



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la  
sede central del Ministerio de Transportes y  
Comunicaciones del Perú - Lima, 2014**

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

**AUTORES:**

Br. Bruno García Cunyas

Br. Ramiro Ner Pascual Montero

**ASESOR:**

Dr. José Muñoz Salazar

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales y Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Control Administrativo

**PERÚ - 2014**

### **Dedicatoria**

A mi Madre, que con sabiduría y energía me orientó a caminar en la vida tomado de la mano de Dios, sin desmayar ante la adversidad.

A mi hermana y sobrinos, quienes son motivo y estímulo, en el camino de la superación.

A mis amigos a quienes agradezco por el aliento que siempre me brindaron.

Ramiro Pascual Montero

### **Dedicatoria**

Con todo cariño y amor por la paciencia y comprensión, preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío.

Por la bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor para ti, ahora puedo decir que esta tesis lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado, Beatriz.

Bruno García Cunyas

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios todo Poderoso por conducir mi frágil embarcación, con su mano protectora, hasta llegar a la meta fijada; donde expreso con inmensa gratitud un “*Eben-Hezer*”: hasta aquí me ayudo Dios.

A la autora de mis días, mi Madre por todo lo que ella desplegó para salir adelante, su sacrificio que reconozco y valoro, lo cual nunca podré compensar, su ejemplo de profesional que fue mi punto de partida, para ascender este peldaño.

Asimismo a mi hermana Natalie y sobrinos: Jorge y Ainhoa quienes constituyen motivaciones para asumir nuevos parámetros de vida.

A mis amigos de toda una vida, a los de formación espiritual en “Intercentros” y a los amigos que compartimos los mismos ideales políticos, todos tenemos mucha esperanza en que juntos llegaremos al logro de nuestros objetivos.

Finalmente al Alma Mater “Cesar Vallejo” por su excelente plana Docente quienes me transmitieron su vasto conocimiento, ampliando mi horizonte que serán de gran valía y constituirán la brújula de mi trayectoria profesional.

Ramiro Pascual Montero

## **Agradecimiento**

Primeramente agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi esposa Beatriz e hijos Henry, Herby, Jeny y Antony que han formado parte de mi vida profesional, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida.

También gracias a mis dos pequeñas nietas, Kiara y Mía Camila,

Me enseñaron que el valor no es la ausencia del miedo, sino el miedo junto a la voluntad de seguir bregando y que no se sale adelante celebrando éxitos sino superando fracasos que en cada dificultad me dio la oportunidad de elegir y en cada elección la oportunidad de aprender.

También, al Dr. José Muñoz Salazar quien con mucha sabiduría, empeño y dedicación me orientó para la culminación de esta investigación.

A la Universidad César Vallejo por brindar oportunidades de superación profesional a los maestros del Perú.

Bruno García Cunyas.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

Ponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú - Lima, 2014”, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión Pública.

Las organizaciones constituyen en el mundo moderno la institución dominante de la sociedad. A través de ellas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, como producir y distribuir la mayoría de los bienes y servicios que la sociedad necesita para poder subsistir. De allí deriva la importancia del estudio de las organizaciones, su estructura, su funcionamiento y su impacto sobre la conducta de los individuos.

Además de los conocimientos, habilidades y destrezas que deben poseer los individuos para contribuir con el logro de los objetivos organizacionales, es necesario que el personal esté motivado, es decir, que sientan que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas que ellos valoran pues satisfacen sus principales necesidades.

El presente estudio tiene como fin establecer la importancia de la satisfacción laboral. Asimismo, pretende aportar datos que sirvan para implementar acciones en mejora en los centros laborales y que esto repercuta en el desempeño exitoso de los trabajadores del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

El presente trabajo contiene cinco capítulos: problema de la investigación, marco teórico, marco metodológico, resultados, conclusiones y sugerencia.

Los Autores

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas específicos	19
1.3 Justificación	20
1.4 Limitaciones	22
1.5 Antecedentes	22
1.5.1 A nivel internacional	22
1.5.2 A nivel nacional	25
1.6 Objetivos	28
1.6.1. General	28
1.6.2. Objetivos Específicos	28
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Satisfacción laboral	30
2.1.1 Factores que inciden en la satisfacción laboral	31
2.1.2. Efectos de la satisfacción laboral	32
2.1.3 Factores determinantes de satisfacción laboral	33
2.2. Comportamiento organizacional	36
2.2.1 Compromiso con la organización	37
2.2.2 Moral laboral	37

2.2.3 Calidad de vida laboral y clima organizacional	37
2.2.4 Condiciones de trabajo	38
2.3 Descripción de la Organización del Ministerio Transporte y Comunicaciones (MTC)	39
2.3.1 Organización	41
2.3.2 Visión	41
2.3.3 Misión	41
2.3.4 Objetivos	41
2.3.5 Funciones	41
2.4 Definición de términos básicos	42
2.4.1 Satisfacción laboral	42
2.4.2 Comportamiento organizacional	42
2.4.3. Moral laboral	43
2.4.4 Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC)	43
<b>CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	44
3.1 Hipótesis	45
3.1.1. Hipótesis general	45
3.2 Variables	45
3.2.1. Definición conceptual	45
3.2.2. Definición operacional	46
3.3 Metodología	47
3.3.1 Tipo de estudio	47
3.3.2 Diseño	47
3.4 Población y muestra	48
3.4.1 Población	48
3.4.2 Muestra	48
3.5 Método de Investigación	49
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.6.1 Técnica	50
3.6.2 Instrumento	50
3.6.3 Validez y confiabilidad	50
3.7 Método de análisis de datos	51

