



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción de la gestión administrativa y el nivel de  
satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa  
Servicios Postales del Perú S.A, Lima - 2014**

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Bach. Ivan Cesar Peña Avendaño

Bach. Ninfa Padilla Pinedo

**ASESORA:**

Mg. Miluska Vega Guevara

**SECCIÓN:**

Ciencias Administrativas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ – 2014**

## **Declaración Jurada**

Yo, Ninfa Padilla Pinedo, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI, N° 09445787, con la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A. Lima, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Iván César Peña Avendaño).
- 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), 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.

Lima, 28 de Junio del 2014.

.....  
Ninfa Padilla Pinedo  
DNI N° 09445787

## **Declaración Jurada**

Yo, Iván César Peña Avendaño, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI, N° 06729792, con la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A. Lima, 2014”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría (compartida con Ninfa Padilla Pinedo).
- 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, 28 de Junio del 2014.

.....  
Iván César Peña Avendaño  
DNI N° 06729792

## **Dedicatoria**

A nuestros queridos: Padres, Hermanos e Hijos, por su calidad de tiempo, amor y su comprensión.

Iván y Ninfa

## **Agradecimiento**

En primer a Dios por iluminarnos en cada paso de nuestras vidas.

A la universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de seguir avanzando académicamente hasta culminara nuestra maestría.,

A los docentes de la Universidad de Cesar de Vallejo por los conocimientos brindados, consejos que nos han enriquecido.

A mis compañeros con quienes compartimos gratos momentos apoyándonos constantemente, en nuestro empeño por culminar nuestra maestría.

A la Mg. Miluska Rosario Vega Guevara, quien oriento, guio y aconsejo en la elaboración de nuestra tesis

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Tenemos el agrado de presentar la tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A. Lima, 2014, para obtener el grado académico de Magister en Gestión Pública.

El tema es importante porque uno de los cambios más relevantes en el campo de la administración pública durante los últimos años, ha sido el papel que cumplen cada uno de los trabajadores o colaboradores dentro de las Entidades Públicas del Estado; por ello, es evidente que se requieren cambios en las políticas institucionales. Es imperiosa la necesidad de implementar instrumentos y proceso adecuado, práctico y acorde a la realidad, con los cuales se puedan viabilizar estos cambios. Asimismo, se requiere la aplicación de estrategias creativas e innovadoras para liderar y dar capacitaciones e incentivos a los trabajadores para poder obtener un buen nivel de satisfacción laboral en beneficio de los colaboradores de las instituciones públicas y de la sociedad.

Así, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo esta investigación está organizada y estructurada en 4 capítulos para su mejor comprensión y entendimiento, como sigue:

Primer capítulo: planteamiento del problema, en el cual se establece la relación existente entre la variable percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral., estableciéndose a partir de este los problemas y objetivos de la investigación

Segundo capítulo: Contiene marco teórico, fundamentos teóricos de la percepción de la gestión administrativa y nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.

Tercer capítulo: Marco metodológico, donde se plantea la investigación como un estudio descriptivo, de diseño correlacional y desarrollado bajo un enfoque cuantitativo.

Finalmente se presentan los resultados de la investigación, los cuales nos permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones, además se presentan las referencias bibliográficas y los anexos que evidencian el desarrollo de la presente investigación por lo expuesto, exponemos a consideración de los miembros de jurado, el presente trabajo de investigación.

## Índice

	<b>Página</b>
Declaración jurada de autoría	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Presentación	viii
Índice de Contenidos	ix
Índice de Tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
Capítulo I: Problema de Investigación	
1.1. Planteamiento del problema	20
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Justificación	22
1.4. Limitaciones	23
1.5. Antecedentes	23
1.5.1. Antecedentes internacionales	24
1.5.2. Antecedentes nacionales	26
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo general	28
1.6.2. Objetivos específicos	29
Capítulo II: Marco Teórico	
2.1. Fundamentos o Bases teóricas de la investigación	31
2.1.1. Instituciones Públicas y privadas	31
2.1.2. Gestión Pública	32
2.1.3. Origen y desarrollo de la nueva gestión pública	33
2.1.4. Gestión en la empresa de Servicios Postales del Perú S.A.	34
2.2. Bases teóricas de la percepción de la gestión administrativa	36

