



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE INFORMÁTICA Y
TELECOMUNICACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE
PIURA – AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

FLORES MAZA, MAYRA DENNISS

ASESOR(ES):

Mg. NELIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

PIURA – PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

Dr. Freddy Castillo Palacios

PRESIDENTE

Mg. Nelida Rodriguez de Peña

SECRETARIO

Mg. Ing. Grover Villanueva

VOCAL

DEDICATORIA

Dedicado a Dios, por las maravillas que nos brinda día a día para vivir, y poder salir adelante. A mis padres, por su grandioso esfuerzo por brindarme una buena educación para ser una mujer de bien. A mi sobrino, el cual siendo tan chiquito me llena el alma.

AGRADECIMIENTO

Agradezco de manera especial a mis familiares y seres queridos, por estar pendiente de los avances y progresos de la presente investigación. Además, es importante agradecer a los docentes y asesores encargados de velar y guiar este trabajo, de modo que sea considerado como una contribución a la comunidad científica y empresarial.

Gracias al apoyo de los ya mencionados, se ha obtenido la motivación necesaria para seguir adelante con la investigación ante las dificultades y los obstáculos que se presentan durante el desarrollo de la misma. Se asume que el esfuerzo realizado contribuye a la finalización de una etapa importante en la vida académica del investigador, puesto que una tesis representa un resultado concreto de todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Mayra Denniss Flores Maza con DNI N° 46872432, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, diciembre del 2014

FIRMA

PRESENTACIÓN

Señores miembros de Jurado calificador, presento ante ustedes la Tesis titulada “Relación entre la calidad de la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de informática y telecomunicaciones de la universidad nacional de Piura – año 2014”, con la certeza de que se le otorgará el valor justo, agradezco por antemano por las sugerencias y apreciaciones que se brinden a la investigación, en cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Formulación del problema	35
1.1.1 Pregunta General:	35
1.1.2 Preguntas Específicas:.....	35
1.2. Hipótesis.....	36
1.2.1. Hipótesis general.....	36
1.2.2. Hipótesis específicas	36
1.3. Objetivos	36
1.3.1 Objetivo General:.....	36
1.3.2 Objetivos Específicos:	37
II. MARCO METODOLÓGICO	37
2.1 Variables	37
2.2 Operacionalización de variables:	39
2.3 Metodología:	40
2.4 Tipo de estudio:	40
2.5 Diseño	40
2.6 Población, muestra y muestreo	41
2.6.1 Población	41
2.6.2 Muestra.....	41
2.7 Las técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	42
2.9 Aspectos éticos	42

III. RESULTADOS	43
IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS:	51
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62

Índice de tablas

TABLA 1. RELACIÓN ENTRE LA PLANIFICACIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	43
TABLA 2. RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	44
TABLA 3. RELACIÓN ENTRE LA POLÍTICA DE CONTROL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	46
TABLA 4. RELACIÓN ENTRE LA DIRECCIÓN Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	47
TABLA 5. RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el Centro De Informática y Telecomunicaciones de la Universidad Nacional de Piura. La metodología que se ha utilizado fue observacional de tipo descriptiva – correlacional. Mediante un diseño se menciona que es una investigación cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional; la población de estudio fueron treinta y cinco (35) colaboradores tal como lo muestra el censo realizado en el Centro De Informática y Telecomunicaciones. La técnica utilizada en el análisis de datos es la encuesta. Como hipótesis se determinó que existe una baja relación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en el centro de informática y telecomunicaciones de la universidad Nacional de Piura, de acuerdo a toda la investigación realizada. Además se obtuvieron las siguientes conclusiones: que la hipótesis se rechazó y que la planificación como dimensión de la gestión administrativa y la satisfacción laboral, no tienen una relación directa en el Centro de Informática ya mencionado, todo esto se deduce en los resultados que indica que así la planificación sea buena o neutral, la satisfacción laboral no va a mejorar; lo mismo sucede en lo relacionado a la dirección, organización y control, con la satisfacción laboral; los resultados de estas tres dimensiones -indican que así estas sean buenas o neutras, la satisfacción de los colaboradores no va a mejorar, lo cual presupone que la satisfacción laboral se debe a otros factores como la motivación.

Palabras clave: Gestión Administrativa, Satisfacción Laboral, Planificación, Motivación.

ABSTRACT

The present research work has as objective analyses the relationship between the administrative management and the occupational satisfaction in the “Centro de Informatica y Telecomunicaciones de la Universidad Nacional de Piura” (Informatics and Telecommunications Center of The Piura’s National University). The methodology has been used it was observational of type descriptive – correlational. Through a design it mentions than this is a quantitative, non-experimental, transversal and correlational research; the population of study it was thirty five (35) workers such as the census realized at the Informatics and Telecommunications Center, shows it. The technique used in the data analyses is the poll. As hypothesis it was determined than exists a low relationship between the Administrative Management and the Occupational Satisfaction in the Informatics and Telecommunications Center of The Piura’s National University, according to the realized investigation. Besides it was obtained the following conclusions: than the hypothesis was rejected and the planning as dimension of the administrative management and the occupational satisfaction has no a direct relationship in the mentioned Center, all of this it was deduced in the results than indicates so that planning is good or neutral, the occupational satisfaction is not going to improve; it happens the same in related to the direction, organization and control with the occupational satisfaction; the results of this three dimensions indicates so that these are good or neutral, the workers satisfaction is not going to improve, which presupposes than the occupational satisfaction is due to another factors like the motivation.

Keywords: Administrative Management, Occupational Satisfaction, Planning, Motivation.