



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y satisfacción laboral del personal de la sede
central del Instituto Nacional de Estadística e
Informática, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Guido Trujillo Valdiviezo

ASESOR:

Mg. Estrella Esquiagola Aranda

SECCIÓN

Ciencias Empresariales y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ – 2015

Dr. Angel Salvatierra Melgar.
PRESIDENTE

Mg. Estrella Esquiagola Aranda
VOCAL

Mg. Mercedes Nagamine Miyashiro
SECRETARIO

Dedicatoria

Con todo cariño dedico la presente tesis a toda mi familia

A mi esposa Miriam, por su amor, dedicación, comprensión, paciencia y sobre todo su apoyo incondicional en todo momento.

A mis hijos Julio, Pieryna y Benjamín, por alegrarme la vida en los momentos difíciles y ser mi motivación constante.

A mis padres, Emma y Antonio, que hoy lamentablemente no están físicamente, pero los llevo dentro de mi corazón.

Agradecimiento

A todos los profesores que me enseñaron en la maestría, por ofrecernos sus más apreciables conocimientos y por sus buenas orientaciones, que permitieron ver de una manera distinta la gestión pública.

A la profesora Estrella Esquiagola Aranda, por su asesoría y el valioso tiempo que le dedicó a la revisión de la tesis. Al profesor Ángel Salvatierra por sus valiosos conocimientos en estadística.

Al personal de la sede central de Instituto Nacional de Estadística e Informática por su interés y colaboración en la investigación.

A todos mil gracias...!

Guido Trujillo Valdiviezo

Declaración Jurada

Yo, Guido Trujillo Valdiviezo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 25570359, con la tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral del personal de la sede central del Instituto Nacional de Estadística e Informática – 2014”, 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 auto plagiado; 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.

Lugar y fecha: Los Olivos, 07 de octubre del 2014.

Firma



Nombres y apellidos: Guido Trujillo Valdiviezo

DNI: 25570359

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la sección de Postgrado de la Universidad “Cesar Vallejo”, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Motivación y satisfacción laboral del personal de la sede central del Instituto Nacional de Estadística e Informática – 2014.

En este trabajo se describe los hallazgos de la investigación, la cual tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de la sede central del Instituto Nacional de Estadística e Informática, dicha entidad cuenta en su sede central con una población de 902 trabajadores distribuidos en las modalidades de nombrados y contratados. De ellos se seleccionó una muestra de 270 trabajadores identificados con la institución para medir su percepción sobre las variables de investigación.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, en la quinta y sexta sección SE expone las conclusiones y recomendaciones, en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.1.1 Antecedentes internacionales	15
1.1.2 Antecedentes nacionales	17
1.2 Marco Teórico	20
1.2.1 Definición de Motivación	20
1.2.2 Teorías de Motivación	21
1.2.3 Definición de Satisfacción laboral	31
1.2.4 Teorías de Satisfacción laboral	32
1.2.5 Efectos de la satisfacción laboral	36
1.2.6 Relación entre motivación, desempeño y satisfacción	37
1.3 Justificación	40
1.4 Problema	43
1.4.1 Realidad problemática	44
1.4.2 Formulación del problema	45
1.5 Hipótesis	46
1.5.1 Hipótesis general	46
1.5.2 Hipótesis específica	46
1.6 Objetivos	47
1.6.1 Objetivo general	47
1.6.2 Objetivos específicos	47

II. MARCO METODOLÓGICO	48
2.1. Variables	49
2.1.1 Definición de motivación	49
2.1.2 Definición de satisfacción laboral	49
2.2. Operacionalización de variables	50
2.3. Metodología	52
2.3.1 Tipo de estudio	52
2.3.2 Diseño de investigación	52
2.4 Población, muestra y muestreo	53
2.4.1 Criterios de selección	55
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
2.5.1 Técnica	55
2.5.2 Instrumento	56
2.5.3 Validación y confiabilidad del instrumento	57
2.5.4 Procedimientos de recolección de datos	58
2.6 Métodos de análisis de datos	58
III. RESULTADOS	60
3.1. Análisis descriptivo	61
3.2. Prueba de normalidad	70
3.3. Contrastación de la hipótesis	76
IV. DISCUSIÓN	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	89
ANEXOS	93

