

## Sentido de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima Metropolitana

*Sense of belonging and job satisfaction in workers of a commercial telecommunications company in Metropolitan Lima*

Karina Veronica Pérez Yucra<sup>1</sup>, Jean Manuel Campana Aguilar<sup>2</sup>

### RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana. **Metodología:** Los instrumentos empleados fueron la Escala de Sentido de Pertenencia de Herrera (2012) que pasó por validez de contenido (criterio de jueces) y la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (2005); en función de ambas variables se trabajó el tipo de estudio correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 202 trabajadores. **Resultados:** Existe una relación positiva y altamente significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ( $r = ,704^{**}$ ,  $p = 0.00$ ). De la misma manera resultó con las dimensiones compromiso, identificación y motivación. **Conclusión:** Un nivel alto de sentido de pertenencia y sus dimensiones están relacionadas, a su vez, a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa comercial del rubro de telecomunicaciones.

**Palabras clave:** Sentido de pertenencia, satisfacción laboral, trabajadores, empresa, compromiso, identificación, motivación

### ABSTRACT

**Objective:** to determine the relationship that exists between sense of belonging and job satisfaction in the workers of a commercial telecommunications company in metropolitan Lima. **Methodology:** the instruments used were the Scale of Sense of Belonging of Herrera (2012) that went through content validity (criteria of judges) and the Scale of Labor Satisfaction of Palma (2005), depending on both variables the type of correlational study, of non-experimental and cross-sectional design, with a sample of 202 workers. **Results:** there is a positive and highly significant relationship between sense of belonging and job satisfaction ( $r = ,704^{**}$ ,  $p = 0.00$ ). In the same way, it resulted in the dimensions of commitment, identification and motivation. **Conclusion:** a high level of sense of belonging, and its dimensions are related in turn to a high level of job satisfaction in the workers of the commercial company of the telecommunications sector.

**Keywords:** Sense of belonging, job satisfaction, workers, company, commitment, identification, motivation.

<sup>1</sup>Lic. Psicología. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

<sup>2</sup>Lic. Psicología. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones reconocen que el componente más importante dentro de una organización es el capital humano; sin embargo, un mal entendimiento de esta realidad, conlleva a abusar de ese capital haciendo que gran parte del tiempo diario sea absorbido por la práctica laboral, generando desgaste físico, emocional y cognitivo. Estos hechos influyen notablemente en la vida personal del sujeto (Navarro, Llinares y Montañana, 2010). Como contrapartida, se genera altas tasas de rotación, falta de compromiso, identificación, motivación como lo evidencia Deloitte Touche Tohmatsu Limited (2015). El 87% de gerentes de recursos humanos a nivel mundial considera que la falta de compromiso, así como la desmotivación laboral son problemas que se presentan en las empresas más representativas del mercado global, microempresas, trabajadores independientes y trabajo informal (Ortega, 2016).

Por su parte, como ya señalamos, la inestabilidad laboral genera con frecuencia rotación del personal. En un estudio desarrollado por IPSOS Perú se evidencia que la tasa de rotación anual promedio es de 15%, siendo con mayor proporción entre las empresas nacionales prestadoras de servicios (Narváez, 2013), además, Othmar Rabitsch representante de Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) señaló que el Perú tiene una de las tasas más altas de rotación de personal de la región, frente al promedio de América Latina (El comercio, 2014). En el rubro de telecomunicaciones se evidencia un alto nivel de rotación de los empleados. Se encontró, por ejemplo, que los peruanos presentan 9.87% mayor rotación que los empleados españoles (Dávila y Jiménez, 2014).

Efectivamente, Ruiz (2009) menciona que la satisfacción laboral es una actitud fundamental que el colaborador muestra frente al trabajo y es un predictor del comportamiento humano ante el ámbito laboral y personal. Además, es considerada como un estado emocional positivo o placentero, resultante de la percepción de las experiencias laborales del sujeto o como respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. Es por ello que hoy en día se busca que los colaboradores asimilen la cultura organizacional a la que pertenecen y se logren identificar con ella, de tal forma

que permanezcan estables dentro de la organización. He ahí la importancia de gozar con un alto sentido de pertenencia dentro de la organización, ya que las nuevas actividades que se generen dentro de ella podrán ejecutarse con mayor agrado y no como una carga u obligación (López, 2017). De igual manera, Jurado (2014) indica que un buen sentido de pertenencia trae como resultado que la persona se compenetre con la organización, existiendo distintas herramientas para incrementarla como la motivación, un adecuado ambiente de laboral, generando mayor bienestar y satisfacción entre los colaboradores. De hecho, el sentido de pertenencia es clave para las organizaciones en un mundo competitivo y globalizado y son los colaboradores quienes hacen la diferencia ante la competencia en el mercado. Es evidente que si el sentido de pertenencia se vulnera se afecta la satisfacción de los colaboradores y, por ende, disminuye la productividad de la organización lo que genera una baja competencia en el mercado (Muelas, Dinu, Segura, Marrero y Muñoz, 2014).

