualitario de los colaboradores en la investigación, sin omisión alguna, para el óptimo desarrollo del proyecto y Beneficencia: La investigación debe contemplar el bienestar o preservar beneficios a los colaboradores del proyecto.

#### IV. RESULTADOS

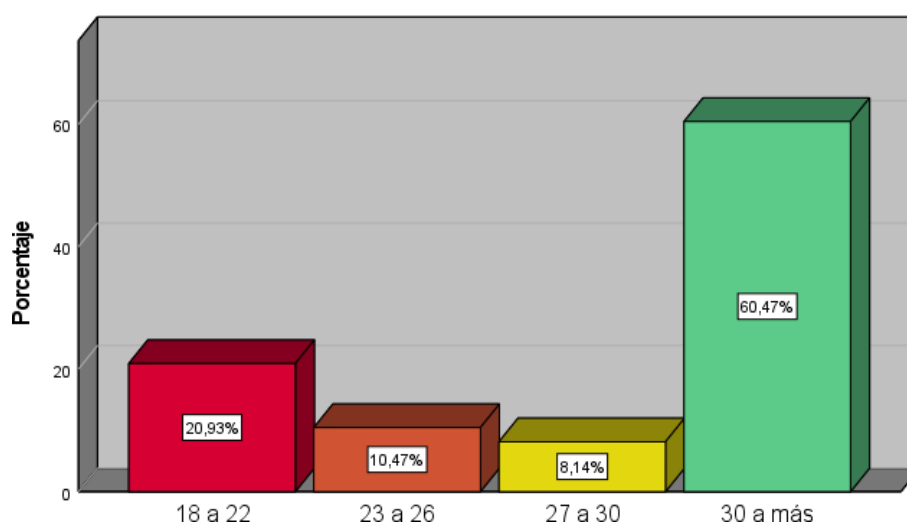
Tabla 1.

Estadístico de Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18 a 22	18	20,9	20,9
23 a 26	9	10,5	31,4
27 a 30	7	8,1	39,5
30 a más	52	60,5	100,0
TOTAL	86	100,0	100,0

Figura 1.

Edad



Podemos apreciar que tenemos un gran porcentaje de encuestados en las edades con más de 30 años con un 60.47%, seguido de las edades entre 18 - 22 años con un 20.93%, mientras que en el rango de 23 a 26 años muestra un porcentaje de 10.47% y un 8.14% entre las edades de 27 - 30 años.



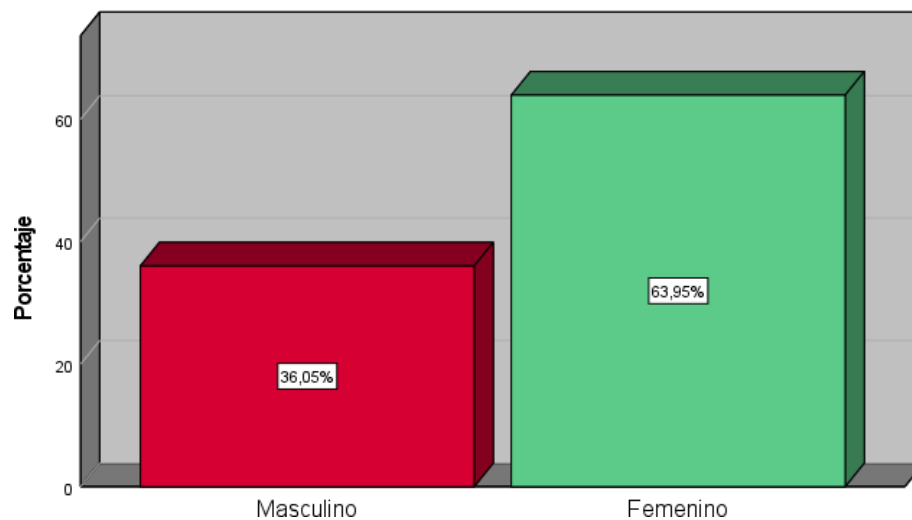
Tabla 2.

Estadístico del Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	31	36,0	36,0
Femenino	55	64,0	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 2.

Sexo



Podemos apreciar que dentro de los encuestados el sexo femenino tiene el mayor porcentaje con el 63.95%, mientras que el sexo masculino solo cuenta con un 36.05%. Esto quiere decir que dentro de los encuestados tenemos una mayoría del sexo femenino en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023

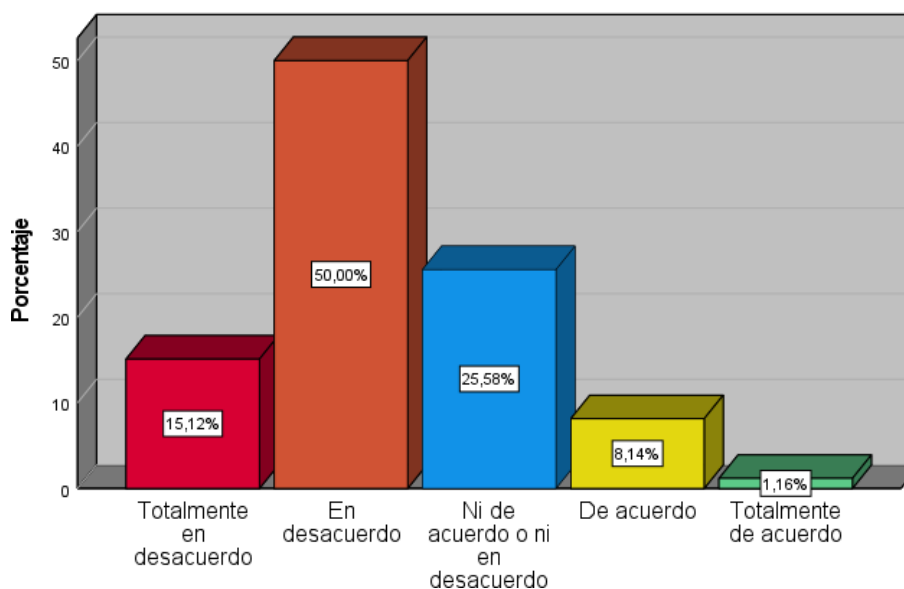
Tabla 3.

El riesgo laboral expresa la dificultad en el área de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	15,1	15,1
En desacuerdo	43	50,0	65,1
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	22	25,6	90,7
De acuerdo	7	8,1	98,8
Totalmente de acuerdo	1	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 3.

El riesgo laboral expresa la dificultad en el área de trabajo.



En la figura podemos apreciar que un 50.00% están en desacuerdo acuerdo que hay una dificultad laboral en el área de trabajo, un 25.58% está ni de acuerdo ni endesacuerdo, mientras que un 9.3% indican que están en desacuerdo que haya unadificultad laboral en el área de trabajo.

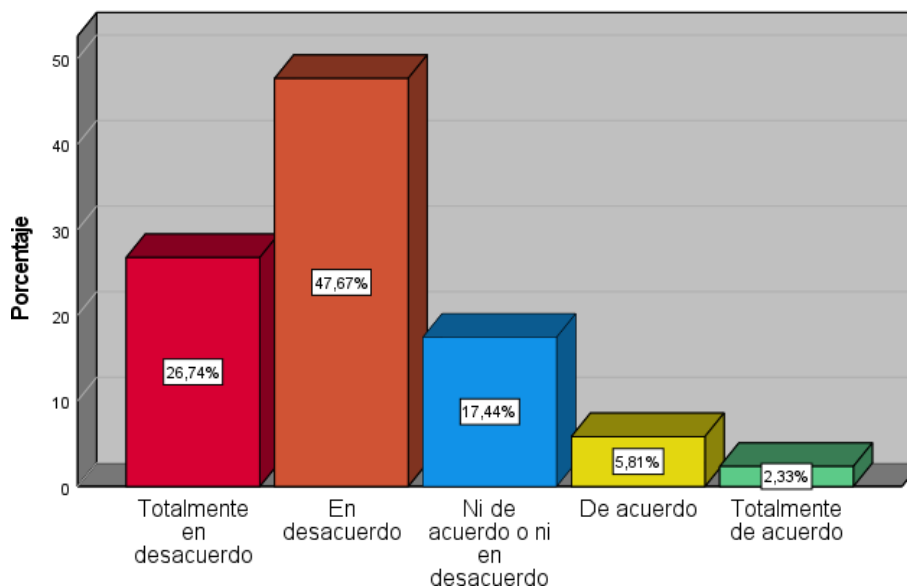
Tabla 4.

Los estímulos que otorga la empresa son gratificantes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	23	26,7	26,7
En desacuerdo	41	47,7	74,4
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	15	17,4	91,9
De acuerdo	5	5,8	97,7
Totalmente de acuerdo	2	2,3	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 4

Los estímulos que otorga la empresa son gratificantes.



En la figura podemos apreciar que el 47.67.00% están en desacuerdo en que los estímulos que otorga la empresa son gratificantes, seguido de un 26.74% que están en total desacuerdo, un 17.44% que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, solo un 8.14% que está de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 no sienten que la empresa brinda los estímulos necesarios para que se sientan motivados.

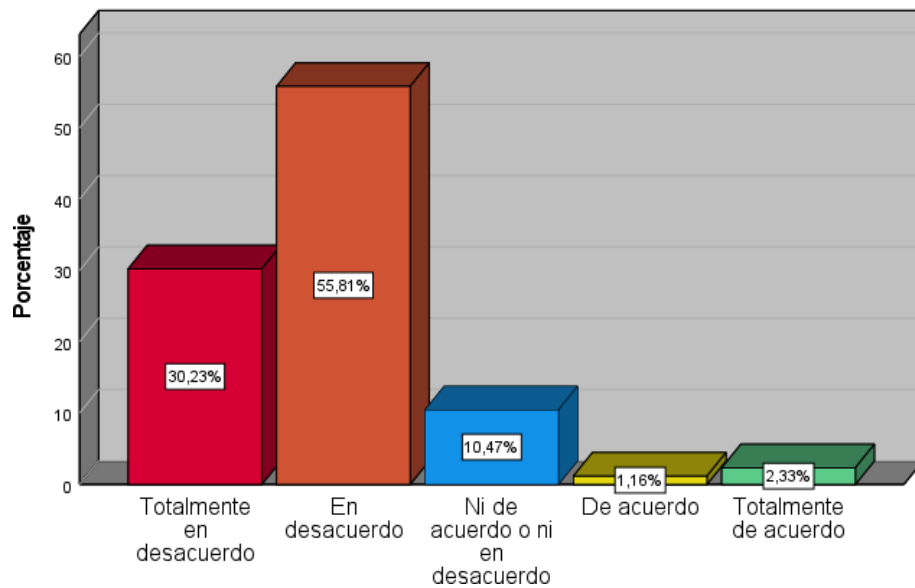
Tabla 5.

Los estímulos propician el impulso para crecer en el puesto de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	26	30,2	30,2
En desacuerdo	48	55,8	86,0
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	9	10,5	96,5
De acuerdo	1	1,2	97,7
Totalmente de acuerdo	2	2,3	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 5.

Los estímulos propician el impulso para crecer en el puesto de trabajo.



En la figura podemos apreciar que los estímulos que impulsan a crecer en el puesto de trabajo al colaborador tienen un 55.81% que están en desacuerdo, también tenemos un 30.23% que está en total desacuerdo, un 10.47% que se mantienen en ni de acuerdo y ni en desacuerdo, solo un 3.49% están de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 están convencidos que la empresa no cuenta con los estímulos que impulsa el crecimiento en el puesto de trabajo.

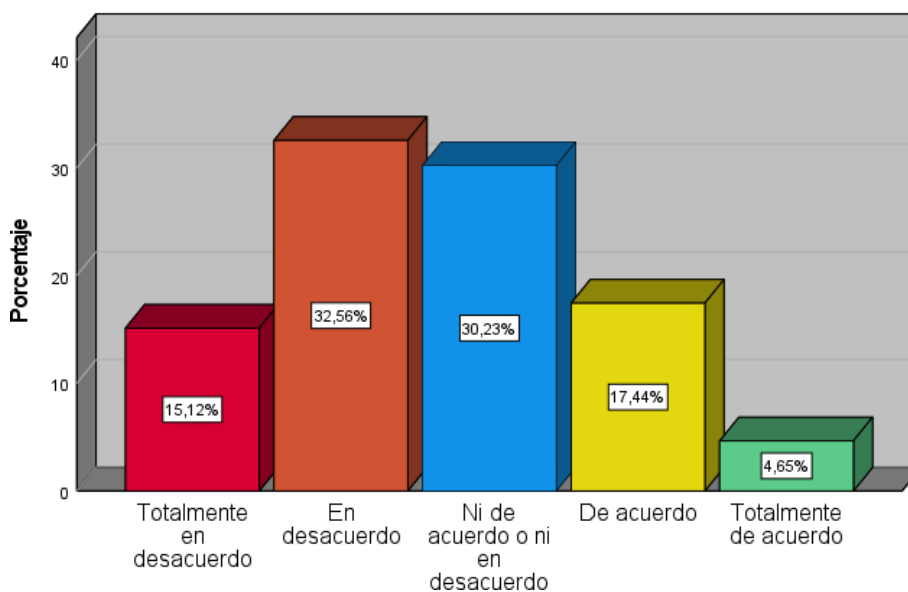
Tabla 6.

El puesto de trabajo en que te desempeñas está de acuerdo con tu sueldo.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	15,1	15,1
En desacuerdo	28	32,6	47,7
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	26	30,2	77,9
De acuerdo	15	17,4	95,3
Totalmente de acuerdo	4	4,7	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 6.

El puesto de trabajo en que te desempeñas está de acuerdo con tu sueldo.



En la figura podemos apreciar que tenemos un 32.56% que están en desacuerdo con el sueldo según su puesto de trabajo, un 15.12% que está en total desacuerdo y un 30.23% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, solo tenemos un 22.09% que están de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletatento del Perú SAC, Lima, 2023 en su mayoría no están de acuerdo con el sueldo según puesto de trabajo.

