



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**“Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Área de la Dirección General de Museos
del Ministerio de Cultura, 2019”**

Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración en Turismo Hotelaría

AUTORA:

Alban Esquivel, Andrea Carmela (ORCID: 0000-0001-9355-3082)

ASESOR:

Dr. Valdez Roca, Alvaro Fernando (ORCID: 0000-0002-2595-5183)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión turística

**LIMA – PERÚ
2019**

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi Madre el ser que me dio la vida y quien se esforzó por darme lo mejor siempre. A mi hijo por ser la razón y motivo de cada día de mi vida y a todas las personas que me ayudaron de alguna u otra manera de hacer posible esta tesis.

Agradecimientos

Agradezco al Dr. Alvaro Valdez Roca por su constante apoyo durante éstos II ciclos de enseñanza, quien con su asesoría ha hecho posible que culmine ésta investigación. A mi Madre y a mis abuelos por su apoyo moral y al Ministerio de Cultura por haberme permitido aplicar

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por daña Alban Esquivel Andrea Camela cuya título es: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Área de la Dirección General de Museos-Ministerio de Cultura, 2019.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (número) dieciséis (letras).

Lima, San Juan de Lufigancho, 01 de julio del 2019.

 ----- MG. TERESA MILAGROS JIMÉNEZ GUITON PRESIDENTE	 ----- MG. VANESSA MILAGROS ELIÉALDE GONZÁLEZ SECRETARIO
 ----- DR. ALVARO FERNANDO VALDEZ ROCA VOCAL	

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

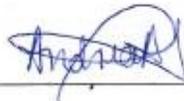
Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Andrea Carmela Alban Esquivel con DNI N° 72939943, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Titulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es auténtica y veraz.

Asimismo, 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 corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Julio del 2019



Andrea Carmela Alban Esquivel

DNI: 72939943

Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de Satisfacción Laboral de los Colaboradores del Área de la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura, 2019” cuyo objetivo es determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Área de la Dirección General de Museos del Ministerio de Cultura, 2019 y que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administrador en Turismo y Hotelería.

La investigación consta de ocho capítulos, en el primer capítulo se detalla la introducción, la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema tanto general como específicos, la justificación del estudio y los objetivos del mismo; en el segundo capítulo se describe la metodología: diseño de investigación, variable, operacionalización, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, validez de confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos técnicos; en el tercer capítulo se desarrolla los resultados obtenidos; en el cuarto capítulo se redacta la discusión de los resultados obtenidos; en el quinto capítulo se presentan las conclusiones; en el sexto capítulo se detallan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se muestran los anexos, matriz de consistencia, matriz de operacionalización de variables, cuestionarios y por último en el octavo capítulo describimos las referencias bibliográficas utilizadas en la presente investigación.

Andrea Carmela Alban Esquivel

Índice General

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Acta de aprobación de la tesis.....	IV
Declaratoria de Autenticidad.....	V
Presentación.....	VI
Índice general.....	VII
Resumen.....	IX
Abstract.....	X
I. Introducción.....	11
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos previos.....	12
1.2.1.Antecedente Nacional.....	12
1.2.2.Antecedente Internacional.....	13
1.3 Teorías Relacionadas al Tema.....	14
1.4 Formulación del Problema.....	20
1.4.1 General.....	20
1.4.2 Específicos.....	20
1.5 Justificación del Estudio.....	21
1.6 Objetivos.....	21
1.6.1 Objetivo general.....	21
1.6.2 Objetivos específicos.....	21
II. MÉTODO.....	22
2.1 Diseño de Investigación.....	22
2.2 Variables, Operacionalización.....	23

2.3 Población y Muestra.....	24
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5 Procedimiento.....	26
2.6 Método de análisis de datos.....	26
2.7 Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES.....	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
VIII. ANEXOS.....	47
7.2.1.Gráfico de Barras.....	47
7.2.2.Encuestas.....	59
7.2.3.Evaluación de Expertos.....	60
7.2.4.Matriz de Consistencia.....	64
7.2.5.Acta de Aprobación de Originalidad de tesis.....	65
7.2.6.Pantallazo del Turnitin sellado.....	66
7.2.7Autorización de publicación de tesis.....	67
8.2.8 Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	68

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Dirección general de museos del Ministerio de Cultura, 2019.

Con respecto a la metodología, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue un estudio descriptivo y tuvo un diseño no experimental de corte transversal donde la población fueron los 48 colaboradores de la Dirección General de Museos. Para cumplir con el objetivo de la investigación se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta practicándose a cada uno de los empleados.

La principal conclusión a la que se llegó tras la discusión de los resultados fue que los encuestados consideraron que la satisfacción laboral que se desarrolla en esta entidad pública es regular, por lo cual se recomendó corregir los errores que se cometieron para que esta área del Ministerio de Cultura pueda llegar a tener un alto nivel de satisfacción laboral.

Palabras claves: satisfacción laboral, Ministerio de Cultura, colaboradores, motivación.

Abstract

The general purpose of this research work was to determine the level of job satisfaction of the collaborators of the General Directorate of Museums of the Ministry of Culture, 2019.

Regarding the methodology, the research had a quantitative approach, it was a descriptive study and it had a non-experimental cross-sectional design where the population was the 48 collaborators of the General Directorate of Museums. In order to comply with the objective of the investigation, the survey was used as a technique to collect data from the survey, which was carried out on each of the employees.

The main conclusion reached after the discussion of the results was that the respondents considered that the job satisfaction that develops in this public entity is regular, for which it was recommended to correct the mistakes that were made so that this area of the Ministry of Culture can reach a high level of job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, Ministry of Culture, employees, motivation.