Lista de Tablas	Pág.
1. Operacionalización de la variable motivación	50
2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	51
3. Distribución del Personal por modalidad	53
4. Distribución de la muestra estratificada	54
5. Escala de valoración de los coeficientes de confiabilidad	58
6. Descripción de la variable motivación	61
7. Descripción de la dimensión motivación intrínseca	62
8. Descripción de la dimensión motivación extrínseca	63
9. Descripción de la variable satisfacción laboral	64
10. Descripción de la dimensión carácter económico	65
11. Descripción de la dimensión carácter psicológico	66
12. Descripción de la motivación por modalidad de régimen laboral	67
13. Descripción de la satisfacción por modalidad de régimen laboral	68
14. Descripción de la motivación y satisfacción laboral	69
15. Prueba de normalidad de la variable motivación	70
16. Prueba de normalidad de la dimensión motivación intrínseca	71
17. Prueba de normalidad de la dimensión motivación extrínseca	72
18. Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral	73
19. Prueba de normalidad de la dimensión carácter económico	74

20. Prueba de normalidad de la dimensión carácter psicológico	75
21. Interpretación de los coeficientes de correlación	76
22. Correlación de Spearman entre las variables motivación y satisfacción laboral	77
23. Correlación de Spearman entre los factores intrínsecos y la satisfacción laboral	78
24. Correlación de Spearman entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral	79

Lista de Figuras

	Pág.
1. La Jerarquía de necesidades, de Maslow Chiavenato (1994).	23
2. Descripción de la variable motivación	61
3. Descripción de la dimensión motivación intrínseca	62
4. Descripción de la dimensión motivación extrínseca	63
5. Descripción de la variable satisfacción laboral	64
6. Descripción de la dimensión carácter económico	65
7. Descripción de la dimensión carácter psicológico	66
8. Descripción de la motivación por modalidad de régimen laboral	67
9. Descripción de la satisfacción por modalidad de régimen laboral	68

Resumen

El presente trabajo de investigación fue realizado para determinar la relación entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Instituto Nacional de Estadística e Informática, con la finalidad de conocer si los factores intrínsecos o extrínsecos son elementos claves para una mejor satisfacción laboral de dichos trabajadores. La investigación toma como referencia la teoría dual de Frederick Herzberg.

En relación al aspecto metodológico, la investigación es del tipo básica, el diseño de investigación aplicado fue descriptivo, correlacional y No experimental de corte Transversal. La población de estudio fue 902 trabajadores. Para la selección de la muestra, se utilizó el método del muestreo probabilístico estratificado. La muestra seleccionada fue de 270, de los cuales 76 fueron nombrados y 194 contratados. La técnica e instrumento utilizado para la recolección de datos fue la encuesta tipo cuestionario con 27 preguntas cerradas del tipo escala de Lickert. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la confiabilidad se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.907, considerado totalmente valido para su aplicación.

Los resultados indicaron que los trabajadores del Instituto Nacional de Estadística e Informática, presentaron un 89.3% de motivación moderada y un 80.0% de satisfacción media. Además, se determinó que existe una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de la sede central del Instituto Nacional de estadística e informática ($r_s = 0.649$, $p < 0.000$), por tal motivo, si el personal se encuentra motivado, sentirá satisfacción con las labores que realiza, y si el personal no tiene motivación conllevará a que su satisfacción laboral disminuya.

Palabras clave: motivación, satisfacción laboral, recursos humanos, condiciones de trabajo, factores extrínsecos e intrínsecos y desempeño.

Abstract

This research work was conducted to determine the relationship between motivation and job satisfaction of workers from the headquarters of the National Institute of statistics and Informatics, in order to know whether intrinsic or extrinsic factors are key elements for a better job satisfaction for workers. The research takes as reference the dual theory of Frederick Herzberg.

In relation to the methodological aspect, the research is basic, applied research design was descriptive, correlational, and non-experimental cutting Transversal. The study population was 902 workers. The selection of the sample was stratified probability sampling method. The selected sample was 270, of which 76 were appointed and 194 hired. Technique and instrument used for collecting data was the survey type questionnaire 27 closed questions with Likert scale. To validate the instrument used the technique of expert opinion, the reliability was performed through the Cronbach Alpha coefficient, resulting in a degree of reliability of the 0.907 considered fully valid for your application.

The results indicated that the workers of the National Institute of statistics and Informatics, presented by 89.3% of moderate motivation and an 80.0% average satisfaction. In addition, determined that there is a statistically significant, moderate and directly proportional linear relationship between motivation and job satisfaction of the staff of the headquarters of the National Institute of statistics and Informatics ($r_s = 0.649$, $p < 0.000$), for this reason, if staff are motivated, you will feel satisfied with the work carried out, and if the staff don't have motivation will lead to their job satisfaction decreases..

Key words: motivation, job satisfaction, human resources, working conditions, intrinsic and extrinsic factors and performance.