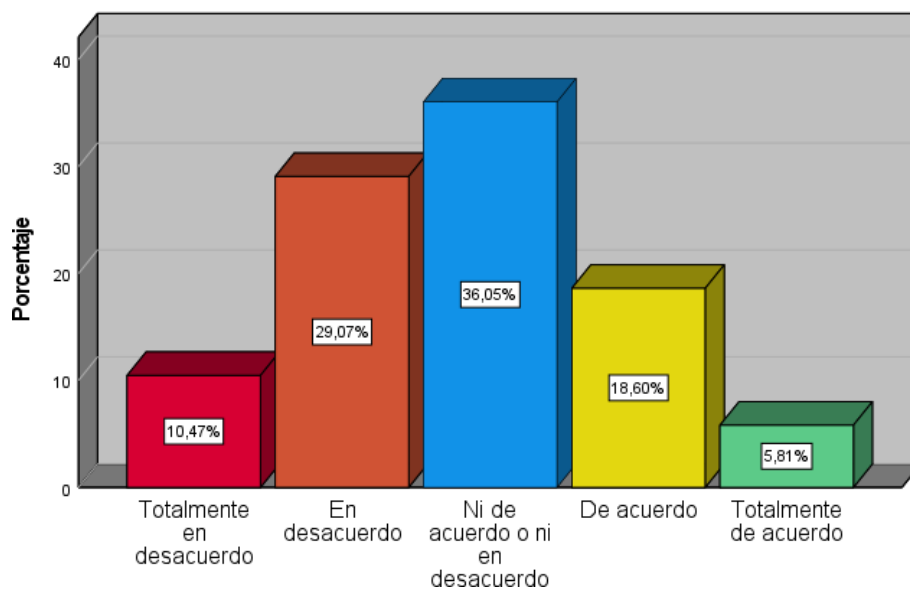
Tabla 7.

El salario que se percibe en la empresa es el adecuado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	10,5	10,5
En desacuerdo	25	29,1	39,5
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	31	36,0	75,6
De acuerdo	16	18,6	94,2
Totalmente de acuerdo	5	5,8	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 7

El salario que se percibe en la empresa es el adecuado.



Podemos apreciar que tenemos un 36.05% que no están de acuerdo ni en desacuerdo con el salario percibido en la empresa, también podemos visualizar que hay un 29.07% que está en desacuerdo, un 10.47% en total desacuerdo y solo un 24.41% que está de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletatento del Perú SAC, Lima, 2023 en su mayoría no están de acuerdo con el salario que percibe en la empresa, pero también tenemos que tener en cuenta que hay colaboradores que se mantienen neutral con su posición.

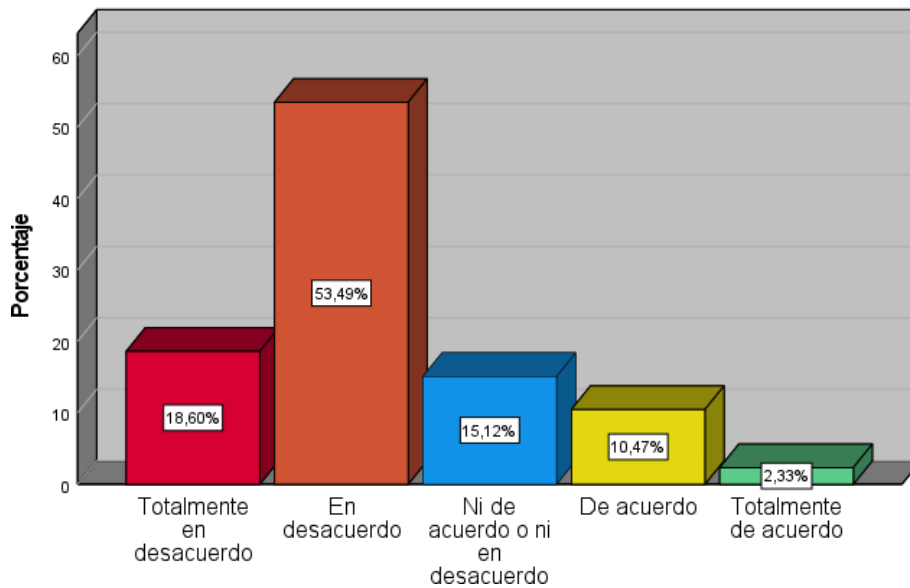
Tabla 8.

La empresa brinda herramientas optimas en las funciones que realizas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	16	18,6	18,6
En desacuerdo	46	53,5	72,1
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	13	15,1	87,2
De acuerdo	9	10,1	97,7
Totalmente de acuerdo	2	2,3	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 8.

La empresa brinda herramientas optimas en las funciones que realizas.



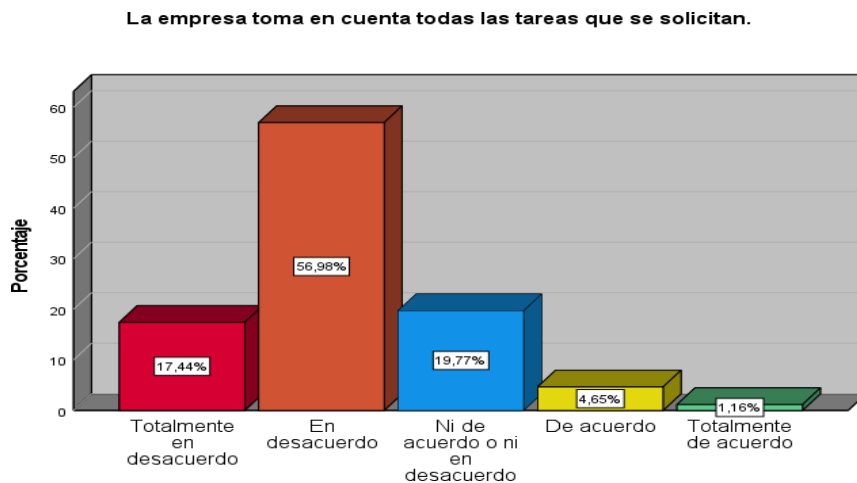
En la figura podemos apreciar que un 72.09% está en desacuerdo y en total desacuerdo que la empresa brinda las herramientas óptimas para las funciones que realiza, un 15.12% que nos indica que es está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 12.08% que está de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletento del Perú SAC, Lima, 2023 en su mayoría no están de acuerdo que la empresa brinda las herramientas óptimas para las funciones que realiza.

Tabla 9.

La empresa toma en cuenta todas las tareas que se solicitan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	17,4	17,4
En desacuerdo	49	57,0	74,4
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	17	19,8	94,2
De acuerdo	4	4,7	98,8
Totalmente de acuerdo	1	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 9.



En la figura se aprecia que hay un 74.42% que está en desacuerdo y total desacuerdo que la empresa toma en cuenta las tareas que se solicitan, también tenemos un 19.77% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 5.81% que está de acuerdo y totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 en su mayoría sienten que la empresa no toma en cuenta las tareas que se solicitan.

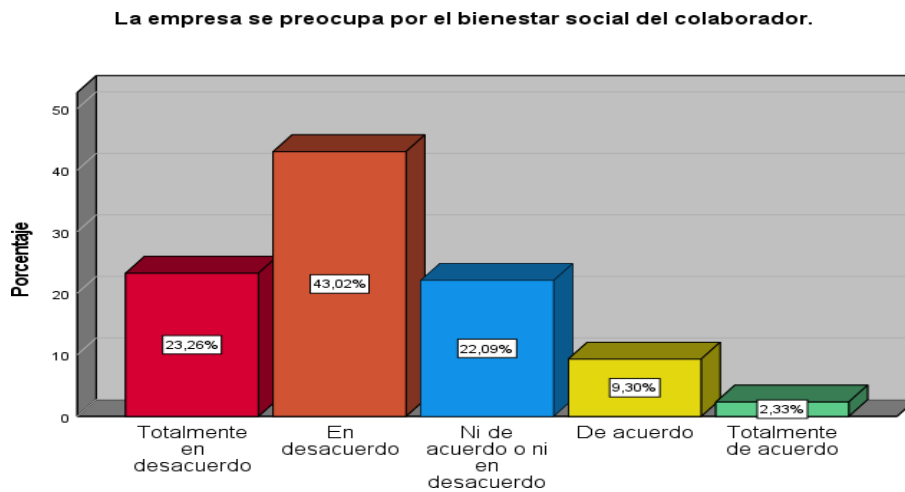


Tabla 10.

La empresa se preocupa por el bienestar social del colaborador.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	20	23,3	23,3
En desacuerdo	37	43,0	66,3
Ni de acuerdo o ni en desacuerdo	19	22,1	88,4
De acuerdo	8	9,3	97,7
Totalmente de acuerdo	2	2,3	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 10.



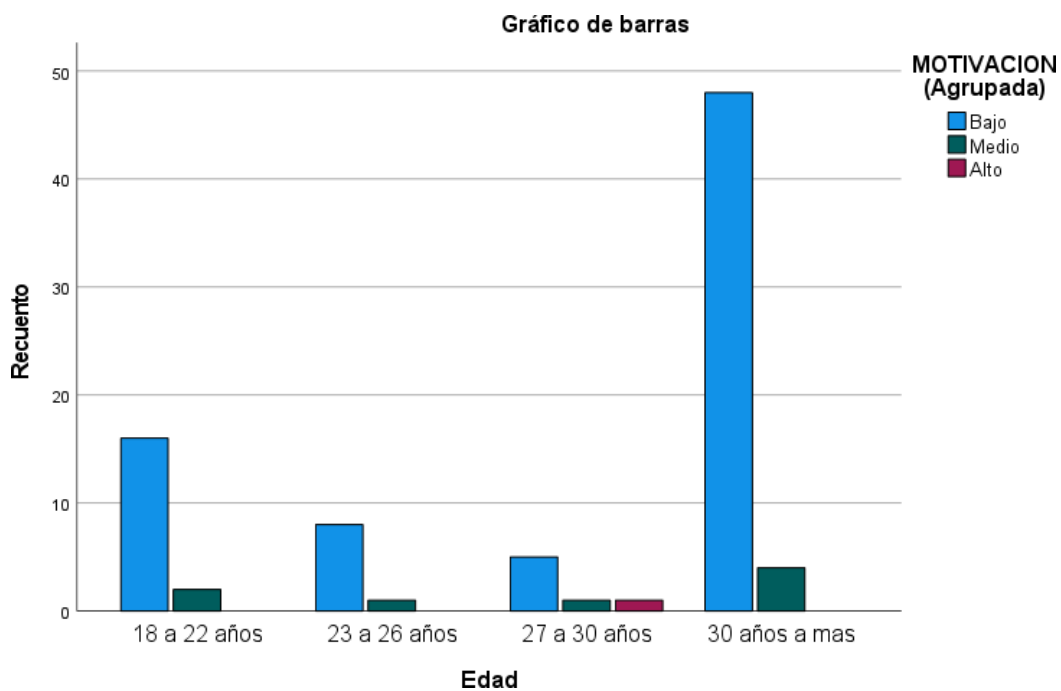
En la figura podemos apreciar que el 66.28% está en desacuerdo y total desacuerdo que la empresa se preocupa por el bienestar social del colaborador, también podemos visualizar que el 22.09% y solo un 11.63% está de acuerdo y totalmente de acuerdo. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 sienten que la empresa no se preocupa por el bienestar social del colaborador.

Tabla 11.

Tabla cruzada Edad y Motivación

		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 22 años	% dentro de edad	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%
23 a 26 años	% dentro de edad	88,9%	11,1%	0,0%	100,0%
27 a 30 años	% dentro de edad	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
30 años a más	% dentro de edad	92,3%	7,7%	0,0%	100,0%
Total		89,5%	9,3%	1,2%	100,0%

Figura 11.



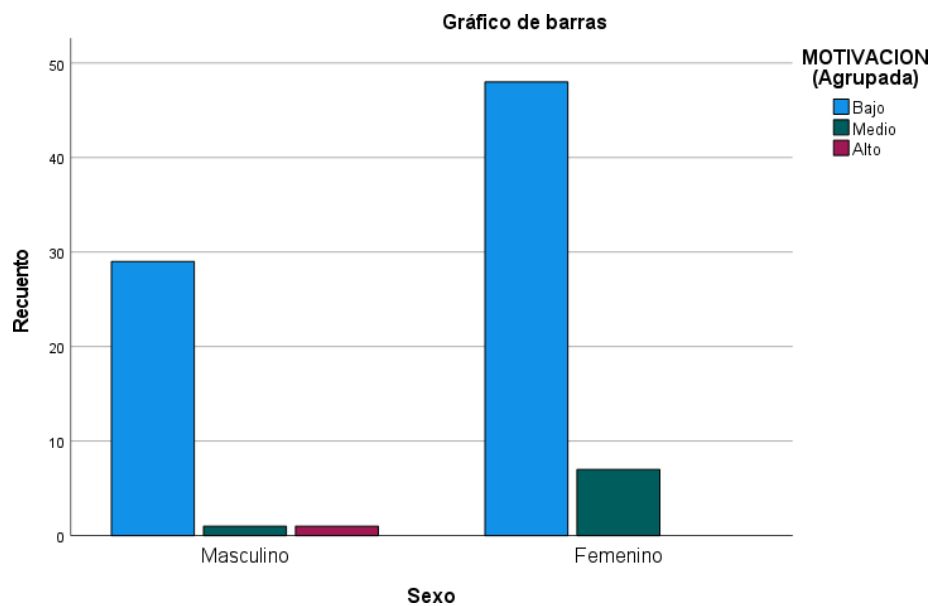
Como podemos apreciar en el gráfico, tenemos un nivel bajo de motivación con un 92.3% con respecto a los colaboradores de 30 años a más, también en las edades de 18 – 22 años visualizamos que hay 88.9% con un estándar bajo de motivación y con un estándar medio de motivación podemos rescatar un 7.7% con edades de 30 años a más. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 presentan su nivel más bajo de motivación entre las edades de 30 años a más (48 encuestados) y 18 – 22 años (16 encuestados).

