



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TESIS

**“Condiciones laborales y grado de satisfacción laboral
del personal de la Caja Arequipa en Puerto Maldonado-
2016”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER
EN GESTION PÚBLICA**

AUTOR

Lic. Miriam Marleni Cano Béjar

ASESOR:

Dr. Sierra Valdivia Hugo

SECCIÓN:

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

PROGRAMA:

HUMANIDADES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

MADRE DE DIOS -PERÚ

2016

PAGINA DEL JURADO

Presidente

Secretario

Vocal

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mí amado esposo Juan Carlos por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para nuestro futuro y por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor.

A mis amados hijos Rodrigo y Marcelo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depara un futuro mejor.

A mi madre querida Gloria quien con sus palabras de aliento no me dejaban caer para que siguiera adelante y cumpla con mis ideales.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad “Cesar Vallejo”, por la excelente formación del Post Grado que nos viene ofreciendo y darnos la oportunidad de optar el grado académico de “Magíster en Gestión Pública”.

De manera muy especial agradezco a mi asesor de Tesis por su esfuerzo, dedicación y comprensión. Sus disposiciones, paciencia y motivación conllevaron culminar esta Tesis.

Al personal de la Caja Arequipa, por darme las facilidades para la aplicación de los instrumentos. Por su comprensión y su sincero aporte.

Miriam Marleni Cano Béjar

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Miriam Marleni Cano Béjar, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 23943501, con la tesis titulada:

“Condiciones laborales y grado de satisfacción laboral del personal de la Caja Arequipa en Puerto Maldonado- 2016”

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 cuanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse 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.

Puerto Maldonado. 25 de Agosto de 2016

Miriam Marleni Cano Béjar

DNI N° 23943501

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, pongo a vuestra disposición la Tesis titulada “**Condiciones laborales y grado de satisfacción laboral del personal de la Caja Arequipa en Puerto Maldonado - 2016**”, con el propósito de determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y el grado de satisfacción del personal de la Caja Arequipa en Puerto Maldonado 2016,

La presentación del presente trabajo se da en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de **Magister**.

Este trabajo de investigación, se presenta metodológicamente en cinco (8) Apartados, que a continuación se describen: en el **Apartado I**: Introducción en el que presentan la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. En el **Apartado II**: Métodos se representa el diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos, aspectos éticos. En el **Apartado III**, se encuentran los resultados obtenidos. En el **Apartado IV**, se presentan la Discusión. **Apartado V** Conclusiones, **Apartado VI** Recomendaciones, **Apartado VII** Propuesta y **Apartado VIII** Referencias. Por último se presentan los anexos.

Considerando que cumplo con los requisitos de aprobación.

La Autora

Contenido

Pagina del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentacion	vi
Indice de tablas	3
Índice de cuadros	5
Indice de gráficos	6
Resumen	7
Abstract	8
I. Introducción	9
1.1 Realidad problemática:	9
1.2 Trabajos previos:	24
1.2.1 Teorias relacionadas al tema	29
1.3 Formulacion del problema	35
1.4 Justificacion del estudio	35
1.5 Hipotesis	38
1.6 Objetivos:	39
li metodo	40
2.1 Diseño de investigación:	40
2.2 Variables, operacionalización	42
Cuadro n° 01	43
2.3 Población y muestra	49
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50

Tabla n° 01	52
2.5 El metodo de analisis de datos:	63
2.6 Consideraciones eticas:	67
lii resultados	68
3.1 Resultados descriptivos.	68
3.2 Estadísticos descriptivos.	84
3.3 Pruebas de hipotesis	98
Iv. Discusion	108
V. Conclusion	116
Vi. Recomendaciones	119
Vii. Referencias	121
<i>Abrajan castro, m. G., contreras padilla, j. M., & montoya ramirez, s. (enero-junio, 2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e investigación en psicología, 111.</i>	121
Anexos	124
1 índice de anexos	125

