

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN  
LABORAL, EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER DEL  
CALLAO, EN EL  
AÑO 2017**



PRESENTADO POR  
ROBERTO ARMANDO RODRÍGUEZ PALACIOS

ASESOR  
DR. JUAN JOSÉ PUGA POMAREDA

TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADA EN RELACIONES INDUSTRIALES

LIMA, PERÚ  
2018



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS  
ESCUELA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**TESIS**

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL,  
EN UNA EMPRESA DE CALL CENTER DEL CALLAO, EN EL  
AÑO 2017**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN RELACIONES  
INDUSTRIALES

PRESENTADO POR:

**ROBERTO ARMANDO RODRÍGUEZ PALACIOS**

ASESOR:

Dr. JUAN JOSÉ PUGA POMAREDA

**LIMA, PERÚ  
2018**

## RESUMEN

La presente tesis, “Relación entre motivación y satisfacción laboral en una empresa de *Call Center* del Callao, año 2017”, ha sido elaborada con el fin de obtener la Licenciatura en Relaciones Industriales, y tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de una empresa de Call Center del Callao.

Para ello se utilizó un enfoque de investigación básica, de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo-correlacional. Se evaluó a 344 teleoperadores de una empresa de *call center*, elegidos aleatoriamente de una población de 3710 trabajadores.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el proceso de análisis de las propiedades psicométricas de los instrumentos utilizados, se observa que éstos cuentan con las características mínimas necesarias para su uso en el presente estudio. Asimismo, respondiendo a la hipótesis general de investigación, se encontró que existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en la muestra evaluada. Además, se ha hallado evidencia de relación entre cuatro de las cinco las dimensiones de la motivación con la satisfacción laboral, principalmente en la dimensiones de Identidad con la tarea y Retroalimentación.

De esta forma, los resultados de la presente investigación nos permiten tener mayor evidencia de la relación directa y significativa entre estas dos variables, en el contexto particular de las empresas de call center.

Palabras claves: motivación, satisfacción laboral, call center.

## **ABSTRACT**

The thesis, “relationship between motivation and job satisfaction in a company’s Call Center in of Callao, year 2017”, has been elaborated in order to obtain the degree in industrial relations, and aims to determine the relationship between the motivation and job satisfaction in the staff of a company’s Call Center in Callao.

A basic research, quantitative and descriptive – correlational, design approach was used. He was evaluated at 344 telemarketers for a call center company, chosen randomly from a population of 3710 workers.

Taking into account the results obtained in the process of analysis of the psychometric properties of the instruments used, shows that they have the minimum characteristics required for use in this study. Also four of the five dimensions of motivation with job satisfaction, mainly in the dimensions of identity with the task and feedback.

In this way, the results of this research allow us to have greater evidence of the direct and meaningful relationship between these two variables, in the particular context of call center companies.

Key words: motivation, job satisfaction, call center.