Tabla 12.

Tabla cruzada Sexo y Motivación

		Bajo	Medio	Alto	Total
Masculino	% dentro de sexo	93,5%	3,2%	3,2%	100,0%
Femenino	% dentro de sexo	87,3%	12,7%	0,0%	100,0%
Total		89,5%	9,3%	1,2%	100,0%

Figura 12.



Como podemos apreciar en el gráfico, tenemos un nivel bajo de motivación con un 87.3% con respecto a los colaboradores del sexo femenino, también en el sexo masculino visualizamos que tenemos un 93.4% con un nivel bajo de motivación, solo encontramos que hay un nivel medio de motivación en el sexo femenino con un 12.7%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 presentan su nivel más bajo de motivación en el sexo femenino (48 encuestados), mientras que en el sexo masculino solo (29 encuestados).

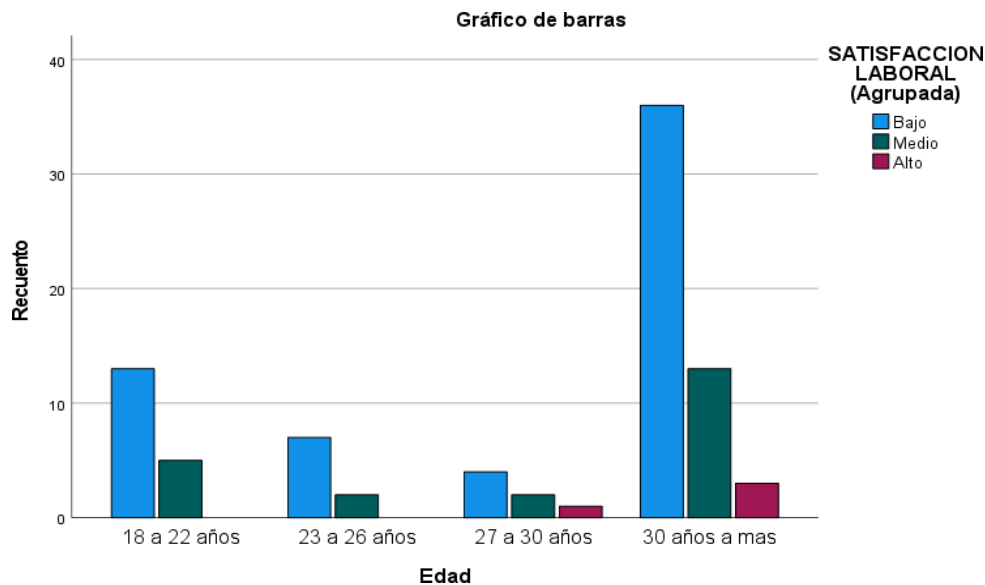
Tabla 13.

Edad y Satisfacción laboral

Como podemos apreciar en el gráfico, tenemos un grado bajo en nuestra variable

		Bajo	Medio	Alto	Total
18 a 22 años	% dentro de edad	72,2%	27,8%	0,0%	100,0%
23 a 26 años	% dentro de edad	77,8%	22,2%	0,0%	100,0%
27 a 30 años	% dentro de edad	57,1%	28,6%	14,3%	100,0%
30 años a más	% dentro de edad	69,2%	25,0%	5,8%	100,0%
Total		69,8%	25,6%	4,7%	100,0%

Figura 13.



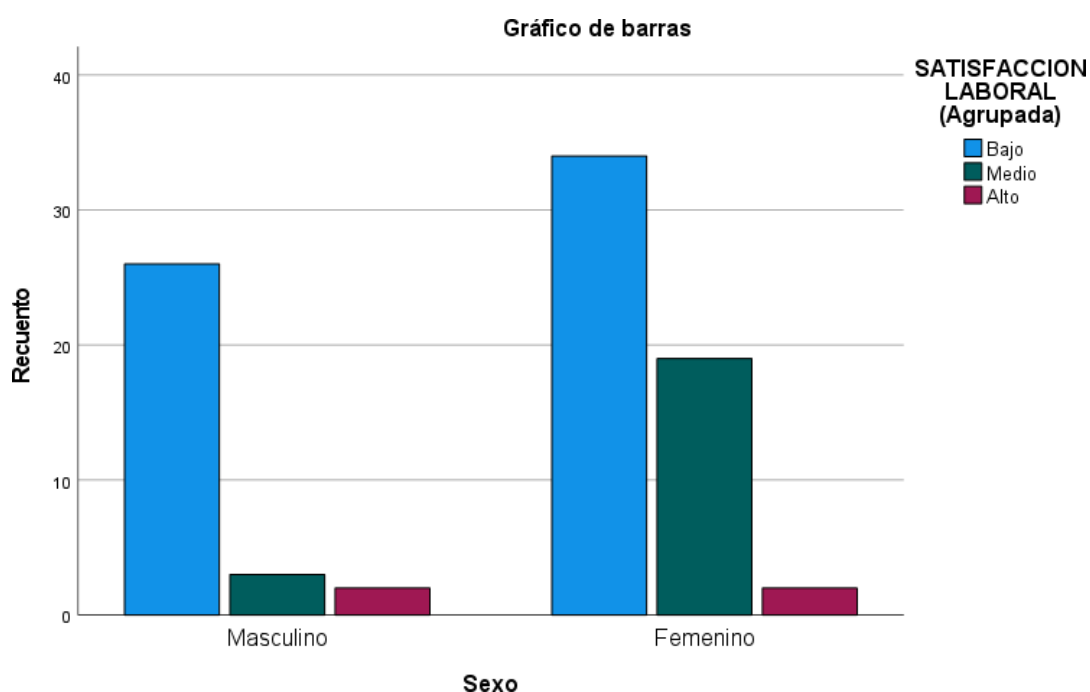
satisfacción laboral con un 69.2% con respecto a los colaboradores de 30 años a más, también entre las edades de 18 – 22 años visualizamos que hay 72.2% con un grado bajo de satisfacción laboral y con un grado medio de satisfacción laboral podemos rescatar un 25.0% con edades de 30 años a más. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletatento del Perú SAC, Lima, 2023 presentan su nivel más bajo de nuestra variable de satisfacción laboral en las edades de 30 años a más (36 encuestados) y 18 – 22 años (13 encuestados).

Tabla 14.

Tabla cruzada Sexo y Satisfacción laboral

		Bajo	Medio	Alto	Total
Masculino	% dentro de sexo	83,9%	9,7%	6,5%	100,0%
Femenino	% dentro de sexo	61,8%	34,5%	3,6%	100,0%
Total		69,8%	25,6%	4,7%	100,0%

Figura 14.



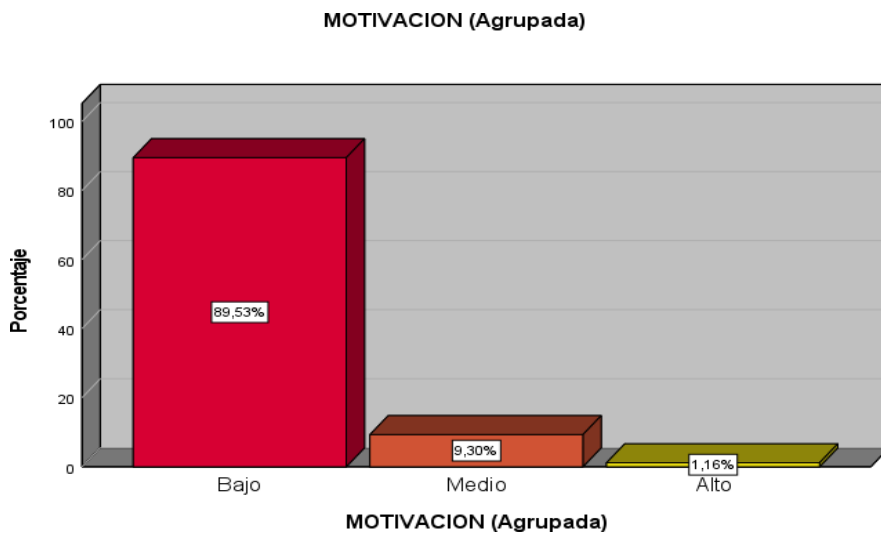
Como podemos apreciar en el gráfico, tenemos un nivel bajo de satisfacción laboral con un 61.8% con respecto a los colaboradores femenino, también con los masculino visualizamos que tenemos el 83.9% con una escala baja de satisfacción laboral, solo encontramos que tenemos un nivel medio de motivación en el sexo femenino con un 34.5%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 presentan su nivel más bajo en nuestra variable de satisfacción laboral en el sexo femenino (34 encuestados), mientras que en el sexo masculino solo (26 encuestados).

Tabla 15.

Variable 1: Motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	77	89,5	89,5
Medio	8	9,3	98,8
Alto	1	1,2	100,0

Figura 15.



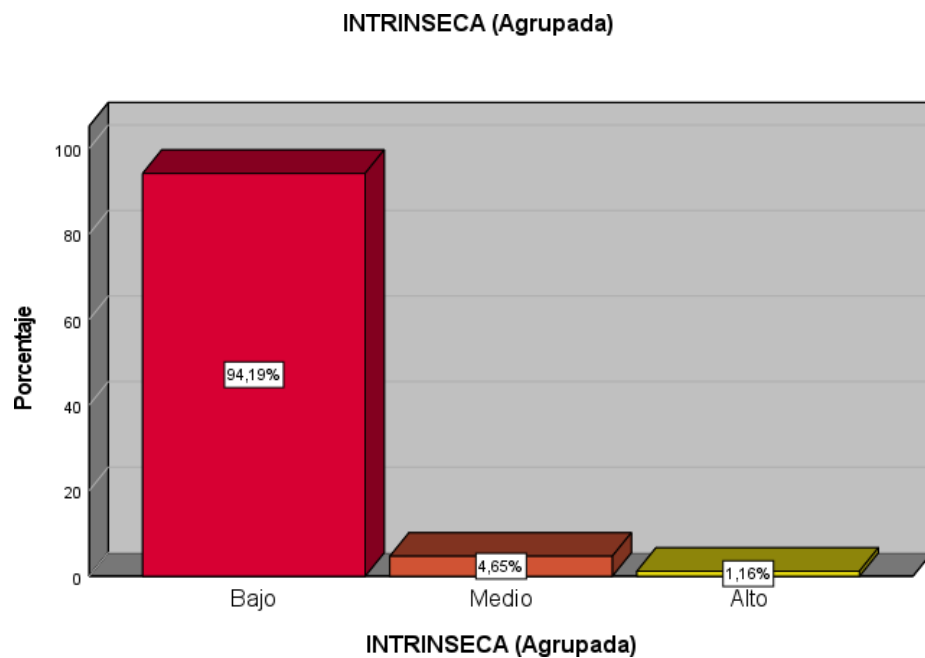
El gráfico nos muestra que en nuestra variable motivación cuenta con un estándar bajo de un 89.53%, un estándar medio de 9.30% y un estándar alto de 1.16%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023, expresan que la motivación en la organización no es la más adecuada.

Tabla 16.

Dimensión 1 de la variable 1 intrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	81	94,2	94,2
Medio	4	4,7	98,8
Alto	1	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 16.



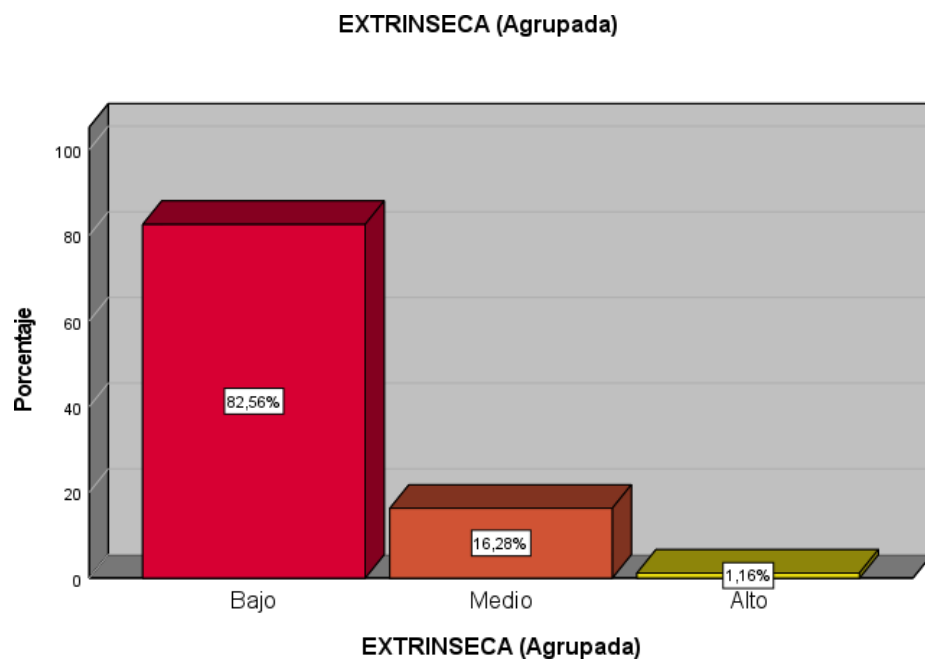
El gráfico nos muestra que en nuestra variable motivación y nuestra dimensión intrínseca cuenta con un nivel bajo del 94.19%, un grado medio de 4.65% y un grado alto de 1.16%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleeatento del Perú SAC, Lima, 2023 no están conforme que la empresa no les permita desarrollarse en su puesto de trabajo y que mejore en las capacitaciones al personal.

Tabla 17.

Dimensión 2 de la variable 1 extrínseca

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	71	82,6	82,6
Medio	14	16,3	98,8
Alto	1	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 17.