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Alfa de Cronbach del instrumento Condiciones Laborales.	
Resumen de procesamiento de datos.....	45
Tabla N° 02: Estadístico de Escala.....	45
Tabla N° 03: Estadístico de fiabilidad.....	46
Tabla N° 04: Alfa de Cronbach del instrumento Grado de Satisfacción Laboral	
Resumen de procesamiento de datos.....	46
Tabla N° 05: Estadístico de Escala.....	46
Tabla N° 06: Estadístico de fiabilidad.....	46
Tabla N° 07: Resultado de Descriptivos Variable 1 “Condiciones Laborales”	61
Tabla N° 08: Resultado de Descriptivos “Dimensión 1 Seguridad del Trabajo”	62
Tabla N° 09: Resultado de Descriptivos “Dimensión 2 Relaciones Interpersonales”	63
Tabla N° 10: Resultado de Descriptivos “Dimensión 3 Comunicación”	65
Tabla N° 11: Resultado de Descriptivos “Dimensión 4 Motivación”	66
Tabla N° 12: Resultado de Descriptivos “Dimensión 5 Clima Organizacional”	67
Tabla N° 13: Resultado de Descriptivos “Dimensión 6 Grado de Estrés”	69
Tabla N° 14: Resultado de Descriptivos Variable 2 “Grado de Satisfacción Laboral”	70
Tabla N° 15: Resultado de Descriptivos “Dimensión 1 Significación de la tarea”	71
Tabla N° 16: Resultado de Descriptivos “Dimensión 2 Condiciones de trabajo”	73
Tabla N° 17: Resultado de Descriptivos “Dimensión 3 Reconocimiento Personal y/o social”	74
Tabla N° 18: Resultado de Descriptivos “Dimensión 4 Beneficios Económicos”	75
Tabla N° 19: Estadísticas Descriptivas para variable 1 y sus dimensiones.....	77
Tabla N° 20: Estadísticas Descriptivas para variable 2 y sus dimensiones.....	85
Tabla N° 21: Prueba de Hipótesis General Variable 1 y Variable 2.....	91
Tabla N° 22: Prueba de Chi cuadrado Variable 1 y Variable 2.....	91
Tabla N° 23: Medidas Simétricas Variable 1 y Variable 2.....	92
Tabla N° 24: Prueba de Hipótesis Específica Variable 1 c/ Dimensión 1 de Variable 2.....	93
Tabla N° 25: Prueba de chi cuadrado Variable 1 c/ Dimensión 1 de Variable 2.....	93
Tabla N° 26: Tabla de medidas simétricas Variable 1 c/ Dimensión 1 de Variable 2.....	94
Tabla N° 27: Prueba de Hipótesis Específica Variable 1 c/ Dimensión 2 de Variable 2.....	95

Tabla N° 28: Prueba de chi cuadrado Variable 1 c/ Dimensión 2 de Variable 2.....	95
Tabla N° 29: Tabla de medidas simétricas Variable 1c/ Dimensión 2 de Variable 2.....	96
Tabla N° 30: Prueba de Hipótesis Específica Variable 1c/ Dimensión 3 de Variable 2.....	97
Tabla N° 31: Prueba de chi cuadrado Variable 1 c/ Dimensión 3 de Variable 2.....	97
Tabla N° 32: Tabla de medidas simétricas Variable 1c/ Dimensión 3 de Variable 2.....	98
Tabla N° 33: Prueba de Hipótesis Específica Variable 1c/ Dimensión 4 de Variable 2.....	99
Tabla N° 34: Prueba de chi cuadrado Variable 1 c/ Dimensión 4 de Variable 2.....	99
Tabla N° 35: Tabla de medidas simétricas Variable 1 c/ Dimensión 4 de Variable 2.....	100

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Matriz de definición operacional.....	36
Cuadro N° 02: Población	42
Cuadro N° 03: Muestra.....	43
Cuadro N° 04: Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	44
Cuadro N° 05: Validación numérica de instrumentos.....	47
Cuadro N° 06: Validación categórica de instrumentos	48

