



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Motivación y Satisfacción Laboral en trabajadores de un centro  
comercial del departamento de Arequipa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Psicología

**AUTOR(ES):**

GUERRA MAMANI, ERIKA CECILIA (ORCID: 0000-0002-57526973)

PACHECO MENESES, MARIA JOSEFA (ORCID: 0000-0002-2637-6853)

**ASESOR:**

Dr. DE LA CRUZ VALDIVIANO, CARLOS BACILIO (ORCID: 0000-0002-6091-6374)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

DESARROLLO ORGANIZACIONAL

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi madre, por haberme forjado como la persona que soy, muchos de mis logros se los debo a ella, a mi esposo Victor por su ayuda y su paciencia que a sido fundamental en todos los proyectos de mi carrera y mi vida, a mis hijos Mateo y Nicolas por inspirarme a ser mejor persona cada dia y a mi familia por todo el apoyo que me brindaron.

Br. Maria J. Pacheco Meneses

Dedico mi tesis a mis padres quienes me enseñaron que con esfuerzo y sacrificio se puede logara todo en la vida.

Ami pesoso e hijo quienes fueron mi mayor motivación para culminar y seguir adelante con mis objetivos.

Br. Ericka C. Guerra Mamani

## **Agradecimiento**

Agradezco, principalmente a Dios por fortalecerme y ser mi guía espiritual día con día, a mi familia por darme el empuje y fuerza de continuar a pesar de las adversidades y a los docentes quienes fueron parte de mi formación académica lo largo de mi carrera universitaria.

Br. Maria J. Pacheco Meneses

En primer lugar, agradecer a Dios y a mi familia que me acompañó durante toda mi formación profesional y fue mi apoyo incondicional para lograr mis objetivos. En segundo lugar, agradezco a mis docentes quienes me formaron y guiaron durante toda mi carrera universitaria para culminar con éxito mis estudios.

Br. Erika C. Guerra Mamani

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. MÉTODO.....	9
3.1. Tipo y Diseño.....	9
3.2. Variables y Operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra, muestro y unidad de análisis.....	11
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	12
3.5. Procedimiento.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	20
4.1. Análisis la prueba de normalidad.....	19
4.2. Análisis de la estadística descriptiva.....	19
4.3. Análisis inferencial.....	20
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS.....	29
Anexos.....	32
Anexo 1: Operacionalización de variables.....	32
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	33
Anexo 3: Instrumentos De Evaluación.....	34
Escala De Motivación En El Trabajo - R-Maws (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010).....	34

Escala de Opiniones de Satisfacción laboral SL-SPC .....	36
Anexo 4: Ficha Sociodemografica .....	37
Anexo 5: Carta de Autorizacion para aplicar el instrument al Centro Comercial	38
Anexo 6: Autorizacion del uso del instrumento Motivacion Laboral .....	39
Anexo 7: Autorizacion para el uso del instrumento de Satisfaccion Laboral ...	40
Anexo 8: Respuesta De Solicitud Autora De La Escala De Satisfaccion Laboral .....	41
Anexo 9: Consentimiento informado .....	43
Anexo 10: Pruebas de fiabilidad .....	44
Anexo 11: Figuras .....	47
Anexo 12: Sintaxis del programa usado .....	48
Anexo 13: Declaratoria de originalidad del autor .....	51
Anexo 14: Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....	52
Anexo 15: Print pantalla del Turnitin .....	53
Anexo 16: Acta de Sustentacion .....	54
Anexo 17: Autorización de publicación en repositorio institucional .....	54
Anexo 18: Autorización electrónica para publicar tesis .....	56
Anexo 19: Dictamen .....	57

## Índice de tablas

Tabla 1: Datos Sociodemográficos de la muestra según género y edad .....	12
Tabla 2: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov .....	19
Tabla 3: Análisis descriptivo de la variable motivación laboral .....	19
Tabla 4: Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral .....	20
Tabla 5: Correlación entre la Motivación y la Satisfacción laboral .....	20
Tabla 6: Coeficiente de correlación de Pearson de Satisfacción laboral y las dimensiones de la Motivación laboral .....	21
Tabla 7: Coeficiente de corelacion de Pearson entre la Motivación laboral y las dimensiones de la Satisfacción .....	21
Tabla 8: Coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento de motivación laboral	44
Tabla 9: Consistencia interna de la escala .....	44
Tabla 10: Prueba de KMO y Bartlett escala de motivación.....	44
Tabla 11: Correlaciones item-test Motivación laboral .....	44
Tabla 12: Estadísticas de fiabilidad .....	45
Tabla 13: Fiabilidad interna del instrumento.....	45
Tabla 14: Prueba de KMO y Bartlett satisfacción laboral.....	46
Tabla 15: Correlaciones item-test de Satisfaccion laboral .....	46

## Índice de figuras

Figura 1: Gráfico descriptivo de los niveles de motivación laboral.....	47
Figura 2: Gráfico descriptivo de los niveles satisfacción laboral .....	47

## Resumen

Este trabajo tuvo como finalidad determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores del Centro Comercial del departamento de Arequipa, 2021. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores del centro comercial, el estudio es de enfoque cuantitativo, es una investigación no experimental, descriptiva, correlacional y de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios la Escala De Motivación en el Trabajo - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010), adaptado por Karla Gastañaduy en el 2012 en la Universidad Pontifice Catolica del Peru, y la Escala de Opiniones de Satisfacción laboral SL-SPC de (Sonia Palma, 2005). Los resultados arrojaron correlación entre la satisfacción y la motivación laboral es positiva buena ( $r \geq 0.627$ ) y significativa ( $p < 0.01$ ), es decir que mientras mejor sea la motivación mejor será la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa.

**Palabras clave:** Satisfacción, Motivación, Trabajadores.

## **Abstract**

The purpose of this work was to determine the relationship between motivation and job satisfaction in workers of the Shopping Center of the department of Arequipa, 2021. The sample consisted of 100 workers of the shopping center, the study is quantitative approach, it is an investigation not experimental, descriptive, correlational and cross-sectional, for data collection, two questionnaires were used: the Work Motivation Scale - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010), adapted by Karla Gastañaduy in 2012 at the Universidad Pontificia Católica del Perú, and the Scale of Opinions of Job Satisfaction SL-SPC of (Sonia Palma, 2005). The results showed a correlation between satisfaction and work motivation, it is positive, good ( $r = 0.627$ ) and significant ( $p < 0.01$ ), that is, the better the motivation, the better the job satisfaction of workers in a department store. of Arequipa.

**Keywords:** Satisfaction, Motivation, Workers.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se ha venido notando la interrelación existente de la motivación y la satisfacción laboral, la (OIT) y la (OMS), establecen que las interacciones entre el sujeto, el trabajo y el ambiente que lo rodea, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su centro de trabajo, entre otros, tienen que ver en el desenvolvimiento de la persona, por tal motivo, la OIT establece, que por motivación laboral se entiende la capacidad que posee la organización de que sus trabajadores o colaboradores estén totalmente comprometidos o implicados con la labor que desarrolla dentro de la empresa, con el motivo de asegurar un rendimiento al máximo mediante la producción de sensación de felicidad por parte de los trabajadores Halanocca, et al.(2019), y por esta razón Quiroga (2018) establece que los jóvenes entre 15 y 19 años están motivados al 100 % debido a que en esta etapa se hace una transición entre el término de la escuela y comienzo de la vida laboral.

La satisfacción de los trabajadores según lo expresado por Sánchez y García (2017), es aquella actitud positiva o negativa, que demuestra el trabajador antes la organización, esto puede repercutir para bien o para mal para la percepción de bienestar del trabajador con respecto a su ambiente de trabajo.

Dado lo anterior Montes señala (2018) que en Chile la satisfacción laboral para el año 2018 fue del 73%, obteniendo el puesto 15 de los 33 países que participan en el estudio, México (83%); India (80%); EE. UU, Dinamarca y Noruega (79%); por lo contrario, los países con alto porcentaje de insatisfacción laboral se encuentran países asiáticos como: Japón (59%) y Hong Kong (52%); y Hungría (46%).

Siguiendo esta línea de investigación, en Perú, solo el 24 % de trabajadores está satisfecho en su empleo, según Ibarra (2020) indica que las empresas ya no priorizan la experiencia del cliente, su nueva prioridad es la experiencia del trabajador esto con la finalidad de mejorar la comunicación interna evitar la rotación del personal mejorando la satisfacción laboral del mismo y creando un mejor compromiso con su institución u organización.

La psicología organizacional, prepara a sus colaboradores a través de la motivación y de esta forma fortalece sus capacidades para mejorar sus habilidades, desarrollando la motivación y relaciones interpersonales Mora et al. (2017).

En la actualidad son mayores los requerimientos laborales, ocasionando varias modificaciones en el área socio laboral. Es por esto que, en el esquema de la conducta de los colaboradores la motivación contribuye a sus intereses personales y lo emplean en su lugar de trabajo Samanez y Medina (2017).