El gráfico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral y nuestra dimensión extrínseca cuenta con un nivel bajo del 82.56%, una escala media de 16.28% y una escala alta de 1.16%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teatento del Perú SAC, Lima, 2023 no están conforme con el clima laboral que brinda la empresa en sus instalaciones.

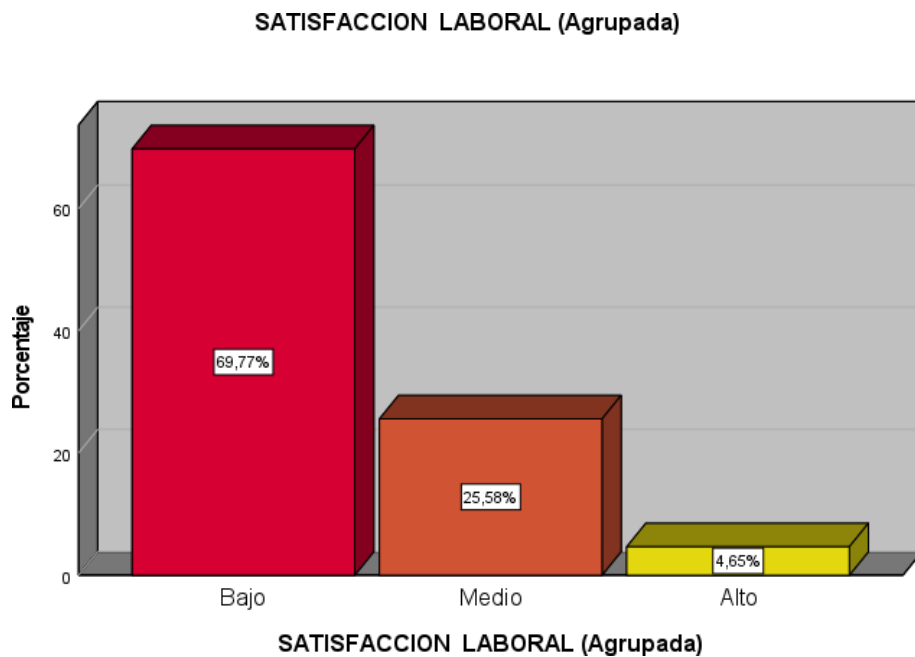


Tabla 18.

Variable 2: satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	60	69,8	69,8
Medio	22	25,6	95,3
Alto	4	4,7	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 18.



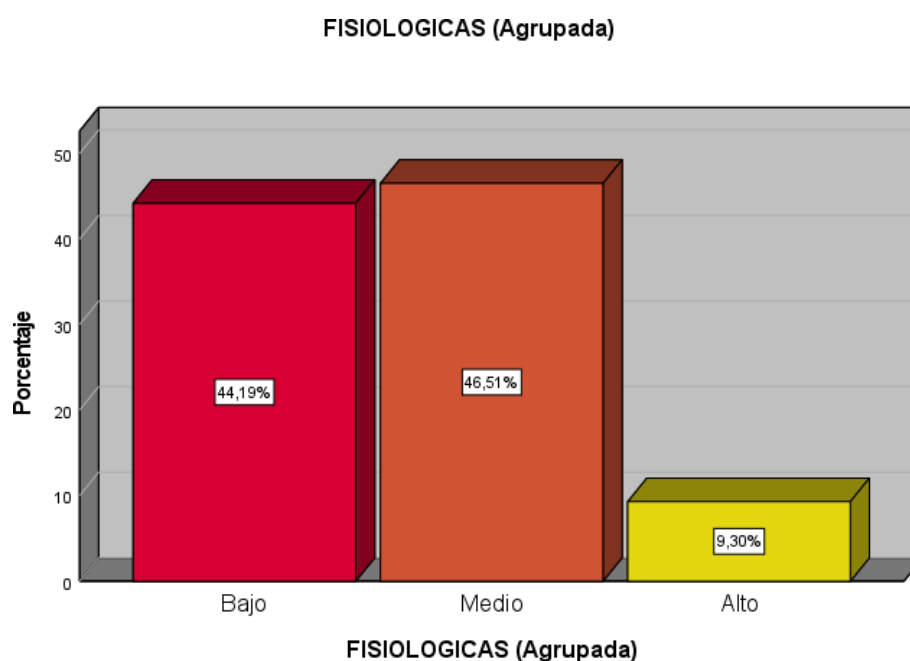
El grafico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral cuenta con un nivel bajo de un 69.77%, un estándar medio del 25.58% y un estándar alto del 4.65%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023, expresan que la satisfacción en la organización no es la más adecuada.

Tabla 19.

Dimensión 1 de la variable 2 fisiológicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	71	82,6	82,6
Medio	14	16,3	98,8
Alto	1	1,2	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 19.



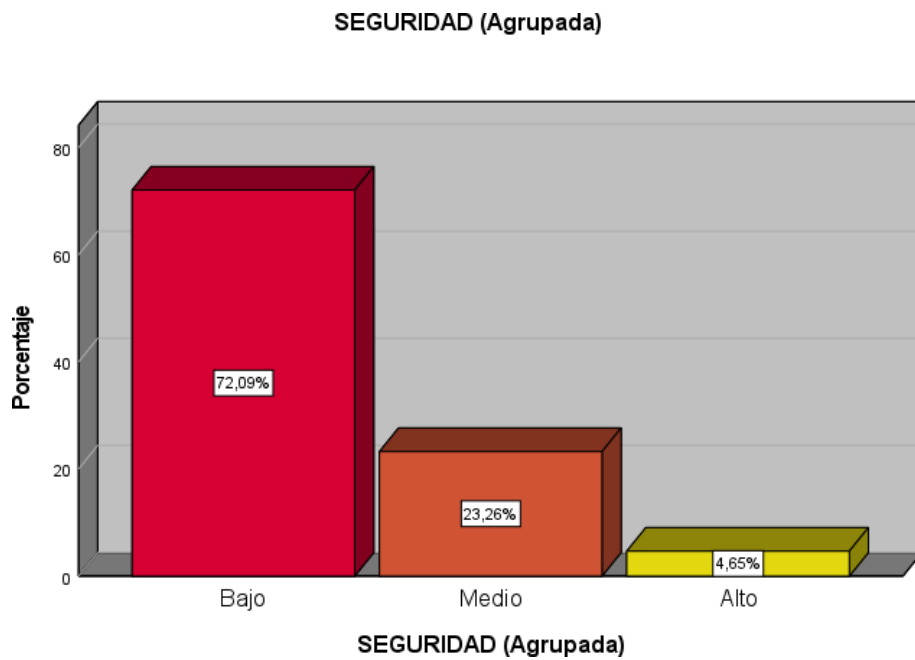
El grafico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral y nuestra dimensión fisiológica cuenta con un nivel medio con un 46.51%, un grado bajo del 44.19% y un grado alto del 9.30%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletatento del Perú SAC, Lima, 2023 no están de acuerdo con los salarios que tiene la empresa según supuesto de trabajo.

Tabla 20.

Dimensión 2 de la variable 2 seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	62	72,1	72,1
Medio	20	23,3	95,3
Alto	4	4,7	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 20.

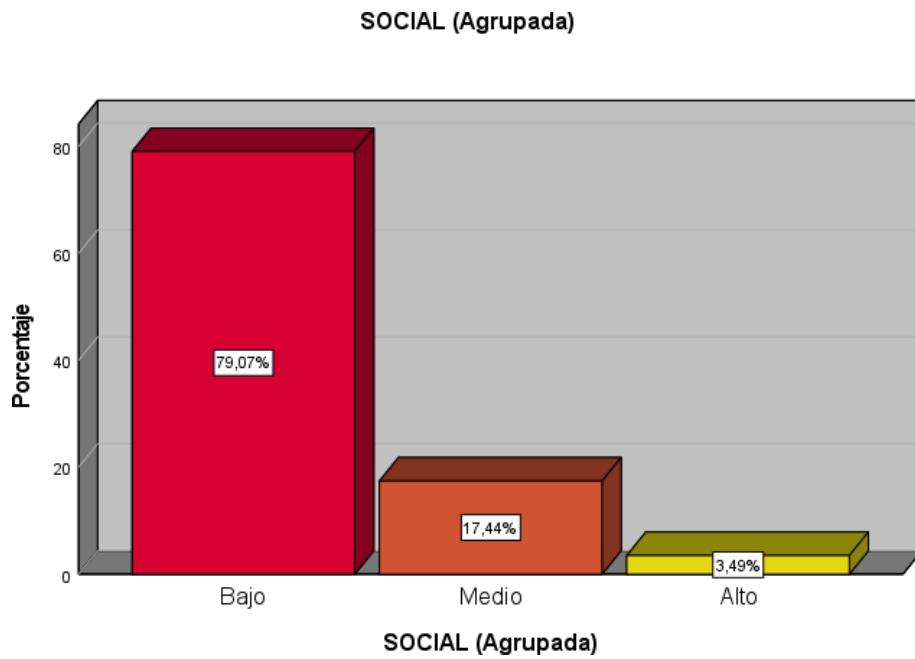


El grafico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral y nuestra dimensión de seguridad cuenta con un nivel bajo con un 72.09%, una escala mediadel 23.26% y una escala alta del 4.65%. Esto quiere decir que los colaboradores dela Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 sienten que la empresa no se preocupa por el bienestar social.

Tabla 21.  
Dimensión 3 de la variable 2 social

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	68	79,1	79,1
Medio	15	17,4	96,5
Alto	3	3,5	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 21.



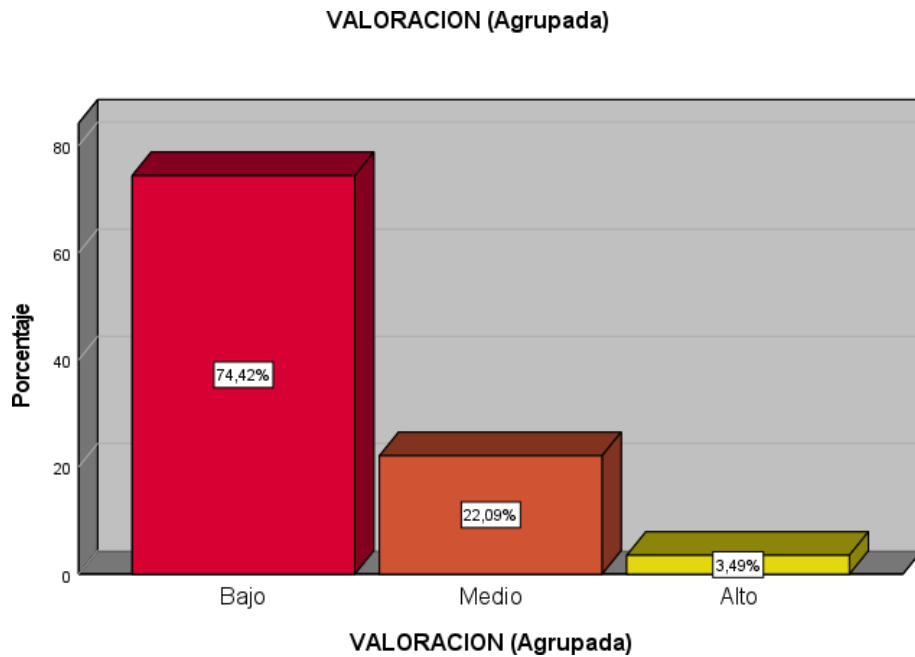
El grafico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral y nuestra dimensión de seguridad cuenta con un nivel bajo con un 79.07%, con un estándar medio del 17.44% y un estándar alto del 3.49%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 no está de acuerdo a las gestiones que ejercen.

Tabla 22.

Dimensión 4 de la variable 2 valoración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	64	74,4	74,4
Medio	19	22,1	96,5
Alto	3	3,5	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 22.



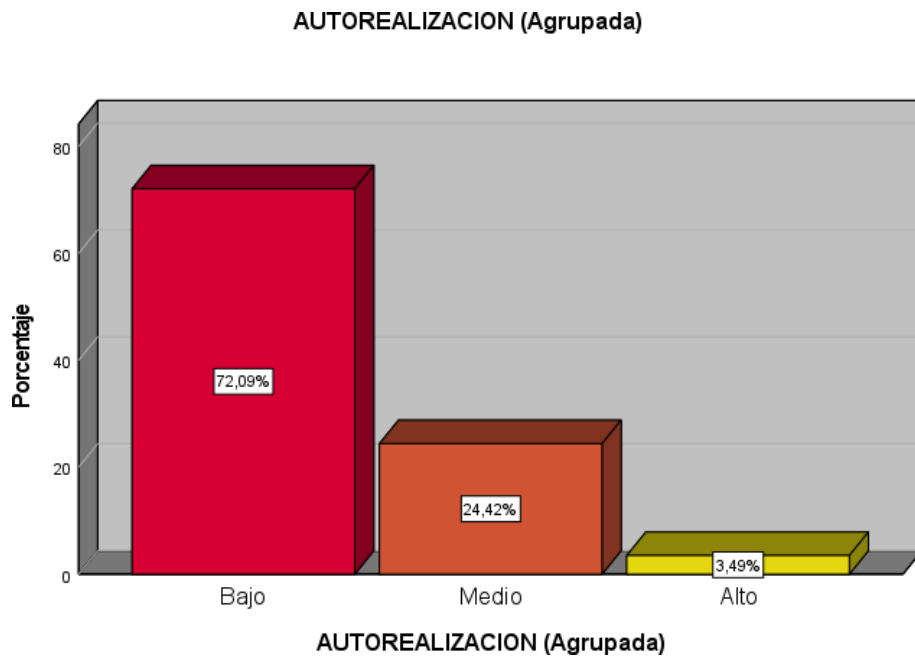
El grafico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral y nuestra dimensión de valoración cuenta con un nivel bajo con un 74.42%, un grado medio del 22.09% y un grado alto del 3.49%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 sienten que la empresa no brinda la estabilidad plena en el puesto de trabajo.

Tabla 23.

