



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral de los trabajadores de la sub-dirección
de gestión de afiliados oficina de normalización
previsional sede central de Lima 2014

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

AUTOR:

Br. Wilmer Ángel Rojas Lucano

ASESOR:

M.Sc. Abner Chávez Leandro

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas y Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano.

PERÚ – 2015

PAGINAS DE JURADO

.....

Dra. Isabel Menacho Vargas
Presidente

.....

Dra. Gladys Sánchez Huapaya
Secretario

.....

M.Sc Abner Chavez Leandro
Vocal

Dedicatoria

A nuestros familiares

Porque todos sin excepción han sabido motivarnos para el logro de nuestro gran objetivo: Obtener la maestría.

Agradecimiento

A nuestros profesores de la Maestría en Gestión Pública quienes con sus experiencias y enseñanzas permitieron en tener una nueva visión del contexto en el que nos desenvolvemos como profesionales.

A nuestra Universidad César Vallejo, porque nos dio la opción de tener una nueva percepción del mundo académico y a la vez, por brindarnos la oportunidad de obtener el grado académico de magister, para beneficio personal y laboral.

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Wilmer Ángel Rojas Lucano identificado con D.N.I. 08463722 estudiante del programa de Gestión Pública de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de la Sub dirección de Gestión de Afiliados de la Oficina de Normalización Previsional sede central. Lima 2014”

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Hemos 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 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 Cesar Vallejo.

Lima, 20 de diciembre del 2014

Wilmer Ángel Rojas Lucano
D.N.I.: 08463722

Presentación

Señores miembros del Jurado, presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de la Sub dirección de Gestión de Afiliados de la Oficina de Normalización Previsional sede central. Lima 2014” con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Normalización Previsional sede central. Lima 2014 en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La finalidad de la investigación es describir la satisfacción laboral de los trabajadores, al respecto Robbins (1998: p.192. 197), manifiesta que la institución debe garantizar la satisfacción del trabajador mediante “recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad destacándose los Incentivos y Promociones, Relaciones interpersonales, Competencia Profesional, Seguridad Laboral.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Wilmer Ángel Rojas Lucano
D.N.I.: 08463722

Índice de contenido

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I INTRODUCCIÓN	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	16
1.3 Justificación	26
1.4 Problema	27
1.5 Objetivos	29
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables	32
2.2 Matriz de Operacionalización de variables	32
2.3 Metodología	33
2.4 Tipos de estudio	33
2.5 Diseño de investigación	33
2.6 Población, muestra y muestreo	34
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	35
2.8 Método de Análisis de datos	37
III: RESULTADOS	
3.1 Resultados descriptivos	39
IV: DISCUSIÓN	45

V: CONCLUSIONES	48
VI: RECOMENDACIONES	50
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Validación de instrumentos

Base de datos

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de Satisfacción laboral	33
Tabla 2 Muestra Proporcional de trabajadores	34
Tabla 3 Baremo del cuestionario para medir la satisfacción laboral	35
Tabla 4 Confiabilidad del Alfa de Crombach	36
Tabla 5 Satisfacción laboral	39
Tabla 6 Incentivos y promociones	40
Tabla 7 Niveles de frecuencia y porcentaje Relaciones interpersonales	41
Tabla 8 Niveles de frecuencia y porcentaje Competencia profesional	42
Tabla 9 Niveles de frecuencia y porcentaje Seguridad laboral	43

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Satisfacción laboral	39
Figura 2: Incentivos y promociones	40
Figura 3: Relaciones interpersonales	41
Figura 4: Competencia profesional	42
Figura 5: Seguridad laboral	43

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Describir el nivel de “Satisfacción laboral de los trabajadores de la Sub dirección de Gestión de Afiliados de la Oficina de Normalización Previsional sede central. Lima 2014”,

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, de nivel descriptivo, de un diseño no experimental, de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 130 servidores de la subdirección de Gestión de Afiliados que laboran en la Oficina de Normalización Previsional sede central, y la muestra fue 130 servidores. Para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta. El instrumento de recolección de datos fue 01 cuestionario para el desarrollo de la investigación, se halló la validez de contenido a través de juicio de expertos con un resultado de aplicable y su confiabilidad del alfa de crombach, mediante el programa SPSS versión 20, cuyo valor para la variable Satisfacción laboral fue de 0,884 resultado que demuestra que el instrumento utilizado es de alta fiabilidad.

Los resultados describen que la satisfacción laboral el 3.07% se encuentra insatisfecho, el 68,46% satisfecho, 28,46% muy satisfecho en la satisfacción laboral de los trabajadores que asisten a la ONP en la sede central

Palabras Clave: satisfacción laboral, normalización previsional, afiliados

Abstract

The present research aimed to: Describe the level of "Job satisfaction among workers Sub address Affiliate Management Office Normalization headquarters. Lima 2014"

The research conducted was quantitative approach to basic type, descriptive level, with a non-experimental design, cross-sectional, population consisted of 130 servers subaddress Management Affiliates who work at the Office of Normalization headquarters, and the sample was 130 servers. For data collection the survey technique was used. The instrument of data collection was 01 questionnaire for research development, content validity by expert opinion was sought with a score of applicable and reliability using SPSS version 20 program, whose value was for the variable Satisfaction Work was 0.884 results showing that the instrument used has a high reliability.

The results describe that job satisfaction is 3.07% dissatisfied, 68.46% satisfied, very satisfied 28.46% in job satisfaction of workers attending the ONP at headquarters

Keywords: job satisfaction, provisional standardization affiliates