



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA
EMPRESA RETAIL EN VILLA EL SALVADOR – 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

YOSSELIN SHERILL ZEVALLOS CHAMPI (ORCID: 0000-0003-0453-255X)

ASESORA

MG. JENNIFER FIORELLA YUCRA CAMPOSANO (ORCID: 0000-0002-2014-1690)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LÍNEA DE ACCIÓN RSU

SALUD Y BIENESTAR

LIMA, PERÚ, OCTUBRE DE 2020



CC BY-NC-ND

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

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Zevallos Champi, Y. S. (2024). *Motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail en Villa el Salvador – 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Yosselin Sherill Zevallos Champi
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	47134021
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0453-255X
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Jennifer Fiorella Yucra Camposano
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	44745102
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-2014-1690
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	José Carlos Anicama Gómez
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	08603084
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Laura Fausta Villanueva Blas
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09749871
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail en Villa el Salvador – 2020
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado.
Línea de investigación del Programa	Comportamiento organizacional.
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: el DR. JOSÉ CARLOS ANICAMA GÓMEZ como presidente, la DRA. LAURA FAUSTA VILLANUEVA BLAS como secretaria y la MG. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA
EMPRESA RETAIL EN VILLA EL SALVADOR – 2020**

Presentado por la bachiller:

YOSSELIN SHERILL ZEVALLOS CHAMPI

Para obtener el **Título Profesional Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **TRECE (13)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 12 de octubre del 2020.



PRESIDENTE
DR. JOSÉ CARLOS ANICAMA
GÓMEZ



SECRETARIO
DRA. LAURA FAUSTA
VILLANUEVA BLAS



VOCAL
MG. SILVANA GRACIELA
VARELA GUEVARA

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

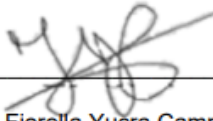
Yo Jennifer Fiorella Yucra Camposano docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesora de la tesis titulada:

Motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa retail en Villa el Salvador – 2020

De la bachiller Yosselin Sherill Zevallos Champi, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 20 de agosto de 2024



Jennifer Fiorella Yucra Camposano

DNI: 44745102

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mi madre, Mercedes, conocida como Piluca. Ella que fue una mujer fuerte, valiente, luchadora, que me enseñó a no rendirme y que todo sueño es alcanzable, solo tienes que proponértelo. Ella ahora es mi ángel la cual junto a dios iluminan mi camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis profesores por la oportunidad brindada para poder superarme y lograr mis objetivos y así poder optar por el grado de licenciada. De igual forma agradezco a mi familia por su apoyo y por seguir motivándome a continuar y no rendirme. Ha sido un camino largo y duro pero este esfuerzo será muy grato.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
LISTA DE TABLAS.....	5
LISTA DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
RESUMO.....	9
I.INTRODUCCIÓN.....	10
II.METODOLOGÍA.....	27
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	28
2.2. Población, muestra y muestreo.....	30
2.3. Hipótesis.....	30
2.4. Variables y Operacionalización.....	31
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad --	35
2.6. Procedimientos.....	39
2.7. Análisis de datos.....	39
2.8. Aspectos éticos.....	40
III.RESULTADOS.....	41
IV.DISCUSIÓN.....	49
V.CONCLUSIONES.....	54
VI. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1. Operacionalización de variable 1: Motivación
- Tabla 2. Operacionalización de variable 1: Satisfacción Laboral
- Tabla 3. Sexo
- Tabla 4. Rango de edades
- Tabla 5. Análisis descriptivo de motivación
- Tabla 6. Análisis descriptivo de satisfacción laboral
- Tabla 7. Correlación motivación y satisfacción laboral
- Tabla 8. Correlación entre la dimensión protección y seguridad con el total de satisfacción laboral
- Tabla 9. Correlación entre la dimensión sociales y de pertinencia con el total de satisfacción laboral
- Tabla 10. Correlación entre la dimensión autoestima con el total de satisfacción laboral
- Tabla 11. Correlación entre la dimensión autorrealización con el total de satisfacción labora

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Sexo

Figura 2 Rango de edades

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA RETAIL EN VILLA EL SALVADOR – 2020

YOSSELIN SHERILL ZEVALLOS CHAMPI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El propósito de este estudio fue examinar la correlación entre las variables de motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa minorista en Villa, El Salvador durante el año 2020. Para ello, se emplearon métodos cuantitativos rigurosos, se estableció un diseño de tipo no experimental especificando que tiene un nivel descriptivo-correlacional, además de una metodología hipotética - deductiva. Para la muestra, se obtuvo de una muestra de 205 empleados, seleccionándose a 100 colaboradores para el estudio. Para el recojo de datos se consideró como medio dos cuestionarios, evaluando las dimensiones plasmadas según la jerarquía de necesidades. Esta herramienta, presentó una confiabilidad de 0.711 en análisis de Alpha de Cronbach. De manera similar, la evaluación de la segunda variable, que se realizó en siete dimensiones mediante 36 ítems y una escala de Likert, obtuvo un índice de 0.931, lo que señala una alta fiabilidad.

Palabras clave: motivación, satisfacción laboral, colaboradores y fiabilidad

**MOTIVATION AND JOB SATISFACTION IN EMPLOYEES OF A RETAIL
COMPANY IN VILLA EL SALVADOR – 2020
YOSSELIN SHERILL ZEVALLOS CHAMPI
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the correlation between the motivation variables and the job satisfaction of the workers of a retail company in Villa, El Salvador during the year 2020. To do this, rigorous quantitative methods were used, a type design was established. non-experimental, specifying that it has a descriptive-correlational level, in addition to a hypothetical-deductive methodology. For the sample, it was obtained from a sample of 205 employees, selecting 100 collaborators for the study. For data collection, two questionnaires were considered as a medium, evaluating the dimensions reflected according to the hierarchy of needs. This tool presented a reliability of 0.711 in Cronbach's Alpha analysis. Similarly, the evaluation of the second variable, which was carried out in seven dimensions using 36 items and a Likert scale, obtained an index of 0.931, which indicates high reliability.

Keywords: motivation, job satisfaction, employees, reliability

**MOTIVAÇÃO E SATISFAÇÃO PROFISSIONAL NOS TRABALHADORES
DE UMA EMPRESA DE RETALHO EM VILLA EL SALVADOR – 2020**

YOSSELIN SHERILL ZEVALLOS CHAMPI

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo deste estudo foi examinar a correlação entre as variáveis de motivação e a satisfação no trabalho dos trabalhadores de uma empresa varejista em Villa, El Salvador, durante o ano de 2020. Para isso, foram utilizados métodos quantitativos rigorosos e foi estabelecido um design de tipo. . não experimental, especificando que possui nível descritivo-correlacional, além de metodologia hipotético-dedutiva. Para a amostra, foi obtida a partir de uma amostra de 205 funcionários, selecionando 100 colaboradores para o estudo. Para a coleta de dados foram considerados como meio dois questionários, avaliando as dimensões refletidas de acordo com a hierarquia de necessidades. Esta ferramenta apresentou confiabilidade de 0,711 na análise Alfa de Cronbach. Da mesma forma, a avaliação da segunda variável, que foi realizada em sete dimensões utilizando 36 itens e escala Likert, obteve índice de 0,931, o que indica alta confiabilidade.

Palavras-chave: motivação, satisfação no trabalho, colaboradores e confiabilidade

I. INTRODUCCIÓN

En esta nueva etapa, las organizaciones necesitan alinearse para lograr una mayor competitividad, lo que hace comprensible que la retribución económica no sea suficiente para los empleados, siendo vital destacar su importancia dentro de la compensación. Desde esta perspectiva, se pueden encontrar diversos análisis que destacan a los colaboradores como el recurso más valioso, permitiendo a las empresas adaptarse a la flexibilidad del mercado y alcanzar sus metas organizativas y competitivas.

El factor de motivación tiene un rol clave primordial en la conducta humana, ya que implica los aspectos que incitan a las personas a ejecutar una acción (activación), avanzar hacia una meta específica (dirección), y perseverar en su consecución (mantenimiento). La ejecución del estudio ha sido de manera adecuada para llevar a cabo.

Se puede entender como el desarrollo de principios, orientación, fortaleza y perseverancia que se manifiestan en las acciones realizadas para lograr un objetivo determinado. La percepción del grado de complacencia del trabajador afecta considerablemente la valoración personal del entorno de trabajo, razón por la que se busca que el empleado esté motivado en sus funciones. Esta motivación no solo impulsa la mejora continua en los servicios ofrecidos por el municipio, sino que también contribuye a una valoración positiva del trabajo, proporcionando una visión más imparcial y favorable.

El trabajo resulta primordial para el ser humano, quien dedica gran parte de su tiempo a labores dirigidas a obtener lo necesario para subsistir mientras realiza actividades que le resulten gratas. En entornos organizacionales, es posible observar que no todos los colaboradores se encuentran motivados o disfrutan de sus labores, lo cual desemboca un impacto negativo tanto para la empresa como

para el empleado. Por consiguiente, el presente estudio se direcciona a reconocer la posible asociación entre el comportamiento de motivación y la satisfacción del personal en su lugar de labor, específicamente en los empleados de una compañía de retail en Villa El Salvador, año 2020.

La investigación en cuestión persigue alcanzar los objetivos planteados, confiando en que los hallazgos contribuyan a optimizar la gestión de las empresas minoristas, fomenten un nivel óptimo de motivación, y, de este modo, propicien la satisfacción de los colaboradores para obtener mejores resultados, de acuerdo con las metas definidas en el modelo de negocio que tiene la entidad.

El estudio actual consta de cinco capítulos que respaldan y amplían la investigación científica.