Dimensión 5 de la variable 2 autorrealización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	62	72,1	72,1
Medio	21	24,4	96,5
Alto	3	3,5	100,0
Total	86	100,0	100,0

Figura 23.



El grafico nos muestra que en nuestra variable satisfacción laboral y nuestra dimensión de autorrealización cuenta con un nivel bajo con un 72.09%, un nivel medio del 24.42% y un nivel alto del 3.49%. Esto quiere decir que los colaboradores de la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 no tienen el apoyo por parte de la empresa para el desarrollo personal y profesional.

## Análisis Inferencial

Rango de Sig. - 0.05

Se considera para la toma de decisión

- Cuando la Sig.  $<0.05$  rechazamos ( $H_0$ )
- Cuando la Sig.  $>0.05$  aceptamos ( $H_0$ )

## Hipótesis General

- H.a: La motivación se relaciona con la satisfacción laboral entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.
- H.n: No existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.

Tabla 24.

Correlación variable 1 motivación y variable 2 satisfacción laboral

		MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman			
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,814
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	,814	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

En la tabla podemos apreciar que la significancia es de 0.000, menor a 0.005, por lo tanto, la correlación entre la variable motivación y satisfacción laboral es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.814, esto quiere decir que dentro del rango de la tabla estamos con una correlación positiva muy fuerte. En conclusión, nuestra hipótesis es aceptada indicando que existe una relación significativa entre la motivación y satisfacción laboral en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teletatento del Perú SAC, Lima, 2023.



Tabla 25.

Correlación variable 1 motivación y dimensión 1 de la variable 2 fisiológicas

		MOTIVACIÓN	FISIOLÓGICAS
Rho de Spearman			
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,610
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
FISIOLÓGICAS	Coeficiente de correlación	,610	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

En la tabla podemos apreciar que la significancia es de 0.000, menor a 0.005, por lo tanto, la correlación entre la variable motivación y la dimensión fisiológica es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.610, esto quiere decir que dentro del rango de la tabla estamos con una correlación positiva considerable. En conclusión, nuestra hipótesis es aceptada indicando que existe una relación significativa entre la motivación y las necesidades fisiológicas en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.

Tabla 26.

Correlación variable 1 motivación y dimensión 2 de la variable 2 seguridad

		MOTIVACIÓN	SEGURIDAD
Rho de Spearman			
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,750
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,750	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

En el cuadro podemos representar que la significancia es de 0.000, menor a 0.005, por lo tanto, la correlación entre variables motivación y dimensión de seguridad es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.750, esto quiere decir que dentro del rango de la tabla estamos con una correlación positiva considerable. En conclusión, nuestra hipótesis es aceptada indicando que hay relación significativa entre: motivación y la dimensión de seguridad en la jefatura de facturación fija I en el contact center Teleatento del Perú SAC.

Tabla 27.

Correlación variable 1 motivación y dimensión 3 de la variable 2 social

		MOTIVACIÓN	SOCIAL
Rho de Spearman			
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,772
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
SOCIAL	Coeficiente de correlación	,772	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Alcanzamos a ver que la significancia es de 0.000, menor a 0.005, por lo tanto, la correlación entre la variable motivación y la dimensión social es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.772, esto quiere decir que dentro del rango de la tabla estamos con una correlación positiva considerable. En conclusión, nuestra hipótesis es aceptada indicando que existe una relación significativa entre la motivación y la dimensión social en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.

Tabla 28.

Correlación variable 1 motivación y dimensión 4 de la variable 2 valoración

		MOTIVACIÓN	VALORACIÓN
Rho de Spearman			
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,719
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
VALORACIÓN	Coeficiente de correlación	,719	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

Logramos visualizar que la significancia es de 0.000, menor a 0.005, por lo tanto, la motivación y la valoración es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.719, esto quiere decir que dentro del rango de la tabla estamos con una correlación positiva considerable. En conclusión, nuestra hipótesis es aceptada indicando se tiene una relación significativa entre la motivación y la valoración en la jefatura de facturación fija I en el contact center Teleatento del Perú SAC.

Tabla 29.

Correlación variable 1 motivación y dimensión 5 de la variable 2 autorrealización

		MOTIVACIÓN	AUTORREALI ZACIÓN
Rho de Spearman			
MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,806
	Sig. (bilateral)		,000
	N	86	86
AUTORREALIZACIÓN	Coeficiente de correlación	,806	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	86	86

En el cuadro apreciamos, la significancia es de 0.000, menor a 0.005, esta es la razón por la cual la motivación y autorrealización es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.806, esto quiere decir que dentro del rango de la tabla estamos con una correlación positiva muy fuerte. En conclusión, nuestra hipótesis es aceptada y existe una significativa relación con autorrealización en la jefatura de facturación fija I.

## V. DISCUSIÓN

Con base en los procedimientos realizados, se rechazó la hipótesis nula y se adoptó una hipótesis alternativa, que representa: un resultado positivo muy fuerte, donde el nivel de significación es 0,000, menor que 0,005, entonces, la correlación entre las satisfacción laboral y la motivación es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.814, nos expresa que si mejoramos: satisfacción y motivación, afecta de manera positiva la gestión de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Estos procesos realizados se comparten con el trabajo de Idiegbeyan- Ose et al. (2019), que expresa los mismos procesos de correlación: 0.651, además ellos postulan la importancia de la satisfacción y motivación, en los trabajadores de las bibliotecas nigerianas. Complementando lo antes expuesto podemos decir que la motivación en los colaboradores es de nivel alto con un 1.16% y un 89.56% es bajo y que la satisfacción es de nivel alto con un 4.65% y un 69.77% es bajo, esto se muestra las tablas 15 y 18 respectivamente, esto nos expresa que hay deficiencias en: satisfacción laboral y motivación esto se evidencio en cada pregunta formulada.

Expresamos también, que los resultados se rechaza la hipótesis nula de la tesis y se acepta la hipótesis, dado que la correlación entre la variable y la dimensión es aceptada, porque el coeficiente es de 0.610 significa que es positiva considerable, donde se apoya la gestión de la motivación y las necesidades fisiológicas, esto se expresa en la tabla 19, además tomando en cuenta el estudio de Ramos (2020). Las correlaciones son parecidas, además, enfatizan que los trabajadores de la municipalidad Lima, desean trabajar de manera cómoda, y teniendo una excelente remuneración, lo cual coinciden en una de las preguntas que se realizaron en la encuesta: Se siente satisfecho con el sueldo que recibes de acuerdo a tus funciones. Dando fuerza a nuestro resultado, sin embargo, no se coincide con Ramos, referente a las que las edades y sexo en su trabajo, no son estadísticamente significativas para el estudio de la motivación y satisfacción laboral, las cuales la tesis que se realizó si tomó en cuenta, también nos mencionan realizar los análisis sociodemográficos.

En cuanto a los resultados referente a la Motivación y Las necesidades de Seguridad, la correlación entre la variable y la dimensión es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.750 se visualiza en la tabla 26, que es positiva considerable. Tomando los resultados de, Da Cruz (2020), complementa la premisa del resultado, además mencionan que los datos recopilados, utilizando métodos de análisis descriptivos y herramientas de análisis de mínimos cuadrados parciales (PLS), dan como premisa: La motivación tiene un impacto positivo y significativo en la satisfacción laboral y la productividad en los trabajadores de la Cooperativa Café Timor en Timor Oriental y se puede confirmar en la pregunta realizada referente a la productividad: Se siente satisfecho con el puesto que se encuentra. Estos resultados ayudan a mejorar las necesidades de seguridad.

En los resultados de la motivación y las necesidades sociales, se dio como resultado, la correlación entre la variable y la dimensión es aceptada, también podemos visualizar que nuestro grado de coeficiente es de 0.772, significa que es positiva considerable, comparando los resultados de Escobar et al. (2021), son parecidos, el  $\rho = 0.834$ , lo que confirma que los colaboradores de la jefatura de facturación fija I y los empleados de la central telefónica del banco interbancario expresan una mejora al tener mejor su motivación y sus relaciones sociales en su ambiente laboral, además podemos confirmar que la pregunta: Se siente satisfecho con la labor que realizas en la empresa. se adecua en ambas tesis, también se puede mencionar que ambas tesis son realizadas en centrales telefónicas (Contact Centers), lo cual aporta considerablemente a la comprensión de la tesis.

Continuando con los resultados obtenidos, expresamos la correlación de la motivación y las necesidades de valoración, el resultado es menor al 0.005 por lo tanto es acepta la hipótesis, se coincide con Ascorbe et al. (2018). El cual también obtiene un resultado menor al 0.005, dando referencia a que un personal altamente

motivado y que lo valoren logra resultados significativos en las organizaciones, se toma como premisa la pregunta: Se siente satisfecho con el valor que le da la empresa. Para entender la similitud de ambos trabajos realizados, también compartimos una similar población 111/144 respectivamente para realizar las investigaciones, lo que no coincidimos es los instrumentos para obtener resultados, Ascorbe utilizo los inventarios y el presente trabajo la encuesta. Complementando los resultados podemos mencionar que los resultados son los esperados por la teoría de la Pirámide de Maslow donde expresa que los colaboradores llegan a obtener resultados esperados si tomamos en cuenta la motivación y las necesidades de valoración.

Con respecto a los resultados obtenidos referente a la motivación y las necesidades de autorrealización, se menciona que es aceptada, nuestros resultados se identifican con Pérez (2018). después de realizar su estudio determinan ello, además la premisa se adecua con la pregunta: Se siente satisfecho con los logros obtenidos en la empresa. No compartimos procesos de obtención de resultados, Pérez gestiona con datos estadísticos de Excel en cuanto a nuestra investigación toma el SPSS. Tomando la teoría de Locke y Latham (2004). Podemos reforzar que logros y metas son base importante para el colaborador y esto conlleva a su autorrealización.



## VI. CONCLUSIONES

Hay una relación entre la motivación y satisfacción laboral de la jefatura de facturación fija I, se obtuvo una significancia de 0.000, con un grado de coeficiente del 81.4% y una correlación muy fuerte. Se entiende que mientras un colaborador este motivado y satisfecho puede lograr sus objetivos, quiere decir que la motivación del colaborador, sea interna tiene relación con las necesidades fisiológicas de seguridad y de autorrealización o externa que se relaciona con la necesidad social y de valoración.

Se determinó, la motivación y las necesidades fisiológicas de los colaboradores se relaciona, esto se visualiza en los resultados obtenidos, los cuales expresan una correlación positiva considerable con un 61%, podemos expresar que la motivación se expresa mejor en los colaboradores con mejor sueldo.

Se determinó, hay relación entre la motivación y las necesidades seguridad de los colaboradores en la jefatura de facturación fija I, esto se visualiza en los resultados obtenidos, los cuales expresan una correlación positiva considerable con un 75%, nos manifiesta que el colaborador se siente bien si tiene un buen desarrollo laboral.

Se determinó, la motivación y las necesidades social están relacionadas en los colaboradores en la jefatura de facturación fija I, esto se visualiza en los resultados obtenidos, los cuales expresan una correlación positiva considerable con un 77.2%, quiere decir que la motivación es plena cuando el colaborador siente como relacionándose con los demás.

Se determinó, la motivación y las necesidades de valoración de los colaboradores en la jefatura de facturación fija I, esto se visualiza en los resultados obtenidos, los cuales expresan una correlación positiva considerable con un 71.9%, se entiende que la motivación se expresa en la autoestima del colaborador y viceversa, los cuales trabajan de la mano para un objetivo.

Se determinó, hay relación entre la motivación y las necesidades de autorrealización de los colaboradores en la jefatura de facturación fija I, esto se visualiza en los resultados obtenidos, los cuales expresan una correlación positiva muy fuerte con un 80.6%, menciona que la motivación mejora cuando el colaborador siente que toman en cuenta los estudios académicos realizados.

Las dificultades que hemos tenido para realizar la investigación fue la respuesta de las encuestas dado que tenemos un universo de colaboradores que por tiempo o disponibilidad demoraron en responder, además la limitación de jueces que puedan apoyar con su firma la validación del cuestionario.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la jefatura de facturación fija I, realizar charlas o reuniones con los colaboradores para comprender su motivación, además de actividades lúdicas, esto sería muy positivo que se aplica de manera constante en los contact center, asimismo enfocarse en la motivación intrínseca donde los colaboradores se sienten afectados especialmente en los conocimientos adquiridos, tienen muchas dudas, comprendiendo la premisa, se optaría por refuerzos semanales para aplacar esta problemática.

Recomendamos que la jefatura de facturación fija I, pueda mejorar la banda salarial del colaborador, esto se puede aplicar según el puesto de trabajo, según el área donde se desarrolla el colaborador, con ello se podrá obtener mejores resultados lo cual sería beneficioso para cubrir las necesidades fisiológicas.

Recomendamos que la jefatura de facturación fija I, aplique un cronograma laboral donde se detalle el tiempo de cada labor, esto ayudará a la productividad y se podrá medir el trabajo de los colaboradores y con ellos se cubrirá las necesidades de seguridad.

Recomendamos que la jefatura de facturación fija I aplique políticas y/o reglas, con el fin de mejorar el rendimiento de las funciones que ejerce los colaboradores, esto ayudará a cubrir las necesidades sociales.

Recomendamos que la jefatura de facturación fija I, se reúna con los colaboradores para expresar la importancia de su gestión y expresar la estabilidad que tienen en la empresa, se tiene que atender de manera rauda esta problemática para cubrir las necesidades de valoración.

Recomendamos que la jefatura de facturación fija I comparta la misión, visión de la empresa de forma general, con ello los colaboradores podrán entender los objetivos que desea alcanzar la organización, logrando aplacar esta problemática se podrá cubrir las necesidades autorrealización.