2.2.1. Definición de Percepción de la Gestión administrativa	36
2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa	37
2.2.3. Principios de la gestión administrativa	39
2.2.4. Importancia de la gestión administrativa	41
2.3. Bases Teóricas de la satisfacción laboral	42
2.3.1. Definición Satisfacción laboral	42
2.3.2. Dimensiones de la satisfacción laboral	43
2.3.3. Causas de la satisfacción Laboral	44
2.3.4. Factores que inciden en la satisfacción laboral	45
2.4. Contextualización de la investigación	50
2.5. Marco conceptual de la investigación	53
Capitulo III: Marco Metodológico	
3.1. Hipótesis	56
3.1.1. Hipótesis general	56
3.1.2. Hipótesis específicas	56
3.2. Variables	56
3.2.1. Definición conceptual de la variable Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral.	56
3.2.2. Definición operacional de las variables	57
3.2.3. Matriz de operacionalización de las variables	57
3.3. Metodología	58
3.3.1 Tipo de estudio	58
3.3.2 Diseño de estudio	59
3.4. Población y muestra de estudio	60
3.5. Método de investigación	60
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
3.6.1. Técnicas	61
3.6.2. Instrumentos	62
3.6.3. Validez y confiabilidad	63
3.7. Métodos de análisis de datos	65

Capitulo IV. Resultados:

4.1 Descripción de Resultados	
67	
4.2 Análisis estadísticos	69
4.3 Discusión	72
Conclusiones	78
Sugerencias	79
Referencias Bibliográficas	81
Anexos	
Anexo 1 : Matriz de consistencia	85
Anexo 2 : Instrumentos	88
Anexo 3 : Base de datos	94
Anexo 4 : Validaciones	104

## Índice de Tablas

Tabla 01	Operacionalización de la variable percepción de la gestión administrativa	57
Tabla 02	Operacionalización del variable nivel de satisfacción laboral	57
Tabla 03	Juicio de expertos	63
Tabla 04	Escala de Valores	64
Tabla 05	Confiabilidad – Alfa de Cronbach	64
Tabla 06	Percepción de la gestión administrativa	67
Tabla 07	Nivel de satisfacción laboral	68
Tabla 08	Relación de la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral	69
Tabla 09	Relación de la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral intrínseca	70
Tabla 10	Relación de la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral extrínseca	71

## Índice de Figuras

Figura 01	Percepción de gestión administrativa	67
Figura 02	Nivel de satisfacción laboral	68

## Resumen

La presente investigación titulada “Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A. Lima, 2014” tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción Laboral.

La presente investigación desarrolladas es descriptivo correlacional, empleando un diseño no experimental descriptivo correlacional y de corte transversal, cuyo método de investigación ha sido hipotético deductivo, los instrumentos empleados fueron aplicados a una muestra de 120 trabajadores de la empresa Servicios Postales del Per S.A, determinados a partir de un muestreo no probabilístico de tipo censal, el método de investigación fue hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo

La relación entre de las variables se determinó atravez del análisis estadístico de las hipótesis, empleándose la prueba no para métrica de “RHO Sperman”.y para determinar la confiabilidad de los instrumentos se empleó el coeficiente de alfa de cronbach

Los resultados obtenidos evidencian que el 50% de los trabajadores perciben que existe una gestión administrativa en Serpost, inadecuada y el 55% de los trabajadores percibe un nivel de satisfacción laboral regular

La prueba de r sperman determino que existe una muy alta correlación entre las variables ( $r=0.945$ ). Estos resultados nos permitieron concluir que sí se relacionan positivamente con la percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa servicios Postales del Perú S.A, Lima – 2014.

**Palabras claves:** Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral.

## Abstract

This research entitled "Perceptions of administrative management and the level of job satisfaction of employees in the company Postal Services Peru SA Lima, 2014" I had as main objective to determine the relationship between the perception of administrative management and the level of labor satisfaction.

This descriptive correlational research is developed using a correlational and cross-sectional descriptive non-experimental design, the method of research has been deductive hypothetical, the instruments used were applied to a sample of 120 workers Postal Services Company of Peru SA, determined from a non probabilistic census sampling rate, the method of hypothetical-deductive research was a quantitative approach

The relationship between variables was determined through the statistical analysis of the hypotheses, not to test the matrix of "Spearman RHO" and to determine the reliability of the instruments will use the Cronbach alpha coefficient.

The results show that 50% of workers perceive that there is administrative in Serpost, inadequate management and 55% of workers perceived job satisfaction level adjust

Spearman RHO test determined that there is a high correlation between the variables ( $r = 0.945$ ). These results allowed us to conclude that there is positively correlated with the perception of administrative management and the level of job satisfaction of workers in the enterprise services Postcard of Peru SA, Lima - 2014.

**Keywords:** Perception of administrative management and the level of job satisfaction .