En el primer acápite se discute la introducción y el problema de investigación, de manera simultánea con los fundamentos en la situación problemática, la justificación, los objetivos y las limitaciones. Se incluye el marco teórico que define conceptualmente las variables, sus fundamentos científicos, así como los antecedentes respaldados por otros autores.

La metodología detalla el enfoque de la investigación básica de acuerdo con sus objetivos, abarcando el diseño del estudio, la población y muestra seleccionada, así como las variables y sus supuestos. También especifica los métodos y herramientas empleados para la recopilación de datos, así como los enfoques de investigación utilizados. Los resultados se someten a un análisis estadístico con el programa SPSS, y se presentan mediante tablas, gráficos y cuadros. Además, se incluye un análisis exhaustivo de los datos, su interpretación, y la comparación de las hipótesis planteadas.

En la sección de discusión, se analizan los hallazgos del estudio, se evalúa el objetivo general, y se ahonda en la hipótesis general, resaltando la correlación positiva entre las dos variables de investigación.

Finalmente, las conclusiones confirman la asociación estadísticamente significativa, además de especificarse que esta es positiva, entre la motivación de los colaboradores y el grado de satisfacción en una empresa minorista de Villa El Salvador. Las recomendaciones se fundamentan en una bibliografía, un apéndice, una matriz de coherencia y las herramientas utilizadas para investigar la conexión entre las dos variables de estudio.

La problemática, considerada por la revista Gestión (2017) menciona que, en estas décadas, el posicionamiento de la empresa ha cambiado para centrarse no sólo en alcanzar las metas marcadas, sino también en el nivel de competencias emocionales, porque se sostiene en muchas ocasiones que empleados motivados y que entienden su entorno laboral pueden ser un 80% más productivos.

Retail y las compañías en la actualidad necesitan establecer estrategias para alcanzar metas y mantenerlas, ofreciendo un servicio sobresaliente que requiere contar con empleados comprometidos con esos objetivos y que trabajen de manera eficiente y motivada. Diversas investigaciones han concluido que los colaboradores son el activo más importante en una empresa, ya que son quienes permiten que la compañía se adapte a los cambios y logre sus metas de forma productiva.

Se ha planteado una reflexión acerca de la motivación en analogía con la satisfacción laboral en el ámbito del Retail, cuestionando si es suficiente con observar el entorno y percibir los resultados obtenidos. Reconocer esta asociación puede aumentar la eficacia y alcanzar resultados positivos que beneficien tanto a la organización como a los empleados, contribuyendo así a un mayor entendimiento

de la empresa. Como resultado, el personal administrativo, ventas y operaciones aprecia un desarrollo tanto a nivel individual como grupal, lo que se traduce en avances continuos.

Por eso, formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador en el año 2020?

La investigación actual se enfoca en demostrar coherencia metodológica al buscar aportar un enfoque a las organizaciones que hasta ahora no han logrado abordar adecuadamente los aspectos motivacionales en el lugar de trabajo. Mientras que la gestión se enfoca principalmente en cumplir con aspectos básicos y condiciones mínimas como el pago puntual de salarios, claridad en las responsabilidades, seguridad e higiene, se descuidan los factores que pueden estimular el desempeño en la realización de actividades laborales, tales como la mejora individual, el poder ser reconocidos y la autosuficiencia por medio de un estado de autorrealización. Todos estos elementos pueden impactar considerablemente en el grado en que un trabajador se encuentra satisfecho en su lugar de trabajo.

De acuerdo con lo mencionado se delimita el objetivo general y los específicos.

En cuanto el objetivo general, se considera determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

Asimismo, como objetivo específico tenemos:

- Analizar la relación entre la dimensión necesidades de protección y seguridad y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.
- Identificar la relación entre la dimensión necesidades sociales y de pertenencia y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.
- Estimar la relación entre la dimensión necesidades de autoestima y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.
- Establecer la relación entre la dimensión necesidades de autorrealización y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

Las limitaciones descubiertas en la investigación abarcan el poco acceso a datos exactos sobre todos los negocios minoritarios en Villa El Salvador. Por lo tanto, los resultados de la tesis se basarán únicamente en la información proporcionada por los empleados de una empresa minorista específica en esta zona. Aunque sería posible realizar una investigación en todas las empresas minoritarias de Villa El Salvador, la pandemia causada por el SARS- CoV-2 ha dificultado la continuación del estudio. Los cuestionarios, que originalmente se llevaron a cabo de forma virtual, ya no pudieron ser completados debido a las circunstancias actuales.

Realizar el trabajo de investigación en todas las empresas privadas de Villa El Salvador resultaría en costos prohibitivamente altos. Por tanto, el estudio se focaliza únicamente en una entidad privada minorista en este distrito.

Se tiene como antecedentes internacionales para nuestra investigación que se exponen a continuación:

Revelo (2023) investigó la asociación entre las variables de motivación y el grado en que se manifestaba la satisfacción en una institución gubernamental de Ecuador. La investigación presentó un diseño correlacional, básico y cuantitativo, considerando a 105 personas en la muestra, aplicándose una encuesta para obtener los datos. En los hallazgos se reconoció que el 67,6% de los participantes reportaron elevados niveles de motivación, mientras que el 62,9% expresó una alta satisfacción laboral. El índice de correlación obtenido fue de 0,556, lo que sugiere una asociación estadísticamente considerable entre las variables estudiadas. El valor de p fue 0,000 con un nivel de significancia de $\alpha=0,05$, confirmando que $p < 0,05$. En resumen, se estableció una relación de tipo directa, además de grado moderado entre las dos variables entre los profesionales de la institución pública ecuatoriana.

Bernal y Flores (2022) llevaron a cabo una investigación con el objetivo de reconocer la influencia de la motivación y la variable de satisfacción en el ambiente laboral. El diseño de la metodología fue descrito como cuantitativo, tipo básico y de alcance correlacional.. Entre sus principales hallazgos de identificó que la motivación relacionada con la filiación se destacó como esencial para mejorar la satisfacción en cuanto a la supervisión y facilitar la deliberación en las decisiones. Además, el aspecto motivacional asociado al alcance de metas reflejó una asociación significativa con la satisfacción, tanto en términos ambientales como intrínsecos. Estos resultados sugieren que satisfacer las necesidades del personal puede aumentar la motivación, lo que a su vez puede mejorar el rendimiento y contribuir al éxito organizacional.

Venegas et al. (2022) realizaron una indagación acerca del grado de motivación y el alcance de satisfacción de los empleados del área de atención. Para ello se empleó una metodología en la que utilizaron un diseño no experimental, y cuantitativo, descriptivo. La investigación, además, se llevó a cabo con una muestra de 200 participantes. Los resultados mostraron que el nivel promedio de motivación personal fue del 61%, mientras que la satisfacción laboral alcanzó el 56%. Estos resultados estuvieron afectados por la falta de comunicación con superiores y colegas y por la carencia de reconocimiento del trabajo realizado. En conclusión, se logró observar que el constructo de motivación es esencial en el área de trabajo, especialmente para quienes realizan tareas repetitivas. La desmotivación puede surgir de la rutina diaria, lo que destaca la relevancia de reconocer las habilidades y fortalezas individuales de cada empleado. Desarrollar estrategias que fomenten el deseo de sobresalir es trascendental para mejorar tanto el rendimiento laboral como el desarrollo personal.

Arévalo (2021) exploró la asociación de los constructos de motivación y el logro de satisfacción de los profesores en una institución de Guayaquil. La investigación, de naturaleza no experimental y descriptiva, contó con la participación de 30 individuos y empleó un diseño correlacional asociativo basado en encuestas. El análisis correlacional reveló que, con un valor de significancia de 0,274 y un coeficiente rho de -0,206, no se reflejó una relación directa entre las variables indagadas. En conclusión, los resultados sugieren que, en este contexto específico, la variable de motivación no está significativamente asociada con la segunda variable.

Salazar-Párraga y Bello-Sabando (2021) analizaron si la satisfacción en el entorno de trabajo se veía en relación con los factores de higiene y motivación

según la teoría de Herzberg, en Ecuador. Este estudio, de carácter descriptivo, no experimental y transeccional, empleó un enfoque cuantitativo con una muestra de ciento cincuenta trabajadores que respondieron a un cuestionario. Los resultados indicaron que los empleados experimentaron satisfacción tanto con los factores de higiene como con los motivadores. En conclusión, el estudio demostró que se alcanzaron niveles significativos de satisfacción gracias a diversos estímulos que contribuyen a mejorar el rendimiento durante la jornada laboral.

Además, se presentan los antecedentes nacionales pertinentes:

Lara (2024) realizó un estudio para examinar la conexión entre estímulo y la satisfacción en el trabajo en una organización dedicada al rubro logístico. Utilizando un enfoque de tipo cuantitativo y con un enfoque de metodología descriptiva, transversal y de alcance correlacional, administrando una encuesta a 156 trabajadores de la empresa. En los hallazgos se observó una correlación positiva significativa entre las variables analizadas, con un índice de correlación rho de 0,717. Asimismo, el valor p fue de 0,000 cumpliendo con ser menor al establecido, lo que valida la presencia de una conexión inmediata entre las dos variables en esta empresa logística de Lurín.

Chavez (2023) examinó la asociación entre el constructo de motivación y el ambiente de trabajo en una organización dedicada al procesamiento de harina en Posorja durante el año 2022. La investigación integró como enfoque el tipo cuantitativo, no experimental, alcance asociativo, utilizando cuestionarios aplicados a los empleados. Los resultados indicaron que la primera variable afecta el entorno laboral, mostrando que la falta de una motivación efectiva y positiva afecta negativamente la producción de los colaboradores, así como la comunicación interna y el clima de la entidad. En conclusión, se encontró que la segunda variable

afecta directamente el ambiente laboral y, a la inversa, el ambiente laboral influye en el nivel en que un trabajador pueda encontrarse motivado. Con ello, se resalta la asociación encontrada entre las dos variables, además de mencionar la influencia de la implementación de sesiones de incentivos y reconocimientos para impulsar el cumplimiento y compromiso de los trabajadores con la organización.

