



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Inspección de trabajo sociolaboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el Alto Mayo- San Martín, 2015”

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. CABRERA CABRERA ANGÉLICA SULMA

ASESORA

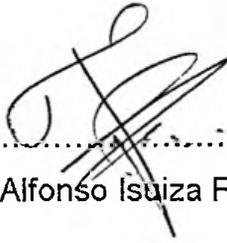
Dra. CASTILLO SANTA MARÍA, INÉS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

TARAPOTO - PERÚ

2016



Mg. Alfonso Isuiza Pérez

Presidente



Mg. Keller Sánchez Dávila

Secretario



Dra. Inés Castillo Santa María

Vocal

DEDICATORIA

A mi hija Kamila, por su comprensión y tolerancia durante mi ausencia del hogar para dedicarme a mi formación profesional y a mi esposo **Guido,** por su apoyo incondicional.

Sulma

AGRADECIMIENTOS

A mis profesores y asesores por su constante apoyo para desarrollar la presente tesis.

A mi madre por ser mi guía, por sus palabras de aliento para seguir superándome día a día.

La autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, ANGÉLICA SULMA CABRERA CABRERA, estudiante de la Maestría Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 41568712, con la tesis titulada **“INSPECCIÓN DE TRABAJO SOCIOLABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO EN EL ALTO MAYO- SAN MARTÍN, 2015”**

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 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.

Moyobamba, 22 de setiembre del 2016.



.....
Angélica Sulma Cabrera Cabrera

DNI 41568712

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado Evaluador.

Pongo a vuestra disposición la Tesis Titulada "Inspección de trabajo sociolaboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el Alto Mayo- San Martín, 2015" cuyo objetivo general fue establecer la relación entre la inspección del trabajo sociolaboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Alto Mayo - San Martín, 2015; en tal sentido la presente tesis está estructurada en siete capítulos:

El primer capítulo que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser del trabajo de investigación.

El segundo capítulo que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el tercer capítulo se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el cuarto capítulo que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de la hipótesis; en capítulo cinco se evidencia conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el capítulo seis se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el capítulo siete contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los anexos que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Posgrados de la Universidad César Vallejo para obtener el Título de Magister en Gestión Pública y esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal manera que cumpla con los requisitos que merezca su aprobación.

Br. Angélica Sulma Cabrera Cabrera.

ÍNDICE

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	16
1.4 Formulación del problema	23
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
II. MÉTODO	26
2.1 Diseño de investigación	26

2.2 Variables, operacionalización	26
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIÓN	45
VI. RECOMENDACIONES	46
VII. REFERENCIAS	47
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS		Pág.
Tabla 01	Tabla de contingencia: Inspección de Trabajo	32
Tabla 02	Escala de Stanones dimensión Orientación	33
Tabla 03	Escala de Stanones dimensión Asesoramiento	34
Tabla 04	Escala de Stanones dimensión Vigilancia	35
Tabla 05	Tabla de Contingencia: Satisfacción del Usuario	37
Tabla 06	Tabla de Contingencia: Calidad de Servicio	38
Tabla 07	Tabla de Contingencia: Desarrollo de la Inspección	38
Tabla 08	Tabla de Contingencia: Resultado de la Inspección	39
Tabla 09	Prueba z	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS		Pág.
Gráfico 01	Situación de la Inspección de Trabajo en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo en el Alto Mayo - San Martín, 2015. (evaluación general)	32
Gráfico 02	Evaluación de la Inspección de Trabajo Sociolaboral, según la dimensión Orientación de la DRTPE en el Alto Mayo, 2015.	34
Gráfico 03	Evaluación de la Inspección de Trabajo Sociolaboral, según la dimensión Asesoramiento de la DRTPE en el Alto Mayo, 2015.	35
Gráfico 04	Evaluación de la Inspección de Trabajo Sociolaboral, según la dimensión Vigilancia de la DRTPE en el Alto Mayo, 2015.	36
Gráfico 05	Satisfacción del Usuario de la DRTPE, en el Alto Mayo, 2015.	37
Gráfico 06	Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Calidad de Servicio, DRTPE, 2015.	38
Gráfico 07	Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Desarrollo de la Inspección de Trabajo Sociolaboral, DRTPE, 2015.	39
Gráfico 08	Satisfacción del Usuario con respecto a la dimensión Resultado de la Inspección de Trabajo Sociolaboral, DRTPE, 2015.	40

RESUMEN

La investigación denominada **"INSPECCIÓN DE TRABAJO SOCIOLABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO EN EL ALTO MAYO- SAN MARTÍN, 2015"** tuvo como objetivo general establecer la relación entre la inspección de trabajo sociolaboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo del Alto Mayo - San Martín, 2015.

El diseño fue de tipo descriptiva correlacional, y tuvo como población a los usuarios (50 trabajadores), los cuales fueron beneficiados con la inspección y a los administradores de 10 instituciones inspeccionadas, haciendo un total de 50 usuarios (trabajadores) y 10 administradores de empresas del Alto Mayo. Los datos fueron procesados utilizando tanto la estadística descriptiva como la inferencial a través de correlaciones estadísticas, para ello se utilizó el muestreo no probabilístico a decisión de la investigadora.

Los resultados obtenidos que evalúa el proceso de inspección de trabajo sociolaboral, resultó con una valoración del 40% bajo, que representan 4 administradores. Para la variable satisfacción del usuario, resultó con 60% satisfacción baja, representado por 30 usuario.

Se llegó a la conclusión principal es que la prueba z fue de -2.388 que es menor a -1.96. En tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe relación entre las variables en estudio y es significativa.

Palabras clave: Inspección de trabajo sociolaboral; Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The research called "INSPECTION OF LABOUR WORK AND SATISFACTION OF USERS OF THE REGIONAL ADDRESS OF LABOR AND EMPLOYMENT PROMOTION IN THE HIGH MAY- SAN MARTÍN, 2015" had as its overall objective to establish the relationship between the inspection of social and labor work and satisfaction users of the Regional Directorate of Labour and Employment Promotion Alto Mayo - San Martín, 2015.

The design was correlational descriptive and had the population to users (50 employees), which were benefited by the inspection and administrators from 10 institutions inspected, making a total of 50 users (workers) and 10 managers of companies Alto Mayo. The data were processed using both descriptive statistics and inferential through statistical correlations, for which the non-probability sampling decision by the researcher was used.

The results evaluating the social and labor inspection process work, resulted with a rating of 40% low, representing 4 administrators. For the variable user satisfaction, 60% resulted with low satisfaction, represented by 30 user.

It came to the main conclusion is that the test was 2388 z which is less than - 1.96. In this sense, the null hypothesis is rejected and it is accepted that there is relationship between the variables under study and is significant.

Keywords: social and labor inspection work; User satisfaction.