En función a las distintas problemáticas que enfrentan las organizaciones, nuestra población de estudio no se ve ajena a ello. La desmotivación e inestabilidad laboral que se percibe generan altos índices de rotación, lo cual es una de las principales dificultades que existe en el rubro de telecomunicaciones, lo que es evidenciado por Dávila y Jiménez (2014) en su investigación. Estos son factores que nos lleva a analizar la relación que existe entre el sentido de pertenencia y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa comercial de telecomunicaciones de Lima metropolitana.

## METODOLOGÍA

El trabajo de investigación es de tipo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### *Muestra*

El estudio se llevó cabo con una muestra de 202 trabajadores de ambos sexos con edades entre 18 a 60 años que se encuentran laboralmente activos en la empresa durante la aplicación del instrumento y con, al menos, un mes en la organización. La selección se realizó a través de un muestreo no probabilístico intencional.

### Instrumento

Se utilizó la Escala de Sentido de Pertenencia Laboral elaborado por Herrera (2012) que consta de 25 ítems, divididos en tres dimensiones: Compromiso, identificación y motivación, cuya respuesta se da en escala Likert, la cual para este estudio pasó por validez de contenido (jueces), obteniendo una elevada fiabilidad. Asimismo, se empleó la Escala de Satisfacción Laboral elaborada y adaptada en Perú por Sonia Palma (2005) la cual presenta 27 ítems divididos en cuatro dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos, teniendo una valoración en escala Likert.

### Análisis de datos

Los datos fueron procesados a través del software SPSS 24. Primero se ejecutó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para obtener la distribución de la muestra,

consecuentemente se utilizó la prueba estadística de Spearman,  $\rho$  (rho) para determinar si existe relación directa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral. Además, se ejecutaron las tablas cruzadas entre las variables y los datos sociodemográficos.

### RESULTADOS

En la tabla 1 observamos que los participantes son personas de ambos sexos, cuyas edades fluctúan entre 18 y 60 años que se encuentran laboralmente activos en la organización. Se observa que el mayor porcentaje (54%) de los participantes tiene edades entre los 25-40 años, y un 56.4% se encuentra cursando o culminaron sus estudios universitarios; de igual manera, se puede observar que el 67.3% tiene entre 1 mes a 1 año laborando en la empresa.

**Tabla 1**  
Datos sociodemográficos de los participantes.

	n	%
<b>Sexo</b>		
Femenino	102	50.5%
Masculino	100	49.5%
<b>Edad</b>		
18-24	88	33.6%
25-40	110	54.5%
41-50	3	1.5%
51-64	1	0.5%
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	4	2%
Secundaria	22	10.9%
Técnico	62	30.7%
Universidad	114	56.4%
<b>Tiempo de permanencia</b>		
1 mes a 1 año	136	67.3%
1 año a 5 años	61	30.2%
5 años a más	5	2.5%

En la tabla 2 se observan los niveles de sentido de pertenencia con sus dimensiones. El 54.5% presenta un nivel moderado de sentido de pertenencia laboral, es decir, sienten que tienen parte activa dentro de la organización. Así mismo, un 47.5% presenta un compromiso moderado, lo que muestra que los trabajadores realizan sus labores en concordancia con las metas de la empresa; sin embargo, un 31.7% presenta un nivel bajo, vale decir, no se sienten comprometidos con los objetivos de la organización. Por otro lado, un porcentaje considerable de 55,9% se siente identificado con la organización a un nivel moderado, es decir que han internalizado los valores, las metas, la forma de trabajo y hasta el ambiente laboral.