La herramienta principal para que las organizaciones puedan alcanzar el éxito, es su capital humano. Sí el área administrativa desarrolla un plan estratégico optimizando los recursos humanos de la empresa puede incentivar de forma positiva el beneficio personal y el de su organización, generando así un óptimo rendimiento laboral y de esta forma se ve beneficiada Buitriago (2017).

En un Centro Comercial del departamento de Arequipa, si bien los aspectos de la satisfacción laboral se están trabajando e investigando en la realidad organizativa debido a que uno de los estragos del aislamiento social obligatorio por la pandemia de la COVID 19, ha causado descontento, estrés, por la falta de las ventas en el transcurso de esta situación, solicitando a la gerencia del centro comercial, que reduzca los costos de alquileres durante el tiempo que no se pudo trabajar no se han recibido respuestas positivas hasta la actualidad, desencadenando así la falta de motivación por parte de los trabajadores objeto de estudio. Por lo cual es imprescindible investigar si existe relación entre la satisfacción de los trabajadores con la motivación laboral.

Dado de lo anteriormente planteado surge la presente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores de un Centro Comercial del departamento de Arequipa, 2021?

Se justifica a nivel práctico, pues los resultados obtenidos nos permitirán conocer y apreciar mejor el panorama sobre los niveles de motivación y satisfacción en dicha entidad y de esta forma poderlos orientar para que puedan desarrollar planes estratégicos de mejora en su organización.

A nivel metodológico, nos permitió comprobar la hipótesis utilizando instrumentos que miden ambas variables, con el fin de llegar a conclusiones propias y que puedan ser de utilidad para futuras investigaciones y dar un aporte científico.

Para resolver el problema formulado se establecen los siguientes objetivos: como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y satisfacción laboral en trabajadores de un Centro Comercial del departamento de Arequipa, 2021 y como objetivos específicos se proponen: a-Describir la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión amotivación; b- Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión regulación externa. c- Describir la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada. d- Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada. e- Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión regulación intrínseca.

Según los objetivos planteados anteriormente se determina la siguiente hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores de un Centro Comercial del departamento de Arequipa, 2021 y como hipótesis específicas se proponen las siguientes: H1: Es probable que exista relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión amotivación. H2: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación externa. H3: Es probable significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada. H4: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada. H5: Es probable significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación intrínseca.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a investigaciones previas internacionales se proponen:

Gopinath (2020) tuvo como finalidad buscar cómo influye la motivación en la satisfacción de profesores universitarios, su muestra conformada por 140 docentes de 24 universidades de Tamil Nadu utilizó un cuestionario autoadministrado sobre satisfacción e implicación laboral. Tuvo como resultado una correlación representativa y positiva entre la satisfacción laboral y la participación en el trabajo, donde la satisfacción laboral es el principal determinante de la motivación laboral.

Pancasila (2020) planteó como objetivo comprobar el efecto de la motivación y el liderazgo en la satisfacción laboral, mediante una muestra de 355 trabajadores de Bukit Asam Coal Mining Company Ltd. Utilizando el muestreo aleatorio y empleando a los datos el modelado de ecuaciones estructurales (SEM) con AMOS 22, llegó a la conclusión que el liderazgo y la motivación laboral tienen un efecto positivo y significativo en la satisfacción laboral.

Bright (2020) establece que las encuestas de opinión pública sugieren constantemente que la mayoría de los estadounidenses no considera que el empleo en el gobierno sea de gran prestigio. Es probable que estas imágenes negativas repriman los esfuerzos de contratación y retención del sector público. Los académicos han sugerido que las personas con altos niveles de motivación de servicio público (PSM) están mejor equipadas para trabajar en estos entornos, sin embargo, no se pueden encontrar estudios que hayan explorado directamente las relaciones entre PSM y las percepciones que los empleados públicos tienen sobre las imágenes que los ciudadanos control de sus organizaciones. Utilizando una muestra de empleados federales que trabajan para la Administración de Seguridad del Transporte en Oregón, este estudio encontró que POP mediaba completamente la relación entre PSM y las intenciones de rotación y mediaba parcialmente la relación entre PSM y la satisfacción laboral.

Alarcón et al. (2020) recalcan que el principal activo de una organización son sus trabajadores, y por ende considera brindar una mayor atención a la motivación y satisfacción para relacionarla con su trabajo. La satisfacción laboral está relacionada con la calidad de la atención. La insatisfacción del personal afecta de forma negativa el nivel de atención, su propósito fue analizar los niveles de satisfacción y motivación del personal que trabaja en el Hospital de Puerto Montt (Chile). Este estudio utilizó un método cuantitativo, descriptivo y transversal, para valorar la motivación, en la que se aplicó la Encuesta de Diagnóstico Laboral y para medir la satisfacción usamos la escala SL-SPC, se pudo concluir que los profesionales tienen niveles de motivación medio-altos en sus dimensiones.

Pizarro (2019) establece como objetivo, evaluar desde aspecto de la psicología organizacional positiva la relación que existiría entre las variables Motivación, Satisfacción Laboral y Estado de Flujo, en los empleados de los Centros de Salud, tuvo una muestra de 214 funcionarios de la salud primaria de la ciudad de Iquique Chile, este estudio se basó en el diseño correlacional ex post facto mediante el uso de técnicas de correlación bivariada, el resultado obtenido muestra la presencia positiva del estatus de Flow dentro de la organización, demostrando que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

Lorincová et al. (2019) este estudio tuvo como finalidad evaluar y precisar las diferentes percepciones del nivel predilecto de motivación, en términos de género y categoría laboral mediante una muestra de 3720 encuestados y aplicando la prueba t de Student y la prueba HSD de Tukey, llegan a la conclusión que hay desigualdades estadísticamente significativas en la percepción de la motivación en función de la categoría profesional. Además, demostraron las diferencias significativas entre géneros en la categoría laboral de los trabajadores manuales, del mismo modo recomiendan que los resultados informados deben ser aceptados e implementados en programas de motivación en las empresas por el área de recursos humanos como una forma de implementar la gestión estratégica.

Suárez et al. (2020) tienen como finalidad de estudio analizar las motivaciones y los condicionantes de carrera que tienen los trabajadores al realizar una tarea laboriosa, identificando perfiles y necesidades sobre el modo en que relacionan sus diversos roles vitales-profesionales, tuvieron un diseño metodológico correlacional y exploratorio. Los resultados se caracterizan por una marcada satisfacción respecto a sus trayectorias profesionales, al mismo tiempo que la existencia de conflictos para la conciliación personal profesional, la falta de asesoramiento empresarial se presenta diferenciada de las necesidades de orientación para la carrera, finalmente se concluye que la presencia de una diversidad de motivaciones para emprender, posee tres perfiles notables a partir de los factores encontrados y las variables sociodemográficas.

Moreno et al. (2020) proponen estudiar la satisfacción del ambiente laboral en la Universidad de las Fuerzas Armadas, el estudio fue cuantitativo, integrado por una muestra de 134 profesores a quienes se les evaluó mediante una encuesta, compuesto por 14 preguntas, distribuidas en 11 secciones que integran información en los factores que ejercen sobre el nivel de satisfacción, concluyendo que el entorno físico y el reconocimiento hacia su labor repercuten de forma especial.

Bazualdo (2018) realizó un estudio sobre el estrés y satisfacción laboral en el hospital regional docente de cajamarca, el estudio fue no experimental, de enfoque cuantitativo, de corte transversal y descriptiva, su muestra fue de 204 participantes, siendo los resultados donde el estrés laboral influye negativamente en un 15.9% sobre a satisfacción laboral con una correlación Pearson de 0.398.

Con respecto a investigaciones previas nacionales se proponen:

Marin y Plascencia (2017) publicaron un artículo realizado en Lima, donde encontraron la relación de la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de Socios en Salud Sucursal Perú, su muestra fue de 136 empleados, se determinó la relación entre ambas variables siendo baja, positiva medianamente motivados y satisfechos.

En Perú Gallardo (2017) realizó un estudio de la motivación y el rendimiento laboral de los docentes de una I.E, utilizando el cuestionario de acuerdo a la teoría de Herzberg, que esta conformado por diez factores de motivación, los motivacionales y los higienicos, su muestra fue de 31 profesionales, determinando que la motivación laboral ejerce influencia sobre el rendimiento de los profesores.

Por otro lado, Farias (2017) realizo un estudio de motivación laboral, en colaboradores de una consultora de Lima, este estudio tiene una muestra de 104 colaboradores, es una investigacion de tipo descriptivo y diseño no experimental de corte transeccional y el muestreo fue probabilistico, para la presente investigacion se utilizo el instrumento de Gagne et al. (2010), donde los resultados obtenidos dan a conocer que los colaboradores presentan una tendencia moderada a baja, en cuanto a su motivación por regualcion identificada de 32% nivel bajo, 46% de nivel moderado, asi mismo el 34% presenta un nivel moderado de motivación intrínseca y el 43% un nivel bajo de motivación intrínseca, por otro lado se obtuvo un nivel de confiabilidad superior de 0,70 según el alfa de Cronbach se garantiza la fiabilidad para esta investigación.

