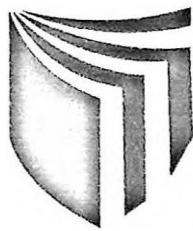


FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACION**



UCV
**UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO**

**“Satisfacción Laboral con relación al desempeño de los
trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa en el
año 2012”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

KARLA JULISSA SALGUERO LAVERIAN

ASESOR

Mg. JOSE G. LINARES CAZOLA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

CHIMBOTE - PERU

2013

DEDICATORIA

A mis padres por su ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento para poder llegar a estas instancias de mis estudios.

A mi hija por todas las veces que no pudo tener una mamá a tiempo completo, ser mi mayor motivo para nunca rendirme en los estudios y llegar hacer un ejemplo para ella.

A mis familiares que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios.

Y para esa persona que me enseñó a ser quien soy, a la que me entregue, más que un compañero, un padre quien a pesar que nunca pudo físicamente estar en cada momentos de mis logros, ahora está en mi corazón, en mi esencia, siempre sus gestos fueron "estudia" y aquí estoy, estudiando no para ser más o mejor que otros, si no para superarme a mí misma, para ayudar a los otros

Mis palabras de cierre y de comienzo,
también son para ti.

AGRADECIMIENTO

El agradecimiento principal de este proyecto es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza de seguir adelante.

De manera especial a mi asesor José Linares Cazorla; por quien he llegado a obtener los conocimientos necesarios para poder desarrollar este trabajo.

Y todo el personal de la Municipalidad Provincial del Santa, por facilitarme la información que hizo posible la realización del presente trabajo.

PRESENTACION

Señores miembros del Jurado, de acuerdo con el Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración la tesis "Satisfacción Laboral con relación al desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa", para obtener el título de Licenciado en Administración.

En este trabajo se describen causas, medición, formas y efectos de la satisfacción laboral del personal de la empresa. En tal sentido debe de constituirse en una fuente permanente de consulta.

Para este trabajo de investigación, se contó con diferentes autores que fueron fundamentales para la ejecución y desarrollo de esta tesis, y así culminar de la mejor manera.

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

RESUMEN

La investigación realizada tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño en la Municipalidad Provincial del Santa en el año 2012. Esta investigación es de tipo descriptiva - correlacional, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de satisfacción laboral aplicado a los empleados de dicha institución donde se utilizó la escala de medida de Likert y el cuestionario de desempeño laboral aplicado a los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, cuantificado los resultados por la escala de puntuación gráfica, los cuales han sido técnicamente validados; habiéndose determinado su confiabilidad y validez con los coeficientes necesarios para su utilidad científica.

Así mismo se muestran las teorías científicas de diversos autores, que concuerdan con nuestra teoría y además presentamos los datos recolectados y los resultados estadísticos obtenidos que comprueban y afirman nuestra hipótesis general, en la cual se plantea que existe una relación sustancial directa entre la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa 2012. Se empleó la estadística inferencial, de manera específica el método de coeficiente de Pearson. Para medir la relación entre las variables.

Por último, llegamos a la conclusión que los subordinados de la Municipalidad provincial del Santa, están insatisfechos laboralmente y a la vez los jefes de área opinan que el desempeño laboral de los trabajadores a su cargo es regular: por consiguiente, a menor satisfacción menor desempeño laboral.

ABSTRACT

The research generally aims to determine the relationship between job satisfaction and performance in the Provincial Municipality of Santa in 2012. This research is descriptive-correlational, the instrument that was used was the job satisfaction questionnaire applied to employees of the institution where it was used as the Likert scale and job performance questionnaire applied to the heads of area provincial Municipality of Santa, quantified the results by the graphic rating scale, which have been technically validated, having been determining its reliability and validity with the coefficients necessary for its scientific value.

It also shows the scientific theories of various authors, consistent with our theory and also present the data collected and the statistical results obtained that verify and affirm our general hypothesis, in which it is stated that there is a significant direct relationship between satisfaction and performance of workers of the Provincial Municipality of Easter 2012. Inferential statistics was used, specifically the Pearson coefficient method to measure the relationship between variables.

Finally we conclude that the subordinates of the Provincial Municipality holy are occupationally dissatisfied while area chiefs believe that the work performance of office workers is bad and therefore to lower job performance lower satisfaction.

INDICE

Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
I. INTRODUCCION.....	14
I.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1.1. Realidad Problemática.....	16
1.1.2. Formulación del problema.....	19
1.1.3. Justificación.....	19
1.1.4. Antecedentes.....	20
1.1.5. Objetivos.....	29
1.1.5.1. General.....	29
1.1.5.2. Específico.....	29
I.2. MARCO REFERENCIAL.....	30
1.2.1. Marco Teórico.....	30
1.2.2. Marco Conceptual.....	63
II. MARCO METODOLÓGICO.....	66
1.3. Hipótesis.....	67
1.4. Variables.....	67
1.4.1. Definición conceptual.....	67
1.4.2. Definición operacional.....	68
1.5. Metodología.....	68
1.5.1. Tipo de estudio.....	68
1.5.2. Diseño.....	69
1.6. Población y muestra.....	70
1.7. Método de Investigación.....	71
1.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
1.9. Métodos y análisis de datos.....	74
III. RESULTADOS.....	75
IV. CONSTACION HIPOTESIS.....	143
V. DISCUSIÓN.....	160
VI. CONCLUSIONES.....	163
VII. RECOMENDACIONES.....	165
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	167
VIII. ANEXOS.....	171