**Tabla 2**  
Niveles de sentido de pertenencia y sus dimensiones.

	Bajo		Moderado		Alto	
	n	%	N	%	n	%
Compromiso	64	31.7%	96	47.5%	42	20.8%
Identificación	53	26.2%	113	55.9%	36	17.8%
Motivación	56	27.7%	109	54%	37	18.3%
Sentido de pertenencia	50	24.8%	110	54.5%	42	20.8%

En la tabla 3 se evidencian los niveles de satisfacción laboral y sus dimensiones. Se aprecia que la mayor cantidad de personas (41.1%) presenta un nivel promedio de satisfacción laboral, lo que muestra que aceptan los beneficios ofrecidos por la empresa; sin embargo, esperan que estos beneficios crezcan con el tiempo. En relación con el beneficio económico se reportó que el 42% de los participantes se encuentra en un nivel promedio, indicando que la remuneración es aceptable para el trabajo que realizan. Con respecto a la condición de trabajo y la significancia de la tarea obtienen un 44% y 51% respectivamente, posicionándose en el nivel promedio, entendiéndose que el ambiente físico en el que se desenvuelven es confortable para las tareas que se realizan, además, perciben que el trabajo que realizan es útil e importante dentro de la empresa. Finalmente, un 42.6% está satisfecho con el reconocimiento personal que reciben.

**Tabla 3**  
Niveles de Satisfacción laboral y sus dimensiones.

	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy Satisfecho
	%	%	%	%	%
Significancia de la tarea	7.4%	10.4%	51%	23.8 %	7.4%
Condición de trabajo	1.5%	9.9%	44%	39.6%	5%
Reconocimiento personal	2.5%	30.2%	20.8%	42.6%	4%
Beneficio económico	4%	6.4%	42%	32.2%	15.3%
Satisfacción Laboral	0.5%	21.3%	41.1%	32.2%	5%

Con el propósito de realizar el análisis correlacional entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral y contrastar las hipótesis planteadas, en primer lugar, se ejecutó la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov- Smirnov (K-S) que ayudó a observar si las variables presentan una distribución normal, como se evidencia en la tabla 4 los datos correspondientes a ambas variables no presentan distribución normal esperada dado que el coeficiente (K-S) es significativo ( $p < 0.05$ ), por consiguiente, se requiere análisis estadístico no paramétrico.

**Tabla 4**

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio.

Instrumentos	VARIABLES	Media	D.E.	K-S	P
	Sentido de pertenencia Global	74.4	10.2	,087	.001
Sentido de Pertenencia	Compromiso	30.8	4.2	.119	.000
	Identificación	25.9	4.76	,140	.000
	Motivación	17.5	2.25	,127	.000
Satisfacción L	Satisfacción laboral	97.5	12.8	,062	.060

\* $p < 0.05$

Como se puede observar en la tabla 5 el coeficiente de correlación de Spearman evidencia que existe una relación altamente significativa y positiva entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ( $r = ,704^{**}$ ,  $p = 0.00$ ), lo que indica que un nivel alto de sentido de pertenencia está relacionado a su vez a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores del rubro de telecomunicaciones.

Respecto a las dimensiones de sentido de pertenencia, se aprecia que un nivel alto de compromiso está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ( $,564^{**}$ ,  $p = ,000$ ) o sea, mientras más comprometidos se encuentren con la organización, más satisfechos se sentirán laboralmente. Asimismo, un nivel alto de identificación está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ( $,699^{**}$ ,  $p = ,000$ ), esto muestra que, a mayor grado de identificación e internalización de los valores, creencias y formas de trabajo de la organización por parte del colaborador, mayor será el nivel de satisfacción laboral. Finalmente, un nivel alto de motivación está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ( $,558^{**}$ ,  $p = ,000$ ), mientras mayor sea el nivel de motivación con la organización, generará niveles altos de satisfacción laboral.

**Tabla 5**

Correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral.

	Satisfacción laboral	
	rho	P
Sentido de pertenencia	,704**	,000
Sentido de pertenencia global	,564**	,000
Compromiso	,699**	,000
Identificación	,558**	,000
Motivación		

\*\* La correlación es significativa al nivel 0.01

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

En la actualidad se observa que la falta de compromiso y motivación en los trabajadores es uno de los principales problemas que enfrentan las organizaciones (Ortega, 2016) esto, a su vez, genera inestabilidad laboral y la subsecuente rotación de personal, cuyo porcentaje va en aumento en el Perú. Es por ello que las organizaciones están cada vez más

interesadas en que los trabajadores se sientan satisfechos laboralmente, pudiendo encontrar como factores que potencian esta satisfacción, al hecho de que los trabajadores generen un vínculo y se interioricen con las características de la empresa. Por ello, nuestro objetivo general fue determinar la correlación entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral, el resultado que se obtuvo fue el siguiente:

Existe una relación positiva altamente significativa entre sentido de pertenencia y satisfacción laboral ( $r = ,704^{**}$ ,  $p = 0.00$ ), lo que indica que un nivel alto de sentido de pertenencia está relacionado, a su vez, a un nivel alto de satisfacción laboral en los trabajadores del rubro de telecomunicaciones. Este resultado guarda relación con la investigación de López (2017) en la que se concluye que el sentido de pertenencia del trabajador está ligado con la percepción que él tiene sobre el ambiente y el reconocimiento de sus necesidades, es decir, con su satisfacción laboral. Esto se debe a, una fuerte vinculación con la organización al punto de sentirse parte de esta, podría ayudar a los trabajadores a adherirse a las normas, valores y creencias de la institución y eso les llevaría a manejar los problemas asociados a sus puestos, entre ellos el estrés de forma más eficiente, sumado a esto las oportunidades de crecimiento, el ser reconocido por las metas alcanzadas y el apoyo social harán que el colaborador tenga el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades gustándole lo que hace y logrando que se sientan satisfechos laboralmente. (Dávila y Jiménez, 2014; Fuentes, 2012 y Rosales, 2015).

De igual manera, se encontró que el compromiso está relacionado a un nivel alto de satisfacción laboral ( $,564^{**}$ ,  $p = ,000$ ), en otras palabras, mientras más comprometidos se encuentren con la organización, más satisfechos se sentirán laboralmente, tal cual lo concluyó Richard (2015), Guerra (2017) y Quintana (2010) hallando que existe una relación positiva y altamente significativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos de la satisfacción laboral con el compromiso organizacional. El trabajador, al aceptar e intercambiar las metas y los valores de la organización, sentirá la disposición de realizar esfuerzos en pro de esta, y se sumarán los deseos de mantenerse como miembro activo de la misma; asimismo, el compromiso amortigua el efecto de ciertos factores estresores, haciendo menos probable que los trabajadores los experimenten o generando recursos como el apoyo social que les ayuden a afrontarlos de manera positiva, todo ello impulsa a sentirse más orgulloso y satisfecho de la empresa (Frías, 2014; Guerra, 2017; Peralta, Santofimio, Segura, 2007).

Se evidencia también que un alto nivel de identificación está relacionado al mismo nivel de satisfacción laboral ( $,699^{**}$   $p = ,000$ ), esto

muestra que, a mayor grado un colaborador se identifique e internalice como suyos los valores, creencias y formas de trabajo de la organización, mayor será el nivel de satisfacción con respecto a sus labores y la institución como evidencia el estudio de Muelas, Dinu, Segura, Marrero y Muñoz (2014) quienes señalan que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y la identificación organizacional, esto se debe a que el colaborador se identifica con características propias de la organización tales como los valores, creencias, actitudes y metas de la empresa, llegando a sentir sus logros y fracasos como propios, lo que los lleva a mostrar pasión por el trabajo y una conexión profunda con la misma, su actitud positiva les lleva a contribuir de formas más efectivas, manifestándose también a través de la lealtad hacia la empresa (Recinos, 2013; Reyes, 2014).

Se reporta, además, que un alto nivel de motivación está relacionado al mismo nivel de satisfacción laboral ( $,558^{**}$ ,  $p = ,000$ ), este resultado coincide con las investigaciones de Marín, Placencia (2017) y Castillo (2014), encontrándose que a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal, al igual que Hernández, Morales (2017) y Ríos (2017) quienes evidencian que los trabajadores con mayor satisfacción tienden a ser más adaptables, cooperadores y dispuestos al cambio. La motivación laboral es la respuesta a la satisfacción de la necesidad de reconocimiento. El trabajador necesita sentirse reconocido, no solo por sus superiores jerárquicos sino también por sus compañeros, de tal manera que genere satisfacción con la organización y las labores que ejecuta dentro de ella.

#### **Declaración de financiamiento y de conflictos de interés:**

El estudio fue financiado por los autores, quienes declaran no tener conflictos de interés.