Calderón (2017) hizo un estudio que tiene como finalidad establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Informacion SUNAT, la investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y descriptivo, su muestra probabilistica fue de 166 trabajadores del área de informática, utilizo el intrumento de Sonia Palma Carrillo CL-SP (2004) para clima laboral y SL-SP(1999) para satisfaccion laboral teniendo como resultados atravez de Rho de Spearman (prueba no paramétrica) = 0.978 y significativa, encontrando correalcion entre ambas variables, la relación confirma que a medida que el clima organizacional es bueno la satifaccion laboral será bueno.

Ledesma (2017) la satisfacción laboral siempre estará relacionada con el clima de la empresa, ya que es ahí donde se generan las motivaciones y se dan otros estímulos que promueven el buen ánimo en los empleados. Todos los

sentimientos, emociones y las experiencias que pueda tener el empleado al interior de la organización, generan reacciones ya sea positivas o negativas de acuerdo a como perciba el ambiente y como sienta el clima organizacional en la empresa.

Palomino (2019) establece que la Motivación laboral es definida como una respuesta emocional, como creencias y como una actitud del colaborador hacia el trabajo en sí. El autor establece que la primera necesidad para estar motivado es la necesidad de realización, dado que existen personas que tienen una distinción natural por el éxito, en segundo lugar, la necesidad de poder definirlo como el deseo de producir un efecto en otras personas y por último la necesidad de afiliación compuesta por la aspiración de ser amado y aceptado por los demás.

La Escala de Motivación en el trabajo R-MAWS desarrollada por Gagné, Forest, GilLabert, Aube, Morin & Malorni (2010), tiene su base teorica en la teoría de Autodeterminacion TDA de Deci y Rayan (1985), es definida como una teoría superior a la teoría de la motivación humana, relacionando el temperamento y el carácter con los estratos sociales, analiza el grado del comportamiento basándose principalmente en el nivel de más alto de impacto, comprendiendo el sentido de responsabilidad con lo que quieren alcanzar.

Para la variable Satisfacción laboral tomaremos la base teórica de Hezbert llamada motivación por factores o teoría bifactorial, sugiriendo que la satisfacción en el trabajo radica en la presencia de motivadores intrínsecos y por lo contrario la insatisfacción en el trabajo proviene de la ausencia de factores extrínsecos (Gibson, Ivancevich y Donnelly, 1994).

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo y Diseño

##### Enfoque de la Investigación

Según Ñaupas et al. (2018) es de enfoque cuantitativo, es aquel caracterizado por usar métodos medibles, numéricos y estadísticos, se usa más que todas las magnitudes, observaciones y son los que se representan numerológicamente.

##### Diseño de Investigación

Es de diseño no- experimental de corte transversal correlacional debido a que las investigadoras no manipularan de ninguna manera las variables según lo expresa Hernández-Sampieri Mendoza, (2018) es aquella que no posee conclusiones precisas ni seguras, no tiene datos creados en ambientes fijos o controlados.

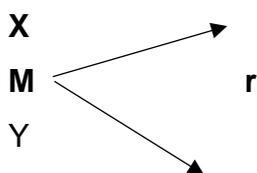
##### Tipo de Investigación

Es básica-descriptiva, cuyo propósito primordial es reunir datos sobre las características, propiedades, aspectos, dimensiones, clasificación de los objetos y personas Ñaupas et al (2018).

##### Nivel de Investigación

El presente tiene un nivel descriptivo-correlacional el cual busca establecer la relación entre ambas variables, es decir es de carácter básica ya que solo intenta resolver el problema estudiado con anterioridad mediante el enfoque documental y bases teóricas Ñaupas et al. (2018).

Teniendo el sustento teórico, la presente investigación se diseña de la siguiente manera



Dónde:

M= Muestra X= Motivación Y= Satisfacción Laboral r= Correlación

## 3.2. Variables y Operacionalización

### Motivación Laboral

**Definición Conceptual:** Se define como una fuerza interna que induce a las personas a iniciar, mantener y mejorar sus tareas laborales Marín, et al. (2017).

**Definición Operacional:** Se medirá mediante la técnica de la encuesta aplicando el instrumento de medición de tipo Ordinal Likert, tomando el valor: 1 como Totalmente en desacuerdo y el valor 7 totalmente de acuerdo.

Dimensiones:

- Amotivación
- R. externa
- R. introyectada
- R. identificada
- R. intrínseca

Indicadores: - La falta de motivación hacia una actividad

- Llevar a cabo una tarea determinada para obtener una recompensa y evadir un castigo.
- Hacer una acción y evitar sentimientos de culpa.
- Realizar una tarea e identificarse con su valor o significado y porque la considera importante
- Realizar una tarea por sí misma(o), porque se considera como atractiva y agradable.

### Satisfacción laboral:

**Definición Conceptual:** La satisfacción en el trabajo es definida como la actitud general de la persona hacia su trabajo, donde el empleado conserva una actitud positiva su organización para lograr ésta Simbron-Espejo y Sanabria (2020).

**Definición Operacional:** Se medirá de la siguiente forma: Muy favorable con un puntaje de 42 a 50, Favorable con una puntuación de 34 a 41, Media con un nivel de 26 a 33, Desfavorable se puntúa de 18 a 25, y por último Muy desfavorable que va desde 10 a 17 puntos.

Dimensiones:

- Satisfacción de la tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal y/o social
- Beneficios económicos.

Indicadores:

- Cumplimiento de la tarea
- D. personal
- Entorno físico laboral
- Entorno socio laboral
- Trato personal
- Variedad de tareas
- Compensación económica

### **3.3. Población, muestra, muestro y unidad de análisis**

**Población:**

La Población es un grupo infinito o finito de sujetos con propiedades similares entre sí Ñaupas et al (2018). La población de la presente investigación son 117 comerciantes de un Centro Comercial del departamento de Arequipa

**Muestra**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la muestra es un subgrupo considerado como una parte representativa de la población o el universo, los datos recolectados serán obtenidos de la muestra, la población se perfila desde la situación problemática.

## Características de la muestra

Tabla 1: Datos Sociodemográficos de la muestra (n=100) según género y edad

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	34	34.00%
Masculino	66	66.00%
18 a 25 años	68	68.00%
26 a 33 años	26	26.00%
34 a 41 años	4	4.00%
42 años o más	2	2.00%
Total	100	100.00%

En la tabla 1 se aprecia la exploración de los datos sociodemográficos de la muestra utilizada, donde el género femenino tiene una muestra de (n=34) igual a 34.00% y el género masculino una muestra de (n=66) igual a de 66.00%, con un total de 100 trabajadores.

Por ultimo las edades de los participantes oscilan entre 18 a 42 años con una muestra de (n=100).

### Muestreo

Según Hernández y Mendoza (2018) el tipo de muestreo que se usó en este estudio, fue no probabilístico por conveniencia, estas muestras están formadas por casos disponibles o a los que se tiene acceso.

### Criterios de inclusión:

Trabajadores con edades de 18 a a mas.

Trabajadores de ambos sexos

Trabajadores que muestren disponibilidad para la prueba

### Criterios de exclusión:

Trabajadores que no deseen participar en la evaluación

Trabajadores que no terminen de realizar la prueba.

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según la metodología de la investigación que se ha propuesto anteriormente, se establece como técnica para la recolección de datos, la encuesta y como instrumentos cuestionarios.

#### **Instrumento:**

El instrumento a utilizado es el cuestionario para ambas variables, los cuales se detallan a continuación:

#### **Ficha Técnica 1**

Nombre del instrumento: Escala de motivación laboral (R-MAWS)

Autor original: Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin Malorni

Año de publicación: 2010

Procedencia: Estados Unidos de América

Adaptación peruana: Karka Gastañaduy en el año 2012

Instituto: Pontificia Universidad Católica Del Perú

Duración: 15 minutos aproximadamente

Dirigido: Adultos de ambos sexos laboralmente activos

Cantidad de ítems 19

Aplicación: individual y colectiva

Escala de medición: ordinal

Escala: tipo Likert del 1 al 7, siendo 1 totalmente en desacuerdo y totalmente de acuerdo.

Confiabilidad: desde .78 hasta .88

## **Propiedades Psicométricas Originales**

La presente escala es contentiva de 19 enunciados, y son agrupados en 5 subescalas, las cuales tienen el objetivo de medir los diferentes tipos de motivación que desarrolla un trabajador en su área, se dividen en: a) desmotivación; b) R. externa; c) R. introyectada; d) R. identificada; y e) motivación intrínseca. El instrumento está confeccionado por medio de la escala de Likert que va del 1 al 7, tomando el 1 como totalmente en desacuerdo y 7 como totalmente de acuerdo.

Una media de 1 a 2,33 nos señala un nivel bajo, nos indica que se pone en práctica pocas veces; de 2,34 a 4,66 nos señala un nivel medio y de 4,67 a 7 un nivel alto. Un nivel bajo nos indica que la dimensión estudiada se pone en repite pocas veces, un nivel medio significa que se realiza esporádicamente y un nivel alto nos señala que se realiza de forma frecuente, no aplicándose para la dimensión desmotivación.

La validez y confiabilidad del constructo en su original e internacional representa todas las sub escalas mediante el alfa de cronbach superior a 70; regulación externa 75; regulación introyectada 77; regulación identificada .88; motivación intrínseca .9; por tal razón se consideran confiables y aplicables.