Paucar (2022) exploró el vínculo asociativo entre la motivación y el constructo de satisfacción en el espacio de trabajo de un establecimiento de Chiclayo. Empleando un diseño de nivel descriptivo-correlacional y del tipo cuantitativo con corte transversal, el estudio, de carácter no experimental, utilizó dos encuestas aplicadas a una muestra de 72 participantes. Los hallazgos reflejaron una relación de "baja intensidad" entre la motivación y la segunda de las variables, presentando un índice de correlación de 0.246 y un valor p de 0.037. Además, se observó una asociación positiva de baja intensidad entre la primera variable y diversos factores, como el clima laboral, el rendimiento, la conciliación familiar, los aspectos económicos y los riesgos familiares.

Martínez y Tello (2022) realizaron una investigación para evaluar la relación entre el grado de motivación y el alcance de la satisfacción en la empresa PTS SA durante el año 2021. Utilizando el método hipotético-deductivo y un enfoque aplicado, el estudio, que involucró a 23 empleados, empleó un diseño correlacional con un alcance descriptivo-correlacional. Los hallazgos indicaron una correlación directa de 0,433 y un valor p asintótica de 0,039, lo que evidencia la comprobación de hipótesis, es decir, existe un vínculo considerable entre las variables, considerando además, el contexto en donde se aplicó el estudio.

Caceda (2021) investigó la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores en el año 2020. Utilizando un enfoque descriptivo-

correlacional, además de ser no experimental, la investigación aplicó un cuestionario a 30 colaboradores. En los resultados se reconoció un valor de asociación de 0,475, evidenciando una relación directa, de nivel moderado entre motivación y satisfacción. En conclusión, se estableció que fomentar la motivación del personal es la estrategia más efectiva para lograr una mejora en el grado de satisfacción.

En la construcción de los fundamentos teóricos, se abordan las variables, iniciando con la motivación, la cual se describe como un proceso perpetuo, complejo y en evolución constante, que no tiene un final definido y representa una característica inherente de los individuos. Se refiere a un conjunto de sistemas que influyen en la conducta humana y que determinan una acción, distinguiéndose de las emociones, incentivos y valores (Loayza et al., 2022).

La motivación en el entorno laboral impulsa un comportamiento positivo y proactivo orientado al logro de objetivos, estando íntimamente relacionado con las necesidades de los empleados. Es un elemento fundamental en el desarrollo personal de cada persona, especialmente significativo en el ámbito organizacional, siendo parte esencial del capital humano (Dolores et al., 2023).

La motivación del personal es esencial para una gestión efectiva en toda empresa u organización, independientemente de su tipo, estructura o propósito. El crecimiento del talento humano es vital para garantizar un desempeño excelente y un ambiente laboral positivo, siendo aún más crítico en las instituciones educativas, donde el papel del factor humano es especialmente relevante. Por consiguiente, es imprescindible mantener a los empleados motivados y comprometidos con las finalidades y misión de la entidad (Chóez-López y Vélez-Mendoza, 2021).

Es posible identificar necesidades fundamentales en primer lugar, las cuales están vinculadas con la supervivencia. Luego, se encuentran las necesidades de seguridad y resguardo en un segundo nivel. Estas últimas incluyen la protección ante riesgos y amenazas del entorno, los cuales están directamente relacionados con la supervivencia de la persona. En el contexto laboral, estas necesidades se vinculan con la estabilidad laboral y los riesgos propios de las actividades laborales (Gutiérrez et al., 2022).

El segundo nivel se centra a las necesidades de seguridad, que abarcan la protección tanto física como emocional, mostrando interés por el ahorro y la posesión de bienes. Estas necesidades se manifiestan en la búsqueda de estabilidad laboral y financiera para garantizar una vida sin preocupaciones a largo plazo, surgiendo una vez satisfechas las necesidades anteriores. Este aspecto incluye tener un trabajo estable, seguridad en el empleo, ingresos regulares, un sólido plan de jubilación y un plan de seguro de salud proporcionado por la organización (Gutiérrez et al., 2022).

Por otra parte, las necesidades sociales están estrechamente vinculadas con la interacción de la persona en su entorno social, a aspectos amplios como la amistad, la participación en grupos, el sentido de pertenencia, el amor y el afecto. En el entorno laboral, la mayoría considera fundamental la relación con superiores y compañeros (Gutiérrez et al., 2022).

En relación con las necesidades de pertenencia, estas tienen como objetivo promover la interacción del individuo con otros integrantes de la sociedad o su entorno, ya sea en búsqueda de afecto, interacción o asociación. Reflejan el anhelo de ser reconocido y reconocer a los demás, incluyendo aspectos como el afecto, la

sensación de pertenencia, la aceptación, la identificación con un grupo social y de amistad (Madero, 2022).

Estas necesidades se reflejan en la preferencia por trabajar de manera autónoma, la valoración de la amistad, el deseo de establecer vínculos estrechos con colegas, la participación en tareas que impliquen interacción con otros y la integración en un equipo unido.

Las necesidades de estima están vinculadas a la manera en que una persona se autoevalúa y se percibe a sí misma, incluyendo aspectos como la autoestima, el amor propio y la autoconfianza. En el entorno laboral, la forma en que se valora a un individuo se refleja en los reconocimientos que recibe y las oportunidades de desarrollo proporcionadas por la organización (Gutiérrez et al., 2022).

Dentro de la estructura jerárquica propuesta por Maslow, el cuarto nivel de necesidades se relaciona con la autoestima y el reconocimiento. Este nivel abarca el anhelo de alcanzar metas, tener habilidad en las tareas realizadas, adquirir competencias, ser independiente, contar con autonomía y libertad, así como buscar reconocimiento, prestigio, estatus y reputación. Varios análisis indican que esta necesidad implica experimentar sensaciones de utilidad y relevancia (Madero, 2022).

Las necesidades de autoestima se reflejan en el salario como un indicador del valor que tiene el trabajador dentro de la organización. Muchas personas tienden a creer que son más competentes de lo que en realidad son. La autoevaluación, el reconocimiento de los logros personales y la sensación de auto respeto son aspectos fundamentales en este sentido.

La autorrealización se refiere a la ejecución completa de las actividades en los ámbitos físico, psicológico y social. Sin embargo, en la época actual, las motivaciones y la jerarquía de estas necesidades difieren notablemente entre las personas (Madero, 2022). La autorrealización se encuentra en la cima de la jerarquía de necesidades humanas, requiriendo el desarrollo del resto de habilidades descritas para ser alcanzada (Gutiérrez et al., 2022).

Esta necesidad se manifiesta a través de la búsqueda de la felicidad, la posibilidad de obtener conocimientos y habilidades, la realización de sueños, la motivación para superar los propios límites y la excelencia en las tareas emprendidas.

La consideración de la satisfacción laboral como segunda variable es esencial, dado que la inteligencia emocional desempeña un rol significativo en este contexto. Para comenzar, resulta primordial comprender el concepto de bienestar, el cual se relaciona con el grado en que se cubren las necesidades básicas expuestas, siendo expresadas en diversos aspectos de la vida y que se ve fundamentada en tres disciplinas científicas: psicología, la gestión de recursos humanos dentro de las organizaciones y la economía (De la Cruz-Portilla, 2020).

Esta variable se conceptualiza como la experiencia de placer o malestar asociado con las tareas laborales, independientemente de las evaluaciones objetivas del trabajo o las intenciones de comportamiento. Este concepto es relevante para que los directivos comprendan las reacciones de los empleados y puedan prever su compromiso futuro. La actitud de los trabajadores hacia sus labores se basa en sus creencias y valores laborales. Cuando un empleado se siente competente, cómodo y valorado en su puesto de trabajo, tiene mayor

probabilidad que se enfoque dentro de una entidad y con ello, se vea elevada su eficiencia (Díaz et al., 2023).

La insatisfacción laboral en estas organizaciones a menudo resulta de la percepción negativa del entorno laboral, afectada por factores como sueldos insuficientes, condiciones de trabajo inadecuadas y un liderazgo deficiente. Para abordar esta problemática, el departamento donde se establece recursos humanos es aquel que asume la responsabilidad para gestionar esta situación, priorizando a los empleados como el elemento fundamental de la organización, con el objetivo de promover y reconocer el desempeño laboral (Saavedra y Delgado, 2020).

A continuación, se presentan las dimensiones abordadas en la investigación. Se expresa además que los factores físicos y los recursos del ambiente de trabajo hacen referencia a los factores naturales, ya sean originales o modificados por el proceso productivo, que pueden impactar negativamente en la salud. Estas condiciones incluyen la iluminación, el ruido, la temperatura, así como los recursos físicos y materiales disponibles. Estos elementos forman parte de la infraestructura que puede influir en el ambiente laboral, facilitando la realización de las tareas diarias (Leitón y Arteaga, 2022).

Los colaboradores manifiestan inquietud por el ambiente laboral, procurando tanto su bienestar personal como la eficacia en sus labores. Esto conlleva la necesidad de contar con una distribución adecuada de los espacios y el mobiliario, garantizar la privacidad, asegurar la funcionalidad óptima y facilitar el acceso a servicios, así como establecer condiciones que promuevan la comodidad (Leitón y Arteaga, 2022). Se tiene como indicador si la entidad cuenta con una infraestructura adecuada.

