



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
EMPLEADOS DEL ÁREA DE PUBLICIDAD DE LA  
GERENCIA DE PERSONAS JURÍDICAS DE LA  
SUNARP, ZONA REGISTRAL IX - SEDE LIMA, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**ECO. JUAN CARLOS CHUMACERO CALLE**

**ASESOR:**

**DR. EDWIN MARTÍNEZ LÓPEZ**

**SECCIÓN:**

**CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PERÚ - 2014**

### **Dedicatoria**

A mi hijo, mi esposa, mis padres, y especialmente a mis hermanos por su apoyo incondicional y la confianza permanente que siempre depositan en mí.

### **Agradecimiento**

Al Dr. César Acuña Peralta, fundador de la UCV, y a la universidad, que nos dio la oportunidad de participar en esta Maestría que nos permite elevar nuestro nivel de profesionalización.

A nuestros docentes y todo el personal administrativo por su apoyo constante, dedicación y motivación que hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

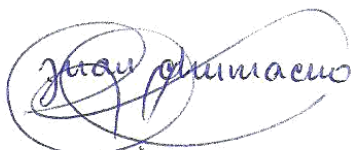
## Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Juan Carlos **CHUMACERO CALLE**, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 10212201, con la tesis titulada “**La Satisfacción Laboral de los empleados del Área de Publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP, Zona Registral IX - sede Lima, 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), auto plagio (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.

Los Olivos, 29 de Marzo de 2014



---

**JUAN CARLOS CHUMACERO CALLE**  
DNI N° 10212201

## Presentación

**SEÑOR PRESIDENTE**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO**

Presento ante ustedes la tesis titulada: **“La Satisfacción Laboral de los empleados del Área de Publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP, Zona Registral IX - sede Lima, 2014”** en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La investigación tiene la finalidad de analizar y describir el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Área de Publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP, Zona Registral IX - Sede Lima, ya que nos permitirá identificar cuáles son los factores que determinan su nivel de satisfacción laboral y así poder plantear las alternativas de solución o corrección para elevar dichos niveles y poder contribuir al logro de los objetivos institucionales y a su vez también los del Estado.

La presente investigación consta de cuatro capítulos: en el primero se expone el planteamiento y formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. En el segundo capítulo se presenta el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a las variables del estudio: satisfacción laboral. En el tercer capítulo se muestra la metodología utilizada en la presente investigación. El cuarto capítulo está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Continúan con las conclusiones, recomendaciones a las que se llegó luego del análisis respectivo y finaliza con referencias bibliográficas y los anexos, como la matriz de consistencia, la operacionalización de la variable, el cuestionario empleado y los informes de la Oficina de la Defensoría del Usuario de la Zona registral IX.

## Índice General

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración Jurada de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice General	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>14</b>
1.1. Descripción del Problema	15
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Problema General	20
1.2.2. Problema Específico	20
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones	22
1.5. Antecedentes	23
1.6. Objetivos	30
1.6.1. Objetivo General	30
1.6.2. Objetivos Específicos	
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>31</b>
2.1 La satisfacción Laboral	32
2.1.1. Definición de la satisfacción Laboral	32
2.1.2. Teorías relacionadas a la satisfacción Laboral	34
2.1.3. Técnicas para medir la Satisfacción Laboral	52
2.2. SUNARP	54
2.3. Definición de términos básicos	58