## **Propiedades psicométricas peruanas**

En el año 2012, varios estudios fueron realizados para validar esta escala en el Perú, es por ello que Gastañaduy (2012), concluyo que los índices fueron mayores a (.50), por lo que consideró que un instrumento, se mostró una confiabilidad elevada R. Externa (.75); R. Introyectada (.85); R. Identificada (.66); R. Intrínseca (.86) y amotivación (.76), correlación ítem test es superior a (.30), por lo que se considera idónea.

## **Propiedades psicométricas en este estudio**

Escala de Motivación en el Trabajo (R-MAWS), la fiabilidad global de la escala (19 ítems) y de sus dimensiones se valoró mediante el coeficiente Alpha de Cronbach teniendo como resultado 0.624 indicando una moderada

confiabilidad. Asimismo, se observa que las dimensiones presentan moderados niveles de fiabilidad. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson por dimensión test variaba entre  $r = 0.178$  y  $r = 0.561$  con significancia  $p < 0.01$  lo cual confirma que el instrumento presenta alta validez de constructo. Asimismo, se realizó el índice de adecuación muestral de KMO que obtuvo del valor de 0.582 y la prueba de esfericidad de Bartlett con significancia  $p < 0.01$ , indicando que era factible realizar un análisis factorial exploratorio para lograr la validez del constructo del instrumento.

## **Ficha Técnica 2**

Nombre del instrumento: Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral SL SPC

Autor original: Sonia Palma Carrillo

Año de publicación: 2005

Procedencia: Perú

Duración: 15 minutos aproximadamente

Cantidad de ítems: 27

Aplicación: Individual y colectiva

Escala de medición: Ordinal

Escala: tipo Lickert del 1 al 5, tomando el 1 como totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo

Confiabilidad: 0.388 hasta 0.605, encontrándose todas por encima de 0.20

La Escala (SL-SPC), instrumento de Sonia Palma lo utilizaremos para medir la satisfacción laboral, para ello se evaluarán 4 aspectos de la satisfacción laboral por medio de 27 interrogantes positivas y negativas; siendo las dimensiones (a) Significación de la tarea, (b) Condiciones de trabajo, (c) Reconocimiento personal y/o social y (d) Beneficios económicos, mediante una escala de Likert (1-5)

### **Propiedades Psicométricas Originales y Nacionales:**

Siendo la autora del instrumento utilizado, de nacionalidad peruana, es necesario establecer que las propiedades psicométricas nacionales y originales son las

mismas, dado que su estudio se realizó en su totalidad en el Perú. Esta escala de fue aplicada en una muestra de 1058 trabajadores de la ciudad de Lima.

El instrumento de origen peruano, presenta una validez por análisis factorial según Kayser y Meyer Olkin (0.852), su confiabilidad con el método de consistencia del coeficiente alfa de Cronbach (0.84) y método de mitades con coeficiente de Guttman (0.81).

### **Propiedades psicométricas en este estudio:**

La fiabilidad global de la escala (27 ítems) y de sus dimensiones se valoró mediante el coeficiente Alpha de Cronbach, teniendo como resultado 0.910 indicando una excelente confiabilidad. Asimismo, se observa que las dimensiones presentan excelentes niveles de fiabilidad. Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson por dimensión –test variaba entre  $r = 0.594$  y  $r = 0.755$  con significancia  $p < 0.01$  lo cual confirma que el instrumento presenta alta validez de constructo. Asimismo, se realizó el índice de adecuación muestral de KMO que obtuvo del valor de 0.811 y la prueba de esfericidad de Bartlett con significancia  $p < 0.01$ , indicando que era factible realizar un análisis factorial exploratorio para lograr la validez del constructo del instrumento.

### **3.5. Procedimiento**

El procedimiento inicia con la documentación requerida para la entidad y la autorización para los autores. Se procedió a solicitar la autorización al Administrador del Centro Comercial del departamento de Arequipa tanto para la aplicación de las pruebas como para la obtención de datos demográficos, al tener el censo de los trabajadores que conformarían la población se realizó el muestreo respectivo, se comenzó con la recolección de datos para la muestra, se contó con la ayuda de varios encargados de stand en el centro comercial ya que por la pandemia había limitación de ingreso al centro comercial, sin embargo se realizó la explicación personal a cada encuestado o en su defecto al colaborador para minimizar el sesgo de los datos, utilizando todas las medidas

de protección personal y guardando la distancia social correspondientes, la recolección duro aproximadamente tres semanas.

Los datos obtenidos se vaciaron en una base de datos Excel para la elaboración de los resultados con el programa estadístico SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se emplearon métodos estadísticos para el análisis de datos, los procesos se hace elemental identificar la naturaleza de las variables que se estudian, para el caso específico se realizaran el análisis inferencial y descriptivo, la interpretación de los resultados se realizará mediante la utilización de software estadístico SPSS en su última presentación (v.25) así como el programa excel (hoja de cálculo), donde cada resultado es presentado en tablas así como gráficos para poder proporcionar un mayor entendimiento de los resultaos hallados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se realiza el presente estudio con las coordinaciones y autorizaciones con la documentación entre la universidad y la entidad donde se realizó el estudio y fueron aplicadas las encuestas.

Este estudio está basado principalmente por normas éticas con la finalidad de proteger a las personas que participaron, también se garantiza la autenticidad de los resultados obtenidos.

Los principios éticos son los establecidos por Acevedo (2002), los cuales se resumen en:

#### **Principio de Autonomía**

Este principio contempla la decisión tomada por los participantes en colaborar con la investigación, es decir, no habrá coacción de ninguna manera para recolectar las entrevistas.

### **Principio de beneficencia**

La intención de las autoras es desarrollar un bien en los participantes, los resultados obtenidos serán utilizados con la finalidad de investigar para contribuir académicamente, no se divulgará con otros fines.

### **Principio de no maleficencia**

Según Acevedo (2002) que se refiere a no hacer daño o bien tener la capacidad y tener la obligación personal de no dañar a otras personas, por ende, la presente investigación no provoca daños ni a las instalaciones del centro comercial ni a las personas que colaboren con ella.

### **Principio de justicia**

Este estudio se enmarcó principalmente en tratar con justicia y equidad a todas las personas que colaboraron, sin distinción alguna, siendo amables y creando un ambiente armonioso.

## IV. RESULTADOS

### Análisis la prueba de normalidad

Tabla 2:

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

Variables	Estadístico	Gl	Sig.
Motivación Laboral	0.079	100	0.129
Satisfacción laboral	0.095	100	0.125

Como se observa, para ambos casos, el nivel de significancia es mayor al nivel crítico ( $p > 0.05$ ); se concluye que existe la normalidad de los datos para ambas variables en estudio. Se determina la relación entre las variables con la prueba paramétrica,  $r = \text{Pearson}$ .

### Análisis de la estadística descriptiva

Tabla 3:

*Análisis descriptivo de la variable motivación laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	12	12.00%
Medio	59	59.00%
Bajo	29	29.00%
Total	100	100.00%

En la tabla 3 se observa los niveles y la frecuencia de la variable motivación laboral, destacando el nivel medio con un porcentaje de 59.00% de los trabajadores, seguidamente un 29.00% presento una baja motivación y solamente un 12.00% se encuentra altamente motivado. (figura 1 vease anexo 11)

Tabla 4:

*Análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy satisfecho	32	32.00%
Satisfecho	35	35.00%
Promedio	29	29.00%
Insatisfecho	4	4.00%
Muy insatisfecho	0	0.00%
Total	100	100.00%

En la tabla 3, destaca el nivel satisfecho con un porcentaje de 35.00% de los trabajadores, un 32.00% se encuentran muy satisfechos, a comparación del 29.00% presenta un nivel regular y solamente un 4.00% está insatisfecho. (figura 2: véase anexo11)

**Análisis inferencial**

Tabla 5:

*Correlación entre la Motivación y la Satisfacción laboral*

R de Pearson	Motivación laboral	Satisfacción laboral
	de	
	1.000	.627**
Motivación laboral	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	0.000
	n	100
	de	
Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000
	n	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 5, se puede observar que la prueba estadística r Pearson demuestra una correlación positiva ( $r = 0.627$ ) y muy significativa ( $p < 0.01$ ), por lo cual se comprueba la hipótesis general.

Tabla 6:

*Coeficiente de correlación de Pearson de Satisfacción laboral y las dimensiones de la Motivación laboral (n=100)*

Variable	Dimensiones de Motivación laboral	R	P
Satisfacción laboral	Amotivación	0.217**	0.008
	Regulación externa	0.454**	0.000
	Regulación introyectada	0.502**	0.000
	Regulación identificada	0.522**	0.000
	Motivación intrínseca	0.466**	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 6, se puede apreciar que existe una correlación de nivel moderado, positiva y muy significativa, entre la satisfacción laboral y las dimensiones de Motivación, en la regulación externa (0.454), regulación introyectada (0.502), regulación identificada (0.522), y la motivación intrínseca (0.466), sin embargo, presenta una correlación baja con tendencia de baja a moderada con la dimensión amotivación (0.217).

