



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del Planeamiento Estratégico y su relación  
con la Satisfacción Laboral en el Personal  
Administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:**

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. IVAN RUBEN HUERTA GOYZUETA  
Br. JORGE YACHIEL EURIBE PEREZ

**ASESOR:**

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

**SECCIÓN  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**DIRECCIÓN**

**PERÚ - 2014**

---

Dra. Galia Lescano López

Presidente

---

Mgtr Jacqueline Salinas Mariñas  
Secretaria

---

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont  
Vocal

### **Dedicatoria**

Con profundo y sincero cariño hacia nuestras madres, por ser las forjadoras de nuestro camino y a nuestras familias por el apoyo y aliento brindado durante todo este período, lo que hará de nosotros profesionales altamente calificados.

## **Agradecimiento**

A todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo” por su valiosa enseñanza y orientación, durante nuestros estudios de Maestría, al Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont, por su asesoría; y al Personal Administrativo tanto de la Universidad César Vallejo como del Banco de la Nación. Lima. 2013; por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

## Declaración jurada

Yo Iván Rubén Huerta Goyzueta, estudiante del Programa. Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 08821504, con la tesis titulada “Percepción del Planeamiento Estratégico y su relación con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013”.

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría. (compartida con Jorge Yachiel Euribe Pérez)
- 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, 20 de mayo de 2014.

Firma.....

Iván Rubén Huerta Goyzueta

DNI: 08821504

Firma.....

Jorge Yachiel Euribe Pérez

DNI: 07755495

## **Presentación**

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Los Olivos presentamos la Tesis titulada: Percepción del Planeamiento Estratégico y su relación con la Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

El documento consta de cuatro capítulos. El Primer Capítulo está relacionado con el Problema de la investigación y está constituido por el planteamiento del problema, formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El Segundo Capítulo se refiere exclusivamente al marco teórico que sustenta la investigación. El Tercer Capítulo define todo el Marco Metodológico mediante la hipótesis de la Investigación, variables, metodología, población y muestra, método de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y métodos de análisis de datos. El Cuarto Capítulo está referido a los Resultados a los cuales ha llegado la investigación así como su descripción y discusión.

Finalmente se definen las conclusiones, sugerencias que se hace en base a los resultados obtenidos de la investigación y se presentan las referencias bibliográficas conjuntamente con los Anexos.

## Índice

	Páginas
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	22
1.6 Objetivos	27
1.6.1 General	27
1.6.2 Específicos	27
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Bases teóricas de la variable: Planeamiento estratégico	29
2.1.1 Conceptualización de planeamiento estratégico	29
2.1.2 Importancia del planeamiento estratégico	30
2.1.3 Ventajas del planeamiento estratégico	30

2.1.4	Factores a estudiarse en el planeamiento estratégico	31
2.1.5	Componentes del plan estratégico	32
2.1.6	Seguimiento del plan estratégico	33
2.1.7	Dimensiones de la planificación estratégica	33
2.2	Bases teóricas de la variable: Satisfacción laboral	37
2.2.1	Conceptualización de satisfacción laboral	37
2.2.2	Determinantes de la satisfacción laboral	37
2.2.3	Satisfacción y productividad	38
2.2.4	Manifestación de insatisfacción de los empleados	38
2.2.5	Dimensiones de satisfacción laboral	39
2.3	Definición de términos básicos	41
<b>III. MARCO METODOLÓGICO</b>		
3.1	Hipótesis	45
3.2	Variables	45
3.2.1	Definición conceptual	46
3.2.2	Definición operacional	46
3.3	Metodología	47
3.3.1	Tipo de estudio	47
3.3.2	Diseño	48
3.4	Población y muestra	48
3.5	Método de investigación	49
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
3.7	Métodos de análisis de datos	51
<b>IV. RESULTADO</b>		
4.1	Descripción	56



4.1.1. Prueba de Hipótesis	60
4.2 Discusión	64
CONCLUSIONES	66
SUGERENCIAS	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69

## ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Anexo 2. Instrumentos

Anexo 3. Validez del instrumento por juicio de expertos

Anexo 4. Base de datos

Anexo 5. Tabla de interpretación del coeficiente de correlación de Rho Spearman

## Índice de Tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable Planeamiento Estratégico	46
Tabla 2	Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	47
Tabla 3	Relación de Validadores	52
Tabla 4	Confiabilidad cuestionario de Planeamiento Estratégico	53
Tabla 5	Confiabilidad cuestionario de satisfacción Laboral	54
Tabla 6	Planeamiento estratégico y la satisfacción laboral	56
Tabla 7	Planeamiento estratégico y la dimensión de ambiente de trabajo	57
Tabla 8	Planeamiento y la dimensión de labor directiva	58
Tabla 9	Planeamiento y la dimensión de bienestar	59
Tabla 10	Correlaciones planeamiento estratégico y la satisfacción laboral	56
Tabla 11	Correlaciones planeamiento estratégico y la dimensión de ambiente de trabajo	57
Tabla 12	Correlaciones planeamiento y la dimensión de labor directiva	58
Tabla 13	Correlaciones planeamiento y la dimensión de bienestar	59

## Índice de Figuras

	Página
Figura 1 Planeamiento estratégico y la satisfacción laboral	56
Figura 2 Planeamiento estratégico y la dimensión de ambiente de trabajo	57
Figura 3 Planeamiento y la dimensión de labor directiva	58
Figura 4 Planeamiento y la dimensión de bienestar	59

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar qué relación existe entre la Percepción del planeamiento estratégico y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013, la población constituida por 100 trabajadores Administrativos, la muestra censal considero toda la población, en los cuales se han empleado las variables: Planeamiento Estratégico y Satisfacción Laboral.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Planeamiento Estratégico el cual estuvo constituido por 40 preguntas, en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), y el cuestionario de Satisfacción Laboral, el cual estuvo constituido por 21 preguntas en la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), que brindaron información acerca del Planeamiento Estratégico y Satisfacción Laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: La Percepción del planeamiento estratégico tiene relación significativa con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.805, lo que representa un nivel de correlación alta.

Palabras claves: Planificación Estratégica, Satisfacción Laboral.

## **Abstract**

The present study had the general objective, determine what relationship exists between the perception of strategic planning and job satisfaction in the administrative staff of the National Bank. Lima. 2013, the population comprised of 100 Administrative workers, the census shows consider the entire population, in which the variables have been used: Strategic Planning and Job Satisfaction.

The method used in the research was the hypothetical-deductive. This research used for its purpose the non-experimental correlational level transeccional court, which collected information on a specific period, which was developed to apply the tools: Questionnaire Strategic Planning which consisted of 40 questions, in the scale of Likert (strongly agree, agree, neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), and the questionnaire of job satisfaction, which consisted of 21 questions on the Likert scale (strongly agree, agree , neither agree nor disagree, disagree, strongly disagree), who provided information on the Strategic Planning and Job Satisfaction, through the evaluation of its different dimensions, the results are presented graphically and textually.

The research concluded that there is significant evidence to say that: The Perception of strategic planning has significant relationship with job satisfaction in the administrative staff of the National Bank. Lima. 2013; having identified a correlation coefficient Spearman Rho 0.805, which represents a high level of correlation.

Keywords: Strategic Planning, Job Satisfaction.

## Introducción

Es importante indicar que el planeamiento estratégico es un esfuerzo disciplinado de producir las decisiones fundamentales que forman la naturaleza y la dirección de actividades gubernamentales dentro de los límites legales; ello implica que en ello estén considerados todos los recursos inmersos en la institución, entre ellos el que su personal cuente con una satisfacción laboral en su quehacer laboral.

Justamente la importancia de la presente investigación está en establecer la relación que existe entre el planeamiento estratégico y la satisfacción laboral. En tal sentido la presente investigación tiene como objetivo general determinar qué relación existe entre la Percepción del planeamiento estratégico y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013.; habiéndose determinado un Coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.805, lo que representa un nivel de correlación alta.

Se ha utilizado el método Hipotético Deductivo para contrastar las hipótesis y comprobar los resultados favorables de la investigación propuesta. Se ha desarrollado el estudio en sendos capítulos determinados por la Universidad César Vallejo en su reglamento, como son: Primero: Constituido por el planteamiento del problema, formulación, justificación, limitaciones, antecedentes y sus objetivos a tratar. Segundo: Se presenta el marco teórico, en ella se sustenta la investigación y las ideas básicas para formular y desarrollar la presente investigación. Tercero: Constituido por el marco metodológico, en ella se presentan las hipótesis, que permiten dar una solución provisional al problema planteado y las variables e indicadores. Cuarto: En este capítulo se exponen los resultados de la investigación. Finalmente, se detallan las conclusiones, sugerencias, se brinda las referencias bibliográficas consultadas y los anexos sustentatorios con las respectivas hojas de validación.