



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La satisfacción laboral de los trabajadores del área de  
participación ciudadana del congreso**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

**Br. Ludeña Soriano, Samuel Anderson**

**ASESOR:**

**Mgtr. Alcas Zapata, Noel**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2015**

## Página del jurado

---

Dra. Isabel Menacho Vargas

Presidente

---

Dr. Jorge Díaz Dumont

Secretario

---

Mgtr. Noel Alcas Zapata

Vocal

### **Dedicatoria**

Con el más grande cariño a Emma Soriano Salazar y Samuel Ludeña Acosta, mis padres cuyo amor y consejos siempre han sido el faro que me ha indicado el buen camino tanto a nivel personal como profesional.

A mis abuelos que están en el cielo y que me protegen en cada paso que doy.

### **Agradecimiento**

A los Docentes de la Universidad “César Vallejo”, por sus enseñanzas y consejos.

A mis compañeros de clases que gracias a su apoyo y coordinaciones se logro completar este trabajo.

## Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, Samuel Anderson Ludeña Soriano, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 45474569, con la tesis titulada *“La satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación Ciudadana del Congreso de la República”* 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 auto plagiado; 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), auto plagio (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.

Jesús María,

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: La Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Participación Ciudadana del Congreso de la República.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar los niveles de satisfacción laboral (cuatro dimensiones) en el Área de Participación Ciudadana del Congreso de la República. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: introducción, marco metodológico, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, y referencias bibliográficas y anexos

El autor.

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xiii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	27
1.4 Justificación	47
1.5 Problema	49
1.6 Objetivos	50
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	52
2.2 Operacionalización de la variable	54
2.3 Metodología	55
2.4 Población y muestra	56
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
2.6 Métodos de análisis de datos	60
2.7 Aspectos éticos	62
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	64
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	71
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	77
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	80
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	83

## **Anexos**

1	Matriz de consistencia	91
2	Operacionalización de la variable	92
3	Cuestionario	93
4	Análisis de fiabilidad	95
5	Base de datos	101
6	Validación de cuestionarios: juicio de expertos	104

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	54
Tabla 2: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	59
Tabla 3: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable satisfacción laboral	60
Tabla 4: Frecuencia porcentual del nivel de satisfacción laboral en el Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República, Lima 2014	64
Tabla 5: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión significación de la tarea	65
Tabla 6: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión condiciones de trabajo	66
Tabla 7: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social	68
Tabla 8: Frecuencia porcentual del nivel de la dimensión beneficios económicos	69
Tabla 9: Promedio del nivel de satisfacción laboral por género	70

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Presentación del nivel de satisfacción laboral en el Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República, Lima 2014	65
Figura 2: Presentación del nivel de la dimensión significación de la tarea	66
Figura 3: Presentación del nivel de la dimensión condiciones de trabajo	67
Figura 4: Presentación del nivel de la dimensión reconocimiento personal y/o social	68
Figura 5: Presentación del nivel de la dimensión beneficios económicos	69

## Resumen

La presente investigación titulada: “La satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación Ciudadana del Congreso de la República”, tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República en el año 2014 (noviembre). Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República?

La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, con enfoque transversal, en el cual la muestra estuvo conformada por 57 trabajadores del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable satisfacción laboral.

Con referencia al objetivo general: Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República, 2014, se concluye que los trabajadores en general se encuentran en el nivel promedio de satisfacción laboral.

En cuanto a los resultados generales del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Área de Participación, Atención y Educación Ciudadana del Congreso de la República, 2014, se aprecia que el 100,00 % de los encuestados perciben que el nivel es medio, tanto a nivel de género (hombres y mujeres). Estos resultados comprueban al objetivo general, lo que indicaría que hay posibilidades de mejoría.

*Palabras claves:* satisfacción laboral, significación de las tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.

## **Abstract**

This research entitled "The job satisfaction of workers in the area of citizen participation of Congress", aimed to describe the level of job satisfaction of employees of the Department of Participation, Attention and Citizen Education of The Congress of the Republic, Lima 2014. This response to the problem: What is the level of job satisfaction of workers in the area of Citizen Participation of Congress?

The research was conducted under a non-experimental design with horizontal approach, in which the sample was comprised of 57 workers in the area of Citizen Participation of Congress. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for job satisfaction variable.

Referring to the general objective: Describe the level of job satisfaction of employees of the Department of Citizen Participation of Congress, 2014, concluded that workers generally are in the average level of job satisfaction.

As for the overall performance level of job satisfaction of employees of the Department of Citizen Participation of Congress, 2014, shows that 100.00% of respondents perceive that the level is medium, both in terms of gender (men and women). These results prove the general objective, suggesting that there is scope for improvement.

Keywords: job satisfaction, meaningfulness of tasks, working conditions, personal recognition and / or social, economic benefits.