La segunda dimensión en cuanto a las ventajas laborales y remuneración se define como la compensación económica que recibe una persona con relación laboral por sus servicios, la cual puede ser evaluada en términos monetarios. Esta compensación, independientemente de su denominación o forma de cálculo, constituye una ventaja entregada al empleado por su mano de obra (Chungaluzardo et al., 2022). Se considera como indicador el salario justo.

Las políticas administrativas son reconocidas por su capacidad para prevenir la lentitud, los defectos y, especialmente, la pérdida de tiempo en las actividades y procesos fundamentales de la entidad. Por lo tanto, estas políticas se asemejan a linternas en la oscuridad, ya que proporcionan una guía clara, precisa y segura para las tareas diarias, especialmente en momentos críticos que requieren decisiones (Balanzategui-García et al., 2022). Se tiene como indicador el marco normativo organizacional asertivo.

Las relaciones sociales, entendidas como conexiones en red, son un factor crucial que impacta en la creatividad individual. Se plantea que las personas que mantienen relaciones sólidas con sus pares, las cuales se caracterizan por interacciones directas frecuentes, una estrecha cercanía emocional y reciprocidad, tienden a ser menos creativas que aquellas que mantienen lazos débiles (Muñoz y Nieto, 2022). El entendimiento por los compañeros de trabajo se considera como un indicador.

El desarrollo personal está profundamente asociado con el liderazgo proactivo de los directivos, quienes promueven actividades de trabajo en equipo para mejorar la empatía entre los grupos laborales. Estas iniciativas están orientadas a perfeccionar las competencias técnicas y profesionales de los empleados, subrayando la relevancia de la retroalimentación continua para

mantener a todos al tanto de las actividades de la organización. Este enfoque debe iniciarse desde la incorporación a la organización mediante un programa de inducción, con la meta final de alcanzar los objetivos institucionales (Mego y Mego, 2021). Se tiene como indicar las oportunidades de mejora.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo considerado es de un estudio descriptivo, además de ser cuantitativa, considerando también que es de tipo no experimental que combina dos variables a través de un diseño transversal, donde se da la recopilación de información en un lapso determinado y específico de tiempo (Hernández et al., 2014).

Enfoque de investigación

El método de investigación será cuantitativo debido a que puede medirse con instrumentos, es por lo que se recolectan datos y se pueden obtener valores. En este sentido, Hernández et al. (2014), enfatiza que este tipo de enfoque es secuencial y basado en evidencia, así como emplear la recopilación de información de forma numérica para confirmar hipótesis sustentadas en mediciones numéricas y estudios estadísticos, para crear modelos prototípicos de comportamiento y para probar teorías.

En otras palabras, la medida recopilación de datos cuantitativos, incluidas estadísticas inferenciales.

Nivel

Este análisis es de naturaleza descriptiva ya que implica una búsqueda dirigida a las afiliaciones y características significativas de cada fenómeno en estudio (Hernández et al., 2014, p. 92).

Es decir, es el conjunto de series sucesivas. que permite describir detalladamente las características del área, la población de la industria y las políticas que conforman la asociación entre las variables de la encuesta especificada

Por otra parte, este alcance es seleccionado porque intenta establecer una relación entre dos variables a través de un esquema predecible para una

agrupación o población (Hernández et al., 2014). Con ello se explica que la selección de dos variables para deducir el grado de conexión que existe entre ellas en un área determinada.

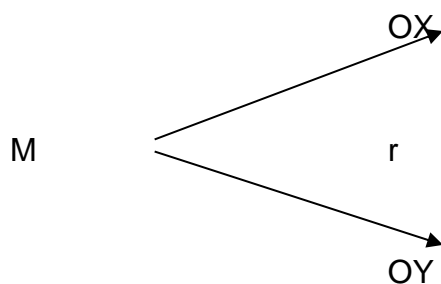
Diseño de investigación

Este análisis empleo un enfoque descrito como no experimental, lo que significó que no se realizaron manipulaciones de variables que se estudiaran. En su lugar, se observaron estas variables en su entorno natural para su análisis posterior.

En concreto, con el objetivo de dar respuesta a las cuestiones analíticas planteadas e identificar objetivos que no pueden abordarse mediante las diferencias; Sin embargo, elijamos la conciencia del entorno natural para el análisis.

Sobre la escala temporal de los estudios transversales, es importante señalar que tanto la periodización como la serialización son transversales, porque seleccionan datos en un instante concreto y a lo largo de un período de tiempo específico, y examinan su influencia e impacto. Correspondencia en identificación específica (Hernández et al., 2014).

Desde que se recopiló; Se centra en examinar la información, en función del estado de las variables o de las relaciones entre ellas en un momento determinado. conocimiento:



M = Empresa Privada de Villa el salvador.

Ox = Motivación.

Oy = Satisfacción laboral.

r = Correlación.

2.2. Población, muestra y muestreo.

Población

Está compuesta por 205 empleados que laboran en la organización Retail de Villa El Salvador. Según Hernández et al. (2014), el término de población se expresa para referirse al total de personas, formando una serie de descripciones y características con respecto a las cuales se analizará el grupo” (p. 174).

Muestra

La muestra se define como un grupo de la ciudad con el valor de esta referencia, y debe determinarse y debe ser una actriz (Hernández et al., 2014, p. 175). La plantilla fue creada por 100 colaboradores.

Muestreo

Basado en (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Se puede decir que el muestreo es un censo porque se utiliza la muestra completa.

2.3. Hipótesis

Hipótesis general

Hg: Se encuentra una relación directa y representativa entre la motivación y satisfacción laboral en los colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

Hipótesis específicas

H1: Se encuentra una relación directa y representativa entre la dimensión necesidades de protección y seguridad y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

H2: Se encuentra una relación directa y representativa entre la dimensión necesidades sociales y de pertenencia y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

H3: Se encuentra una relación directa y representativa entre la dimensión necesidades de autoestima y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

H4: Se encuentra una relación directa y representativa entre la dimensión necesidades de autorrealización y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.

2.4. Variables y Operacionalización.

Variable Motivación

Definición conceptual

La motivación en el ámbito laboral conduce a un comportamiento positivo y activo orientado hacia el logro de metas, estando estrechamente ligada a las necesidades de los trabajadores (Dolores et al., 2023)

Definición Operacional

La motivación es que se mide utilizando el método desarrollado por Marshall Sashkin, Ph.D. cuestionario MbM desarrollado, que consta de 20 ítems y tiene en cuenta los siguientes parámetros como las siguientes necesidades: protección y seguridad, sociales y de pertenencia, autoestima, y autorrealización.

Variable de Satisfacción laboral

Definición conceptual

La satisfacción laboral implica experimentar un sentimiento de placer o malestar en relación con las tareas laborales, el cual no necesariamente coincide

con las evaluaciones objetivas del trabajo ni con las intenciones de comportamiento (Díaz et al., 2023).

Definición operacional

Esta variable se medirá mediante la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC), instrumento compuesto por 36 ítems, que tiene en cuenta los siguientes parámetros como condiciones físicas, beneficio laboral y remunerativo, así como, políticas administrativas, relación de la autoridad e interpersonalidad, crecimiento personal y rendimiento en las tareas.

Operacionalización

Tabla 1*Operacionalización de variable 1: Motivación*

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles y rango
Necesidad de protección y seguridad	Empleo estable. La seguridad. Ingresos regulares. Planilla.	1, 5, 9, 13 y 17		Muy alta (20)
Necesidad sociales y de pertenencia	Preferencia a trabajar de manera independiente. Significado de mis amigos. Correlación estrecha con los compañeros. Contacto con otros clientes o compañeros. Integrarse en un grupo de trabajo unido. El sueldo como indicativo del valor Consideración de sus capacidades.	2, 6, 10, 14 y 18	Ordinal	Alta (15 y 19) Baja (10 y 13)
Necesidad de autoestima	Su valoración Reconocimiento. Autorrespeto Felicidad.	3, 7, 11, 15 y 19		Muy baja (0 y 9)
Necesidad de autorrealización	Aprender nuevas y desarrollar nuevas destrezas. Perseguir los sueños. Motivación. Hacer bien las cosas que intentar hacer cosas nuevas.	4, 8, 12, 16 y 20		

Nota: Tomado de Marshall Sashkin, Ph.D. (1996)

Tabla 2*Operacionalización de variable 1: Satisfacción Laboral*

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles y rango
Condición física y/o material	Cuenta con infraestructura adecuada.	1, 13, 21, 28, 32	ordinal	Bajo (36-106)
Beneficio laboral y/o remunerativo	Salario justo.	2, 7, 14, 22		Medio (107-178)
Política Administrativa	Reglas organizacionales asertivas.	8, 15, 17, 23, 33		Alto (179-252)
Relación Social	Empatía por los colaboradores.	3, 9, 16, 24		
Desarrollo Personal	Oportunidades de mejora.	4, 10, 18, 25, 29, 34		
Desempeño de tareas	Útil con la labor.	5, 11, 19, 26, 30, 35		
Relación con la autoridad	Valoración por las tareas realizadas.	6, 12, 20, 27, 31, 36		

Nota: Tomada de Alarcón (2017) Criterios de indicadores.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

El método utilizado fue el deductivo. Como lo define Bernal (2010), esta metodología depende de un procedimiento que separa los enunciados como supuestos e intenta reproducir o falsificar estos supuestos concluyendo de los resultados que es apropiado afrontar los acontecimientos (se va de lo particular a lo general).

En general, es el proceso de identificar problemas mediante la realización de observaciones, la formulación de hipótesis y a partir de las hipótesis formuladas posibles consecuencias. Además, el investigador debe comprobar si acepta valores alternativos o valores nulos en los enunciados.