## REFERENCIAS

- Agüero, E. & Dávila, R., (2021). *Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú*. Revista Visión Gerencial, 20(2), 219-232.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista alergia México, 63(2), 201-206.
- Arotoma Ramos, S. (2020). *Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del Área Administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana*.
- Ascorbe Avila, S. G. (2018). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del centro de cobranza de una entidad financiera—La Esperanza, 2018*.
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences, 5(3), 157.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. Wiley.
- Bowlby, J. (1969). *Attachment and loss: Vol. 1. Attachment*. Basic Books.
- Brewer, J. D., & Hunter, A. (2006). *Foundations of multimethod research: Synthesizing styles*. Sage Publications.
- Caldwell, C. (2020). *Motivation and self-fulfillment*. Nova Science Publishers.
- Cannon, W. B. (1926). "Physiological Regulation of Normal States: Some Tentative Postulates Concerning Biological Homeostatics." In: Moses, R. A., & Foss, B. M. (Eds.), *Stresses of Life* (pp. 91-94). McGraw-Hill.
- Carucci, R. (17 de August de 2022). *Harvard Business School. Keeping Your Team Motivated When the Company Is Struggling*.
- Charleux , F., & Loubat, J. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social: Guía muy práctica*. Madrid, España: Narcea Ediciones.

Charleux, F., & Loubat, J. R. (2016). *Motivar y animar equipos en trabajo social: Guía muy práctica* (Vol. 68). Narcea Ediciones.

Chiang Vega, M., Riquelme Neira, G., & Rivas Escobar, P. (2018). *Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus resultados en trabajadores de una Institución de Beneficencia de la provincia de Concepción. Ciencia & Trabajo*, 178-186.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.

Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. Harper & Row.

da Cruz Carvalho, A., Riana, I. G., & Soares, A. D. C. (2020). *Motivation on job satisfaction and employee performance*. International research journal of management, IT and social sciences, 7(5), 13-23.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). "The 'What' and 'Why' of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior." *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.

Erikson, E. H. (1950). *Childhood and Society*. Norton.

Escobar Vargas, Y. G., & Caro Guerreros, D. K. (2021). *Motivación y satisfacción laboral en la banca telefónica de servicios del banco Interbank, sede Centro Cívico, Lima 2019*.

Esteban Nieto, N. T. (2018). TIPOS DE INVESTIGACION. CORE, 1-4.

GESTION, D. (18 de AGOSTO de 2014). *El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores*.

Hernández Juárez, J. L., & Morales Morales, J. R. (2017). *Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa*. Revista Daena (International Journal of Good

Conscience), 12(2).

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Vol. 6, pp. 102-256). Mc Graw-Hill: México.

Hitka, M., Schmidtová, J., Lorincová, S., Štarchoň, P., Weberová, D., & Kampf, R. (2021). *Sustainability of human resource management processes through employee motivation and job satisfaction*. *Acta Polytechnica Hungarica*, 18(2), 7-26.

Homans, G. C. (1958). *Social behavior as exchange*. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.

Idiegbeyan-Ose, J., Opeke, R., Aregbesola, A., Owolabi, S., & Eyiolorunshe, T. A. (2019). *Relationship between motivation and job satisfaction of staff in private university libraries, Nigeria*. *Academy of Strategic Management Journal*, 18(1).

Lahmann, J. (2020). *La empresa motivada*. Barcelona, España: Libros de Cabecera.

Locke, E. A., & Latham, G. P. (2004). *What should we do about motivation theory? Six recommendations for the twenty-first century*. *Academy of management review*, 29(3), 388-403.

López Argueta, E. (16 de DICIEMBRE de 2021). *EL EMPRESARIO*. Seis claves para mantener a tus colaboradores motivados.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality* (2nd ed.). Harper & Row. This revised edition of Maslow's earlier work includes updates and refinements to his theory of motivation and human needs.

Maslow, A. H. (1987). *Motivation and Personality* (3rd ed.). Pearson. (The third edition of Maslow's seminal work on motivation and personality.)

McClelland, D. C. (1975). *Power: The inner experience*. Irvington Publishers.

Melgarejo, J. (JULIO de 24 de 2023). *ANDINA AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS*. Mantener al equipo motivado mejora la productividad.

Mendiolaza, G. (16 de ENERO de 2019). *El 82% de la rentabilidad empresarial depende de los colaboradores.*

Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches.* Pearson.

Osten, T., & Menerola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio.* [Artículo de estudio]. *Int. J. Morphol*, 35(1), 227-232.

Párraga, A. G. S., & Sabando, B. J. B. (2021). *Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador.* *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(10), 216-233.

Pavía Sánchez, I. (2016). *Comunicación en las relaciones profesionales.* Antequera, España: IC Editorial.

Pérez Arteaga, M. Á. (2020). *Creatividad: curiosidad, motivación y juego.* Zaragoza, España: Prensas Universitarias de Zaragoza.

Pérez Dávila, R. (2018). *La motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018.*

Prieto Blanco, A. (2015). *Las claves de la motivación.* Barcelona, España: Ediciones B.

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2017). *Self-determination theory: Basic psychological needs in motivation, development, and wellness.* Guilford Press.

Sarkar, B., & Basu, S. (19 de MAY de 2023). *THE ECONOMIC TIMES.* Sustainability at work: companies involve employees in larger cause.

Shadish, W. R., Cook, T. D., & Leviton, L. C. (1991). *"Foundations of Program Evaluation: Theories of Practice."* Sage Publications.

Skinner, B. F. (1974). *About behaviorism.* Vintage Books.

Smith, J. (2023). *Social recognition and praise act as reinforcers to shape human behavior and affect social interactions.*

STEPHEN, P. R. (2017). *MANAGEMENT: Student Value Edition*. PRENTICE HALL.

Torres, M., Salazar, F. G., & Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación*.

Villasís-Keever, M. Á., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, G., & Escamilla-Núñez, A. (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones*. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons.



# ANEXOS

## Anexo 1 Autorización de la Organización para Publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20414989277
Teleatento del Perú SAC	
Nombre del Titular o Representante legal: Salas Sotelo Pedro Jesus	
Nombres y Apellidos Gonzalo Pizarro Chuquizuta	DNI: 09988152

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Dante Alberto Moreno Chaduvi Ruben Alejandro Brito Caceres	DNI: 40621649 44248148

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima, 10 de junio del 2023

Firma: \_\_\_\_\_

**Gonzalo Pizarro Chuquizuta**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 2 Formato para la obtención del consentimiento informado

### RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023

Investigador principal: Brito Cáceres, Ruben Alejandro; Moreno Chanduvi, Dante Alberto

Asesor: Benito Armando Larroche Cueto

#### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023, cuyo propósito es Establecer la relación de la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (y de ser el caso agregar el permiso de la institución Cesar Vallejo. [nombre de la institución] si ha autorizado explícitamente el uso del nombre en anexo 2).

#### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 20 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados

sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Benito Armando Larroche Cueto al correo electrónico [blarroche@ucv.edu.pe](mailto:blarroche@ucv.edu.pe)

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Correos de encuestados (prueba):

[carlospedaroman@gmail.com](mailto:carlospedaroman@gmail.com)

[elisabethparedesvasquez@gmail.com](mailto:elisabethparedesvasquez@gmail.com)

[giani.1506dx2@gmail.com](mailto:giani.1506dx2@gmail.com)

[ticonaluz732@gmail.com](mailto:ticonaluz732@gmail.com)

[florygracefloranciaeza@gmail.com](mailto:florygracefloranciaeza@gmail.com)

[jhosepbs98@gmail.com](mailto:jhosepbs98@gmail.com)

[carmenanyess1234@gmail.com](mailto:carmenanyess1234@gmail.com)

[luciainesmendozsregalado@gmail.com](mailto:luciainesmendozsregalado@gmail.com)

[arturo.huapaya.s@gmail.com](mailto:arturo.huapaya.s@gmail.com)

[iriscalderonalvarado@gmail.com](mailto:iriscalderonalvarado@gmail.com)

### Anexo 3 Cuestionario

Dirigido a los colaboradores Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023.

A continuación, se presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando (X) la respuesta que considere correcta:

1. Totalmente en desacuerdo    2. En desacuerdo    3. Ni en desacuerdo, ni de acuerdo    4. De acuerdo    5. Totalmente de acuerdo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario
MOTIVACION	Intrínseca	Conocimientos	El conocimiento adquirido permite desarrollarse en su puesto de trabajo. El conocimiento genera mayores fortalezas en su trabajo.
		Habilidades	Las habilidades logran transmitir los resultados deseados. Las habilidades son factores de crecimiento en la empresa.
		Capacitaciones	Las capacitaciones que brinda las empresas son satisfactorias. Las capacitaciones son herramientas para la especialización.
		Actitudes	La actitud es plena para trabajar con proactividad. La actitud es optima para romper dificultades.
		Inspiración	La inspiración es motor para continuar en el puesto de trabajo. La inspiración es factor importante en la empresa.
	Extrínseca	Clima laboral	El clima laboral es viable para mejorar las relaciones sociales. El clima laboral es idoneo paa los trabajo en equipo.
		Desarrollo profesional	El desarrollo profesional es alcanzable en su trabajo. El desarrollo profesional tiene unas trazabilidad alcanzable.
		Riesgo laboral	El riesgo laboral es manejable en la empresa. El riesgo laboral expresa a dificultad en el area de trabajo.
		Reconocimiento	El reconocimiento se plazma al cumplir las metas de la empresa. El reconocimiento en la empresa es optimo y positivo.
		Estimulación	Los estímulos que otorga la empresa son gratificantes. Los estímulos propician el impulso para crecer en el puesto de trabajo.

SATISFACCIÓN LABORAL	Fisiológicas	Banda Salarial	El puesto de trabajo en que te desempeñas está de acuerdo con tu sueldo. El salario que se percibe en la empresa es el adecuado.
		Confort	La empresa brinda herramientas optimas en las funciones que realizas. Los equipos de la empresa son comodoss para los trabajos solicitados.
	Seguridad	Productividad	La producción de la empresa es viable con el horario laboral. La empresa toma en cuenta todas las tareas que se solicitan.
		Desarrollo	La empresa se preocupa por el bienestar social del colaborador. La empresa tiene sus estandares de seguridad de forma optima.
	Social	Rendimiento	Está de acuerdo con las funciones que se realiza en el puesto de trabajo. Se logro el rendimiento esperado en el area de trabajo.
		Relacion	Está satisfecho con el entorno laboral dentro de la empresa. La relacion del colaborador y la empresa se maneja en armonia.
	Valoración	Estabilidad	El desempeño brindado es la mas idoneo para éxito de la empresa. La empresa brinda la estabilidad plena en el puesto de trabajo.
		Autoestima	Está conforme con los logros obtenidos dentro de la empresa. La autoestima del colaborador es tomado en cuenta en el area del trabajo.
	Autorrealización	Estudios	La empresa contribuye para su desarrollo personal y profesional. La empresa impulsa los estudios del colaborador para los ascensos.
		Objetivos	La empresa esta cumpliendo con sus objetivos trazados. Los objetivos que expresa son alcanzables.

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 4 Matriz de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Técnicas Instrumentos
MOTIVACIÓN	La motivación incluye tanto factores internos que proporcionan un incentivo para actuar como factores extrínsecos que actúan como un incentivo para hacerlo. En otras palabras, la motivación afecta no solo cómo las personas adquieren habilidades y destrezas, sino también cómo y en qué medida las utilizan en sus actividades. Locke y Latham (2004)	La motivación incluye tanto factores internos que proporcionan un incentivo para actuar como factores extrínsecos que actúan como un incentivo para hacerlo. En otras palabras, la motivación afecta no solo cómo las personas adquieren habilidades y destrezas, sino también cómo y en qué medida las utilizan en sus actividades.	Intrínseca	La motivación intrínseca es cuando la persona realiza alguna labor porque le gusta, encuentra un placer o también por interés. La actividad se da con libertad sin presiones del entorno conllevando a una satisfacción de ser eficiente y útil a la vez. (Charleux & Loubat, 2016)	Conocimientos	TECNICA: ENCUESTA  INTRUMENTO: CUESTIONARIO
					Habilidades	
				La motivación intrínseca es cuando una persona quiere hacer algo sin necesidad de recibir algún tipo de recompensa a cambio, es por pura satisfacción que realiza dicha labor. (Lahmann, 2020)	Capacitaciones	
					Actitudes	
			La motivación intrínseca surge como consecuencia de la satisfacción que genera el resultado de la propia conducta. La motivación intrínseca se define como una consecuencia que tiene una persona al obtener una satisfacción que origina una derivación de la propia conducta. (Pavía Sánchez, 2016)	Motivación		
			Extrínseca	La motivación de una persona para una labor se le llama extrínseca cuando se tiene una ganancia o utilidad, esto puede ser obtenido por la motivación extrínseca externa cuando la labor se da por una imposición del entorno y esto conlleva a que se obtenga un premio o castigo. (Charleux & Loubat, 2016)	Clima Laboral	
					Desarrolla Profesional	
				La motivación extrínseca surge porque una persona espera recibir sanciones externas por su comportamiento, es decir, el comportamiento del individuo se convierte en un medio para lograr cualquier fin. (Pavía Sánchez, 2016)	Riesgo Laboral	
					Reconocimiento	
				La motivación extrínseca proviene de factores externos, estas causas pueden ser de la tensión emocional o monetario. En las empresas, el esencial medio de motivación externa se acostumbra a ser una estimulación económica. El dinero se da de diferentes formas. (Lahmann, 2020)	Estimulación	

