



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE CHICLAYO DESDE SETIEMBRE
DEL 2013 A JUNIO DEL 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. ELITH MARITA BONILLA TERÁN

ASESOR:

Mg. LUÍS ROGER RUBÉN ZAPATEL ARRIAGA

CHICLAYO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, por ser quien me guía y da fuerzas cada día, para seguir desarrollando mis capacidades, concediéndome el privilegio de su amor infinito.

A mi amada madre Betty Terán, que ya se encuentra gozando de la felicidad eterna, y quien me inculco amorosamente, a luchar por conseguir mis metas, teniendo siempre presente el respeto hacia Dios y a las personas.

A mi abuelita Escolástica allá en el cielo, quien cuidó amorosamente de mis hermanos y de mí, y quien fue un gran ejemplo de humildad, solidaridad y de amor desinteresado.

A mi padre Francisco Bonilla, por ser ese caballero sencillo, respetuoso y honesto, que amo y admiro.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación de la presente investigación, contribuyendo con sus conocimientos.

La autora

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado en cumplimiento con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, tengo el agrado de poner a su disposición el informe de investigación titulado "Relación entre la Motivación Laboral y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo desde Setiembre del 2013 a Junio del 2014", elaborado con el propósito de obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

La investigación está conformada por cinco capítulos, la Problemática de la Investigación desarrollada en el Capítulo I, que contiene el planteamiento y formulación del problema, la justificación, las limitaciones, los antecedentes y los objetivos de la investigación; el Marco Teórico es desarrollado en el Capítulo II, en donde encontramos la base teórica de las variables de motivación laboral y satisfacción laboral; el Marco Metodológico es expuesto en el capítulo III, y ahí encontramos las hipótesis, las variables y sus definiciones conceptuales y operacionales, la operacionalización de las variables, la metodología, población, muestra y métodos de la investigación, así como las técnica, instrumentos y método de recolección de datos; y finalmente los resultados de la presente investigación han sido desarrollados en el Capítulo IV, encontrando ahí la descripción, discusión de resultados, y las conclusiones y recomendaciones.

Chiclayo, Julio del 2014.

LA AUTORA

INDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PRESENTACIÓN	iii
INDICE	iv
RESUMEN.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	ix
CAPÍTULO I.....	8
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1. Planteamiento del problema	9
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Justificación	15
1.4. Limitaciones.....	17
1.5. Antecedentes.....	17
1.6. Objetivos	21
1.6.1. Objetivo general	21
1.6.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO II	22
MARCO TEÓRICO.....	22
2.1. MOTIVACIÓN LABORAL.....	23
2.1.1. Definición de Necesidad	23
2.1.2. Motivación Laboral.....	24
2.1.3. Teorías de la Motivación.....	26
2.1.4. Teoría de Fernando Toro Álvarez.....	31
2.1.5. Tipos fundamentales de motivaciones, o condiciones motivacionales de la teoría de Fernando Toro Álvarez.....	34
2.2. SATISFACCIÓN LABORAL.....	42
2.2.1. Factores determinantes de la satisfacción laboral.....	45
2.3. RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL.....	49
2.4. MARCO CONCEPTUAL	51
2.4.1. Motivación laboral.....	51
2.4.2. Satisfacción laboral.....	51
2.4.3. Logro laboral.....	51

2.4.4. Afiliación laboral.....	51
2.4.5. Retroalimentación.....	51
2.4.6. Reconocimiento.....	52
2.4.7. Incentivos laborales.....	52
2.4.8. Promoción Laboral.....	52
CAPITULO III.....	53
MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1. HIPÓTESIS.....	54
3.2. VARIABLES.....	54
3.2.1. Definición Conceptual.....	54
3.2.1. Definición Operacional.....	55
3.2.3. Operacionalización de las variables.....	56
3.3. METODOLOGÍA.....	58
3.3.1. Tipo de estudio.....	58
3.3.2. Diseño de estudio.....	58
3.4. POBLACIÓN.....	59
3.5. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	59
3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	59
3.6.1. Instrumentos de recolección de datos.....	59
3.6.2. Proceso de validación y confiabilidad de los instrumentos.....	63
3.7. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	64
CAPÍTULO IV.....	65
RESULTADOS.....	65
4.1. RESULTADOS.....	66
4.1.1. Descripción.....	66
4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	73
4.3. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	75
4.3.1. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre la motivación y la satisfacción.....	75
4.3.2. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre motivaciones internas y la satisfacción.....	76
4.3.3. Prueba de hipótesis para determinar la relación entre los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo y la satisfacción.....	77

4.3.4 Prueba de hipótesis para determinar la relación entre motivación externa y la satisfacción.	79
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	80
CONCLUSIONES	80
SUGERENCIAS	82
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	83
ANEXOS.....	88

RESUMEN

Es una realidad que la calidad de vida laboral y profesional cada vez preocupa más, siendo la motivación laboral y la satisfacción laboral su núcleo. La Entidad elegida para la presente investigación, es el Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo – SATCH, cuya actividad principal es la recaudación de tributos municipales, los cuales permiten el desarrollo de la provincia de Chiclayo; sin embargo, su motor fundamental, son los trabajadores, quienes presenta poco compromiso al momento de realizar sus funciones, lo que conlleva a considerar la falta de estímulos positivo, aptitud que traería consecuencias perjudiciales para el empleador. Es así, que la presente investigación, se buscó determinar con certeza, la satisfacción e insatisfacción de los trabajadores permanentes del SATCH, y si esta condición se encuentra correlacionada con la motivación que reciben por parte de su empleador.

La investigación se centró en los trabajadores permanentes del Servicio de Administración Tributaria de Chiclayo, los cuales asciende a ochenta (80), a quienes se le aplicó dos cuestionarios, para la variable Motivación Laboral el CMT de Fernando Toro A., y para la variable Satisfacción Laboral, el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L Meliá y J.M Peiró, los mismos que permitieron obtener la información necesaria para la investigación, y que fueron vertidos al programa SPSS para ser procesada y analizada en cuadros, gráficos y medidas estadísticas, lográndose como resultado que existe correlación entre la variable motivación y la satisfacción del personal del SATCH, según el coeficiente de correlación de Spearman; emitiéndose las conclusiones, recomendaciones y sugerencias.

Palabra Clave: Motivación laboral, satisfacción laboral, relación, reconocimiento.

ABSTRACT

It is a fact that the quality of work and family life growing concern; still work motivation and job satisfaction its core. The entity chosen for this investigation is the Tax Administration Service of Chiclayo - SATCH, whose principal activity is the collection of municipal taxes, which allow the development of the province of Chiclayo; however, its main engine, are the workers who presents little commitment when performing their functions, leads to consider the lack of positive stimuli, fitness would bring harmful consequences for the employer. Thus, the present investigation, we sought to determine with certainty, satisfaction and dissatisfaction SATCH permanent workers, and if this condition is in correlated with motivation they receive from their employer.

The research focused on the permanent workers of the Tax Administration Service of Chiclayo, which amounts to eighty (80), who were administered two questionnaires for Labor Motivation CMT Fernando Toro A. variable and for the variable Job Satisfaction, Job Satisfaction Questionnaire S20/23 JL Meliá and JM Peiro, which allowed them to obtain the information necessary for the investigation, and were discharged into the SPSS program to be processed and analyzed in charts, graphs and statistical measures, achieving the result that there is a correlation between motivation variable and satisfaction SATCH staff, according to the Spearman correlation coefficient; broadcasted the findings, recommendations and suggestions.

Keyword: Work motivation, job satisfaction, relationship recognition.