Este estudio empleó el método de encuesta, según la descripción de McMillan y Schumacher (2005). Este método consiste en seleccionar una muestra de participantes y administrarles un cuestionario para recopilar datos sobre las variables mencionadas. Los datos recolectados permiten describir las características de la población y analizar el comportamiento, las opiniones y las percepciones de los participantes.

Para este estudio se utilizó un cuestionario. Malhotra (2014) menciona que se trata de un conjunto formal de preguntas para obtener indagación de los encuestados (280).

Se emplearon dos cuestionarios con el objetivo de medir diferentes aspectos: uno, de 20 ítems, para evaluar la motivación, y otro, de 36 ítems, para evaluar la satisfacción laboral. Las especificaciones detalladas de ambos cuestionarios se presentan en sus respectivas fichas técnicas.

Ficha técnica N.º 1: Instrumento de la variable Motivación

Nombre del instrumento: Cuestionario de motivación de Marshall Sashkin, PH.D.

Autores: Marshall Sashkin, PhD.

Año: 1996

Objetivo: Analizar el nivel de motivación en los colaboradores

Administración: A nivel Individual y colectiva

Tiempo: Aproximado de 20 minutos

Estructuración: Conformado por las necesidades de Maslow

Confiabilidad: Alfa de Cronbach con un valor de 0,879.

Confiabilidad y validez

El cuestionario, diseñado por el Dr. Marshall Sashkin para evaluar la motivación laboral en base a la teoría de las necesidades de Maslow, ha sido validado a través de una colaboración entre la Asociación Estadounidense de Investigación Psicológica y la Universidad de Michigan (UM). Se realizó una investigación preliminar para confirmar la validez y confiabilidad del cuestionario, utilizando una muestra de 100 colaboradores con características similares a la población objetivo. A continuación, se especifican los criterios utilizados para determinar el valor, la confiabilidad, el rango y el nivel del estudio.

Validez

En el estudio de Sashkin en 1996, se presentó un análisis de validez de constructo con el objetivo de determinar la coherencia y consistencia de los elementos en relación con la escala. Además, se realizó una evaluación de la validez, por medio del procedimiento de análisis de contenido considerando la participación de 15 jueces revisores, quienes confirmaron la pertinencia de la herramienta. Por otro lado, la validez en este estudio fue establecida por un panel de jueces, quienes evalúan la idoneidad del instrumento para nuestra población.

Confiabilidad

Un estudio realizado por Sashkin en 1996 reveló un coeficiente de fiabilidad de 0,879, el cual evalúa el nivel de consistencia al momento de ser aplicado. En este estudio actual, la confiabilidad en la población de interés se envía a través de una prueba piloto utilizando el estadístico de alfa de Cronbach, integrando que la escala en la forma de respuesta es politómica.

Ficha técnica N.º 2: Instrumento de Satisfacción laboral

Nombre del Instrumento: Escala de satisfacción Laboral SL- SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo (1999)

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores.

Administración: De manera individual y colectiva.

Tiempo: 20 minutos.

Estructuración: Se cuenta con 7 factores

Confiabilidad: Alfa de Cronbach con un valor de 0,68

Confiabilidad y validez

En Lima, Perú, se realizó la estandarización de la Escala de Satisfacción Laboral – SL-SPC (1999), de la autora Sonia Palma Carrillo. Esta escala está destinada a adultos de 18 años en adelante, sin importar su género.

Validez

En la investigación realizado por Palma (2005), se llevaron a cabo pruebas para evaluar la validez de criterio de juez, la validez concurrente y la de constructo. La validez concurrente se verificó mediante la comparación de la escala SL-SPC con el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota, obteniendo resultados significativos. La herramienta fue validada, con un valor $p < 0,05$ en la comparación.

Confiabilidad

El índice de confiabilidad obtenido en el estudio de Palma (2005) fue de 0,68, que mide la confiabilidad del instrumento. De igual forma, en esta indagación, la confiabilidad en la población de estudio se determina a través una prueba piloto Se utilizó el estadístico alfa de Cronbach, considerando que el instrumento presentaba una forma de respuesta en escala politómica.

Los resultados del análisis se presentarán en forma de tabla con base en análisis estadístico, ya sea descripción de nivel o prueba de hipótesis, según las normas APA. Por lo tanto, luego de utilizar instrumentos para medir estas dos variables, se creó una biblioteca y se realizó el siguiente análisis de datos:

Por otro lado, los datos sobre las dos variables se extrajeron desde la base donde se plasmaron los datos del estudio piloto mediante el software SPSS 22. El análisis se realizó utilizando la representación de estadísticas descriptivas, ya sea tablas que ejemplificaron frecuencias y rangos. Además, se utilizó estadística de tipo inferencial para probar las hipótesis planteadas, incluyendo el coeficiente seleccionado de Rho de Spearman.

El estudio de evaluación realizado con la Rho de Spearman reveló la presencia de una evaluación positiva y significativa entre la motivación y la satisfacción en el trabajo (coeficiente de evaluación = 0.346, $p = 0.000$).

Validez: Los instrumentos fueron validados previamente y mostraron ser adecuados para la población de estudio.

Confiabilidad: Los índices de consistencia interna fueron adecuados (Alfa de Cronbach 0.879 y 0.68).

Correlaciones: Se encontraron correlaciones significativas que respaldan la relación teórica entre las variables estudiadas.

- Cuestionario de Motivación: Alfa de Cronbach = 0.879.
- Escala de Satisfacción Laboral: Alfa de Cronbach = 0.68.

Los cuestionarios utilizados para medir la motivación y la satisfacción laboral en este estudio demostraron ser válidos y confiables para evaluar los constructos teóricos en la población de empleados de una empresa retail en Villa El Salvador. Los análisis estadísticos efectuados proporcionan un respaldo sólido a las conclusiones de la investigación.

Este procedimiento asegura que tanto la validez como la confiabilidad de los instrumentos utilizados han sido adecuadamente evaluadas, proporcionando una sólida base para la interpretación de los resultados y las conclusiones de tu tesis.

2.6. Procedimientos

Los cuestionarios se distribuyeron entre los empleados de la empresa retail en Villa El Salvador. Tras ser completados, los datos se ingresaron en una hoja de Excel para formar una base de datos que abarcara las variables de motivación y satisfacción laboral. Posteriormente, esta base de datos se utilizó para crear una tabla que se importó a SPSS para su análisis y obtención de resultados.

2.7. Análisis de datos

Luego de transferir al SPSS la base de datos creada en Excel que contenía dos variables motivación y satisfacción laboral para encontrar resultados que cumplieran con los objetivos establecidos. Las pruebas de normalidad se utilizan para demostrar si una muestra es paramétrica o no paramétrica. Se utilizan no parámetros. Por lo tanto, se utilizó la rho de Spearman para probar las hipótesis.

2.8. Aspectos éticos

El estudio se ejecutó siguiendo estrictamente los principios éticos fundamentales para salvaguardar a los colaboradores y mantener la integridad del proyecto. Los elementos que consideraron fueron:

En primer lugar, se dio entrega de un consentimiento informado a todos los individuos de la muestra, explicando detalladamente el objetivo del estudio, los procedimientos que se seguirán, los posibles riesgos que supone la participación, los beneficios, así como su derecho a poder retirarse en cualquier etapa de la evaluación sin presentar consecuencia alguna. Luego, se expuso la forma en que se procederán y analizarán la información proporcionada. Sumado a eso, se usaron los datos recolectados de manera ética, exclusivamente para los fines de la investigación según lo acordado en el consentimiento informado. La comunicación con los participantes fue siempre transparente y honesta en el procedimiento en el que durante todo el proceso de estudio. Finalmente, se evitó el plagio mediante la adecuada citación y referencia de todas las fuentes de información y contribuciones de otros investigadores.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo de las variables de investigación

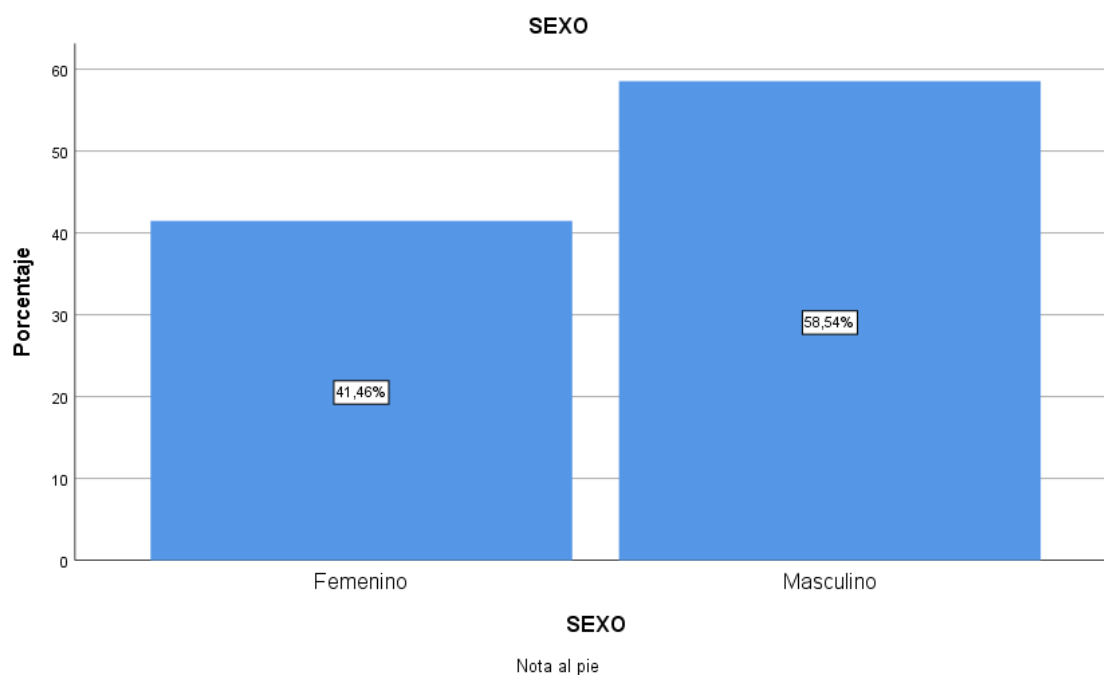
Tabla 3

Sexo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	85	41,5	41,5	41,5
Masculino	120	58,5	58,5	100,0
Total	205	100,0	100,0	