Fuente: Elaboración Propia

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Técnicas Instrumentos
SATISFACCION LABORAL	Actitud general hacia el trabajo propio; diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir. Esto lo afirma Maslow en su pirámide de necesidades que busca satisfacer a los colaboradores y que logren sus objetivos. Teoría de Maslow (1970)	La variable de Satisfacción Laboral tiene sus dimensiones como hace mención Robbins que cita a Maslow en su pirámide de necesidades, Fisiológicas, Seguridad, Social, Valoración y Autorealización. Estas dimensiones van a permitir a la empresa entender las necesidades de los colaboradores. Para poder realizar la medición se elaborará un cuestionario de 20 preguntas, tomando como referencia la escala de Likert.	Fisiológicas	Según esta teoría, es necesario satisfacer las necesidades fisiológicas básicas como: hambre, respiración, sed, sueño además de reproducción antes de que las personas puedan buscar la satisfacción de necesidades de niveles superiores. Maslow, A.H. (1987)	Banda salarial Ergonomía	TECNICA: ENCUESTA INTRUMENTO: CUESTIONARIO
			Seguridad	En el contexto laboral, la seguridad laboral puede ser considerada un beneficio que los empleados obtienen a cambio de su contribución al trabajo. Blau, P. M. (1964)	Productividad Desarrollo	
			Social	La teoría de la afiliación de McClelland sostiene que las personas tienen una necesidad innata de ser parte de un grupo y ser aceptadas por los demás. Según McClelland, esta necesidad de afiliación impulsa el comportamiento orientado a buscar la aprobación y el apoyo social, así como a evitar la soledad y el rechazo. McClelland, D. C. (1975)	Rendimiento Relacion	
			Valoracion	La teoría de la autodeterminación sostiene todo ser vivo con raciocinio tienen una necesidad base de experimentar competencia y autonomía en sus acciones. Ryan, R. M. & Deci, E. L. (2017)	Estabilidad Autoestima	
			Autorealización	Según esta teoría, la etapa final del desarrollo se enfoca en el conflicto entre la integridad y la desesperación. Durante esta etapa, las personas tienen la oportunidad de meditar sobre: la vida además de alcanzar sensaciones como: satisfacción y autorrealización. Erikson, E. H. (1950)	Estudios Objetivos	

Fuente: Elaboración Propia



## Anexo 5 Matriz de Consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1	Definición Conceptual ( AUTOR PRINCIPAL)	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Definición Indicador	Técnicas Instrumentos
<p>Qué relación hay entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023</p>	<p>Establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>La motivación se relaciona con la satisfacción laboral entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>Motivación</p>	<p>La motivación incluye tanto factores internos que proporcionan un incentivo para actuar como factores extrínsecos que actúan como un incentivo para hacerlo. En otras palabras, la motivación afecta no solo cómo las personas adquieren habilidades y destrezas, sino también cómo y en qué medida las utilizan en sus actividades. Locke y Latham (2004)</p>	<p>La variable de Motivación tiene sus dimensiones como hace mención Loke y Latham, Intrínseca y extrínseca. Estas dimensiones van a permitir a la empresa entender a sus colaboradores. Para poder realizar la medición se elaborará un cuestionario de 20 preguntas, tomando como referencia la escala de Likert</p>	<p>Intrínseca</p> <p>Extrínseca</p>	<p>La motivación intrínseca es cuando la persona realiza alguna labor porque le gusta, encuentra un placer o también por interés. La actividad se da con libertad sin presiones del entorno conllevando a una satisfacción de ser eficiente y útil a la vez. (Charleux &amp; Loubat, 2016)</p> <p>La motivación extrínseca proviene de factores externos, estas causas pueden ser de la tensión emocional o monetario. El incentivo es un instrumento para que una persona haga algo. Puede ser tangible (dinero) o intangibles (diploma, reconocimiento). (Lahmann, 2020)</p>	<p>Conocimientos</p> <p>Habilidades</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Actitudes</p> <p>Inspiración</p> <p>Clima laboral</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Riesgo laboral</p> <p>Reconocimiento</p> <p>Estimulación</p>	<p>Gettier, E. L. (1963). Desafía la definición tradicional de conocimiento como creencia verdadera justificada al presentar contraejemplos que resaltan las limitaciones de esta definición.</p> <p>Fitts, P. M., &amp; Posner, M. I. (1967). Describe cómo los individuos adquieren y desarrollan habilidades a través de una serie de etapas, desde cognitivas hasta asociativas y autónomas. Enfatiza el papel de la práctica, la retroalimentación y el esfuerzo deliberado en la adquisición de habilidades.</p> <p>Noe, R. A. (2017). Empresa que utilizado en programas de formación y desarrollo de empleados. Proporciona una visión completa del diseño de programas de entrenamiento, incluyendo los aspectos teóricos y prácticos, así como estrategias efectivas para el diseño, implementación y evaluación de programas de entrenamiento.</p> <p>Ajzen, I. (1991). Las actitudes, las normas subjetivas y el control percibido influyen en las intenciones y, a su vez, en el comportamiento humano.</p> <p>Adams, J. S. (1965). La teoría de la equidad y explora cómo las percepciones de equidad o inequidad en las relaciones de intercambio social afectan la motivación y el comportamiento de las personas.</p> <p>Schein, E. H. (2010). el concepto de cultura organizacional, su formación, desarrollo y cómo influye en el comportamiento y desempeño de las organizaciones. Ofrece una visión amplia de los diferentes niveles y dimensiones de la cultura organizacional.</p> <p>Meggison, D., Whitaker, V., &amp; Downes, J. (2006). La formación profesional continua en general, proporciona orientación y prácticas relacionadas con la planificación del desarrollo personal. El libro aborda temas como la identificación de necesidades de desarrollo, la creación de planes de desarrollo</p> <p>Occupational Safety and Health Administration (OSHA) Los riesgos de seguridad se refieren a condiciones o prácticas inseguras que pueden provocar accidentes, lesiones o muertes. Los ejemplos incluyen maquinaria sin protección,</p> <p>Gostick, A., &amp; Elton, C. (2007). La importancia del reconocimiento en la motivación de los empleados y el impulso del desempeño. Los autores presentan estrategias prácticas y estudios de casos que muestran cómo los gerentes pueden utilizar el reconocimiento efectivo para fomentar un</p> <p>Hackman, J. R., &amp; Oldham, G. R. (1980). El diseño del trabajo y cómo puede estimular la motivación y el desempeño de los empleados. Los autores presentan principios y estrategias para el rediseño del trabajo, incluida la creación de trabajos más interesantes, desafiantes y significativos.</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>

Fuente: Elaboración Propia

PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2	Definición Conceptual ( AUTOR PRINCIPAL)	Definición Operacional	Dimensiones	Definición Dimensiones Subvariables	Indicadores	Tecnicas Instrumentos	
<p>1.-¿Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p> <p>2.-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p> <p>3.-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p> <p>4.-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p> <p>5.-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p>	<p>1-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>2-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>3-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades Sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>4-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>5-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>1-La motivación se relaciona con las necesidades fisiológicas entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>2-La motivación se relaciona con las necesidades de seguridad entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>3-La motivación se relaciona con las necesidades Sociales entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>4-La motivación se relaciona con las necesidades de Valoración entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p> <p>5-La motivación se relaciona con las necesidades de Autorrealización entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	Satisfacción Laboral	Satisfacción con el trabajo Actitud general hacia el trabajo propio, diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la cantidad que cree que debería recibir. Esto lo afirma Maslow en su pirámide de necesidades y que logren sus objetivos. Stephen P. Robbins (2017)	La variable de Satisfacción Laboral tiene sus dimensiones como hace mención Robbins que cita a Maslow en su pirámide de necesidades, Fisiológicas, Seguridad, Social, Valoración y Autorrealización. Estas dimensiones van a permitir a la empresa entender las necesidades de los colaboradores. Para poder realizar la medición se elaborará un cuestionario de 20 preguntas, tomando como referencia la escala de Likert	<p>Fisiológicas</p> <p>Seguridad</p> <p>Social</p> <p>Valoración</p> <p>Autorrealización</p>	<p>Según esta teoría, es necesario satisfacer las necesidades fisiológicas básicas como: hambre, respiración, sed, sueño además de reproducción antes de que las personas puedan buscar la satisfacción de necesidades de niveles superiores</p> <p>En el contexto laboral, la seguridad laboral puede ser considerada un beneficio que los empleados obtienen a cambio de su contribución al trabajo.</p> <p>Esta teoría se enfoca en la relación entre los individuos y su entorno social, incluido el lugar de trabajo.</p> <p>por los demás. Según McClelland, esta necesidad</p> <p>La teoría de la autodeterminación sostiene todo ser vivo con raciocinio tienen una necesidad base de experimentar competencia y autonomía en sus acciones.</p>	<p>Banda salarial</p> <p>Ergonomía / confort</p> <p>Productividad</p> <p>Desarrollo</p> <p>Rendimiento</p> <p>Relación</p> <p>Estabilidad</p> <p>Autoestima</p> <p>Estudio</p> <p>Objetivos</p>	<p>Ricardo Valera (2013) Es la retribución que recibe una persona por una labor realizada dentro del marco legal del país.</p> <p>Christy, D. (2019) Hace referencia a la adaptabilidad del colaborador al trabajador, donde se puede desarrollar en lo físico, mental, socio ambiental, psicológico en lugar donde se labora.</p> <p>Agarwal, H., Agrawal, S., &amp; Pandey, M. (2016). La productividad se refiere a la mano de obra del trabajador cuando produce una cantidad de bienes o servicios.</p> <p>Pour, N., &amp; Gupta, J. (2017). Define que el desarrollo no solo involucra la integración de las relaciones sociales y el crecimiento económico a través de enfoques estratégicos, nosotros definimos la integración del desarrollo como un objetivo de la salud pública y la protección de la salud del medio ambiente natural al definir las prioridades políticas</p> <p>Jalagat, R. (2016). El estudio concluyó que la satisfacción laboral está relacionada con la productividad y el ausentismo. Demostrar este comportamiento requiere que los empleados tomen dos decisiones sobre su trabajo.</p> <p>Budi, J. V. (2020). Las relaciones con los colaboradores se ocupan de crear un ambiente de trabajo que cree una relación feliz entre las personas dentro de la empresa con el objetivo de mejorar con éxito las metas de la empresa, por el bienestar psicológico en el lugar de trabajo se basa en la creencia de que la inteligencia mental juega un papel importante en el desarrollo, el éxito, la eficiencia, el desarrollo del talento, la finalización del trabajo, las ventas, la salud ocupacional, la lealtad del cliente, el ahorro de tiempo, la contratación y la retención de empleados.</p> <p>Perkovich, A. C. (2021). Se considera bueno el grado en que la moral y los valores están en el sentido del go. Muestra la forma en que una persona se ve a sí misma, su visión de lo que ha logrado y sus habilidades, el valor y el éxito visto en relación con eso, y cómo los demás ven y se comportan con esa persona. Cuando la percepción general de estas cualidades y características mejora, la autoestima se vuelve más alta.</p> <p>Du, X., &amp; Han, J. (2016). El aprendizaje basado en proyectos es un método muy eficaz que permite a los estudiantes expresar sus opiniones sobre temas de interés, hacer preguntas, analizar, crear ideas, utilizar diferentes herramientas, aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones de la vida real y objetiva y permite el aprendizaje, resolución de problemas y Elkin, J. (2019). Los propósitos y el tiempo están íntimamente relacionados. Desde establecer metas hasta tener la fuerza de voluntad para lograrlas, el tiempo juega un papel importante y multifacético. Los objetivos están determinados por el tiempo.</p>	Encuesta Cuestionario

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 6 Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mag. Carlos Cárdenas Mendoza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
Ruben Alejandro Brito Caceres  
D.N.I: 4424148



---

Firma  
Dante Alberto Moreno Chaduvi  
D.N.I: 40621649

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1
Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC - Lima, 2023	<p>Qué relación hay entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023</p>	<p>Establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>La motivación se relaciona con la satisfacción laboral entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>Motivación</p>
	PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2
	<p>1-¿Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?            2- ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?            3-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?            4-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?            5-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p>	<p>1-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            2-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            3-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades Sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            4-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            5-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>1-La motivación se relaciona con las necesidades fisiológicas entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            2-La motivación se relaciona con las necesidades de seguridad entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            3-La motivación se relaciona con las necesidades Sociales entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            4-La motivación se relaciona con las necesidades de Valoración entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023            5-La motivación se relaciona con las necesidades Autorrealización entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>

Fuente: Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA y VALORES	RANGO
<b>MOTIVACION</b>	Intrínseca	Conocimientos	1	<b>ORDINAL</b> Totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo o ni en desacuerdo(3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (20 - 34) Moderada (34 - 68) Buena (68 - 100)
		Habilidades	2		
		Capacitaciones	3		
		Actitudes	4		
		Inspiración	5		
	Extrínseca	Clima laboral	6		
		Desarrollo profesional	7		
		Riesgo laboral	8		
		Reconocimiento	9		
		Estimulación	10		
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Fisiológicas	Banda salarial	11		
		Confort	12		
	Seguridad	Productividad	13		
		Desarrollo	14		
	Social	Rendimiento	15		
		Relación	16		
	Valoración	Estabilidad	17		
		Autoestima	18		
	Autorrealización	Estudios	19		
		Objetivos	20		