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	60
3.1. Variable	61
3.1.1. Variable: Satisfacción Laboral	61
3.2. Metodología	62
3.2.1. Tipo de Investigación	62
3.2.2. Diseño de Investigación	62
3.3. Población y muestra	63
3.3.1. Población	63
3.3.2. Muestra	63
3.4. Método de investigación	64
3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	65
3.5.1. Técnicas	65
3.5.2. Instrumento	65
3.5.3. Calificación	67
3.6. Método de análisis de datos	72
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	74
4.1. Descripción de los resultados	75
4.1.1. Descripción de resultados globales	75
4.1.2. Descripción de resultados por género	76
4.2. Discusión de los resultados	80
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS	91
Anexo 1. Matriz de consistencia	92
Anexo 2. Instrumento de medición de la variable	93
Anexo 3. Base de datos	94
Anexo 4 Informe N° 001-2014-SUNARP-Z.R. N° IX	95
Anexo 5 Informe N° 008-2014-SUNARP-Z.R. N° IX/DEF	102
Anexo 6 Informe N° 010-2014-SUNARP-Z.R. N° IX/DEF	117
Anexo 7 Informe N° 016-2014-SUNARP-Z.R. N° IX/DEF	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Número de reclamos por Motivo	18
Tabla 2: Número de reclamos por Clasificación	19
Tabla 3: Estrategias para el enriquecimiento del trabajo	41
Tabla 4: Características de los que buscan factores de motivación e higiene	42
Tabla 5: Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	61
Tabla 6: Distribución de la población de empleados del Área de Publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP Zona Registral IX-sede Lima	63
Tabla 7: Agrupación de Ítems por Factor de la Escala SL-SPC	66
Tabla 8: Agrupación de Ítems por Factor de la Escala y Teoría Motivacional de Herzberg	66
Tabla 9: Ítems positivos y Negativos de a Escala SL-SPC	67
Tabla 10: Puntuación de Ítems Positivos y Negativos de la Escala SL-SPC	67
Tabla 11: Categorías Diagnosticas	68
Tabla 12: Confiabilidad de la Escala SL-SPC	72



## INDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Factores que afectan las actitudes en el trabajo, de acuerdo a 12 investigaciones	36
Figura 2.	Series de Necesidades Humanas	38
Figura 3.	Las Necesidades Básicas del Hombre	40
Figura 4.	Teoría del Ajuste Laboral	44
Figura 5.	Teoría de la Satisfacción por Facetas	48
Figura 6.	Teoría de los Eventos Situacionales	51
Figura 7.	Puntaje por Factores: Resultado por Grupo Total	75
Figura 8.	Puntaje por Factores: Resultado por Grupo Masculino	77
Figura 9	Puntaje por Factores: Resultado por Grupo Femenino	78

## Resumen

La investigación titulada "**La Satisfacción Laboral de los empleados del Área de Publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP, Zona Registral IX-sede Lima, 2014**", tuvo como objetivo general determinar el nivel de satisfacción laboral de dichos empleados, en relación a cuatro factores predeterminados por el instrumento empleado.

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo y el enfoque es cuantitativo. La muestra es censal ya que se trabajó con la totalidad de empleados, los 21 empleados del área de publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas. El instrumento empleado para dicho análisis fue la Escala de Opiniones SL-SPC (2005), la cual se estandariza en una muestra de 1058 trabajadores de Lima Metropolitana y describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y niveles específicos de satisfacción. Este instrumento ha sido validado en el Perú y empleado en múltiples investigaciones, tanto nacionales como extranjeras.

Al concluir la investigación, los resultados evidenciaron que los empleados en general se encuentran en el nivel promedio de satisfacción laboral, de igual manera se observa el mismo nivel cuando se realiza el estudio a través de género, es decir, hombres y mujeres. Este nivel indica que no existe una plena satisfacción o insatisfacción de los trabajadores, lo cual nos indica que el Estado como empleador puede mejorar los factores positivos que eleven dicho nivel, y por ende elevar su productividad, la cual redundaría en la satisfacción del ciudadano o en beneficio de la sociedad.

Palabras claves: satisfacción laboral, SUNARP, ciudadano, objetivos institucionales.

## **Abstract**

The research entitled " Job Satisfaction of employees of the Department of Advertising Management Corporations SUNARP, Registry Zone IX- based Lima, 2014," overall objective was to determine the level of job satisfaction of such employees in connection four predetermined by the instrument used factors.

