



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Capacitación y la Satisfacción Laboral de los  
colaboradores del área de Prestaciones Económicas de la  
Sede Central de EsSalud – Lima -2015**

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Pilar Tatiana Mayon Montes**

**ASESOR:**

**Dra. Carolina Valenzuela Moncada**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ - 2015**

**Página del Jurado**

Dr. Edwin Martínez Lopez

Presidente

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont

Secretario

Dra. Carolina Valenzuela Moncada

Vocal

**Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr mis objetivos; y a mis padres, Dora y Fortunato, y hermanos por su amor incondicional.

### **Agradecimiento**

A nuestra asesora Dra. Carolina Valenzuela Moncada por su orientación y tiempo dedicado a la revisión de la Tesis.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus enseñanzas y apoyo constante.

## Declaración Jurada

Yo, Mayon Montes Pilar Tatiana, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 09886715, con la tesis titulada “La Capacitación y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Prestaciones Económicas de la Sede Central de EsSalud – Lima -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: Lima, 19 de Marzo del 2016

Nombres y apellidos, Pilar Tatiana Mayon Montes

DNI, 09886715

## **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, presentamos el presente trabajo de investigación: “La Capacitación y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Prestaciones Económicas de la Sede Central de EsSalud – Lima -2015”. El mismo que ha sido realizado para obtener el Grado de Magister en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública.

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre La Capacitación y la Satisfacción Laboral de los colaboradores del área de Prestaciones Económicas de la Sede Central de EsSalud – Lima -2015. En el trabajo mencionado describimos ocho 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,

## Índice

**PÁGINAS PRELIMINARES**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>

**I. INTRODUCCIÓN** **13**

1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	47
1.4 Problema	49
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos	55

**II. MARCO METODOLÓGICO** **57**

2.1. Variables	58
2.2. Operacionalización de variables	58

2.3. Metodología	62
2.3.1 Tipos de estudio	62
2.3.2 Diseño	63
2.4. Población, muestra y muestreo	63
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	65
2.6. Métodos de análisis de datos	69
<b>III. RESULTADOS</b>	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	87
<b>V. CONCLUSIONES</b>	90
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	92
<b>VII. REFERENCIAS</b>	94
<b>VIII. APÉNDICE</b>	98
Matriz de consistencia	99
Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ	103
Matriz de datos	104
Instrumento	110
Carta de consentimiento informado	113
Formato de validación de instrumento	114
Matriz de Operacionalización	129
Artículo Científico	132

## Lista de Tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable capacitación	60
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	62
Tabla 3	Alfa de cronbach de la variable capacitación	68
Tabla 4	Alfa de cronbach de la variable satisfacción laboral	69
Tabla 5	Variable 1: Nivel del grado de capacitación	71
Tabla 6	Variable 2: Nivel del grado de satisfacción laboral	72
Tabla 7	Dimensión 1: Nivel del grado de motivación	73
Tabla 8	Dimensión 2: Nivel del grado de productividad	74
Tabla 9	Dimensión 3: Nivel del grado de condiciones de trabajo	75
Tabla 10	Contingencia capacitación y satisfacción laboral	76
Tabla 11	Correlación capacitación y satisfacción laboral	77
Tabla 12	Contingencia capacitación y motivación	78
Tabla 13	Correlación capacitación y motivación	79
Tabla 14	Contingencia capacitación y productividad	80
Tabla 15	Correlación capacitación y productividad	80
Tabla 16	Contingencia capacitación y la condiciones de trabajo	81
Tabla 17	Correlación capacitación y las condiciones de trabajo	82
Tabla 18	Correlación capacitación y satisfacción laboral	83
Tabla 19	Correlación capacitación y motivación	84
Tabla 20	Correlación capacitación y productividad	85
Tabla 21	Correlación capacitación y las condiciones del trabajo	86

## Lista de Figuras

Figura 1	Capacitación de personal sigue cuatro pasos esenciales	24
Figura 2	Resultados de la variable capacitación	72
Figura 3	Resultados de la variable satisfacción laboral	73
Figura 4	Resultados de la variable motivación	74
Figura 5	Resultados de la variable productividad	75
Figura 6	Resultados de la variable las condiciones de trabajo	76

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores del área de Prestaciones económicas de la sede central de EsSalud, la población estuvo conformada por 60 colaboradores, (muestra censal).

El método empleado en la investigación fue hipotético deductivo, de tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, que recogió información en un periodo determinado, utilizó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario de capacitación, conformada por 30 preguntas en la escala de Likert, asimismo, el cuestionario de satisfacción laboral estuvo constituido por 28 preguntas, que proporcionaron diferentes puntos de vista acerca de las mencionadas variables, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados fueron llevados a gráficos estadísticos (programa SPSS versión 21) así como sus respectivas interpretaciones.

La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que existe una relación positiva fuerte entre la capacitación y la satisfacción laboral de los colaboradores del área de prestaciones económicas de la sede central de EsSalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,766.

Finalmente, la tesis concluye con los aportes que se dan como resultado de la investigación, facilitando las recomendaciones las cuales se consideran viables, se añade la amplia bibliografía, así como los apéndices correspondientes.

**Palabras claves:** capacitación, satisfacción laboral, capacitación general, capacitación específica, motivación, productividad, satisfacción con las condiciones de trabajo.

### **Abstract**

This research was general objective, determine the relationship between training and job satisfaction of employees in the area of economic benefits headquarters EsSalud, the population consisted of 60 workers (census sample).

The method used in the research was deductive hypothetical, correlational, not experimental cross-sectional design, which collected information in a given period, used the survey technique with his instrument the questionnaire training, consisting of 30 questions on the scale Likert also the questionnaire of job satisfaction consisted of 28 questions, which provided different views about these variables, through the evaluation of its various dimensions, the results were taken to statistical graphs (SPSS version 21 ) and their respective interpretations.

The research concludes that there is evidence to say that there is a strong positive relationship between training and job satisfaction of employees in the area of economic benefits headquarters EsSalud; having determined a correlation coefficient Spearman Rho 0.766.

Finally, the thesis concludes with the contributions that occur as a result of the investigation, providing recommendations which are considered viable, extensive bibliography is added, and the corresponding appendices.

**Keywords:** training, job satisfaction, general training, specific training, motivation, productivity, satisfaction with working conditions.