<b>CAPÍTULO IV RESULTADOS</b>	
4.1. Análisis descriptivo	53
4.2. Discusión	59
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	
Conclusiones	63
Sugerencias	64
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
Referencias bibliográficas	67
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	70
Anexo 2. Encuesta	71
Anexo 3. Certificados de validez	72
Anexo 4. Base de datos	77
Anexo 5. Resultado del SPSS	83

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Variable: Satisfacción laboral.	46
Tabla 2. Distribución de la muestra de acuerdo al sexo.	48
Tabla 3. Distribución de la muestra de acuerdo la condición laboral.	49
Tabla 4. Distribución de la muestra de acuerdo la condición laboral.	49
Tabla 5. Valoración de los instrumentos según juicio de los expertos	51
Tabla 6. Prueba de Fiabilidad de instrumento factores de informalidad, según Kuder Richardson.	51
Tabla 7. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima 2014; respecto al aspecto personal.	53
Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima 2014; en lo concerniente al aspecto administrativo.	54
Tabla 9. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima 2014.	55
Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de acuerdo al sexo.	56
Tabla 11. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de acuerdo a la condición laboral.	57
Tabla 12. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de acuerdo al grado de instrucción.	58

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima 2014; respecto al aspecto personal	53
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima 2014; en lo concerniente al aspecto administrativo.	54
Figura 3. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima 2014.	55
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de acuerdo al sexo.	56
Figura 5. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de acuerdo a la condición laboral.	57
Figura 6. Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de acuerdo al grado de instrucción.	58

## **Resumen**

La presente investigación titulada “Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima, 2014, se llevó a cabo con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Debido a las características de los aspectos a investigar se consideró apropiado emplear la investigación de tipo básica y de nivel descriptivo. En la investigación se siguió el diseño no experimental, transversal. La población estuvo conformada por los 3000 Trabajadores de la sede central del Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Perú, siendo la muestra conformada por 150 Trabajadores. La técnica que se utilizó para la recolección de datos es la encuesta; El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que Consta de 33 ítems.

Llegando a concluir que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú – Lima, 2014 es alta; así lo confirman el 58% de los encuestados.

Palabras clave: Satisfacción Laboral, calidad de vida laboral, efectos.

## **Abstract**

The present study titled "Job satisfaction of employees of the headquarters of. Ministry of Transport and Communications of. Perú- Lima 2014, 2014, was carried out in order to determine the level of job satisfaction of workers Headquarters Ministry of Transport and Communications.

Due to the nature of the issues to be investigated is considered appropriate to use the research type and basic descriptive level. In non- experimental research, cross-sectional design was followed. The population consisted of the 3000 Workers headquarters of the Ministry of Transport and Communications of Peru, being the sample consisted of 150 workers. The technique used for data collection is the survey; the instrument used was the questionnaire consists of 33 items.

Coming to the conclusion that the level of job satisfaction of workers in the headquarters of the Ministry of Transport and Communications of Peru - Lima, 2014 is high, as confirmed by 58% of respondents.

Keywords: job satisfaction, quality of work life, effects.

## Introducción

Las organizaciones constituyen en el mundo moderno la institución dominante de la sociedad. A través de ellas, las personas pueden alcanzar metas que individualmente no podrían lograr, como producir y distribuir la mayoría de los bienes y servicios que la sociedad necesita para poder subsistir.

El Ministerio de Transporte y Comunicaciones del Perú, no es ajena a esta problemática, por lo cual se hizo necesaria la realización de esta investigación. Este trabajo permitirá al Ministerio de Transporte y Comunicaciones en su sede central auto diagnosticarse, elaborar sus planes de mejora, si así lo estimasen; y a partir de esta experiencia elaborar propuestas de política en la satisfacción laboral.

El contenido del presente informe ha sido estructurado en las siguientes partes:

Capítulo I: Problema de la Investigación, Se plantean las características del problema y se realiza la formulación de este, el problema General y los problemas Específicos. Así mismo se estudia su justificación, limitaciones, antecedentes donde, se realiza una revisión sistematizada de las experiencias e investigaciones que se han venido realizando respecto a las Habilidades Sociales en diversos contextos y especialmente en el ámbito de la satisfacción laboral y los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Marco Teórico: que cubre la Fundamentación Teórica. Nos referimos a las diferentes teorías y factores que conforman la satisfacción laboral, así como ciertas pautas de cómo actuar para mejorarlas. De igual modo, definimos atendiendo a diferentes teorías.

Capítulo III: Marco Metodológico, se definen la variable así como se construye la Operacionalización de la variable, el método utilizado, el Diseño de la investigación, la población y la muestra, el proceso de recolección de datos y el proceso de análisis de los mismos. Se aplica a los Datos los métodos estadísticos Descriptivos.

Capítulo IV: Resultados, Presentación de datos Generales, resultados y discusión de los mismos.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, destinado a presentar las principales conclusiones del presente trabajo de investigación, así como proponer las recomendaciones de mejora correspondientes que se desprenden de la variable crítica analizada en el capítulo correspondiente.

Finalmente se incluye la bibliografía revisada durante el desarrollo de la investigación y los anexos correspondientes.