



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Satisfacción Laboral de los colaboradores de la  
Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de  
Cultura-Lima- 2014**

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

**AUTOR:**

**Br. Loayza Céspedes Jorge Luis**

**ASESOR:**

**Dra. Valenzuela Moncada Carolina**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ – 2015**

**Página del Jurado**

.....  
**Dra. Galia Lescano López**  
**Presidente**

.....  
**Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont**  
**Secretario**

.....  
**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

A mi esposa por ese optimismo que siempre me impulsó a seguir adelante y por los días y horas que hizo el papel de padre y madre.

A mis Hijos por todas las veces que no pudieron tener a un padre de tiempo completo.

A mis compañeros de aula que tuvieron una palabra de apoyo para mi durante mis años de estudios.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer sinceramente a los docentes de la Universidad César Vallejo que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible la conclusión de la Maestría en Gestión Pública.

Especialmente agradezco a mi Asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada, por su asesoría, por sus ideas y recomendaciones respecto a esta Investigación.

## **Declaratoria Jurada**

Yo, Jorge Luis Loayza Céspedes estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°23900813, con la tesis titulada “La Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura- Lima-2014”.

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.

Lima, 11 de Abril del 2015

Jorge Luis Loayza Céspedes

DNI N° 23900813

## **Presentación**

Señores Miembros del Jurado Evaluador, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el reglamento de grados y títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento el presente trabajo de investigación “La Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura- Lima- 2014”.

El mismo que ha sido realizado para optar el Grado académico de Magister en Ciencias Empresariales con mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura –Lima-2014.

En el trabajo mencionado describimos seis capítulos, en los cuales se encuentran: La introducción, el marco referencial, hipótesis y variables, el marco metodológico, los resultados y la discusión. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Por lo expuesto señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseamos sirva de aporte a quién desea continuar un estudio de esta naturaleza.

Atentamente,

El Autor

## Índice

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
<b>I Planteamiento del Problema</b>	
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Formulación del problema	16
1.3 Justificación	
1.3.1 Teórica	18
1.3.2 Práctica	19
1.3.3 Metodológica	19
1.4. Objetivos	
1.4.1 Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
<b>II Marco Referencial</b>	
2.1 Antecedentes	
2.1.1 Antecedentes Nacionales	23
2.1.2 Antecedentes Internacionales	25
2.2. Bases teóricas de la variable Satisfacción Laboral	28
2.3 Perspectiva teórica	37

<b>III</b>	<b>Hipótesis Y Variables</b>	
3.1	Identificación de variables	52
3.2	Descripción de variables	52
3.2.1	Definición conceptual	52
3.2.2	Definición operacional	52
3.3	Operacionalización de variables	54
<b>IV</b>	<b>Marco Metodológico</b>	
4.1	Tipo de investigación	56
4.2	Población, muestra y muestreo	56
4.3	Criterios de selección	57
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	59
4.6	Procedimientos de recolección de datos	61
4.7	Métodos de análisis e interpretación de datos	61
<b>V</b>	<b>Resultados</b>	
5.1	Presentación de resultados	64
<b>VI</b>	<b>Discusión</b>	82
	<b>Conclusiones</b>	86
	<b>Recomendaciones</b>	90
	<b>Referencias bibliográficas</b>	92
	<b>Anexos</b>	96



## Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado: “La Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura- Lima- 2014”, se planteó como problema de investigación ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura –Lima-2014?

Teniendo como objetivo general: Determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura –Lima-2014.

Esta investigación fue un estudio de tipo Aplicativo, de un nivel descriptivo con un diseño No Experimental, transeccional en una muestra de 51 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Obteniéndose entre sus conclusiones que los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura manifiestan un grado de satisfacción laboral.

**Palabra Claves:** Satisfacción laboral, motivación, Condiciones físicas del entorno de trabajo, Condiciones físicas del entorno de trabajo y Relaciones con los compañeros de trabajo.

## Introducción

La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones no le han dado la debida importancia , ya que lo ven como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es prioritario ya que si todas las organizaciones se preocuparan por brindar oportunidades de crecimiento, los colaboradores tendrían el deseo de desempeñar mejor sus tareas o responsabilidades y sobre todo realizarlo con eficiencia y eficacia, gustándole lo que hace y sintiéndose satisfecho de pertenecer a la institución donde labora y así lograr una mayor satisfacción personal.

Por ello, se requiere diseñar el trabajo de manera que permita que las personas vean colmadas sus expectativas. Aun siendo éstas muy dispares, según cada persona, se pueden definir condiciones básicas que debe cumplir toda tarea, con el fin de poder dar respuesta a las motivaciones personales.

En ese sentido, se puede considerar que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y factores favorables o desfavorables con lo que un individuo percibe su trabajo, por esa razón se puede afirmar que un empleo debe tener características similares a la actitud que se asemejen al empleado.

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar cuál es el grado de satisfacción laboral de los colaboradores de la Oficina General de Recursos Humanos del Ministerio de Cultura –Lima-2014.

El presente estudio se desarrolla en seis capítulos, las cuales describe lo siguiente:

El primer capítulo se denomina Planteamiento del problema en donde se halla la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos, la justificación del estudio, los Antecedentes, el marco teórico y la perspectiva teórica.

El segundo capítulo se denomina Marco referencial en donde se halla los Antecedentes, el marco teórico y la perspectiva teórica.

El tercer capítulo se denomina Hipótesis y variables que se refiere al planteamiento de las hipótesis, variables y operacionalización de las variables.

Como cuarto capítulo tenemos el Marco metodológico, donde se halla el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, técnica e instrumentos de recolección de datos, validación de los instrumentos, procedimientos de recolección de datos y métodos de análisis e interpretación de datos

Como quinto capítulo tenemos los resultados, donde se halla la presentación de resultados y la contratación de las hipótesis.

Como sexto capítulo tenemos la discusión de los resultados.

Finalmente las conclusiones, recomendaciones a las que se ha llegado en esta investigación, las referencias bibliográficas y los anexos.