Tabla 7:

*Coeficiente de correlación de Pearson entre la Motivación laboral y las dimensiones de la Satisfacción (n=100)*

Variable	Dimensiones de Satisfacción laboral	R	P
Motivación laboral	Satisfacción de la tarea	0.741**	0.000
	Condiciones de trabajo	0.751**	0.000
	Reconocimiento personal y/o social	0.549**	0.000
	Beneficios económicos	0.678**	0.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 7, se puede apreciar que existe una correlación buena positiva y muy significativa entre la motivación laboral y las dimensiones de satisfacción laboral, significancia de la tarea (0.741), condiciones de trabajo (0.751), y los beneficios económicos (0.678), sin embargo, presenta una correlación moderada con la dimensión reconocimiento personal y/o social (0.549).

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio se centró en la relación entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, la muestra estuvo conformada en su mayoría por hombres, con edades comprendida entre los 18 y 42 años, la relación entre ambas variables se realizó a través del coeficiente de correlación de  $r = \text{Pearson}$ , el cual dio como resultado una relación positiva  $r = (0.627)$  y significativa ( $p < 0.01$ ), esto fue coincidente con los resultados planteados por Marin y Plascencia (2017) quien confirman que hay una relación significativa entre ambas variables, por lo que la motivación laboral genera mayores niveles de satisfacción laboral.

Al ver los resultados de la variable motivación, se nota que en gran parte presentan un nivel medio de motivación laboral, lo que demuestra que cumplen con su función, puede ser por la remuneración y en algunos casos por compromiso con su centro de trabajo.

El ser humano en su comportamiento siempre está en la búsqueda de establecer metas y objetivos, sabiendo esto es mejor para entender los elementos que benefician la motivación en el trabajo; es por esto que García (2012), relaciona la motivación con el cumplimiento y el rendimiento en el trabajo, el autor lo relaciona con las ganas de alcanzar metas, y no solo cumplir con la función que se le asigna.

En cuanto al nivel de satisfacción laboral, se encontró que en su mayoría obtienen niveles de satisfecho o muy satisfecho, esto indica que los trabajadores están de acuerdo con su trabajo, es decir, es aquella predisposición que se tiene hacia las labores encomendadas en la organización. Alarcón et al. (2020). También recalcan que el principal activo de una organización son sus trabajadores y por ende se debe proporcionar especial atención a su motivación y satisfacción para relacionarla con el desempeño.

Al relacionar la satisfacción laboral con la dimensión regulación externa, obtuvo una relación positiva y significativa, Deci y Ryan (2000) esta dimensión es de

cuidado, los jefes y encargados de los trabajadores pueden usar de forma inadecuada este tipo de motivación, convirtiéndola más en una carrera por bienes materiales que un compromiso con su organización.

La satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada, en los trabajadores se demostró una relación positiva, este tipo de dimensión se encuentra relacionada con la autoaprobación, consiguiendo mejorar el comportamiento del ego y el orgullo Deci y Ryan (2000). El ser humano ejerce influencia sobre sí mismo para moderar su conducta, en esta investigación se encontró que aquellas personas que muestran sus opiniones o sensaciones, suelen estar en un nivel alto en esta dimensión pueden llegar a sufrir de ansiedad y estrés laboral, por lo que los líderes de las organizaciones deben regular la autoexigencia del personal.

En cuanto la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada, los trabajadores fue positiva, esto significa que el comportamiento es altamente valorado y el individuo lo considera como significativo, por lo cual la realizará de forma libre, aunque le desagrade Carratalá (2004).

En resumen, se pudo comprobar la relación entre ambas variables y sus dimensiones, las cuales se encuentran relacionadas de forma positiva y significativa, este estudio sirve en comparación con otros estudios y brindara información necesaria a nuevas investigaciones futuras.

Con respecto a las limitaciones de la investigación, fueron los horarios de acceso al centro comercial, ya que debido a la pandemia por causa de la COVID-19 no se nos permitía ingresar fácilmente, nos brindaron horarios en las cuales los trabajadores aun no llegaban a su centro de labor, pero finalmente se pudo encuestar a todos los trabajadores. Con respecto al acceso del instrumento, Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral, la autora Sonia Palma solo nos autorizó utilizar su instrumento con una muestra de 100 trabajadores.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se comprueba una relación moderada, positiva y muy significativa entre la motivación y satisfacción laboral ( $r = 0.627$ ,  $p < 0.01$ ), indicándonos que a mayor motivación mejor satisfacción laboral.

**Segunda:** Se evidencio la relación baja, positiva entre la satisfacción y la dimensión amotivacion ( $r = 0.217$ ), con una significancia ( $p < 0.01$ ), es decir que mientras menor sea la desmotivación, mejor será la satisfacción laboral.

**Tercera:** Existe relación moderada, positiva, entre la satisfacción y la dimensión regulación externa, ( $r = 0.454$ ) con una significancia ( $p < 0.01$ ), indicándonos que a mayor satisfacción laboral mejor será la dimensión regulación externa.

**Cuarta:** Se determino la relación moderada, positiva, entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada, ( $r = 0.502$ ) con una significancia ( $p < 0.01$ ).

**Quinta:** Se evidencia una relación moderada, positiva, de la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada ( $r = 0.522$ ) con una significancia ( $p < 0.01$ ).

**Sexta:** Se comprobó la correlación moderada, positiva, entre satisfacción laboral y la dimensión intrínseca, ( $r = 0.466$ ) con una significancia ( $p < 0.01$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base a los resultados se sugiere lo siguiente:

1. A la gerencia administrativa y el área de recursos humanos para que puedan sensibilizar a los dueños de las diferentes tiendas desarrollando una serie de estrategias, capacitando y actualizando al personal con el objetivo de que los trabajadores mejoren su motivación en el trabajo.
2. Se recomienda a la entidad crear y mejorar fuentes de comunicación entre los trabajadores, el área administrativa, recursos humanos y que de esta forma se pueda expresar inconformidades o molestias que tenga el personal que puedan estar influyendo en su motivación y satisfacción laboral.
3. Se sugiere a los directivos del C. Comercial crear planes estratégicos anuales que incrementen la mejora las condiciones laborales del personal para tener un mayor rendimiento de los trabajadores en beneficio del mismo.
4. Se sugiere a los directivos del C. Comercial a realizar actividades recreativas para fomentar la integración laboral y de esta forma motivar positivamente a todos los trabajadores que laboran en el mismo.
5. Se sugiere al C. Comercial aplicar anualmente encuestas que midan la motivación y satisfacción laboral, esto en pro de mejora del personal y del C. Comercial.

## REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). *Aspectos éticos en la investigación científica*. Ciencia y Enfermería. 8(1). Doi.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95532002000100003>
- Alarcón, N., Ganga, F., Pedraja, L., & Monteverde, A. (2020). *Job satisfaction and motivation in obstetric professionals of a Chilean hospital*. Medwave, 20(4), e7900. Scopus.  
<https://doi.org/10.5867/medwave.2020.04.7900>
- Bazualdo, E. (2018). Estrés Laboral y nivel de Satisfacción del personal asistencial de áreas críticas del Hospital Regional Docente de Cajamarca.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo\\_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25867/Bazualdo_FE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bright, L. (2020). Does Perceptions of Organizational Prestige Mediate the Relationship Between Public Service Motivation, Job Satisfaction, and the Turnover Intentions of Federal Employees? *Public Personnel Management*, 0091026020952818.  
<https://doi.org/10.1177/0091026020952818>
- Buitrago, J. (2017). La motivación y el liderazgo claves del Éxito en la Policía Nacional [Tesis de Bachiller]. Bogota: Universidad Militar Nueva Granada.
- Calderón, N. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8816>
- Carratalá, E. (2004). Análisis de la teoría de las metas de logro y de la autodeterminación en los planes de especialización deportiva de la Generalitat Valenciana. Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia, Valencia.

Deci, E. y Ryan, R. (1985). *Intrinsic Motivation and self-determination in human behavior*. New York: Plenum

Deci, E. y Ryan, R. (2002). (Eds.). *Handbook of self-determination research*. Rochester, NY: University of Rochester Press.

Farias, G. (2017). *Motivación laboral en los nuevos colaboradores de una consultora de Lima*.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1667>

Gallardo, K. (2017). *Motivación y desempeño laboral del personal docente de educación secundaria*.

<http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2805/C10-G34-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (1994). *Las organizaciones* (7ed.). Wilmington, E.U.A: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

Gopinath, R. (2020). *Influence of Job Satisfaction and Job Involvement of Academicians with special reference to Tamil Nadu Universities*. 24(03), 11.