Figura 1

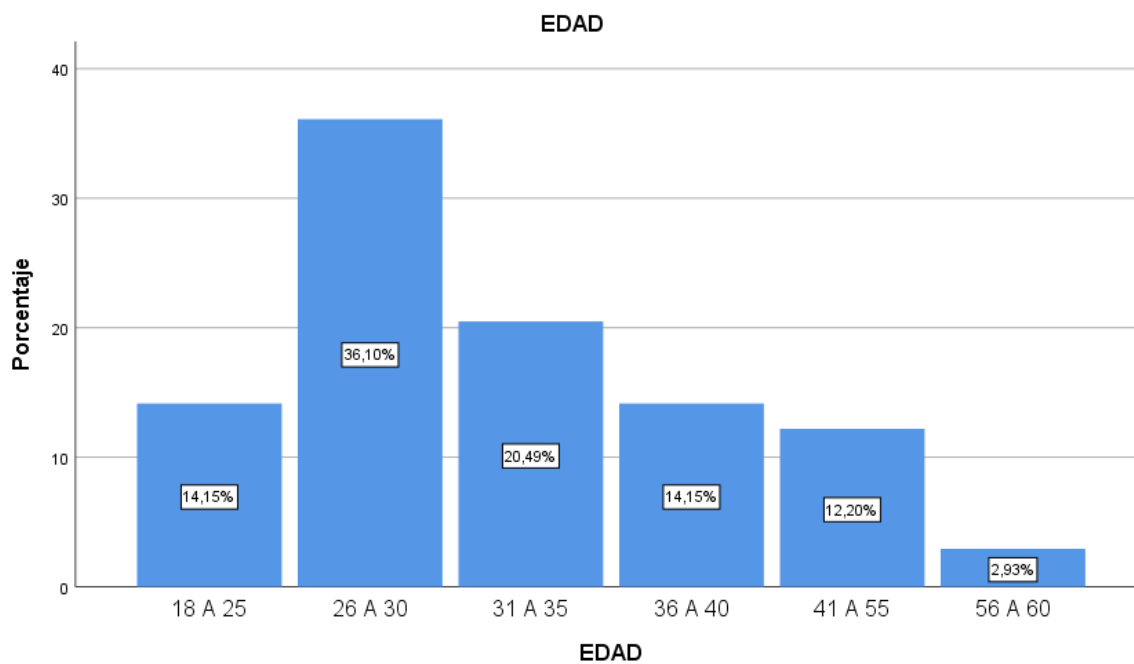
Sexo



En la presente tabla se presenta que de los participantes se tiene que 58.5% son de sexo masculino y el 41.5% son femenino.

Tabla 4*Rango de edades*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
18 a 25	29	14,1	14,1	14,1
26 a 30	74	36,1	36,1	50,2
31 a 35	42	20,5	20,5	70,7
36 a 40	29	14,1	14,1	84,9
41 a 55	25	12,2	12,2	97,1
56 a 60	6	2,9	2,9	100,0
Total	205	100,0	100,0	

Figura 2*Rango de edades*

En la presente tabla y figura se determina que el 14.15% tienen entre 18 a 25, el 36.1% del personal tiene entre 26 a 30 años, el 20.5% tiene entre 31 a 35 años, el 14.1% se encuentran en el rango de 36 a 40 años, el 12.2% tiene 41 a 55 años y solo el 2.9% tiene entre 56 a 60 años.

Tabla 5

Análisis descriptivo de motivación

VARIABLE	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Motivación	76.79	8.280	52	100

La tabla 5, muestra las estadísticas descriptivas necesarias para la motivación. Se considera una puntuación media de 76,79, con desviaciones estándar de 8,280, 52 y 100 como puntuaciones mínima y máxima.

Tabla 6

Análisis descriptivo de satisfacción laboral

VARIABLE	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Satisfacción laboral	103.98	23.829	50	149

La tabla 6, muestra estadísticas descriptivas esenciales sobre la satisfacción laboral. Se considera una puntuación media de 103,98, con una desviación estándar de 23,829, siendo 50 y 149 puntuaciones mínima y máxima.

3.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 7.*Correlación motivación con la satisfacción laboral*

			MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coef. de corr.	1,000	,346**
		Sig. (bil.)	.	,000
		Nº	205	205
	SATISFACCIÓN	Coef. de corr.	,346**	1,000
		Sig. (bil.)	,000	.
		Nº	205	205

La tabla que analiza la analogía entre las variables de investigación revela que la relación entre las dos variables es positiva y altamente significativa ($P < 0,01$), lo que confirma su existencia. Este resultado sugiere que, en la muestra estudiada, hay una correlación entre las dos variables; específicamente, un aumento en la puntuación de motivación está asociado con un mayor nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores de una empresa retail en Villa El Salvador. En resumen, esto implica que una mayor motivación conlleva un incremento en la satisfacción laboral y viceversa.

Tabla 8*Correlación entre la dimensión protección y seguridad con el total de satisfacción laboral*

			MOTIVACIÓN N	Necesidad de protección y seguridad
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coef. de corr.	1,000	,196**
		Sig. (bil.)	.	,000
		Nº	205	205
	Necesidad de protección y seguridad	Coef. de corr.	,196**	1,000
		Sig. (bil.)	,000	.
		Nº	205	205

En la tabla se analizó la relación entre la dimensión de necesidad de protección y seguridad y la satisfacción laboral, encontrando que es directa y con una significancia adecuada ($p < 0,01$), lo que confirma la existencia de esta relación. Esto indica que, para la muestra estudiada, hay una correlación entre esta dimensión y la segunda variable. Esto implica que, a mayor puntuación en la dimensión expresada, mayor es el nivel en que se presenta la segunda variable: satisfacción de los colaboradores de una empresa estudiada. En definitiva, un mayor grado de protección y seguridad está asociado con una mayor satisfacción y viceversa.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión sociales y de pertinencia con el total de satisfacción laboral

		MOTIVACIÓN		Necesidad social y de pertinencia
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coef. de corr.	1,000	,225**
		Sig. (bil.)	.	,000
		Nº	205	205
	Necesidad social y de pertinencia	Coef. de corr.	,225**	1,000
		Sig. (bil.)	,000	.
		Nº	205	205

En la Tabla 9 se evaluó la correlación entre la dimensión social y de pertinencia y la satisfacción laboral total, encontrando una relación positiva y con un valor de significancia ($p < 0,01$). Este hallazgo valida la existencia de una correlación entre estas dimensiones. Los resultados indican que, en la muestra estudiada, un mayor puntaje en necesidades sociales y de pertinencia se asocia con un mayor nivel de satisfacción entre los colaboradores de una empresa retail

en Villa El Salvador, y viceversa. En resumen, un aumento en las necesidades sociales y de pertinencia se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral, y lo contrario también es cierto.

Tabla 10

Correlación entre la dimensión autoestima con el total de satisfacción laboral

			MOTIVACIÓN	Necesidad de autoestima
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coef. de corr.	1,000	,092**
		Sig. (bil.)	.	,191
		Nº	205	205
	Necesidad de autoestima	Coef. de corr.	,092**	1,000
		Sig. (bil.)	,191	.
		Nº	205	205

En la Tabla número 10 se analiza la correlación entre la dimensión autoestima y la satisfacción laboral general y se encuentra que la correlación entre estos dos factores no fue significativa ($p > 0,05$), por lo que no existe correlación. Este resultado muestra que en lo que respecta a la muestra analizada, no existe correlación entre ellas; es decir, aspectos de la autoestima no afectan ni interfieren directa o indirectamente con la satisfacción laboral entre los colaboradores de una empresa Retail en Villa El Salvador.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión autorrealización con el total de satisfacción laboral

			MOTIVACIÓN	Necesidad de autorrealizació n
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coef. de corr.	1,000	,501**
		Sig. (bil.)	.	,000
		Nº	205	205
	Necesidad de autorrealización	Coef. de corr.	,501**	1,000

Necesidad de autorrealización	Sig. (bil.) Nº	,000 205	. 205
-------------------------------	-------------------	-------------	----------

En la Tabla 11 se presenta el análisis de la correlación entre la dimensión de autorrealización y la satisfacción laboral general. Estos hallazgos evidencian, por tanto, una asociación estadística de forma directa y con un valor de significancia menor al índice establecido ($p < 0,01$), lo que confirma la presencia de una correlación entre ambas variables. Esto sugiere que, en la muestra estudiada, un mayor nivel de autorrealización está asociado con un mayor grado de satisfacción laboral entre los colaboradores de la organización analizada. En resumen, a medida que aumenta el nivel de autorrealización, también lo hace la satisfacción laboral, y este patrón se observa en ambos sentidos.

