



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LA OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO GESTIÓN  
DOCUMENTARIA, MINTRA, JESÚS MARÍA – 2016”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Fressia Carolina Quispe Pereda

ASESORA:

MSc. Petronila Liliana Mairena Fox

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA – PERÚ

2016 – II

Página del jurado

---

**Presidente del jurado de tesis**  
**(Díaz Saucedo)**

---

**Secretario del jurado de tesis**  
**(Maribel Rodríguez)**

---

**Vocal del jurado de tesis**  
**(Liliana Mairena Fox)**

## **Dedicatoria**

A Dios por darme un día más de vida para seguir adelante, para cumplir mis objetivos. A mi padre Angel Quispe Huaman y mi madre Haydeé Pereda Ccorimanya por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida y por sus consejos para sobre salir de cada dificultad que he tenido. A mis queridos hermanos Cristel y Rodrigo que me dan su apoyo incondicional. Y todo mi esfuerzo durante estos cinco años va dedicado a mi persona y a mi familia en especial.

## **Agradecimiento**

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia. Por último al Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo por el apoyo con la información y a mi asesora de tesis quién me ayudó en todo momento, Msc. Petronila Liliana Mairena Fox.

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo Nombre con DNI N° 72505198, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que correspondan ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de diciembre del 2016

---

Fressia Carolina Quispe Pereda

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “LA INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA OFICINA ATENCIÓN CIUDADANO GESTIÓN DOCUMENTARIA, MINTRA, JESÚS MARÍA – 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requeridos de aprobación para obtener el título Profesional de Administrador.

La Autora

Fressia Carolina Quispe Pereda

## Índice

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENCIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
<b>ÍNDICE</b>	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	2
1.3. Teorías relacionadas al tema	6
1.4. Formulación del problema	12
1.5. Justificación del Estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivos	14
II. MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2. Variables, Operacionalización	17
2.3. Población y muestra	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	21
2.6. Aspectos éticos	22
III. RESULTADOS	22
3.1. Prueba de Normalidad	22
3.2. Contrastación de Hipótesis	23
3.3. Resultados	29
IV. DISCUSIÓN	32

V.	CONCLUSIÓN	36
VI.	RECOMENDACIONES	36
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	37
	ANEXOS	42

## **RESUMEN**

La investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de la Oficina atención ciudadano gestión documentaria, MINTRA, Jesús María- 2016. La metodología fue aplicada de diseño no experimental de corte transversal, una población 112 trabajadores y muestra de 50 de ellos, se ha empleado la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario de 20 preguntas. Concluimos que la motivación influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajados de la Oficina atención ciudadano y gestión documentaria, MINTRA, Jesús María- 2016.

**Palabras claves:** motivación, satisfacción, laboral, intrínseca, extrínseca, determina, influye, dimensiones, variables.

## **ABSTRACT**

The research had as general objective to determine the influence of motivation on the job satisfaction of the Office of Citizen Care Documentary Management, MINTRA, Jesús María- 2016. The applied methodology of non-experimental cross-sectional design, a population of 112 workers and a sample of 50 of them, the technique of the survey has been used with its instrument the questionnaire of 20 questions. We conclude that the motivation influences the job satisfaction of the workers of the Citizen Care Office and document management, MINTRA, Jesús María-2016.

**Keywords:** Motivation, satisfaction, labor, intrinsic, extrinsic, DETERMI influences, dimensions, variables.