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N°01: Resultado de Descriptivos Variable 1 “Condiciones Laborales”	61
Gráfico N°02: Resultado de Descriptivos “Dimensión 1 Seguridad del Trabajo”	62
Gráfico N°03: Resultado de Descriptivos “Dimensión 2 Relaciones Interpersonales”.	64
Gráfico N°04: Resultado de Descriptivos “Dimensión 3 Comunicación”.	65
Gráfico N°05: Resultado de Descriptivos “Dimensión 4 Motivación”	66
Gráfico N°06: Resultado de Descriptivos “Dimensión 5 Clima Organizacional”	68
Gráfico N°07: Resultado de Descriptivos “Dimensión 6 Grado de Estrés”	69
Gráfico N°08: Resultado de Descriptivos Variable 2 “Grado de Satisfacción Laboral”	70
Gráfico N°09: Resultado de Descriptivos “Dimensión 1 Significación de la tarea”	72
Gráfico N°10: Resultado de Descriptivos “Dimensión 2 Condiciones de trabajo”	73
Gráfico N°11: Resultado de Descriptivos “Dimensión 3 Reconocimiento Personal y/o Social”	74
Gráfico N°12: Resultado de Descriptivos “Dimensión 4 Beneficios Económicos”	74
Gráfico N°13: Estadísticas Descriptivas para variable 1 Condiciones Laborales.	78
Gráfico N°14: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 1 Seguridad del trabajo”	79
Gráfico N°15: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 2 Relaciones Interpersonales”	80
Gráfico N°16: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 3 Comunicación”	81
Gráfico N°17: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 4 Motivación”	82
Gráfico N°18: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 5 Clima Organizacional”	83
Gráfico N°19: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 6 Grado de estrés”	84
Gráfico N°20: Estadísticas Descriptivas para variable 2 Grado de Satisfacción Laboral	86
Gráfico N°21: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 1 Significación de la tarea.....	87
Gráfico N°22: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 2 Condiciones de trabajo”	88
Gráfico N°23: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 3 Reconocimiento personal y/o Social”	89
Gráfico N°24: Estadísticas Descriptivas para “Dimensión 4 Beneficios económicos”	90

RESUMEN

Se pone a disposición este trabajo de investigación que tiene como objetivo primario determinar la relación existente entre las condiciones laborales y el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa.

La investigación corresponde al tipo no experimental, con diseño descriptivo correlacional, la población está constituida por 70 trabajadores de las agencias de Puerto Maldonado de la Caja Arequipa, se utilizó como instrumentos cuestionario como recojo de datos, para ambas variables, la información recabada fue procesada y analizada posteriormente.

Después de describir los antecedentes, estudios previos y marco teórico que sustenta la investigación, se realiza el análisis estadístico y la constatación de la hipótesis, concluyendo que las Condiciones laborales en la Caja Arequipa, se encuentran en un nivel FAVORABLE, mientras que el Grado de Satisfacción se encuentra en un nivel REGULAR; finalmente se verifica que las variables: condiciones laborales y grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la Caja Arequipa de Puerto Maldonado, se asocia con un nivel de significancia del valor de Chi Cuadrado de Pearson de 0.010 lo cual indica que existe relación alta, directa y significativa y el valor Tau-b de Kendall es de 0.336 que implica un coeficiente de determinación de 11.29% es decir las condiciones laborales influyen en un 11.29% en el grado de satisfacción.

Palabras claves: Condiciones laborales, Grado de satisfacción laboral, Caja Arequipa, Relaciones interpersonales, Comunicación, Motivación, Clima Organizacional, Significación de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social, Beneficios económicos. Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramirez (2009).

ABSTRACT

It is available to this research which aims primarily to determine the relationship between working conditions and job satisfaction of workers Arequipa Fund.

The research corresponds to non-experimental, with descriptive correlational design, the population is made up of 70 workers agencies Puerto Maldonado Arequipa Box, was used as questionnaire instruments as gather data for both variables, the information obtained was processed and subsequently analyzed.

After describing the background, previous studies and theoretical framework underpinning research, statistical analysis and testing of the hypothesis is done, concluding that working conditions in Arequipa Box, are at a favorable level, while the Grade satisfaction is at a regular level; finally it verified that the variables working conditions and job satisfaction of workers Arequipa Box Puerto Maldonado, is associated with a level of significance of the value of Chi Square Pearson 0.010 which indicates that there is a high ratio, direct and significant and Tau-b Kendall value is 0.336 which involves a determination coefficient of 11.29% ie influence working conditions in a 11.29% in the degree of satisfaction.

Keywords: working conditions, job satisfaction, Caja Arequipa, Interpersonal Relations, Communication, Motivation, Organizational Climate, significance of the task, working conditions, personal recognition and / or social, economic benefits. Abrajan Castro, Contreras Padilla, & Montoya Ramirez (2009).