IV. DISCUSIÓN

En esta sección, se examinaron los objetivos propuestos y se revisaron estudios anteriores. Se comenzó con el objetivo general de determinar la correlación entre la motivación y la satisfacción laboral de los empleados en la organización de retail en Villa El Salvador durante 2020. Los hallazgos revelaron una correlación directa y con un valor de significancia adecuada entre estas dos variables. Lo hallado implica que un incremento en la motivación está estrechamente vinculado a un aumento en la satisfacción laboral de los colaboradores. En resumen, mayor motivación tiende a mejorar la satisfacción laboral y viceversa.

Se tiene coincidencia con el estudio de Revelo (2023), donde se ha correlacionado las variables con valor de 0,556 que es moderada; por ello, se determinó la relación directa entre la motivación y la segunda variable. Además, Bernal y Flores (2022), mencionaron que evidenciaron una relación directa entre los constructos analizados, resaltando que la primera variable puede influir en la satisfacción. Por el contrario, Arévalo (2021), expresa que se tiene una correlación negativa con un valor de -0,206; reflejando con ello que la motivación no guarda una relación directa con la satisfacción en el lugar de trabajo.

Se tiene como primer objetivo específicos con el propósito de analizar la asociación entre la dimensión necesidades de protección y seguridad con la satisfacción laboral en colaboradores de una organización Retail de villa el salvador, 2020. Teniendo como resultado que las dimensiones señaladas con la satisfacción laboral presentan una existencia de una relación directa y con un índice de significancia (valor p) adecuado, indicando que mientras mayor la dimensión en que se exprese las necesidades de protección, se obtendrá un aumento en el grado de satisfacción laboral.

Se alinea con la investigación de Salazar-Párraga y Bello-Sabando (2021), se tiene que la satisfacción referente a los factores de higiene que se vincula a la protección y seguridad se relacionan con los motivadores; indicando que, se tiene niveles considerables de satisfacción, siendo apreciada por los empleados al recibir diversos estímulos para mejorar su desempeño durante su jornada laboral. Además, Bernal y Flores (2022), indican que el factor motivacional de logro mostró una correlación más significativa con la satisfacción del ambiente.

Se tiene como segundo objetivo específico identificar la relación entre la dimensión necesidades sociales y de pertenencia y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020. Teniendo como resultado que existe una correlación positiva y significativa entre la dimensión social y de pertinencia con el total de satisfacción laboral; por ende, se puede indicar que mientras mayores son las necesidades sociales y de pertinencia mayor será la satisfacción laboral y viceversa. Coincidiendo con la investigación de Venegas et al. (2022), que identificó un nivel de motivación medio del 61% y un nivel de satisfacción laboral del 56%, por cuanto debido a la relación que tienen las necesidades.

Se establece que la falta de reconocimiento a sus labores puede afectar a la motivación que tiene un rol fundamental en el ámbito laboral, indicando que es necesario establecer las capacidades y destrezas individuales de cada uno para así implementar estrategias que fomenten la motivación y poder potenciar el rendimiento profesional y personal (Venegas et al., 2022). Además, Paucar (2022), reconoce una relación "positiva baja" entre la dimensión de la motivación con la satisfacción laboral con un valor de 0.246. Pudiendo establecer una vinculación con

rendimiento en el trabajo, conciliación familiar, aspectos económicos y riesgos familiares de acuerdo con la necesidad mencionada.

El tercer objetivo específico se centra en estimar la relación entre la dimensión necesidades de autoestima y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020. Teniendo como resultado que no existe correlación entre la dimensión autoestima y la satisfacción laboral general por cuanto no es significativa; por ende, se puede indicar que los aspectos de la autoestima no afectan ni interfieren directa o indirectamente con la satisfacción laboral entre los colaboradores de una empresa Retail en Villa El Salvador.

Contradiendo la investigación de Chavez (2023) que destaca como la motivación influye significativamente en el ambiente laboral, por cuanto al no tener una adecuada autoestima se puede carecer de motivación positiva y eficiente afectando la calidad de su trabajo; concluyendo que los factores relacionados con la motivación inciden directamente en el ambiente laboral, al igual que los elementos del ambiente laboral repercuten en la motivación. Además, Martinez y Tello (2022), establecen que la necesidad de la motivación guarda una relación significativa con la satisfacción laboral. En ese sentido se tiene el estudio de Bernal y Flores (2022), señalando que la dirección se involucra en satisfacer las necesidades del personal para incrementar la motivación y alcanzar un rendimiento superior que contribuya al éxito de la organización.

El objetivo final es analizar cómo se relacionan las dimensiones de necesidad de autorrealización y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020. Teniendo como resultado que se encontró que la relación entre ambas es positiva y altamente significativa ($p < .01$) y, por tanto, existe una correlación; es decir mayor puntuación en esta Dimensión de la

necesidad de autorrealización más nivel de satisfacción laboral se podrá alcanzar de los colaboradores.

Se vincula con la investigación de Lara (2024), que establece una correlación positiva significativa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, así mismo, se tiene el estudio de Caceda (2021), que establece a la necesidad de autorrealización como la estrategia más eficaz para lograr una satisfacción laboral óptima.

V. CONCLUSIONES

- 5.1 Existe una correlación positiva y altamente significativa ($p < 0,01$) entre la motivación de los colaboradores y la satisfacción laboral en una empresa Retail en villa el salvador. Conclusión: cuanto mayor es la motivación, mayor es la satisfacción laboral y viceversa.
- 5.2 Existe una correlación positiva y en gran medida significativa ($p < .01$), entre la vastedad deyección de defensa e intrepidez con el arrollador de paz hábil. Concluyendo que una longeva defensa e intrepidez longeva será la paz hábil y viceversa.
- 5.3 Existe relación positiva y altamente significativa ($p < .01$), entre la dimensión necesidades sociales y de pertinencia con el total de satisfacción laboral. Concluyendo que a mayores necesidades sociales y de pertinencia mayor será la satisfacción laboral y viceversa.
- 5.4 No existe relación significativa ($p > .05$) entre la dimensión autoestima con el total de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa Retail en Villa el Salvador.
- 5.5 Existe una relación positiva y estadísticamente significativa ($P < 0,01$) entre las necesidades de autorrealización y la satisfacción laboral general. En definitiva, cuanto mayor es la necesidad de autorrealización, mayor es la satisfacción laboral y viceversa.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1 Al obtener los resultados del estudio podemos dar las siguientes recomendaciones a la empresa Retail en villa el salvador.
- 6.2 Hemos visto que los resultados son positivos en diferentes dimensiones, por ende, se aconseja al área de recursos humanos de la empresa Retail seguir organizando los diferentes talleres de beneficios para los colaboradores, como su plan de beneficio que lo realizan cada 3 o 4 veces así continuará mejoran el nivel motivación dando buenos resultados con la satisfacción.
- 6.3 Recomendamos al área de recursos humanos mejorar el nivel de autoestima para sus colaboradores, realizando reuniones con diferentes colaboradores de distintas áreas, donde se consideren las opiniones y se les dé un feedback para que ellos sepan que puedan mejorar para poder seguir creciendo en la empresa Retail.
- 6.4 Se indica al área de recursos humanos como responsable de todo el equipo de la empresa Retail en villa el salvador, que debe proyectar y crear seminarios, planes de participación dirigidos a mejorar las condiciones motivacionales de los colaboradores con el fin de incidir en su satisfacción. Recuerde que la motivación afecta en la satisfacción de los colaboradores.
- 6.5 Estos futuros estudios deben tomar en cuenta variables demográficas como edad, género, antigüedad en el servicio y el análisis debe realizarse con una población más amplia que incluya otras empresas Retail de villa el salvador, tanto públicos como privados, para que los resultados que puedan ser obtenidos generalizan a nuestro medio, lo que constituye una base sólida para el aporte teórico.

REFERENCIAS

- Arévalo, S. (2021). *Motivación y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa, Guayaquil, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56631>
- Balanzategui-García, Sánchez-Cuesta, P., & Vega-Flor, J. (2022). Políticas para una buena gestión gerencial en las empresas industriales. *Polo del conocimiento*, 7(1), 956-977. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3522>
- Bernal, I., & Flores, A. (2022). Motivación y satisfacción laboral factores de éxito organizacional. *Vinculatégica EFAN*, 8(4), 90-100. <https://doi.org/10.29105/vtga8.4-250>
- Caceda, J. (2021). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud Mental Comunitario Fortaleza del Sol - Chao 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104520>
- Chavez, W. (2023). *Motivación y clima laboral en los trabajadores de una compañía harinera de Posorja 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107686>
- Chóez-López, M., & Vélez-Mendoza, L. (2021). Motivación laboral y su relación con el nivel de compromiso organizacional en las escuelas de conducción. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 6(4), 88-107.
- Chunga-Luzardo, R., Arteaga-Lino, C., & Delgado-Vera, E. (2022). Remuneración Salarial y su Incidencia en la Calidad de Vida de la Zona Urbana del Cantón Jipijapa. *Dom. Cien*, 8(1), 384-402. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2578>

- De la Cruz-Portilla, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. *Universidad Marian*, 38(2), 63-92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Dolores, E., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 13(26). <https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Gutiérrez, J., Boada, M., Quezada, M., & León, M. (2022). Análisis del nivel administrativo y operativo empresarial según el fundamento de Maslow. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5321-5338. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3813
- Lara, I. (2024). *La motivación laboral y satisfacción laboral en una empresa de logística del distrito de Lurín, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/131869>
- Leitón, Z., & Arteaga, N. (2022). Condiciones de trabajo física, psicológica y social, en enfermeras del servicio de emergencia. *SCIÉENDO*, 25(1), 29-39. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.004>
- Loayza, L., Marujo, M., Primo, J., & Alanya, E. (2022). Motivación laboral y desempeño docente en el Perú. *Revista De Propuestas Educativas*, 4(7), 19–31. <https://doi.org/10.33996/propuestas.v4i7.772>

- Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría y Administración*, 68(1), 235-259.
- Martinez, R., & Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio de la Universidad Continental.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/11578>
- Mego, O., & Mego, M. (2021). Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización pública de gestión de proyectos informáticos en Perú- 2019. *Rev. Tzhoecoen*, 13(1), 57 -69. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>
- Muñoz, M., & Nieto, M. (2022). Relaciones sociales y creatividad en la empresa: La importancia de la calidad de las interacciones del empleado con su entorno más cercano. *Revista de Investigación en Gestión de la Innovación y Tecnología*, 37. <https://core.ac.uk/download/pdf/491729730.pdf>
- Paucar, D. (2022). *La motivación en la satisfacción laboral de los colaboradores de una universidad privada de Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82008>
- Revelo, R. (2023). *Motivación y satisfacción laboral en profesionales de una entidad pública - Ecuador, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110835>

Saavedra, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa.