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 3.1	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según género.....	76
Tabla N° 3.2	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad.....	77
Tabla N° 3.3	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción.....	78
Tabla N° 3.4	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de objetivos y metas que propone la institución	80
Tabla N° 3.5	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la motivación de los trabajadores.....	83
Tabla N° 3.6	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los logros personales....	85
Tabla N° 3.7	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa según la tecnología utilizada para el desarrollo de sus actividades.....	87
Tabla N° 3.8	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el espacio y el entorno físico en que realizan sus actividades.....	88
Tabla N° 3.9	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación con sus compañeros.....	91
Tabla N° 3.10	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo.....	92
Tabla N° 3.11	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la comunicación de sus trabajadores con sus jefes directos.....	94
Tabla N° 3.12	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el reconocimiento que le brindan sus jefes por su desempeño.....	96
Tabla N° 3.13	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los éxitos y fracasos de su área de trabajo.....	98

Tabla N° 3.14	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la posibilidad de ascenso dentro de la institución.....	100
Tabla N° 3.15	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la conformidad de las capacitaciones por parte de la institución.....	102
Tabla N° 3.16	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por el salario	104
Tabla N° 3.17	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el nivel de satisfacción laboral.....	105
Tabla N° 3.18	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según su genero.....	107
Tabla N° 3.19	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según su edad.....	108
Tabla N° 3.20	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según su grado instrucción.....	110
Tabla N° 3.21	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el trabajo organizado de los colaboradores.....	112
Tabla N° 3.22	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según comunicación directa y abierta entre los colaboradores.....	114
Tabla N° 3.23	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores...	116
Tabla N° 3.24	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según las funciones y responsabilidades de sus puestos.....	118
Tabla N° 3.25	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según los conocimientos y habilidades para desempeñarse en sus puestos.....	120
Tabla N° 3.26	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según las ideas que proponen los colaboradores para resolver problema.....	122
Tabla N° 3.27	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según justificación de los ascensos de los colaboradores.....	124

Tabla N° 3.28	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la calificación de desempeño de los colaboradores.....	126
Tabla N° 3.29	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de licencias y francos de los colaboradores.....	128
Tabla N° 3.30	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el respeto de la reglas.....	130
Tabla N° 3.31	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según se sienta parte de la institución.....	132
Tabla N° 3.32	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la utilización de materiales y recursos tecnológicos de los colaboradores.....	134
Tabla N° 3.33	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores.....	136
Tabla N° 3.34	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el ambiente de colaboración de su personal.....	138
Tabla N° 3.35	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el cumplimiento de los horarios.....	140

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 3.1	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según género.....	76
Gráfico N° 3.2	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según edad.....	77
Gráfico N° 3.3	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según grado de instrucción.....	79
Gráfico N° 3.4	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción de objetivos y metas que propone la institución	81
Gráfico N° 3.5	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la motivación de los trabajadores.....	83
Gráfico N° 3.6.	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de la Santa, según los logros personales.....	85
Gráfico N° 3.7	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la tecnología utilizada para el desarrollo de sus actividades.....	87
Gráfico N° 3.8	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el espacio y el entorno físico en que realizan sus actividades.....	88
Gráfico N° 3.9	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación con sus compañeros.....	91
Gráfico N° 3.10	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la expresión de sus opiniones en su grupo de trabajo.....	92
Gráfico N° 3.11	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la comunicación de sus trabajadoras con sus jefes directos.....	94
Gráfico N° 3.12	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el reconocimiento que le brindan sus jefes por su desempeño.....	97
Gráfico N° 3.13	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según los éxitos y fracasos de su área de trabajo.....	99

Grafico N° 3.14	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la posibilidad de ascenso dentro de la institución.....	101
Grafico N° 3.15	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según la conformidad de las capacitaciones por parte de la institución.....	103
Grafico N° 3.16	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según satisfacción por el salario.....	104
Grafico N° 3.17	Distribución de los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa, según el nivel de satisfacción laboral.....	106
Grafico N° 3.18	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según su género.....	108
Grafico N° 3.19	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según su edad.....	109
Grafico N° 3.20	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según su grado instrucción.....	111
Grafico N° 3.21	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el trabajo organizado de los colaboradores.....	113
Grafico N° 3.22	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según comunicación directa y abierta entre los colaboradores.....	115
Grafico N° 3.23	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el desempeño eficiente en relación a metas y objetivos de los colaboradores.....	117
Grafico N° 3.24	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según las funciones y responsabilidades de sus puestos.....	119
Grafico N° 3.25	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según los conocimientos y habilidades para desempeñarse en sus puestos.....	121
Grafico N° 3.26	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según las ideas que proponen los colaboradores para resolver problema.....	123
Grafico N° 3.27	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según justificación de los ascensos de los colaboradores.....	125

Grafico N° 3.28	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la calificación de desempeño de los colaboradores.....	127
Grafico N° 3.29	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la justificación de licencias y francos de los colaboradores.....	129
Grafico N° 3.30	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el respeto de la reglas.....	131
Grafico N° 3.31	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según se sienta parte de la institución.....	133
Grafico N° 3.32	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la utilización de materiales y recursos tecnológicos de los colaboradores.....	135
Grafico N° 3.33	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según la relación de los colaboradores hacia sus pares y superiores.....	137
Grafico N° 3.34	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el ambiente de colaboración de su personal.....	139
Grafico N° 3.35	Distribución de los jefes de área de la Municipalidad Provincial del Santa, según el cumplimiento de los horarios.....	141