[https://D1wqtxts1xzle7.Cloudfront.Net/64077095/9\\_Article\\_Js%20%20ji.Pdf?1596370594=&Response-Content-](https://D1wqtxts1xzle7.Cloudfront.Net/64077095/9_Article_Js%20%20ji.Pdf?1596370594=&Response-Content-)

[Disposition=Inline%3b+Filename%3dinfluence\\_Of\\_Job\\_Satisfaction\\_And\\_Job\\_In.Pdf&Expires=1610989861&Signature=F8edfdipogbe47boz4wj-Xjtuikkgy00szxc68g7so9sy0d~Fj9hnfvc5s0wxd~Qqe1v8~Fkn5r2fezltlmg3-](Disposition=Inline%3b+Filename%3dinfluence_Of_Job_Satisfaction_And_Job_In.Pdf&Expires=1610989861&Signature=F8edfdipogbe47boz4wj-Xjtuikkgy00szxc68g7so9sy0d~Fj9hnfvc5s0wxd~Qqe1v8~Fkn5r2fezltlmg3-)

<Flh2nbeac0znut0xdxljehjldqlzkshdecbkxmokcxqyq5l~Ul68nbh3hzlcilknxww7vpvke1zshuhll1syhzmr5mpwygjxqcfw4-F6xfbpqct70ihkcmjlgo5g-Qv5q72bkakheckdelh45drq~Qzjsq1z7xyv5~0fa7pvcicl7feufiymnyahdrzlz7eadorex1f4z5bbnrhaq~Odmr45ismdtnxdofoszl->

[Kswfpj6koxspxhmqkl0u1hga\\_\\_&Key-Pair-Id=Apkajloh5ggslrbv4za](Kswfpj6koxspxhmqkl0u1hga__&Key-Pair-Id=Apkajloh5ggslrbv4za)

- Halanocca, S. Palomino, L. Rupay, K. (2019). La Motivación y Satisfacción laboral en relación con la Productividad en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Essan Businnes School. Lima Perú.
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas.
- Ibarra, C. (2020). El reto de Recursos Humanos frente a la era digital. <https://www.mundoempresarial.pe/educacion-ejecutiva-mundoempresarial/2201-reto-rrhh-frente-era-digital.html>
- Ledesma, N. (2017). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho, 2014. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1261>
- Lorincová, S., Štarchoň, P., Weberová, D., Hitka, M., & Lipoldová, M. (2019). Employee motivation as a tool to achieve sustainability of business processes. *Sustainability (Switzerland)*, 11(13). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su11133509>
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Montes, C. (2018) Estudio internacional, que abordó la situación en 33 países, afirma que solo un 7% tiene temor a perder su trabajo. [https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/73-de-trabajadores-satisfechos-con-su-empleo\\_1661/](https://www.randstad.cl/tendencias360/archivo/73-de-trabajadores-satisfechos-con-su-empleo_1661/)
- Mora, S., Gómez, J. & Orozco, L. (2017). Factores psicosociales que influyen en el comportamiento laboral de acuerdo con los procesos de gestión administrativa y del talento humano que presentan los empleados de la empresa Distraves de Cúcuta. *Revista MundoFesc*, 2(10), 23-26.

Moreno, G., Pineda, R. y Pineda, C. (2020). *La Satisfacción del Ambiente Laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas.*

<https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología y diseños en investigación científica. Cuantitativa–Cualitativa y Redacción de la Tesis.* (5. °ed.). Ediciones de la U.

Organizacion Internacional del Trabajo (2019). *Panorama Laboral America Latina y el Caribe.*

Palomino, F., & Sucno, F. (2019). *Relación entre la empleabilidad y la satisfacción laboral del personal administrativo de las empresas del sector de ingeniería y construcción: Caso Cosapi S.A. en el período 2019* [Pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].  
<https://doi.org/10.19083/tesis/635410>

Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. A. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics, and Business*, 7(6), 387-397.  
<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no6.387>

Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Elisa, T. (2019). Motivation and labor satisfaction and estate flow public health workers. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87). Scopus.

Quiroga, S. (2018). *Gestión del talento humano y motivación laboral del personal docente y administrativo de la I.E., particular Saco Oliveros del distrito de Puente*

Piedra 2017. Doctorado de Administración en la Educación. Universidad Cesar Vallejo Lima.

Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22(2), 161-166.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>

Samanez, H. & Medina, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4), 42-52.

Simbron-Espejo, S., & Sanabria-Boudri, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59-83.

<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>

Suárez-Ortega, M., García, M. F. S., & González, M. D. S. (2020). Desarrollo de la carrera emprendedora: Identificación de perfiles, competencias y necesidades. *Revista complutense de educación*, 31(2), 173-184.

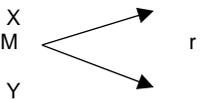
Ryan, M., Deci, E. (2000). The darker and brighter sides of human existence: Basic psychological needs as a unifying concept. *Psychological Inquiry*, 11, 319-338.

## Anexos

### Anexo 1: Operacionalización de variables

dimensión	indicador	ítem	escala	nivel y rango
Amotivación	La ausencia de motivación hacia una actividad o tarea.	2, 15, 16	Ordinal Tipo Likert:	Alto:94 a más
Regulación externa	Realizar una actividad determinada con el objetivo de recibir una recompensa o evitar un castigo.	3, 8, 9, 10, 14, 17	1= Totalmente de acuerdo 2= En Desacuerdo 3= Levemente en desacuerdo	Medio:80-93
Regulación introyectada	Comprometerse a realizar una acción para evadir sentimientos de culpa por no cumplir con lo requerido por otros.	1, 5, 7, 19	4=Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5= levemente de acuerdo 6= De acuerdo 7= Totalmente de acuerdo	Bajo:80
Regulación identificada	Realizar una actividad porque la persona se identifica con su valor o significado y porque la considera importante.	4, 11, 18		
Regulación intrínseca	El acto de realizar una actividad por sí misma(o), porque se considera como interesante y agradable.	6, 12, 13		
Satisfacción de la tarea	Cumplimiento del trabajo. Desarrollo personal	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	ordinal Escala de Opiniones de la Satisfacción Laboral –SPC	Muy Satisfecho: 117 ó más Satisfecho: 103 – 116 Promedio: 89 – 102 Insatisfecho: 75- 88 Muy Insatisfecho: 74 ó menos
Condiciones de trabajo	Entorno físico laboral Entorno socio laboral	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
Reconocimiento personal y/o social	Trato personal Variedad de tareas	6, 11, 13, 19, 24		
Beneficios económicos	Compensación económica	2, 5, 9, 10, 16		

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Enfoque de Investigación
<p>¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción laboral en trabajadores de un CC del departamento de Arequipa, 2021?</p> <p><b>Interrogantes Especificas</b></p> <p>P1 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión amotivacion en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021?</p> <p>P2 ¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación externa en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021?</p> <p>P3 ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021?</p> <p>P4 ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021?</p> <p>P5 ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación intrínseca en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en trabajadores de un C.C de Arequipa, 2021.</p> <p><b>Objetivos Especificos</b></p> <p>O 1-Describir la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión amotivación en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p>O 2 Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión regulación externa. en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p>O 3 Describir la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p>O 4 Determinar la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada. en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p>O 5 Relacionar la satisfacción laboral con la dimensión regulación intrínseca en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p>	<p>Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción labora en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión amotivacion en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación externa. en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación introyectada en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación identificada en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral con la dimensión regulación intrínseca en trabajadores de un centro comercial del departamento de Arequipa, 2021</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Cuantitativo Correlacional, básica descriptiva, No experimental. De corte transversal.</p> <p>Diseño de investigación:</p>  <p>población 117 comerciantes muestreo por conveniencia muestra 100</p>

### Anexo 3: INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN

#### Instrumento 1:

#### ESCALA DE MOTIVACIÓN EN EL TRABAJO - R-MAWS (Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin & Malorni, 2010)

Instrucciones: A continuación, se muestran proposiciones relacionadas a los motivos por los que usted se desempeña en su trabajo en general. Para cada uno de los 19 enunciados, indique por favor en qué medida la proposición corresponde actualmente a uno de los motivos por los que usted se encuentra realizando su trabajo. Marque con una equis (X) la letra de su elección y trate de contestar de acuerdo al enunciado que mejor refleje su punto de vista. No existen respuestas correctas ni incorrectas.

Las opciones de respuesta son las siguientes:

A: Totalmente de Acuerdo

B: De Acuerdo

C: Levemente de Acuerdo

D: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo

E: Levemente en Desacuerdo

F: En Desacuerdo

G: Totalmente en Desacuerdo

Sexo: (M) (F)                      Edad:.....

Condición laboral:.....Tiempo de servicio:.....

¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO EN GENERAL?	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Levemente en Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Levemente de Acuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
1. Porque el poner esfuerzo en este trabajo va con mis valores personales.							
2. Porque me divierto haciendo mi trabajo							
3. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo							
4. Porque otras personas me van a ofrecer más seguridad en el trabajo sólo si pongo el suficiente esfuerzo.							
5. Para evitar que otras personas me critiquen (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							
6. Porque tengo que probarme a mí mismo que yo puedo hacerlo							
7. Para obtener la aprobación de otras personas (por ejemplo, mis superiores, los							

compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.)							
8. Porque si no me sentiría mal respecto a mí mismo.							
9. Me esfuerzo poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en este trabajo							
<b>¿PORQUÉ PONES O PONDRÍAS MUCHO ESFUERZO EN TU TRABAJO?</b>							
10. Porque el trabajo que llevo a cabo es interesante.							
11. Porque me arriesgo a perder mi trabajo si no pongo el suficiente esfuerzo.							
12. Porque lo que hago en mi trabajo es emocionante.							
13. No sé por qué hago este trabajo, puesto que no le encuentro sentido							
14. Porque otras personas me van a compensar financieramente, sólo si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo							
15. Porque yo personalmente considero que es importante poner esfuerzo en este trabajo							
16. Porque el poner esfuerzo en este trabajo tiene un significado personal para mí							
17. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.							
18. No me esfuerzo, porque siento que estoy malgastando mi tiempo en el trabajo.							
19. Porque otras personas me van a respetar más (por ejemplo, mis superiores, los compañeros de trabajo, la familia, los clientes, etc.).							