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176

Salazar-Párraga, A., & Bello-Sabando, B. (2021). Motivación y satisfacción laboral

del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. *Polo del*

conocimiento, 6(10), 216-233. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i10.3197>

Venegas, B., Rodríguez, M., Abril, R., & Calero, G. (2022). Motivación y satisfacción

del personal de enfermería en la atención de tercer nivel. *Sapienza:*

International Journal of Interdisciplinary Studies, 3(3), 1-14.

<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i3.390>

ANEXOS

Anexo 01.

Motivación y satisfacción laboral en colaboradores de una empresa RETAIL en Villa El Salvador – 2020 Br. Yosselin Sherill Zevallos Champi

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador en el año 2020?	Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.	Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.	Motivación	<p>Enfoque: Cuantitativo Nivel Descriptivo – correlacional Diseño: No experimental - transversal Población: 205 Muestra: 100 Muestreo: Censal. Técnica de recolección de datos Cuestionarios y encuesta.</p> <p>Variable 1: Motivación. Técnica: Cuestionario MbM Instrumento: Cuestionario Autor: Marshall Sashkin, Ph.D. Año: (1996) Variable 2: Satisfacción Laboral. Técnica: Encuesta. Instrumento: Escala de satisfacción laboral SL-SPC Autora: Sonia Palma Carrillo Año: 1999.</p>
Problema específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos		
¿Cuál es la relación entre la dimensión necesidades de protección y seguridad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020?	Analizar la relación entre la dimensión necesidades de protección y seguridad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020	Existe relación directa y significativa entre la dimensión necesidades de protección y seguridad y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020		
¿Cuál es la relación entre la dimensión necesidades sociales y de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020?	Identificar la relación entre la dimensión necesidades sociales y de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.	Existe relación directa y significativa entre la dimensión necesidades sociales y de pertenencia y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.	Satisfacción laboral	
¿Cuál es la relación entre la dimensión necesidades de autoestima y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020?	Estimar la relación entre la dimensión necesidades de autoestima y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.	Existe relación directa y significativa entre la dimensión necesidades de autoestima y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail de villa el salvador, 2020.		
¿Cuál es la relación entre la dimensión necesidades de autorrealización y satisfacción laboral en trabajadores de una	Establecer la relación entre la dimensión necesidades de autorrealización y satisfacción laboral en trabajadores de una	Existe relación directa y significativa entre la dimensión necesidades de autorrealización y satisfacción laboral en trabajadores de una		

empresa Retail de villa el salvador, 2020?	empresa Retail de villa el salvador, 2020.	empresa retail de villa el salvador, 2020.		
--	--	--	--	--

Anexo 02. Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Motivación	La motivación en el ámbito laboral conduce a un comportamiento positivo y activo orientado hacia el logro de metas, estando estrechamente ligada a las necesidades de los trabajadores (Dolores et al., 2023).	Respecto a esta variable que refiere a la motivación se tiene como principales dimensiones a la Protección y seguridad, Sociales y de pertinencia, Autoestima y Autorrealización	Protección y seguridad	Tener un empleo estable
				La seguridad del puesto de trabajo.
				Disponer de ingresos regulares.
				Inclusión de un plan de jubilación sólido.
				Plan de seguros de enfermedad de la organización.
			Sociales y de pertinencia	Preferencia a trabajar de manera independiente.
				Significado de mis amigos.
				Relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo
				Trabajo que implique establecer contacto con otros - clientes o compañeros de trabajo.
			Autoestima	Formar parte de un grupo de trabajo unido.
				El sueldo como indicativo del valor que tiene el trabajador en la organización.
				La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.
				La valoración que tengo de mí mismo
				Atribuir el mérito a algo que yo he conseguido.
			Autorrealización	Logros que proporcionan sensación de autorrespeto
Buscar aquello que te haga feliz.				
Trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.				
Perseguir los sueños.				
Motivación por encontrar mis propios límites.				
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral implica experimentar un sentimiento de	Para evaluar la satisfacción laboral se encuentra compuesto por las siguientes	Condiciones físicas y/o materiales.	Hacer bien las cosas que intentar hacer cosas nuevas.
				Cuenta con infraestructura adecuada.

<p>placer o malestar en relación con las tareas laborales, el cual no necesariamente coincide con las evaluaciones objetivas del trabajo ni con las intenciones de comportamiento (Díaz et al., 2023).</p>	<p>dimensiones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/o remunerativas, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal, Desarrollo de tareas y Relación con la autoridad</p>	Beneficios laborales y/o remunerativas	Recibe salario justo.
		Políticas administrativas	Cuenta con normas organizacionales asertivas.
		Relaciones sociales	Siente empatía por los compañeros de trabajo.
		Desarrollo personal	Cuenta con oportunidades de mejora.
		Desarrollo de tareas	Realmente útil con la labor que realizó.
		Relación con la autoridad	Obtiene valoración por las tareas realizadas.

ANEXO 2: El Cuestionario de MbM

Instrucciones: Por favor, responda a cada una de las afirmaciones siguientes indicando su grado de acuerdo con las mismas, es decir, hasta qué punto concuerda cada afirmación con sus propios puntos de vista y opiniones. Marque con una x la letra que más fielmente refleje su punto de vista personal con la siguiente clave:

No estoy de acuerdo	Solo estoy un poco de acuerdo	Estoy Parcialmente de acuerdo	Estoy básicamente de acuerdo	Estoy completamente de acuerdo
N	S	P	B	C

Nº	Cuestionario	N	S	P	B	C
1	Lo más importante para mí es tener un empleo estable.					
2	Prefiero trabajar de manera independiente, más o menos por mi cuenta.					
3	Un sueldo alto es un claro indicativo del valor que tiene el trabajador para la empresa.					
4	Buscar aquello que te haga feliz es lo más importante en la vida.					
5	La seguridad del puesto de trabajo no es especialmente importante para mí.					
6	Mis amigos significan más que casi ninguna otra cosa para mí.					
7	La mayor parte de las personas creen que son más capaces de lo que realmente son.					
8	Quiero un trabajo que me permita aprender cosas nuevas y desarrollar nuevas destrezas.					
9	Para mí es fundamental poder disponer de ingresos regulares.					
10	Es preferible evitar una relación demasiado estrecha con los compañeros de trabajo.					
11	La valoración que tengo de mí mismo es más importante que la opinión de ninguna otra persona.					
12	Perseguir los sueños es una pérdida de tiempo.					
13	Un buen empleo debe incluir un plan de jubilación sólido.					
14	Prefiero claramente un trabajo que implique establecer contacto con otros clientes o compañeros de trabajo.					
15	Me molesta que alguien intente atribuirse el mérito de algo que yo he conseguido.					
16	Lo que me motiva es llegar tan lejos como pueda, encontrar mis propios límites.					

17	Uno de los aspectos más importantes de un puesto de trabajo es el plan de seguros de enfermedad de la empresa.					
18	Formar parte de un grupo de trabajo unido es muy importante para mí.					
19	Mis logros me proporcionan una importante sensación de autorrespeto.					
20	Prefiero hacer cosas que sé hacer bien que intentar hacer cosas nuevas.					

ANEXO 3.

Escala De Satisfacción Laboral SL / SPC

A continuación, se presentan una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma.

Le agradecemos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TA Totalmente de acuerdo.

A De acuerdo.

I Indeciso.

D En desacuerdo.

TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

		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 en relación con la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					

21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago mi trabajo.					

ANEXO 4

Lima, 18 de junio de 2020

Señor:

Jimmy Guarniz Nicho.

Gerente de empresa Retail.

Presente. –

De mi especial consideración.

Es grato dirigirme a usted con el fin de expresarle que la estudiante de psicología del noveno ciclo de la universidad Autónoma del Perú, Yosselin Zevallos Champi identificada con DNI 47134021, trabajadora de la empresa Sodimac Villa El Salvador, manifiesta a usted que:

Me encuentro realizando mi tesis en Psicología en la universidad Autónoma del Perú, cursando el décimo primer ciclo en el cual se realiza el desarrollo de mi Tesina para mi bachiller.

Dado que mi carrera en psicología la vengo practicando en su institución cumpliendo 7 años de servicio en abril del presente Año, el tema de estudio de la tesis mencionada es referente a la Empresa Retail en villa El Salvador, el título es:

Motivación y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa Retail en villa el salvador, 2020.

Por lo manifestado solicito a usted tenga a bien brindarme las facilidades necesarias, para poder realizar la tesis mencionada, con lo siguiente.

1. Permítame tomar el cuestionario solo a 205 colaboradores para la investigación de mi tesis.

Segura contar con su apoyo, me despido de usted.

Atentamente.

Yosselin Zevallos Champi

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Yosselin Zevallos. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista o instrumento de evaluación, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____, al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante Firma del Participante Fecha (en letra imprenta)