#### **Correspondencia**

Karina Verónica Perez Yucra  
Correo electrónico:  
karinaperez@upeu.edu.pe

Jean Campana Aguilar  
Correo electrónico:  
jeancampana@upeu.edu.pe

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Castillo, N. (2014). Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos. (Tesis PUCP. Pontificia Universidad Católica del Perú.) Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5431>
- Dávila, C., Jiménez, G. (2014). Sentido de pertenencia y compromiso organizacional: predicción del bienestar. *Revista de Psicología*, 32(2), 272–302. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/3378/337832618004.pdf>
- Canwell A., Geller J., Stockton H.(2015) Tendencias Globales en Capital Humano, *Deloitte University Press*. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/ar/Documents/humancapital/Tendencias%20Globales%20en%20Capital%20Humano%202015.pdf>
- El Comercio. (30 de julio de 2014). Rotación laboral de ejecutivos en altos mandos alcanza el 25%. Lima, Perú. Recuperado de [http://archivo.elcomercio.pe/economia/ejecutivos/rotacion-laboral-ejecutivos-altos-mandos-alcanza-25-noticia-1746267?ref=flujo\\_tags\\_514702&ft=nota\\_59&e=imagen](http://archivo.elcomercio.pe/economia/ejecutivos/rotacion-laboral-ejecutivos-altos-mandos-alcanza-25-noticia-1746267?ref=flujo_tags_514702&ft=nota_59&e=imagen)
- Hernández, L., Morales, J. (2017). Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa (Assessing the motivation and job satisfaction in an autonomous body of the public management of the state of Sinaloa). *International Journal of Good Conscience*, 12(2), 107–147. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12\(2\)107-147.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n2/A7.12(2)107-147.pdf)
- Hernandez, S., Fernandez, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Mc Graw Hill* Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Herrera, G. (2012). Relación entre sentido de pertenencia y estabilidad laboral. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Herrera-Gerardo.pdf>
- Jurado A. (2014). Los niveles de sentido de pertenencia en un grupo de profesionales bajo contratación laboral simulada en distintas organizaciones (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Jurado-Ana.pdf>
- López, M. (2017). El sentido de pertenencia (SP) como elemento de la cultura organizacional (CO): Factores que inciden en su desarrollo. (Tesis de licenciatura, Universidad Santo Tomás.) Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1>
- Marín, H., Placencia, M. (2017). Motivación Y Satisfacción Laboral Del Personal De Una Organización De Salud Del Sector Privado. *Horizonte Medico*, 17(4), 42–52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Muelas, A., Dinu, I., Segura, I., Marrero, T., y Muñoz, M. (2014). Identificación organizacional: sus distintas denominaciones, enfoques y relaciones. (Tesis licenciatura, Universidad de la Republica) Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31293/ReiDoCrea-Vol.3-Art.5-Alvarez-Ionela-Marin-Marrero-Mas-Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz, P. (2014). El sentido de pertenencia como estrategia organizacional para el aporte de los objetivos de la empresa. (Tesis de Licenciatura, Universidad Militar Nueva Granada). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11663/Ensayo%20Final%20Paola%20Muñoz.pdf;jsessionid=F5738DC29535E27B29D2B9C05C924A40?sequence=1>
- Narváez, L. (2013). Ante una alta rotación de colaboradores, aumente el valor de su propuesta. *Punto de Vista*, Recuperado de [https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante\\_una\\_alta\\_rotacion\\_de\\_colaboradores\\_aumente\\_el\\_valor\\_de\\_su\\_propuesta.pdf](https://www.ipsos.com/sites/default/files/2017-02/ante_una_alta_rotacion_de_colaboradores_aumente_el_valor_de_su_propuesta.pdf)
- Navarro, E., Linares, C., y Montañana, A. (2010). Factores de satisfacción laboral evocados por los profesionales de la construcción en la comunidad Valenciana. *Revista de La Construcción*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rconst/v9n1/art02.pdf>
- Ortega, J. (2016). *Causas de desmotivación en el personal de vigilantes*. (Tesis de licenciatura, Universidad Militar de Nueva Granada). Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14182/JhenRobinOrtegaFuentes2015.pdf;jsessionid=44F913748F66FFE03B93908CCA64C834?sequence=1>
- Palma, S. (2004). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Editora y Comercializadora cartolan eirl.
- Recinos, L. (2013). Relación entre identificación y desempeño laborales en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes. (Tesis licenciatura, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>

Ríos, R. (2017). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015. (Tesis licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios\\_rr.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1647/rios_rr.pdf?sequence=1)

Rosales. (2015). *Satisfacción laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de lima metropolitana*. (Tesis de licenciatura, Universidad católica del Perú). Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6555/rosales\\_bedoya\\_ruby\\_satisfaccion\\_laboral.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6555/rosales_bedoya_ruby_satisfaccion_laboral.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Ruiz, C. (2009). *Nivel De Satisfacción Laboral En Empresas Públicas Y Privadas De La Ciudad De Chillán* (Tesis de licenciatura, Universidad de BIO-BIO) Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

Recibido: 14/01/19  
Aceptado: 12/04/19