**Instrumento 2:**

**Escala de Opiniones de Satisfacción laboral SL-SPC**

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO: TA

DE ACUERDO: A

INDECISO: I

EN DESACUERDO: D

TOTAL DESACUERDO: TD

Sexo: (M) (F) Edad:.....

Condición laboral:.....Tiempo de servicio:.....

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo es muy bajo para el trabajo que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

#### Anexo 4: FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

FICHA DE DATOS	
Marque con una (X) y complete según corresponda	
SEXO	MASCULINO ( )
	FEMENINO ( )
EDAD	
CONDICIÓN LABORAL	
TIEMPO DE SERVICIO (Meses)	

## Anexo 5: Carta de Autorización para aplicar el instrument al Centro Comercial



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la universalización de la salud"

Los Olivos, 12 de enero de 2021

CARTA INV.N°1845 -2021/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr.  
Víctor Félix Ojeda Cruz  
Jefe Comercial  
Centro Comercial Arequipa Norte  
Carretera Yura KM 9 C.C AQP Norte

Centro Comercial Arequipa Norte  
  
COMERCIAL

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. Guerra Mamani Erika Cecilia con DNI N° 42926653, estudiante de la carrera de psicología, con código de matrícula N° 7002559342 quien desea realizar su trabajo de investigación para optar el título de licenciado en Psicología titulado: "MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DEL C.C. AREQUIPA NORTE" Este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizara una investigación.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


**Dra. Roxana Cárdenas Vila**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 6: Autorizacion del uso del instrumento Motivacion Laboral

### SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR EL INSTRUMENTO DE MOTIVACIÓN LABORAL DE GAGNÉ, ET. AL. (2010)

From: Maria Pacheco <[m.pacheco.meneses.mp@gmail.com](mailto:m.pacheco.meneses.mp@gmail.com)>

Sent: Tuesday, 17 November 2020 12:02 AM

To: Marylene Gagne <[marylene.gagne@curtin.edu.au](mailto:marylene.gagne@curtin.edu.au)>; Maria Pacheco Meneses <[m.pacheco.meneses@hotmail.com](mailto:m.pacheco.meneses@hotmail.com)>

Subject: autorizacion uso de intrumento motivacion laboral

Hello, I am a bachelor in psychology, from Arequipa Peru, I would like to be able to communicate with you, to request authorization on the work motivation scale (R-MAWS) prepared by you and other specialists, to be used for an investigation, together with a partner, Thank you for your attention.

Atte. Maria Pacheco Meneses

### AUTORIZACIÓN DE USO DEL INSTRUMENTO DE PARTE DE LA AUTORA Y ENVÍO DEL MANUAL DEL INSTRUMENTO.

 Responder  Responder a todos  Reenviar



Marylene Gagne <[marylene.gagne@curtin.edu.au](mailto:marylene.gagne@curtin.edu.au)>

Maria Pacheco; Maria Pacheco Meneses; Forest, Jacques ▾

 1

RE: autorizacion uso de intrumento motivacion laboral



Dear Maria, you can use the scale for research/thesis purposes. I'm attaching translations. Kind regards

Marylène Gagné

PhD

Professor | Future of Work Institute

Curtin Business School | Faculty of Business and Law

Curtin University, GPO Box U1987, Perth WA 6845

Tel | +61 8 9266 4825

Email | [marylene.gagne@curtin.edu.au](mailto:marylene.gagne@curtin.edu.au)

## Anexo 7: Autorización para el uso del instrumento de Satisfacción Laboral

### SOLICITUD DE PERMISO PARA UTILIZAR LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC



"Año de la universalización de la salud"

CARTA N°1287- 2020/EP/PSI.UCV LIMA NORTE-LN

*Los Olivos 28 de enero de 2021*

**Autor:**

**Sonia Petruska Palma Carrillo**

Presente.-

*De nuestra consideración:*

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. GUERRA MAMANI ERIKA CECILIA, Con DNI 42926653 y PACHECO MENESES MARIA JOSEFA, con DNI , con DNI 41251411; estudiantes del último año de la Escuela de Psicología de nuestra casa de estudios; con código de matrícula N° CÓDIGO 7002559342; 7002587121 , quien realizará su trabajo de investigación para optar el título de licenciada en Psicología titulado: **MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO COMERCIAL "AREQUIPA NORTE "**, AREQUIPA 2021, este trabajo de investigación tiene fines académicos, sin fines de lucro alguno, donde se realizará una investigación con el uso del instrumento **Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral**, a través de la validez, la confiabilidad, análisis de ítems y baremos tentativos.

Agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso proporcionando una carta de autorización para el uso del instrumento en mención, para sólo fines académicos, y así prosiga con el desarrollo del proyecto de investigación.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Mg. Sandra Patricia Céspedes Vargas Machuca**  
Coordinadora de la Escuela de Psicología  
Filial Lima - Campus Lima Norte

## Anexo 8: RESPUESTA DE SOLICITUD AUTORA DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Erika Cecilia Guerra Mamani - DNI 42926653  
Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte  
Motivo: Tesis: "Motivación y Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro Comercial Arequipa Norte, 2021"  
Co-autora tesis: María Josefa Pacheco Meneses  
Asesor: Dr. Carlos Bacilio de la Cruz Valdiviano  
Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC  
Muestra de investigación: 100 trabajadores del Centro Comercial Arequipa Norte.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante en coautoría con la persona indicada y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad de la tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Febrero 3, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: María Josefa Pacheco Meneses - DNI 41251411

Institución: Universidad Cesar Vallejo – Lima Norte

Motivo: Tesis: "Motivación y Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro Comercial Arequipa Norte, 2021"

Co-autora tesis: Erika Cecilia Guerra Mamani

Asesor: Dr. Carlos Bacilio de la Cruz Valdiviano

Instrumento autorizado: Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 100 trabajadores del Centro Comercial Arequipa Norte.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante en coautoría con la persona indicada y se extiende por única vez para los propósitos específicos de dicho trabajo académico. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC en su trabajo de investigación; y es de su conocimiento, que es de responsabilidad de la tesista la calificación, análisis e interpretación de los datos.

Febrero 3, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

## Anexo 9: Consentimiento informado



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día estimado(a) ciudadano(a):

Por medio del presente le extendemos un cordial y afectuoso saludo e invitamos a participar en nuestra investigación.

Nuestros nombres son Guerra Mamani Erika Cecilia y Pacheco Meneses Maria Josefa, ambas, Bachilleres de Psicología y alumnas de la Universidad Cesar Vallejo; nos encontramos realizando esta investigación con el fin de obtener el grado académico de licenciatura; que tiene como objetivo conocer la relación de la Motivacion y Satisfaccion laboral en trabajadores de un Centro Comercial del departamento de Arequipa.

Si usted acepta participar en esta investigación, se le pedirá responder dos cuestionarios, que tomará 20 minutos aproximadamente de su tiempo. Cabe mencionar que su participación es estrictamente voluntaria. La información obtenida será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán anónimas, se analizarán de forma conjunta, de modo que no se conocerán los datos de nadie en particular.

Atte.

Guerra Mamani Erika Cecilia  
Pacheco Meneses Maria Josefa  
Estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo

---

Yo ..... acepto participar voluntariamente en la investigación titulada "Motivacion y Satisfaccion laboral en trabajadores de un Centro Comercial del departamento de Arequipa" de las señoritas Guerra Mamani Erika Cecilia y Pacheco Meneses Maria Josefa, reconociendo que la información que yo brinde solo será para fines académicos.

Día: ..... /...../.....

