



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

Motivación y Satisfacción laboral del personal del área
operativa de una empresa de almacén Aduanero en
Lima, 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Victor Alexander Navarro Navarro

ASESORA:

M.Sc. Mariuccia Angeles Donayre

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento Organizacional

LIMA-PERÚ

2016

Mg. Karina Sánchez Llanos

Presidente

Mg. César Manrique Tapia

Secretario

Mg. Soraya Ángeles Haro

Vocal

A mis padres, Hermano y mi Novia por brindarme su apoyo incondicional, ellos son mi fortaleza y motivación para mejorar día a día. A mis Familiares y Amigos por su apoyo y aliento durante todo este tiempo.

A DIOS por haberme dado las fuerzas necesarias para continuar y lograr mis objetivos. El agradecimiento a la M.Sc. Mariuccia Angeles Donayre, quien con ese carácter que la identifica, ha hecho que el desarrollo de la misma sea vista desde un enfoque distinto.

También agradecer la colaboración prestada por colaboradores de la empresa Depósitos S.A (DEPSA), quienes hicieron posible el desarrollo del trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Victor Alexander Navarro Navarro con DNI 41616416, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Motivación y Satisfacción laboral del personal del área operativa de una empresa de almacén Aduanero en Lima, 2016”, declaro bajo juramento que:

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

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

Lima, 25 de febrero del 2016

Victor Alexander Navarro Navarro

DNI: 41616416

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo”, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Motivación y Satisfacción laboral del personal del área operativa de una empresa de almacén Aduanero en Lima, 2016”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación que existe entre la variable 1 Motivación laboral y la variable 2 satisfacción laboral.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos y las hipótesis. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Victor Navarro

ÍNDICE	Página
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática	12
1.2. Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al tema	18
1.3.1.1 Definición de Motivación Laboral	18
1.3.1.2 Características de la Motivación Laboral	19
1.3.1.3 Teorías de la Motivación Laboral	19
1.3.1.4 Dimensiones de la Motivación Laboral	21
1.3.2.1 Definición de Satisfacción Laboral	22
1.3.2.2 Factores Asociados a la Satisfacción Laboral	23
1.3.2.3 Factores que conforman la Satisfacción Laboral	24
1.4. Formulación del Problema	25
1.5. Justificación	25
1.6. Hipótesis	26
1.6.1. Hipótesis General	26
1.6.2. Hipótesis Específicas	26
1.7. Objetivos	27

II. MÉTODO	Página
2.1 Diseño de investigación	28
2.2 Tipo de estudio	28
2.3 Variables	28
2.4 Operacionalización de variables	29
2.5 Población muestra y muestreo	31
2.5.1. Población de estudio	31
2.5.2. Muestra	31
2.5.3. Tipo de muestreo	31
2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	32
2.7 Métodos de análisis de datos	36
2.8 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	43
V. CONCLUSIÓN	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS	48
ANEXO	53

ÍNDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1	: Estadísticos de distribución por sexo.	31
Tabla 2	: Estadísticos de distribución por edad.	31
Tabla 3	: Estadísticos descriptivos para motivación laboral.	37
Tabla 4	: Estadísticos descriptivos para satisfacción laboral.	37
Tabla 5	: Prueba de normalidad para las variables estudiadas mediante la prueba de Kolmogorov Smirnov.	38
Tabla 6	: Correlación entre las variables: motivación y satisfacción laboral.	40
Tabla 7	: Relación entre la dimensión regulación introyectada con la satisfacción laboral.	40
Tabla 8	: Relación entre la dimensión regulación externa con la satisfacción laboral.	41
Tabla 9	: Relación entre la dimensión desmotivación con la satisfacción laboral.	41
Tabla 10	: Relación entre la dimensión regulación identificada con la satisfacción laboral.	42
Tabla 11	: Relación entre la dimensión motivación intrínseca con la satisfacción laboral.	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la motivación y la satisfacción laboral, la muestra estuvo constituida por 81 colaboradores de una empresa de almacén Aduanero en Lima. El estudio fue descriptivo correlacional; con respecto a los instrumentos utilizados se aplicó la Escala de motivación R-MAWS y la Escala de Satisfacción Laboral SL-ARG. Los resultados demostraron la existencia de una relación positiva fuerte estadísticamente significativa entre la motivación y la satisfacción laboral ($r=0.85$). Así mismo se encuentran relaciones significativas entre las dimensiones de la motivación con el estrés laboral. A nivel descriptivo, se encontró niveles bajos de motivación laboral (58%), así como una marcada insatisfacción laboral (59.3%).

Palabras clave: *Motivación laboral, satisfacción laboral, desempeño, reconocimiento.*

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between motivation and job satisfaction. The sample consisted of 81 employees of a company Customs warehouse in Lima. The study was descriptive correlational; with respect to the instruments used, Scale R-MAWS motivation and Job Satisfaction Scale SL-ARG was given. The results demonstrate the existence of a statistically significant strong positive relationship between motivation and job satisfaction ($r = 0.85$). Likewise, there are significant relationships between the dimensions of motivation with job stress. A descriptive level, low levels of work motivation (58%), as well as a marked labor instatisfaccion (59.3%) was found.

Keywords: *Job motivation, job satisfaction, performance, recognition*