Fuente: Elaboración Propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: INTRÍNSECA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El conocimiento adquirido permite desarrollarse en su puesto de trabajo.	x		x		x		
1	El conocimiento genera mayores fortalezas en su trabajo.	x		x		x		
2	Las habilidades logran transmitir los resultados deseados.	x		x		x		
2	Las habilidades son factores de crecimiento en la empresa.	x		x		x		
3	Las capacitaciones que brinda las empresas son satisfactorias.	x		x		x		
3	Las capacitaciones son herramientas para la especialización.	x		x		x		
4	La actitud es plena para trabajar con proactividad.	x		x		x		
4	La actitud es óptima para romper dificultades.	x		x		x		
5	La inspiración es motor para continuar en el puesto de trabajo.	x		x		x		
5	La inspiración es factor importante en la empresa.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: EXTRÍNSECA</b>							
6	El clima laboral es viable para mejorar las relaciones sociales.	x		x		x		
6	El clima laboral es idóneo para los trabajos en equipo.	x		x		x		
7	El desarrollo profesional es alcanzable en su trabajo.	x		x		x		
7	El desarrollo profesional tiene una trazabilidad alcanzable.	x		x		x		
8	El riesgo laboral es manejable en la empresa.	x		x		x		
8	El riesgo laboral expresa a dificultad en el área de trabajo.	x		x		x		
9	El reconocimiento se plasma al cumplir las metas de la empresa.	x		x		x		
9	El reconocimiento en la empresa es óptimo y positivo.	x		x		x		
10	Los estímulos que otorga la empresa son gratificantes.	x		x		x		
10	Los estímulos propician el impulso para crecer en el puesto de trabajo.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: FISIOLÓGICAS</b>							
11	El puesto de trabajo en que te desempeñas está de acuerdo con tu sueldo.	x		x		x		
11	El salario que se percibe en la empresa es el adecuado.	x		x		x		
12	La empresa brinda herramientas optimas en las funciones que realizas.	x		x		x		
12	Los equipos de la empresa son cómodos para los trabajos solicitados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
13	La producción de la empresa es viable con el horario laboral.	x		x		x		
13	La empresa toma en cuenta todas las tareas que se solicitan.	x		x		x		
14	La empresa se preocupa por el bienestar social del colaborador.	x		x		x		
14	La empresa tiene sus estándares de seguridad de forma óptima.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>							
15	Está de acuerdo con las funciones que se realiza en el puesto de trabajo.	x		x		x		
15	Se logro el rendimiento esperado en el área de trabajo.	x		x		x		
16	Está satisfecho con el entorno laboral dentro de la empresa.	x		x		x		
16	La relación del colaborador y la empresa se maneja en armonía.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: VALORACIÓN</b>							
17	El desempeño brindado es la más idóneo para éxito de la empresa.	x		x		x		
17	La empresa brinda la estabilidad plena en el puesto de trabajo.	x		x		x		
18	Está conforme con los logros obtenidos dentro de la empresa.	x		x		x		
18	La autoestima del colaborador es tomada en cuenta en el área del trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: AUTOREALIZACIÓN</b>							
19	La empresa contribuye para su desarrollo personal y profesional.	x		x		x		
19	La empresa impulsa los estudios del colaborador para los ascensos.	x		x		x		
20	La empresa está cumpliendo con sus objetivos trazados.	x		x		x		
20	Los objetivos que expresa son alcanzables.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr: / Mg. Carlos Cárdenas Mendoza            DNI: 25739792**

**Especialidad del validador: licenciado en Administración**

**20 de mayo del 2023**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS  
CARTA DE PRESENTACIÓN**

Señor(a)(ita): Mag. Eliana Pérez Ruibal Regalado

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Ruben Alejandro Brito Caceres

D.N.I: 4424148



Firma

Dante Alberto Moreno Chaduvi

D.N.I: 40621649

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1
Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC - Lima, 2023	<p>Qué relación hay entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023</p>	<p>Establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>La motivación se relaciona con la satisfacción laboral entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>Motivación</p>
	PREGUNTA ESPECIFICAS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS	VARIABLE 2
	<p>1-¿Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?                  2- ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?                  3-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?                  4-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?                  5-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima 2023?</p>	<p>1-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  2-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  3-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades Sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  4-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  5-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>1-La motivación se relaciona con las necesidades fisiológicas entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  2-La motivación se relaciona con las necesidades de seguridad entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  3-La motivación se relaciona con las necesidades Sociales entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  4-La motivación se relaciona con las necesidades de Valoración entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023                  5-La motivación se relaciona con las necesidades Autorrealización entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>

Fuente: Elaboración Propia

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA y VALORES	RANGO
<b>MOTIVACION</b>	Intrínseca	Conocimientos	1	ORDINAL Totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo o ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (20 - 34) Moderada (34 - 68) Buena (68 - 100)
		Habilidades	2		
		Capacitaciones	3		
		Actitudes	4		
		Inspiración	5		
	Extrínseca	Clima laboral	6		
		Desarrollo profesional	7		
		Riesgo laboral	8		
		Reconocimiento	9		
		Estimulación	10		
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Fisiológicas	Banda salarial	11	ORDINAL Totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo o ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (20 - 34) Moderada (34 - 68) Buena (68 - 100)
		Confort	12		
	Seguridad	Productividad	13		
		Desarrollo	14		
	Social	Rendimiento	15		
		Relación	16		
	Valoración	Estabilidad	17		
		Autoestima	18		
	Autorrealización	Estudios	19		
		Objetivos	20		

Fuente: Elaboración Propia

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: INTRÍNSECA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El conocimiento adquirido permite desarrollarse en su puesto de trabajo.	x		x		x		
1	El conocimiento genera mayores fortalezas en su trabajo.	x		x		x		
2	Las habilidades logran transmitir los resultados deseados.	x		x		x		
2	Las habilidades son factores de crecimiento en la empresa.	x		x		x		
3	Las capacitaciones que brinda las empresas son satisfactorias.	x		x		x		
3	Las capacitaciones son herramientas para la especialización.	x		x		x		
4	La actitud es plena para trabajar con proactividad.	x		x		x		
4	La actitud es óptima para romper dificultades.	x		x		x		
5	La inspiración es motor para continuar en el puesto de trabajo.	x		x		x		
5	La inspiración es factor importante en la empresa.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: EXTRÍNSECA</b>							
6	El clima laboral es viable para mejorar las relaciones sociales.	x		x		x		

6	El clima laboral es idóneo para los trabajos en equipo.	x		x		x		
7	El desarrollo profesional es alcanzable en su trabajo.	x		x		x		
7	El desarrollo profesional tiene una trazabilidad alcanzable.	x		x		x		
8	El riesgo laboral es manejable en la empresa.	x		x		x		
8	El riesgo laboral expresa a dificultad en el área de trabajo.	x		x		x		corregir
9	El reconocimiento se plasma al cumplir las metas de la empresa.	x		x		x		
9	El reconocimiento en la empresa es óptimo y positivo.	x		x		x		
10	Los estímulos que otorga la empresa son gratificantes.	x		x		x		
10	Los estímulos propician el impulso para crecer en el puesto de trabajo.	x		x		x		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: FISIOLÓGICAS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El puesto de trabajo en que te desempeñas está de acuerdo con tu sueldo.	x		x		x		
11	El salario que se percibe en la empresa es el adecuado.	x		x		x		
12	La empresa brinda herramientas optimas en las funciones que realizas.	x		x		x		
12	Los equipos de la empresa son cómodos para los trabajos solicitados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
13	La producción de la empresa es viable con el horario laboral.	x		x		x		
13	La empresa toma en cuenta todas las tareas que se solicitan.	x		x		x		
14	La empresa se preocupa por el bienestar social del colaborador.	x		x		x		
14	La empresa tiene sus estándares de seguridad de forma óptima.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>							
15	Está de acuerdo con las funciones que se realiza en el puesto de trabajo.	x		x		x		
15	Se logro el rendimiento esperado en el área de trabajo.	x		x		x		
16	Está satisfecho con el entorno laboral dentro de la empresa.	x		x		x		
16	La relación del colaborador y la empresa se maneja en armonía.	x		x		x		

<b>DIMENSIÓN: VALORACIÓN</b>							
17	El desempeño brindado es la más idóneo para éxito de la empresa.	x		x		x	
17	La empresa brinda la estabilidad plena en el puesto de trabajo.	x		x		x	
18	Está conforme con los logros obtenidos dentro de la empresa.	x		x		x	
18	La autoestima del colaborador es tomada en cuenta en el área del trabajo.	x		x		x	
<b>DIMENSIÓN: AUTOREALIZACIÓN</b>							
19	La empresa contribuye para su desarrollo personal y profesional.	x		x		x	
19	La empresa impulsa los estudios del colaborador para los ascensos.	x		x		x	
20	La empresa está cumpliendo con sus objetivos trazados.	x		x		x	
20	Los objetivos que expresa son alcanzables.	x		x		x	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Eliana Pérez Ruibal Regalado**

**DNI: 15427987**

**Especialidad del validador: licenciado en Investigación de Operaciones**

**26 de mayo del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----  
**Firma del Experto Informante.**



## DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. Nadia Consuelo Terrones Toribio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Callao, promoción 2021, requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación.

El título de investigación es: Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teleatento del Perú SAC, Lima, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Firma  
Ruben Alejandro Brito Caceres  
D.N.I: 4424148



---

Firma  
Dante Alberto Moreno Chaduvi  
D.N.I: 40621649

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1
Motivación y Satisfacción laboral de la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC - Lima, 2023	Qué relación hay entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023	Establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023	La motivación se relaciona con la satisfacción laboral entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023	Motivación
	<b>PREGUNTA ESPECIFICAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b>	<b>VARIABLE 2</b>
	1-¿Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023? 2- ¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023? 3-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023? 4-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023? 5-¿Qué relación existe entre la motivación y las necesidades de autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima 2023?	1-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades fisiológicas de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 2-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Seguridad de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 3-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades Sociales de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 4-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Valoración de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 5-Determinar la relación que existe entre la motivación y las necesidades de Autorrealización de los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023	1-La motivación se relaciona con las necesidades fisiológicas entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 2-La motivación se relaciona con las necesidades de seguridad entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 3-La motivación se relaciona con las necesidades Sociales entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 4-La motivación se relaciona con las necesidades de Valoración entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023 5-La motivación se relaciona con las necesidades Autorrealización entre los colaboradores en la Jefatura de Facturación Fija I en el Contact Center Teletanto del Perú SAC, Lima, 2023	Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración Propia

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA y VALORES	RANGO
<b>MOTIVACION</b>	Intrínseca	Conocimientos	1	<b>ORDINAL</b> Totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo o ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (20 - 34) Moderada (34 - 68) Buena (68 - 100)
		Habilidades	2		
		Capacitaciones	3		
		Actitudes	4		
		Inspiración	5		
	Extrínseca	Clima laboral	6		
		Desarrollo profesional	7		
		Riesgo laboral	8		
		Reconocimiento	9		
		Estimulación	10		
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Fisiológicas	Banda salarial	11	<b>ORDINAL</b> Totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) Ni de acuerdo o ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Inadecuada (20 - 34) Moderada (34 - 68) Buena (68 - 100)
		Confort	12		
	Seguridad	Productividad	13		
		Desarrollo	14		
	Social	Rendimiento	15		
		Relación	16		
	Valoración	Estabilidad	17		
		Autoestima	18		
	Autorrealización	Estudios	19		
		Objetivos	20		

Fuente: Elaboración Propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOTIVACIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN: INTRÍNSECA	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El conocimiento adquirido permite desarrollarse en su puesto de trabajo.	x		x		x		
1	El conocimiento genera mayores fortalezas en su trabajo.	x		x		x		
2	Las habilidades logran transmitir los resultados deseados.	x		x		x		
2	Las habilidades son factores de crecimiento en la empresa.	x		x		x		
3	Las capacitaciones que brinda las empresas son satisfactorias.	x		x		x		
3	Las capacitaciones son herramientas para la especialización.	x		x		x		
4	La actitud es plena para trabajar con proactividad.	x		x		x		
4	La actitud es óptima para romper dificultades.	x		x		x		
5	La inspiración es motor para continuar en el puesto de trabajo.	x		x		x		
5	La inspiración es factor importante en la empresa.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: EXTRÍNSECA</b>							
6	El clima laboral es viable para mejorar las relaciones sociales.	x		x		x		
6	El clima laboral es idóneo para los trabajos en equipo.	x		x		x		
7	El desarrollo profesional es alcanzable en su trabajo.	x		x		x		
7	El desarrollo profesional tiene una trazabilidad alcanzable.	x		x		x		
8	El riesgo laboral es manejable en la empresa.	x		x		x		
8	El riesgo laboral expresa a dificultad en el área de trabajo.	x		x		x		
9	El reconocimiento se plasma al cumplir las metas de la empresa.	x		x		x		
9	El reconocimiento en la empresa es óptimo y positivo.	x		x		x		
10	Los estímulos que otorga la empresa son gratificantes.	x		x		x		
10	Los estímulos propician el impulso para crecer en el puesto de trabajo.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DIMENSIÓN: FISIOLÓGICAS</b>							
11	El puesto de trabajo en que te desempeñas está de acuerdo con tu sueldo.	x		x		x		
11	El salario que se percibe en la empresa es el adecuado.	x		x		x		
12	La empresa brinda herramientas optimas en las funciones que realizas.	x		x		x		
12	Los equipos de la empresa son cómodos para los trabajos solicitados.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>							
13	La producción de la empresa es viable con el horario laboral.	x		x		x		
13	La empresa toma en cuenta todas las tareas que se solicitan.	x		x		x		
14	La empresa se preocupa por el bienestar social del colaborador.	x		x		x		
14	La empresa tiene sus estándares de seguridad de forma óptima.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: SOCIAL</b>							
15	Está de acuerdo con las funciones que se realiza en el puesto de trabajo.	x		x		x		
15	Se logro el rendimiento esperado en el área de trabajo.	x		x		x		
16	Está satisfecho con el entorno laboral dentro de la empresa.	x		x		x		
16	La relación del colaborador y la empresa se maneja en armonía.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: VALORACIÓN</b>							
17	El desempeño brindado es la más idóneo para éxito de la empresa.	x		x		x		
17	La empresa brinda la estabilidad plena en el puesto de trabajo.	x		x		x		
18	Está conforme con los logros obtenidos dentro de la empresa.	x		x		x		
18	La autoestima del colaborador es tomada en cuenta en el área del trabajo.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN: AUTOREALIZACIÓN</b>							
19	La empresa contribuye para su desarrollo personal y profesional.	x		x		x		
19	La empresa impulsa los estudios del colaborador para los ascensos.	x		x		x		
20	La empresa está cumpliendo con sus objetivos trazados.	x		x		x		
20	Los objetivos que expresa son alcanzables.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

**]Apellidos y nombres del juez validador. Nadia Consuelo Terrones Toribio DNI: 25739792Especialidad del validador: licenciado en Administración**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**22 de mayo del 2023**



---

**Firma del Experto Informante.**

1