



**Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores  
administrativos de las Municipalidades de Ate y  
San Borja-2018**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Haydee Bernaola Trejo

**ASESOR:**

Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**LIMA – PERÚ**

**2019**



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): BERNAOLA TREJO, HAYDEÉ

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LAS MUNICIPALIDADES DE ATE Y SAN BORJA - 2018**

Fecha: 22 de febrero de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Angel Salvatierra Melga

Firma: 

VOCAL: Mg. Pedro Félix Novoa Castillo

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Redactar mejor las hipótesis y conclusión y conexión APB*

**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

**Dedicatoria**

A mi señor todo poderoso, él es mi guía que siempre me acompaña.

Con cariño dedico este trabajo de tesis a mi familia que son motor y motivo para superarme cada día y me apoyaron en este proyecto asumido, brindándome su apoyo y conocimientos para seguir adelante.

**Agradecimiento**

A mis queridos padres por sus sabios consejos y apoyo en el logro profesional y así poder culminar la maestría.

A mis asesores de tesis, Mg. Pedro Novoa Castillo y Dr. Angel Salvatierra Melgar, por su apoyo y paciencia constante en la presente tesis.

### Declaración de autenticidad

Yo, Haydee Bernaola Trejo, con DNI N° 09118214 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Programa de Maestría en Gestión Pública, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño de la tesis Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja – 2018 es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, febrero del 2019



.....  
Bernaola Trejo Haydee  
DNI: 09118214

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante Ustedes la Tesis titulada Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las Municipalidades de Ate y San Borja – 2018, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública.



Bernaola Trejo Haydee  
DNI: 09118214

## Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	27
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos	30
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	40
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>57</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>63</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Satisfacción laboral	34
Tabla 2	Juicio de expertos	38
Tabla 3	Confiabilidad de la variable satisfacción laboral	39
Tabla 4	Magnitud de Coeficiente de Confiabilidad	39
Tabla 5	Niveles de la variable Satisfacción laboral para trabajador administrativo de la municipalidad de Ate	42
Tabla 6	Niveles de dimensión Condiciones Materiales	43
Tabla 7	Niveles de dimensión políticas, relaciones y desarrollo personal	44
Tabla 8	Niveles de dimensión desempeño y relación con la autoridad	45
Tabla 9	Niveles de la variable satisfacción laboral para trabajador administrativo de la Municipalidad de San Borja	46
Tabla 10	Niveles de dimensión condiciones y materiales	47
Tabla 11	Niveles de dimensión políticas, relaciones y desarrollo personal	48
Tabla 12	Niveles de dimensión desempeño y relación con la autoridad	49
Tabla 13	Gráfica cruzada Satisfacción laboral por Municipalidad	50
Tabla 14	Gráfica cruzada Condiciones materiales por Municipalidad	51
Tabla 15	Gráfica cruzada políticas, relaciones y desarrollo personal por Municipalidad	52
Tabla 16	Gráfica cruzada desempeño y relación con la autoridad por Municipalidad	53
Tabla 17	Estadísticos de prueba	54
Tabla 18	Estadísticos de prueba	55
Tabla 19	Estadísticos de prueba	56
Tabla 20	Estadísticos de prueba	56



## Índice de figuras

Figura 1	Comparación porcentual de la variable Satisfacción laboral con el trabajador administrativo de la Municipalidad de Ate	42
Figura 2	Comparación porcentual de la dimensión Condiciones materiales con el trabajador administrativo de la municipalidad de Ate.	43
Figura 3	Comparación porcentual de la dimensión políticas, relaciones y desarrollo personal con el trabajador administrativo de la municipalidad de Ate.	44
Figura 4	Comparación porcentual del desempeño y relación con la autoridad del personal de la municipalidad de Ate	45
Figura 5	Comparación porcentual de la variable Satisfacción laboral con el trabajador administrativo de la municipalidad de San Borja	46
Figura 6	Comparación porcentual de la dimensión condiciones materiales con trabajador administrativo de la municipalidad de San Borja.	47
Figura 7	Comparación porcentual de la dimensión políticas, relaciones y desarrollo personal con trabajador administrativo de la municipalidad de San Borja	48
Figura 8	Comparación porcentual del desempeño y relación con la autoridad del trabajador administrativo de la municipalidad de San Borja	49
Figura 9	Comparación porcentual cruzada de la satisfacción laboral.	50
Figura 10	Comparación porcentual cruzada de las condiciones materiales	51
Figura 11	Comparación porcentual cruzada de las políticas, relaciones y desarrollo personal.	52
Figura 12	Comparación porcentual cruzada del desempeño y relación con la autoridad	53

## Resumen

Para el desarrollo de la presente investigación, ha sido necesario plantearse un objetivo general, determinar la diferencia que existen entre la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de las municipalidades de Ate y San Borja – 2018. Asimismo, se plantearon tres objetivos específicos que contribuyeron a alcanzar el objetivo general. Además, se han analizado de acuerdo a la variable sus diferentes dimensiones.

La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación ha sido de enfoque cuantitativo, tipo estudio básica, de nivel comparativo, de diseño no experimental transversal puesto que permitió observar y relacionar la realidad de los trabajadores administrativos de ambas municipalidades. La población para este estudio estuvo constituida por 1500 trabajadores administrativos de la municipalidad de Ate y 1000 trabajadores administrativos de la municipalidad de San Borja con una muestra no probabilística de 81 participantes.

A través del uso del instrumento validado por expertos, se midió la confiabilidad del mismo, aplicando dicho instrumento a una muestra de 20 como muestra piloto de los trabajadores administrativos de ambas municipalidades y se tuvo como resultado una confiabilidad aceptable del 0.670 de la variable satisfacción laboral. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencias y gráficos, se hizo una tabla comparativa, una gráfica cruzada de la satisfacción laboral en ambas municipalidades.

El estudio llegó a la conclusión de que existe relación directa y significativa entre los trabajadores administrativos de Ate y de San Borja.

**Palabras Claves:** Satisfacción laboral, municipalidad de Ate, municipalidad de San Borja.

## Abstract

For the development of the present investigation, it has been necessary to consider a general objective, to determine the difference between the job satisfaction of the administrative workers of the municipalities of Ate and San Borja - 2018. In addition, three specific objectives were proposed that contributed to achieve the general objective. In addition, their different dimensions have been analyzed according to the variable.

The methodology used to carry out this research has been a quantitative approach, such as a basic study, a comparative level, a non-experimental transversal design, since it allowed to observe and relate the reality of the administrative workers of both municipalities. The population for this study was constituted by 1500 administrative workers of the municipality of Ate and 1000 administrative workers of the municipality of San Borja with a non-probabilistic sample of 81 participants.

Through the use of the instrument validated by experts, the reliability of the instrument was measured, applying said instrument to a sample of 20 as a pilot sample of the administrative workers of both municipalities and resulted in an acceptable reliability of 0.670 of the variable job satisfaction.

The results were described through tables of frequencies and graphs, a comparative table was made, a crossed graph of job satisfaction in both municipalities. The study concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative workers of Ate and San Borja.

**Key Words:** Labor satisfaction, municipality of Ate, municipality of San Borja.