



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad
distrital de Comas 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Br. Patricia Bertila López Quijano

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

PERÚ – 2015

Dra. Isabel Menacho Vargas

Presidente

Dr. Alejandro Menacho Rivera

Secretario

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Vocal

Dedicatoria

A Dios, gracias a él, he logrado concluir mis estudios.

A mis padres, que desde el cielo me cuidan y guían para hacer de mí, una mejor persona.

A mi esposo, por sus palabras, confianza, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

A mis amados hijos, por ser mi fuente de motivación e inspiración.

A mis hermanos, amigos, compañeros y todas aquellas personas que de alguna u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

A los Directivos y trabajadores de Municipalidad de Comas, los cuales me brindaron las facilidades necesarias para realizar mi trabajo de investigación.

A los docentes de la UCV.

A mi compañera y amiga Norma.

A mi Hijo Kevin, por su apoyo y ayuda.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Patricia Bertila López Quijano, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 08507316, con la tesis titulada: “Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Comas 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 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.

Lugar y fecha:

Firma:

Nombres y apellidos: Patricia Bertila López Quijano

D.N.I: 08507316

Presentación

Señores miembros del jurado examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magister en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas 2015”.

En base a una esmerada investigación y a la aplicación de los procesos del análisis y construcción de los datos obtenidos, presento esta tesis, esperando que proporcione informaciones para las investigaciones futuras y nuevas propuestas que contribuyan en el mejoramiento de la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Comas que permita mejorar el desempeño de éstos en cada una de sus labores.

El informe está compuesto por siete capítulos que son: capítulo i, introducción; capítulo ii, marco metodológico; capítulo iii, resultados; capítulo iv, discusión; capítulo v, conclusiones; capítulo vi, recomendaciones; capítulo vii, referencias bibliográficas, asimismo se presenta los anexos.

La autora

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	12
Antecedentes	14
Fundamentación científica, técnica o humanística	27
Justificación	49
Problema	50
Objetivos	51
II. MARCO METODOLÓGICO	53
2.1. Variables	54
2.2. Operacionalización de variables	56
2.3. Metodología	57
2.3.1 Tipos de estudio	57
2.3.2. Diseño	58
2.4 Población, muestra y muestreo	59
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
2.6 Validación y Confiabilidad del Instrumento	63
2.7 Métodos de análisis de datos	64
2.9. Aspectos éticos	65
III. Resultados	66
IV. Discusión	77
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliográficas.	83
Anexos	88

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	Población en estudio	49
Tabla 2	Muestra	50
Tabla 3	Datos de la Encuesta	52
Tabla 4	Juicio de Expertos	61
Tabla 5	Estadísticos de Fiabilidad	62
Tabla 6	Niveles de Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Comas	65
Tabla 7	Condiciones Físicas y de confort	66
Tabla 8	Beneficios laborales y remunerativos	67
Tabla 9	Política Administrativa	68
Tabla 10	Desarrollo personal	69
Tabla 11	Desempeño de Tarea	71
Tabla 12	Relación con la Autoridad	72
Tabla 13	Relaciones Sociales	73
Tabla 14	Satisfacción Labora según genero	74
Tabla 15	Satisfacción laboral según situación Laboral	75

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Teoría bifactorial de Herzberg	26
Figura 2	Teoría Bifactorial	32
Figura 3	Teoría de las características de la Función	33
Figura 4	Teoría de la Satisfacción de facetas	37
Figura 5	Esquema del diseño descriptivo	48
Figura 6	Niveles de Satisfacción Laboral	65
Figura 7	Condiciones Físicas y de confort	66
Figura 8	Beneficios laborales y remunerativos	67
Figura 9	Política Administrativa	68
Figura 10	Desarrollo personal	69
Figura 11	Desempeño de Tarea	71
Figura 12	Relación con la Autoridad	72
Figura 13	Relaciones Sociales	73
Figura 14	Satisfacción Laboral Genero	74
Figura 15	Satisfacción laboral según situación Laboral	75

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como principal objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas.

La investigación es de diseño no experimental, de tipo básica descriptiva y de corte transversal. No se realiza manipulación de las variables, se describen los fenómenos tal y como se presentan y se recogen datos en un momento determinado.

Se llevó a cabo una serie de actividades tomando en cuenta los conceptos teóricos básicos en lo que se refiere satisfacción Laboral a través de un muestreo censal, para lo cual se tomó como muestra de 238 trabajadores , a quienes se le aplicó mediante la técnica de la encuesta, un cuestionario para recoger información referente a la variable de estudio.

Con este trabajo de investigación se determinó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas en sus diferentes dimensiones.

Palabras claves: Satisfacción Laboral, Municipalidad, clima organizacional,

Abstract

This research was presented as main objective to determine the level of job satisfaction of employees of the Municipality of Comas.

Research is the basic descriptive type, using an experimental design, since information has been obtained without manipulating variables, and the cross-sectional study.

He held a series of activities taking into account the basic theoretical concepts in regard job satisfaction through a census sample, which was taken as a sample of 54 workers, who will be applied through technical survey a questionnaire for collecting information relating to the variable under study.

With this research the level of job satisfaction than employees of the Municipality of Comas in different dimensions were determined.

Keywords: Job Satisfaction, Municipality, organizational climate.