



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**La Satisfacción Laboral de los trabajadores de la
Municipalidad de Bellavista – Callao, 2014**

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

AUTOR

Br. Hernán Víctor Sedano Gálvez

ASESOR:

Mgtr. Noel Alcas Zapata

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del Talento Humano

PERÚ

2015

Dr. Manuel García Torres
Presidente

Dra. Yolanda Soria Pérez
Secretario

Mgtr. Noel Alcas Zapata
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis con mucho cariño a quienes inspiraron mi espíritu para su conclusión. A mis padres Delia y Dionisio quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, a mis hijos Henry y Gino, a mis hermanos quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios quien me dio la vida y la ha llenado de bendiciones en todo este tiempo, a él que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría suficiente para culminar la maestría en Gestión Pública, a mis padres por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión y hacer de nosotros personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia que demostraron todos estos años.

A nuestro docente asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata, por la capacidad profesional demostrada, para entregarnos consejos apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Hernán Víctor Sedano Gálvez

Declaración de autenticidad

Hernán Víctor Sedano Gálvez con DNI N° 08553903, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada “La Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Bellavista – Callao, 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), autoplagiado (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, Enero del 2015

Hernán Víctor Sedano Gálvez

DNI 08553903

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 de la Municipalidad de Bellavista – Callao, 2014”

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre la satisfacción laboral que tienen los trabajadores (empleados y obreros) de la Municipalidad Distrital de Bellavista, y las condiciones ocupacionales en la que se desenvuelven para el desarrollo de sus labores.

El trabajo de investigación, consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma: en el primer capítulo se contiene la Introducción, los Antecedentes, la Fundamentación científica, técnica o humanística, Justificación, Problema y los objetivos de la investigación.

El segundo capítulo está referido al marco metodológico, y contiene: Variables Operacionalización de variables, la Metodología, el Tipo de estudio, el Diseño, La Población, muestra y muestreo, las Técnicas e instrumentos de recolección de datos y los Métodos de análisis de datos.

El tercer capítulo contiene los resultados, donde se explicita el análisis descriptivo de la variable y dimensiones de investigación. El capítulo IV, contiene la discusión de resultados, donde se analiza lo obtenido en la muestra con los antecedentes y la información teórica. En el capítulo V, se han elaborado las conclusiones de la investigación, el capítulo VI contiene las recomendaciones y en el capítulo VII se presentas referencias bibliográficas.

El autor.

Índice de contenido

	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Capítulo I. Introducción	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	22
1.4 Justificación	36
1.5 Problema	38
1.6 Objetivos	40
Capítulo II. Marco metodológico	
2.1 Variables	43
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3 Metodología	45
2.4 Población y muestra	46
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
2.6 Métodos de análisis de datos	48
Capítulo III. Resultados	
3.1 Descripción	54
Capítulo IV. Discusión	61
Capítulo V. Conclusiones	66
Capítulo VI. Sugerencias	68
Capítulo VII. Referencias bibliográficas	70

Anexos

- 1 Matriz de consistencia
- 2 Cuestionario
- 3 Análisis de fiabilidad
- 4 Base de datos
- 5 Validación de cuestionarios: juicio de expertos

Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	44
Tabla 2	Población de trabajadores Municipalidad de Bellavista - Callao	46
Tabla 3	Muestra proporcional de trabajadores Municipalidad de Bellavista - Callao	47
Tabla 4	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	50
Tabla 5	Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable Satisfacción laboral	50
Tabla 6	Descripción de los niveles de la variable satisfacción laboral	54
Tabla 7	Descripción de los niveles de la dimensión responsabilidad	55
Tabla 8	Descripción de la dimensión condiciones de trabajo	56
Tabla 9	Descripción de la dimensión salario e incentivos	57
Tabla 10	Descripción de la dimensión reconocimiento	58
Tabla 11	Descripción de la dimensión relaciones interpersonales	59

Lista de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de la satisfacción laboral	54
Figura 2 Niveles de la dimensión responsabilidad	55
Figura 3 Niveles de la dimensión condiciones de trabajo	56
Figura 4 Niveles de la dimensión salario e incentivos	57
Figura 5 Niveles de la dimensión reconocimiento	58
Figura 6 Niveles de la dimensión relaciones interpersonales	59

Resumen

La presente investigación titulada: “La Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Bellavista – Callao, 2014”, tuvo como objetivo Describir el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista – Callao. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista – Callao, 2014?

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores la Municipalidad distrital de Bellavista – Callao. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad a 20 trabajadores que no participaron en la muestra seleccionada, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach respectivamente; 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 de la Municipalidad distrital de Bellavista – Callao, 2014, se concluye que los trabajadores de dicha municipalidad están el nivel de satisfechos (36,3%).

Palabras claves: Satisfacción laboral, responsabilidad, condiciones de trabajo, salario e incentivos, reconocimiento, relaciones interpersonales.

Abstract

This research entitled "The Job Satisfaction of employees of the Municipality of Bellavista - Callao, 2014", aimed to describe the level of job satisfaction of the employees of the District Municipality of Bellavista - Callao. This response to the problem: What is the level of job satisfaction of workers in the District Municipality of Bellavista - Callao, 2014?

The research was conducted under a descriptive design with a quantitative approach, in which the sample was comprised of 80 workers the District Municipality of Bellavista - Callao. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability 20 workers who did not participate in the selected sample, using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha was shown respectively; The technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for job satisfaction variable.

Referring to the general objective: to describe the level of job satisfaction of workers in the District Municipality of Bellavista - Callao, 2014, concluded that workers in that municipality level are satisfied (36.3%).

Keywords: Job satisfaction, responsibility, working conditions, salary and incentives, recognition, relationships.