



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE HUMANIDADES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN EN TRABAJADORES  
DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD DEL DISTRITO DE SAN  
MIGUEL, 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**AUTORA:**

Castillo Blas, Evelyn

**ASESORA:**

Mg. Ángeles Donayre, Mariuccia

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Comportamiento Organizacional

**Lima- Perú**

**2015**

---

**Nombre:**

**Dr. José Vallejos Saldarriaga**

**Presidente**

---

**Nombre:**

**Mg. Sandra Céspedes Vargas Machuca**

**Secretaria**

---

**Nombre:**

**Lic. César Manrique Tapia**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por guiar mis pasos y permitirme cumplir este reto, a mis padres Carlos y Olinda por ser ejemplo de perseverancia y dedicación, a mi hermana Jhoselyn, por la paciencia y alegría, a Bruno, mi compañero incondicional por todo el apoyo y amor, y a todos mis familiares y amigos que contribuyeron y fueron partícipes de éste proyecto.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirme ser quien soy, darme una vida maravillosa y ser mi guía cada día. Sin él, nada de esto sería posible.

A mi madre, por su amor infinito, por su apoyo incondicional y comprensión en los momentos difíciles, y por ser un ejemplo de vida y admiración para mí.

A mi padre, por ayudarme a tomar las decisiones que me han permitido alcanzar mis metas, por ser mi ejemplo de sabiduría y por el gran amor que me tiene.

A mi hermana, por aliviar mi tensión durante este periodo, con cada ocurrencia y sentido de humor.

A Bruno; mi compañero incondicional, por la dedicación, paciencia, apoyo y amor que me brinda cada día

A mi familia, por ser quienes son y darme soporte en todo momento.

A todos mis amigos y compañeros que, con sus palabras y apoyo, me motivaban a continuar

A la empresa "S. S. S. SAC", por contribuir con su personal en la realización de este estudio.

Y a todas aquellas personas que de una u otra manera han hecho posible esta investigación

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Evelyn Castillo Blas con DNI: 48002388, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción Laboral y Motivación en trabajadores de una empresa de seguridad del distrito de San Miguel, 2015”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Noviembre del 2015

---

Castillo Blas, Evelyn

DNI 48002388

## PRESENTACIÓN

Hoy en día, dentro de las organizaciones, se pueden encontrar ciertas interrogantes que van enfocadas al desarrollo de las actividades y necesidades de un trabajador. Por ejemplo: ¿Por qué un trabajador inicia una actividad? ¿Por qué puede continuar realizándola en el tiempo, o de lo contrario cambiar su dirección o dejar de efectuarla? ¿Cuál es la razón por la cual la intensidad con que realiza ésta actividad puede cambiar en el tiempo y variar en las personas? Estas incógnitas han sido formuladas por distintas personas a lo largo de la historia; básicamente con el propósito de comprender los orígenes del comportamiento humano. En este afán por explorar la razón que mueve a las personas a actuar de cierta forma, aparecen conceptos que han sido ampliamente estudiados debido a su gran utilidad para explicar las causas del comportamiento en una organización: la motivación y satisfacción.

Es por ello, que, en el siguiente estudio de investigación, se trazó determinar la relación existente entre Satisfacción Laboral y Motivación en trabajadores de una empresa de seguridad del distrito de San Miguel 2015, los cuales serían evaluados a través dos escalas, siendo una de ellas, la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (2005) y la escala de Motivación Laboral (R-Maws) de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010).

En la primera parte se abordó el problema de investigación, donde se explicó la formulación del problema, la justificación, los antecedentes nacionales e internacionales que se revisaron para la investigación.

En la segunda parte se planteó el marco referencial, donde se detallaron los aportes teóricos de cada una de las variables, los cuales son relevantes para el soporte conceptual de la investigación.

