



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Académico Profesional de Administración

**LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE
LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN
MARTÍN – TARAPOTO Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL AÑO 2011**

Tesis que presenta la Bachiller:

DIANA SAAVEDRA SÁNCHEZ

Para obtener el título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ASESORES: Lic. DIANA ESTHER ZAMORA PANDURO

MS. SC. ALBERTO SOTERO MONTERO

**TARAPOTO – PERÚ
2011**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a:

A MIS QUERIDOS PADRES:

Hansy Saavedra Flores y

Blanca Sánchez Torres,

Que son lo más importante para mi persona,

que gracias a ellos soy lo que soy,

haciendo todo lo posible para poder

culminar mis estudios.

A MI QUERIDA TIA

Cinith Sánchez Torres,

Que en estos últimos

meses me brindó su

apoyo incondicional

para la realización de

este trabajo de

investigación.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
BIBLIOTECA	
CODIGO:	0077
	A77-13
	E.2.
N° DE LIBRO:	
FECHA:	04-06-2022

PRESENTACIÓN

Señores miembros de jurado:

Dado al cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de titulación de la Licenciada en Administración.

En el trabajo mencionado, determinaremos el Nivel de satisfacción laboral del cliente interno de la Dirección Regional Agraria San Martín y su efecto en el desempeño laboral en el año 2011.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento:

Quiero expresar mi sincero agradecimiento en primer lugar a,

A/ Ms. Sc. Alberto Sotero Montero

Asesor Metodológico de la presente investigación, por su valiosa orientación en la realización del presente trabajo de investigación científica

A/ Lic. Diana Esther Zamora Panduro

*Asesora Temática de la presente investigación,
por su cariño, amistad y su valiosa orientación,
para la realización del presente trabajo.*

También:

A mis profesores de la Universidad César Vallejo por su dedicación y sus sabias enseñanzas durante estos 5 años de estudios superiores y a todas las personas que de una y otra manera han contribuido para culminar con éxito mi carrera profesional

ÍNDICE

	Pág.
CONTRA CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
PRESENTACIÓN	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I	11
MARCO METODOLÓGICO	
1.1. El Problema	11
1.1.1. Selección del problema	11
1.1.2. Antecedentes del problema	11
1.1.3. Formulación del problema	13
1.1.4. Justificación	13
1.1.4.1. Justificación teórica:	13
1.1.4.2. Justificación metodológica:	14
1.1.4.3. Justificación práctica:	14
1.1.4.4. Justificación académica:	14
1.1.5. Limitaciones	14
1.2. Objetivos	15
1.2.1. Objetivo General:	15
1.2.2. Objetivos Específicos:	15
1.3. Hipótesis	15
1.4. Variables-Indicadores	16
1.5. Diseño de la Ejecución	17

1.5.1. Tipo de diseño	17
1.5.2. Población-Muestra	17
1.5.3. Técnicas, instrumentos, fuentes, e informantes	19
CAPÍTULO II	20
MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	
2.1. Marco Teórico	20
2.2. Marco Conceptual	37
CAPÍTULO III	39
DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
CAPÍTULO IV	47
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	
CAPÍTULO V	50
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
CAPÍTULO VI	54
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
6.1. Conclusiones	54
6.2. Recomendaciones	55
CAPITULO VII	56
BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	
7.1. Bibliografía	56
7.2. Anexos	57

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO:

Yo, Diana Saavedra Sánchez, identificada con el DNI N°45166750, domiciliada en Jr. Cuzco#318, distrito de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín, **DECLARO BAJO JURAMENTO** que la tesis de investigación titulada: **“LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTÍN Y SU EFECTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL AÑO 2011”**, elaborado entre el periodo de los meses de abril a diciembre del 2011, es de mi completa autoría, el mismo que corresponde a un trabajo original y no ha sido parcial ni completamente copiado ni prestado anteriormente para la obtención del grado de profesional de Licenciatura en Administración.

La presente investigación fue realizada con la asesoría y seguimiento de docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, del Departamento de San Martín

En caso de faltar a la verdad me someto a las sanciones que se imponga por Ley.

Tarapoto,



Diana Saavedra Sánchez

DNI: 46166750

RESUMEN

La presente investigación se inició formulando lo siguiente: **¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del cliente interno de la Dirección Regional Agraria San Martín – Tarapoto y su efecto en el desempeño laboral?**

El marco teórico considerado para la realización de esta investigación está basado en los factores determinantes de la satisfacción laboral de Robbins, Stephen P, (1999) complementada con otras teorías. Para la evaluación se utilizó una técnica cuantitativa con la cual se midió la variable estudiada, la técnica seleccionada fue la encuesta, cuyas preguntas estaban orientadas de acuerdo a las dimensiones establecidas para medir la satisfacción laboral y las respuestas, al ser conductas actitudinales se establecieron de acuerdo a un formato tipo Likert.

Las conclusiones expuestas al final del estudio se resumen en que nuestra población investigada se encuentra satisfecha mostrando su efecto en el desempeño.

ABSTRACT

The present investigation was initiated following formula: **¿What is the level of internal customer job satisfaction of the Regional Agrarian San Martín-Tarapoto and its effect on job performance?**

The theoretical frame work considered for the realization of this research is based on the determinants of job satisfaction Robbins Stephen P. (1999) complemented by other theories. The evaluation used a quantitative technique which measured the variable studied, the technique selected was the survey, which questions were oriented according to the established dimensions for measuring job satisfaction and responses to be attitudinal behavior were established according to a Likert-type format.

The findings of the end of the study are summarized in our research population is satisfied showing their effect on performance.