



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal
de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público - 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. César Julián Lozano Barriga

ASESOR:

Dr. Oscar Rafael Guillen Valle PhD.

SECCIÓN:

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

Perú - 2017

Jurado

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Presidente

Dr. Edwin Martínez López

Secretario

Dr. Oscar Rafael Guillén Valle PhD.

Vocal

Dedicatoria

A mis padres Angélica y Julián, por su amor, cuidado, dedicación y apoyo.

A mi esposa Laura, mis hijos César Antonio y Gabriel, por ser parte de mi vida.

A mi familia, por haber siempre recibido todo su cariño.

A mis compañeros de trabajo, por compartir día a día las labores y la atención a los trabajadores y pensionistas del Ministerio Público.

A mis compañeros de estudio, por compartir los conocimientos que han logrado este producto.

A mis amigos, por confiar en mí como persona.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de poder estudiar en el Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado, con la finalidad de poder seguir desarrollándome como persona y profesionalmente.

También al Dr. Oscar Rafael Guillén Valle Phd, quien además de transmitirnos su vocación de investigador, nos brindó los conocimientos y apoyo constante, dándonos su dedicación y atención en los momentos que necesitábamos.

El autor.

Declaratoria de autenticidad

Yo, César Julián Lozano Barriga, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 10135120, con la tesis titulada “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público-2016”.

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.
3. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
4. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan 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 31 de enero de 2017

César Julián Lozano Barriga

DNI N° 10135120.

Presentación

Señores miembros del Jurado, se presenta ante ustedes la Tesis titulada “Habilidades gerenciales y la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar en el Ministerio Público-2016”, con la cual se logró determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral de las personas, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación consta de ocho capítulos, en la que en el primero, la introducción que se refiere a los antecedentes, fundamentación, justificación, problema, hipótesis y objetivo. En el II, el marco metodológico, que se refiere a las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis y aspectos éticos. En el tercero, los resultados obtenidos se refieren al análisis estadístico de las variables y dimensiones. En el cuarto, se refiere a la discusión en relación a los resultados obtenidos y los antecedentes. En el V, se refiere a las conclusiones de las mismas. En el VI, se refiere a las recomendaciones de la investigación. En el VII, se refiere a las referencias bibliográficas. Y en el VIII, se refiere a los apéndices.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor.

Índice General

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice General	vii
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación Científica, técnica o humanística	18
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	29
1.5 Hipótesis	30
1.6 Objetivos	30
II. Marco metodológico	32
2.1 Variables	33
2.2 Operacionalización de variables	33
2.3 Metodología	34

2.4	Tipos de estudio	35
2.5	Diseño	36
2.6	Población, muestra y muestreo	37
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8	Método de análisis de datos	40
2.9	Aspectos éticos	40
III.	Resultados	41
3.1	Descripción de los resultados	42
3.2	Prueba de hipótesis	51
IV.	Discusión de resultados	57
V.	Conclusiones	60
VI.	Recomendaciones	63
VII.	Referencias bibliográficas	65
VIII.	Apéndices	69
	Apéndice A. Matriz de consistencia	70
	Apéndice B. Instrumento de la Validación	73
	Apéndice C. Base de datos SPSS	108
	Apéndice D. Data Excel	110
	Apéndice E. Carta protocolar de solicitud para realizar la investigación	112
	Apéndice F. Aprobación de turnitin de la tesis	114
	Apéndice G. Encuesta	118
	Apéndice H. Artículo Científico	122

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variable : Habilidades gerenciales	33
Tabla 2 Operacionalización de variable : Satisfacción laboral	34
Tabla 3 Resumen del procesamiento de los casos	42
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 5: Variable Habilidades gerenciales	43
Tabla 6: Variable Satisfacción laboral	44
Tabla 7: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales	45
Tabla 8: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales	46
Tabla 9: Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales	47
Tabla 10: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral	48
Tabla 11: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral	49
Tabla 12: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral	50
Tabla 13: Correlación Hipótesis general	51
Tabla 14: Correlación Hipótesis específica 1	52
Tabla 15: Correlación Hipótesis específica 2	54
Tabla 16: Correlación Hipótesis específica 3	55

Índice de Figuras

Figuras 1 Variable 1 – Habilidades gerenciales	43
Figuras 2: Variable 2 – Satisfacción laboral	44
Figuras 3: Dimensión comunicación de variable habilidades gerenciales	45
Figuras 4: Dimensión liderazgo de variable habilidades gerenciales	46
Figuras 5 Dimensión motivación de variable habilidades gerenciales	47
Figuras 6: Dimensión satisfacción en el trabajo de variable satisfacción laboral	48
Figuras 7: Dimensión estilo de liderazgo de variable satisfacción laboral	49
Figuras 8: Dimensión condiciones laborales de variable satisfacción laboral	50

Resumen

Este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las habilidades gerenciales con la satisfacción laboral en el personal de la Gerencia de Bienestar y Desarrollo Humano, área ubicada en el piso ocho de la Sede Ex Progreso en la avenida Abancay cuadra cuatro, en Lima.

Las variables elegidas fueron, las habilidades gerenciales que deben tener los directivos, y la satisfacción laboral que se debe lograr dar a los trabajadores.

El planteamiento del problema fue de cómo las habilidades gerenciales se relacionan con la satisfacción laboral en el personal de dicha gerencia. Las personas que son gerentes, son las encargadas de llevar a una entidad en la dirección de poder cumplir con los objetivos de la misma. Justamente cuando estas personas poseen un conjunto de habilidades que incluyen la comunicación asertiva, liderazgo y motivación, entre otras, logran que los colaboradores sientan la satisfacción laboral, en el desarrollo de sus actividades, cumpliendo los objetivos trazados.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación, fue determinar la relación que existe entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal, estudio que se realizó con la gerente de Bienestar y Desarrollo Humano y el personal de la misma, de tal manera que el servicio y atención que el personal de dicha gerencia ofrece a los trabajadores del Ministerio Público, sea el de la más alta calidad.

El método empleado fue la escala de Likert, con lo que se midió las variables del estudio, dando un resultado significativo y fiable, obteniéndose una correlación entre las habilidades gerenciales y la satisfacción laboral del personal.

Mediante el cuestionario a los trabajadores y la estadística, se demostró la relación directa y significativa entre estas dos variables, dentro un análisis no paramétrico. Lográndose llegar a las conclusiones, producto de las hipótesis específicas y general planteadas.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between managerial skills and job satisfaction in the personnel of the Human Development and Welfare Department, located on the eighth floor of the Ex Progreso Headquarters in Abancay block four, in Lima.

The variables chosen were the managerial skills that managers must have and the job satisfaction that must be achieved to give the workers.

The approach of the problem was how managerial skills are related to the job satisfaction in the personnel of this management. The people who are managers, are in charge of taking an entity in the direction of being able to fulfill the objectives of it. Precisely when these people possess a set of skills that include assertive communication, leadership and motivation, among others, they achieve that employees feel the job satisfaction, in the development of their activities, fulfilling the objectives outlined.

Therefore, the objective of this research was to determine the relationship between management skills and staff satisfaction, a study that was carried out with the manager of Welfare and Human Development and the staff of the same, in such a way that The service and attention that the personnel of said management offers to the workers of the Public Ministry, is the one of the highest quality.

The method used was the Likert scale, which measured the variables of the study, obtaining a significant and reliable result, obtaining a correlation between managerial skills and staff satisfaction.

Through the questionnaire to workers and statistics, the direct and significant relationship between these two variables was demonstrated, within a non-parametric analysis. Achieving conclusions, product of the specific and general hypotheses.