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

## Anexo 10: Pruebas de fiabilidad

### Intrumento de Motivacion Laboral

Tabla 8: Coeficiente Alfa de Cronbach del instrumento de motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.624	19

Tabla 9: Consistencia interna de la escala

Dimensiones	Alpha
Amotivacion	.627
Regulación externa	.511
Regulacion retroinyectada	.685
Regulacion Identificada	.544
Regulacion intrinseca	.511

Tabla 10: Prueba de KMO y Bartlett escala de motivación

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.582
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	509.598
	gl	171
	Sig.	.000

Tabla 11: Correlaciones item-test motivación laboral

		Amotivacion	Reg Externa	Reg introyectada	Reg Identificada	Reg Intrinseca
Amotivacion	Correlación de Pearson	1	.309**	.364**	-.053	.178
	Sig. (bilateral)		.002	.000	.599	.076

	N	100	100	100	100	100
Reg Externa	Correlación de Pearson	.309**	1	.494**	.136	.220*
	Sig. (bilateral)	.002		.000	.178	.028
	N	100	100	100	100	100
Reg introyectada	Correlación de Pearson	.364**	.494**	1	.483**	.561**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
Reg Identificada	Correlación de Pearson	-.053	.136	.483**	1	.419**
	Sig. (bilateral)	.599	.178	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
Reg Intrínseca	Correlación de Pearson	.178	.220*	.561**	.419**	1
	Sig. (bilateral)	.076	.028	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Intrumento de Satisfaccion laboral

*Tabla 12: Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.910	27

*Tabla 13: Fiabilidad interna del instrumento*

Dimensiones	Alpha
Satisfaccion con la tarea	.888

Condiciones de la tarea	.903
Reconocimiento	.799
Beneficios laborales	.916

*Tabla 14: Prueba de KMO y Bartlett satisfacción laboral*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo	.811
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado
	gl
	Sig.
	1507.576
	351
	.000

*Tabla 15: Sub test – test de la escala de satisfacción laboral*

*Correlaciones item test satisfacción laboral*

		Satisfacción Tarea	Condiciones de Trabajo	Reconocimiento	Beneficios laborales
Satisfacción Tarea	Correlación de Pearson	1	.755**	.548**	.695**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Condiciones de Trabajo	Correlación de Pearson	.755**	1	.594**	.712**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Reconocimiento	Correlación de Pearson	.548**	.594**	1	.752**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Beneficios laborales	Correlación de Pearson	.695**	.712**	.752**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Anexo 11: Figuras

Figura 1: Gráfico descriptivo de los niveles de motivación laboral

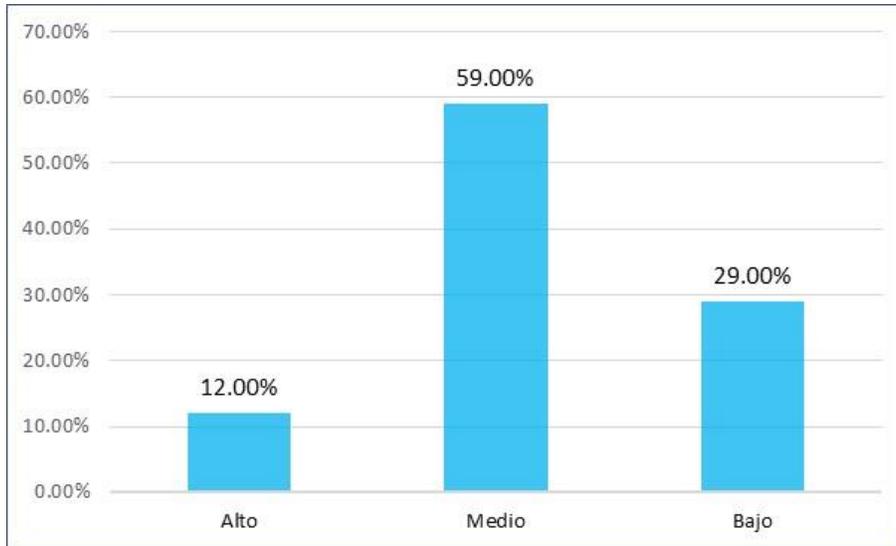
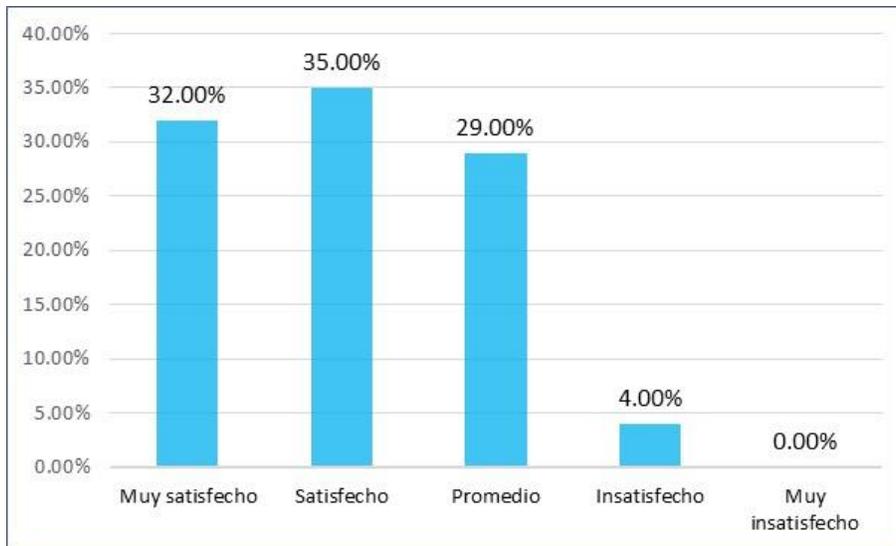


Figura 2: Gráfico descriptivo de los niveles satisfacción laboral



## Anexo 12: Sintaxis del programa usado

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=V1P1 V1P2 V1P3 V1P4 V1P5 V1P6 V1P7 V1P8 V1P9 V1P10  
V1P11 V1P12 V1P13 V1P14 V1P15 V1P16
```

```
V1P17 V1P18 V1P19
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=dimension_satisfaccion_general variable_motivacion_general
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA.
```

### GGRAPH

```
/GRAPHDATASET NAME="graphdataset"
```

```
VARIABLES=Satisfaccion_laboral_agrup
```

```
Variable_motivacion_general_agrup MISSING=LISTWISE REPORTMISSING=NO
```

```
/GRAPHSPEC SOURCE=INLINE
```

```
/FITLINE TOTAL=NO.
```

### BEGIN GPL

```
SOURCE: s=userSource(id("graphdataset"))
```

```
DATA: Satisfaccion_laboral_agrup=col(source(s),
```

```
name("Satisfaccion_laboral_agrup"),
```

```
unit.category())
```

```
DATA: Variable_motivacion_general_agrup=col(source(s),
```

```
name("Variable_motivacion_general_agrup"),
```

```
unit.category())
```

```
GUIDE: axis(dim(1), label("dimension_satisfaccion_general (Agrupada)"))
```

```
GUIDE: axis(dim(2), label("variable_motivacion_general (Agrupada)"))
```

```
GUIDE: text.title(label("Dispersión Simple de variable_motivacion_general  
(Agrupada) por ",
```

```
"dimension_satisfaccion_general (Agrupada)")
SCALE: cat(dim(1), include("1", "2", "3"))
SCALE: cat(dim(2), include("1", "2", "3"))
ELEMENT:
point(position(Satisfaccion_laboral_agrup*Variable_motivacion_general_agrup))
END GPL.
```

#### NONPAR CORR

```
/VARIABLES=Variable_motivacion_general_agrup dimen_signi_tarea_agrup
Condi_trabajo_agrup
recono_personal_agrup benefi_laboral_agrup Satisfaccion_laboral_agrup
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

#### CORRELATIONS

```
/VARIABLES=Amotivacion RegExterna RegIntroyectada RegIdentificada
RegIntrinseca
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

#### FACTOR

```
/VARIABLES V1P1 V1P2 V1P3 V1P4 V1P5 V1P6 V1P7 V1P8 V1P9 V1P10 V1P11
V1P12 V1P13 V1P14 V1P15 V1P16
V1P17 V1P18 V1P19
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS V1P1 V1P2 V1P3 V1P4 V1P5 V1P6 V1P7 V1P8 V1P9 V1P10 V1P11
V1P12 V1P13 V1P14 V1P15 V1P16
V1P17 V1P18 V1P19
/PRINT INITIAL KMO EXTRACTION
/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
```

/METHOD=CORRELATION.

#### RELIABILITY

/VARIABLES=V2P1 V2P2 V2P3 V2P4 V2P5 V2P6 V2P7 V2P8 V2P9 V2P10  
V2P11 V2P12 V2P13 V2P14 V2P15 V2P16

V2P17 V2P18 V2P19 V2P20 V2P21 V2P22 V2P23 V2P24 V2P25 V2P26 V2P27

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

#### CORRELATIONS

/VARIABLES=SatisfacciónTarea CondicionesdeTrabajo Reconocimiento  
Beneficioslaborales

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

#### FACTOR

/VARIABLES V2P1 V2P2 V2P3 V2P4 V2P5 V2P6 V2P7 V2P8 V2P9 V2P10 V2P11  
V2P12 V2P13 V2P14 V2P15 V2P16

V2P17 V2P18 V2P19 V2P20 V2P21 V2P22 V2P23 V2P24 V2P25 V2P26 V2P27

/MISSING LISTWISE

/ANALYSIS V2P1 V2P2 V2P3 V2P4 V2P5 V2P6 V2P7 V2P8 V2P9 V2P10 V2P11  
V2P12 V2P13 V2P14 V2P15 V2P16

V2P17 V2P18 V2P19 V2P20 V2P21 V2P22 V2P23 V2P24 V2P25 V2P26 V2P27

/PRINT INITIAL KMO EXTRACTION

/CRITERIA MINEIGEN(1) ITERATE(25)

/EXTRACTION PC

/ROTATION NOROTATE

/METHOD=CORRELATION.