The research is basic research level and is descriptive research design is descriptive and the approach is quantitative. The sample is census as it worked with all employees, 21 employees of the advertising area of Management of Corporations. The instrument used for this analysis was the SL- Scale Reviews SPC (2005), which is standardized on a sample of 1058 workers in Andhra describes the overall level of satisfaction towards work and specific levels of satisfaction. This instrument has been validated in Peru and used in many investigations, both domestic and foreign.

At the conclusion of the investigation, the results showed that employees in general are in the average level of job satisfaction, just as the same level observed when the study is done through gender, ie men and women. This level indicates that there is no satisfaction or dissatisfaction of workers, which indicates that the State as an employer can enhance positive factors that raise that level, and thus increase their productivity, which results in citizen satisfaction or the benefit of society.

Keywords: job satisfaction, SUNARP, citizen, corporate objectives.

## Introducción

Conocer y comprender el nivel de satisfacción laboral de los empleados de toda institución, tanto pública como privada, es de suma importancia, porque permite identificar los factores que determinan dicha situación y logra cuantificar un factor que influye directamente en el nivel de productividad de los mismos dentro de la organización, lo cual es determinante para poder alcanzar los objetivos institucionales establecidos. En ese sentido, el presente trabajo de investigación se refiere al estudio de la satisfacción laboral de los empleados del área de publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP-zona registral IX-sede Lima, mediante la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, en el periodo enero – marzo del 2014 de acuerdo a un cronograma establecido.

La satisfacción laboral es la disposición que presenta el trabajador con la acción que realiza, dicha actitud está basada en las creencias y valores que este desarrolla, las cuales son determinadas por las características actuales del puesto que ejerce. Sin embargo cuando hay insatisfacción laboral el trabajador puede contribuir involuntariamente a deteriorar la imagen de la empresa, la calidad de sus productos y servicios e influir en el desempeño para el crecimiento de la organización.

El objetivo general de la presente investigación es describir el nivel de satisfacción laboral de los empleados del Área de Publicidad de la Gerencia de Personas Jurídicas de la SUNARP-Zona Registral IX-sede Lima, medido a través de cuatro factores que constituyen la satisfacción laboral bajo el instrumento Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, de la doctora Sonia Palma Carrillo, psicóloga de la Universidad Ricardo Palma, la cual construye dicho instrumento bajo el enfoque de la Teoría Motivación – Higiene de Frederick Herzberg, la cual se desarrolla con cierta amplitud. Los cuatro factores estudiados en este contexto son significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y los beneficios económicos.

La presente investigación es de tipo básico descriptiva, y se divide en cuatro capítulos. En el primer capítulo se establece el problema de investigación, la cual presenta una ausencia de hipótesis debido a la naturaleza de la investigación y se establecen cuatro objetivos específicos de investigación.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico de la investigación, en la cual se desarrollan las principales teorías relacionadas a la satisfacción laboral y los instrumentos para medir la variable en estudio. Se desarrolla con mayor énfasis la Teoría Motivación-Higiene del psicólogo norteamericano Frederick Herzberg, quien realizó más de 16 investigaciones, de las cuales obtuvo sus principales planteamientos sobre satisfacción laboral.

En el tercer capítulo, se desarrolla el marco metodológico, en la cual se establece la operacionalización de la variable, el tamaño de la muestra; censal, ya que se estudió al total de la población, al ser un número reducido. Aquí también se desarrolla con mayor amplitud el instrumento empleado y el método de análisis de datos, así como la calificación de los datos.

En el cuarto y último capítulo, se presentan los resultados, tanto su descripción, a través de tablas que brinda el programa empleado, como su interpretación.

Finalmente la investigación brinda sugerencias al área específica de la institución, para de esta manera se puedan tomar medidas adecuadas y favorables a la institución en general, en función a los cuatro factores que conforman la satisfacción laboral.