En la tercera parte del estudio de investigación, se presentaron datos y resultados estadísticos de la relación entre las variables en estudio, así también se examinaron y se especificaron los hallazgos obtenidos en todo el proceso con la finalidad de brindar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

Como parte final, se detallaron las reseñas consultadas, así como los adjuntos correspondientes, para una mayor información y detalle de la investigación

# ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO.....	
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	V
PRESENTACIÓN.....	VI
INDICE .....	VII
INDICE DE TABLAS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
I. INTRODUCCIÓN:.....	XI
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 TRABAJOS PREVIOS.....	14
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	19
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	31
1.5 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	31
1.6 HIPÓTESIS .....	32
1.7 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
II. METODOLOGIA: .....	34
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	35
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	36
2.3 POBLACIÓN .....	37
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	38
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	46
2.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	47
III. RESULTADOS.....	49
IV. DISCUSIÓN .....	57
V. CONCLUSIONES.....	61
VI. RECOMENDACIONES .....	64
VII. REFERENCIAS.....	66
ANEXOS .....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.- Operacionalización de Variables .....	36
Tabla 2.- Normas Percentilares Escala SL-SPC (Muestra = 952 .....	42
Tabla 3.- Alfa de Cronbach - Satisfacción Laboral .....	43
Tabla 4.- Alfa de Cronbach - Motivación .....	46
Tabla 5.- Descripción del nivel de Satisfacción Laboral .....	50
Tabla 6.- Descripción del nivel de Motivación.....	50
Tabla 7.- Descripción del nivel de Motivación según edad.....	51
Tabla 8.- Descripción del nivel de Satisfacción Laboral según edad .....	51
Tabla 9.- Prueba de normalidad para Satisfacción Laboral y las dimensiones de Motivación.....	52
Tabla 10.-Satisfacción Laboral y Motivación.....	53
Tabla 11.- Hipótesis Específicas: Satisfacción Laboral y la Dimensión A- Motivación.....	54
Tabla 12.- Hipótesis Específicas: Satisfacción Laboral y la Dimensión Regulación Introyectada.....	54
Tabla 13.- Hipótesis Específicas: Satisfacción Laboral y la Dimensión Regulación Externa.....	55
Tabla 14.- Hipótesis Específicas: Satisfacción Laboral y la Dimensión Regulación Identificada.....	55
Tabla 15.-Hipótesis Específicas: Satisfacción Laboral y la Dimensión Motivación Intrínseca.....	55



## RESUMEN

La investigación titulada “Satisfacción Laboral y Motivación en trabajadores de una empresa de seguridad en el distrito de San Miguel 2015”, tuvo como objetivo determinar la Satisfacción Laboral y Motivación. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño de tipo no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 169 trabajadores. Para lograr el objetivo de investigación, se aplicó la escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (2005), graduado en una escala del 1 al 5, que mide siete factores dentro de la organización, con un nivel de confiabilidad (KR20) de 0.84 obtenido para la población de estudio; también se empleó la Escala de Motivación Laboral (R-Maws) de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010), graduado en una escala tipo Likert, cuyos reactivos miden cinco dimensiones: Desmotivación, R. Introyectada, R. Externa, R. Identificada, Motivación Intrínseca, con un nivel de confiabilidad (alfa de cronbach superior a 0.92) obtenido para la población de estudio.

Palabras clave: *Satisfacción Laboral, Motivación, empresa de seguridad*

## ABSTRACT

The research entitled "Motivation and Job Satisfaction among employees of a security company in the district of San Miguel 2015", aimed to determine job satisfaction and motivation. The research was quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 169 workers. To achieve the goal of research, Job Satisfaction Scale SL-SPC Palma Sonia (2005), graded on a scale of 1 to 5, which measures seven factors within the organization, with a level of driveability (KR20) was applied 0.84 obtained for the study population; Demotivation, R. internalized, R.: Labor Motivation Scale (R-Maws) Gagne, Forest, Gilbert, Aubé, and Malorni Morin (2010), graduated in a Likert scale, which measured five dimensions reagents are also used External, R. Identified, Intrinsic Motivation, with a level of reliability (Cronbach's alpha higher to 0.92) obtained for the study population.

*Keywords: Job Satisfaction, Motivation, Security Company.*