



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos  
de la Municipalidad de Imperial - Cañete - 2015**

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

**AUTOR:**

**Flores Jimenez, Ernesto**

**ASESORA:**

**Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

## Página del Jurado

### **Dedicatoria**

Se dedica a mis padres Melquiades Ernesto Flores Tintaya y Emerita Gladys Jimenez Montoya por todo el apoyo otorgado en mi vida para desarrollarme como profesional y como un gran ser humano. Asimismo a mi tía Segundina Flores Tintaya por su apoyo incondicional en mi constancia para realizar mi tesis.

### **Agradecimiento**

Se agradece a la Municipalidad de Imperial - Cañete por todas las facilidades otorgadas en la realización de la presente investigación.

## Declaratoria de autenticidad

### Declaración Jurada

Yo, Ernesto Flores Jimenez, estudiante del Programa de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 43350116 con la tesis titulada “Satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Imperial - Cañete el año 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 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 fue publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, Julio 2015.

Firma

DNI: 43350116

Nombres y Apellidos: Ernesto Flores Jimenez

## Presentación

El presente trabajo recoge los principales aportes de la doctrina y la convencionalidad de trabajos respecto a la satisfacción laboral del trabajador en su centro de labores, tanto los tipos de teorías existentes, el aporte de cada una, los gráficos que representan el proceder de cada una y así como la opinión de autores versados y que aportan la de esta disciplina derivada de la administración y necesaria como principal aporte para la Nueva Gestión Pública. La doctrina citada así, como los aportes de los distintos autores son útiles y necesarios para entender este nuevo panorama de la satisfacción laboral en el mundo contemporáneo. La utilidad es necesaria para explicar los nuevos enfoques de la satisfacción laboral así como su aplicación como paradigma de hoy a la satisfacción laboral en la práctica.

El trabajo contiene figuras y tablas que serán de importante utilidad para efectos de proveerse de información respecto al tema y el instrumento utilizado para medir la satisfacción laboral del grupo estudiado, así como analizar a la variable en su marco teórico como problemática en sus resultados en la Municipalidad de Imperial – Cañete – 2015. El contenido de los capítulos consiste en que en el Capítulo I se desarrollará el planteamiento del problema al desarrollar cuál es la realidad problemática, enunciar la formulación del problema, describir cuál es el problema general y los problemas específicos, así como enunciar su justificación, relevancia y contribución, como los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el Capítulo II, se esboza el marco referencial, enunciando los antecedentes tanto nacionales como internacionales, investigaciones de tesis ya realizadas así como el marco teórico de la variable y la perspectiva teórica que es la doctrina que el autor ha seleccionado. En el Capítulo III, se identifica a la variable, se la describe, se la define conceptualmente, se hace la definición operacional y se operacionaliza la variable. En el Capítulo IV, se desarrolla el marco metodológico, señalando el tipo de investigación, el paradigma, el enfoque, el diseño, la

población, la muestra, y el muestreo, los criterios de selección, la técnica, se describe el instrumento de recolección de datos, la validez y confiabilidad de instrumentos, el procedimiento de recolección de datos, el método de análisis e interpretación de datos, así como las normas éticas. El Capítulo V, presenta los resultados. El Capítulo VI, discusión las conclusiones las recomendaciones y la bibliografía. Como Anexos, se adjunta el cuestionario de la variable, así como la base de datos de la variable, la validez del instrumento y la matriz de consistencia.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	viii
Lista de tablas	xi
Lista de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstract	xv
CAPÍTULO I	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Realidad problemática	18
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos	20
1.3 Justificación, relevancia y contribución	21
1.4 Objetivos	23
CAPÍTULO II	24
MARCO REFERENCIAL	24
2.1 Antecedentes	25
2.1.1 Antecedentes nacionales	25
2.1.2 Antecedentes internacionales	26



2.2	Marco teórico	28
2.2.1	Satisfacción laboral	28
2.3	Perspectiva teórica	71
CAPÍTULO III		73
VARIABLE		73
3.1	Identificación de la variable	74
3.2	Descripción de la variable	74
3.2.1	Definición conceptual	74
3.2.2	Definición operacional	74
3.2.3	Operacionalización de variable	74
CAPÍTULO IV		76
MARCO METODOLÓGICO		76
4.1	Tipo de investigación	77
4.1.1	Paradigma	77
4.1.2	Enfoque	77
4.1.3	Tipo	77
4.1.4	Diseño	78
4.2	Población, muestra y muestreo	78
4.2.1	Población	78
4.2.2	Muestra	78
4.2.3	Muestreo	79
4.3	Criterios de selección	80
4.4	Técnica e instrumentos de recolección de datos	80
4.4.1	Técnica	80
4.4.2	Instrumento de recolección de datos	81

4.5 Validez y confiabilidad de instrumentos	81
4.5.1 Validez	81
4.5.2 Confiabilidad	81
4.6 Procedimiento de recolección de datos	82
4.7 Método de análisis e interpretación de datos	82
4.8 Normas éticas	83
CAPÍTULO V	84
RESULTADOS	84
5.1.1 Presentación de resultados	85
5.1.2 Variable Satisfacción laboral	85
5.1.3 Dimensión 1: Significación de la tarea	86
5.1.4 Dimensión 2: Condiciones de trabajo	88
5.1.5 Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o social	89
5.1.6 Dimensión 4: Beneficios económicos	91
CAPÍTULO VI	93
DISCUSIÓN	93
Conclusiones	98
Recomendaciones	100
Referencias bibliográficas	102
ANEXOS	107
Anexo 1: Cuestionario de la variable	108
Anexo 2: Base de datos de la variable	110
Anexo 3: Validez de instrumentos	120
Anexo 4: Matriz de consistencia	121

## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1. Facetas de la satisfacción laboral	33
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	75
Tabla 3. Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	85
Tabla 4. Significación de la tarea de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	87
Tabla 5. Condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	88
Tabla 6. Reconocimiento personal y/o social de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	90
Tabla 7. Beneficios económicos de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial Cañete el año 2015	91

## Lista de figuras

	Pág.
Figura 1. Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial - Cañete el año 2015	86
Figura 2. Significación de la tarea de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	87
Figura 3. Condiciones de trabajo de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	89
Figura 4. Reconocimiento personal y/o social de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial- Cañete el año 2015	90
Figura 5. Beneficios económicos de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete el año 2015	92

## Resumen

La presente investigación tiene como título “Satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial – Cañete - 2015” y tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la municipalidad de Imperial - Cañete el año 2015. El tipo de investigación es el descriptivo simple, cuya finalidad es que el investigador busca y recoge información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada (objeto de estudio), no presentándose la administración o control de un tratamiento.

Se obtuvo como resultado que la variable satisfacción laboral presenta su nivel más alto de satisfacción en el promedio ascendente a 73%, y el nivel más bajo en 1% en muy insatisfecho y 1% en muy satisfecho. Asimismo, la dimensión significación de la tarea presenta su nivel más alto en satisfecho con 44%, y el nivel más bajo en el nivel muy insatisfecho con 1%; la dimensión condiciones de trabajo tiene su nivel más alto con 48% en su nivel promedio, y el nivel más bajo con el nivel muy insatisfecho con 1%; el reconocimiento personal y/o social alcanza su nivel más alto con un 52% en nivel insatisfecho, y el nivel más bajo con muy satisfecho de 0%; la dimensión beneficios económicos presenta su nivel más alto en promedio en 45%, y su nivel más bajo en muy satisfecho, con un 0%.

Con ello, esta investigación reúne los principales aportes que la estadística provee a partir de los instrumentos utilizados para medir la satisfacción laboral en la entidad pública municipalidad de Imperial - Cañete, con una información relevante del nivel de satisfacción laboral en la entidad antes mencionada. Esto dentro de que lo complejo y cambiante del mundo de hoy, las organizaciones necesitan más personas comprometidas con el éxito en la organizaciones, capaces de vencer la incertidumbre para innovar y emprender cambios por el camino de la transformación personal y organizacional. Esta transformación debe ser holística.

Este trabajo contiene un completo panorama sobre la satisfacción laboral en general, así como la satisfacción laboral concretamente en el campo de las municipalidades, viendo así la comparación en los antecedentes en las distintas municipalidades en las que se ha aplicado el concepto, así como el instrumento para medir la variable y las dimensiones. Se verán las teorías así como la evolución en enfrentamiento de éstas. De ahí discurrirá el interés del lector de la presente investigación a partir de la teoría presentada y los resultados obtenidos en la presente investigación.

La discusión versa sobre los resultados del presente autor y los de otras tesis citadas, que fructificarán el tema haciéndolo más interesante, en virtud a que la discusión implica la convergencia de aciertos y desaciertos en los alcances de cada uno de los autores que tiene implicancias producto de la aplicación del instrumento y con la teoría contenida de la satisfacción laboral. Así como las conclusiones y recomendaciones contiene lo esencial de las conclusiones de la presente investigación, como presente que parte de un planteamiento del problema, que se engranan con un marco teórico y una metodología que lleva al producto final.

## Abstract

The following research is named “Job satisfaction about administrative workers of Imperial council – Cañete – 2015” and it’s got the objective of determine the job satisfaction level of administrative workers of Imperial council – Cañete in 2015. The kind of research is the simple descriptive, which its finally is the researcher search and pick up contemporary info about a situation previously determined “study object,” it doesn’t showed any administration or treatment control.

We obtained as a result which job satisfaction variable shows its highest level of satisfaction in the average of 73%, and the lowest about 1% in very unsatisfied and very satisfied. So, the dimension job signification shows its highest level in satisfied in 44% and the lowest level is the unsatisfied level with 1%; the dimension work conditions has its highest level with 48% in the average level, and the lowest level with unsatisfied level with 1%; the personal or social recognition reach its highest level with 52% in satisfied level, and the lowest level with very satisfied with 0%; the dimension economic benefits shows its highest level in average with 45%, and its lowest level is very satisfied with 0%.

With this research, we join the most important gifts the stadistic gives from the used tools to measure the job satisfaction in a public institution Imperial council in Cañete, with an important information of the job satisfaction level in the named institution. This from the difficult and changing from this world the organizations need more people followers for the success in organizations, ables to defeat the unknown to innovate y go ahead changes by the way of the personal and organizational change. This change has to be holistic.

This work got a complete sightseeing about job satisfaction in general, so job satisfaction concretely in the council area, so looking the comparison in backgrounds, in different councils in which it was applied the concept, so the

instrument to measure the variable and the dimensions. We look the theories so that the evolution in the cope between them. From this, we'll see the passing the interest of the reader form this research from the showed theory and the obtained results in this research.

The discussion talks about the results from this author and from the other thesis named which will give advantages the topic make it more interesting, because the discussion implies the convergence of skills and unskills in results from each author, who got results from application of the instrument and with the theory form job satisfaction. So the conclusions and advices contains the essential from the results from this research like this research which begins from the problem approaches, which are fit with a theoretical frame and the methodologic who carry us the result.