



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCION LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES EN LA CIUDAD DE CAJAMARCA, EN EL AÑO 2017”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Milagros Yessenia Vera Castillo

Asesor:

MBA. Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	43
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	95
CONCLUSIONES.....	98
RECOMENDACIONES.....	99
REFERENCIAS.....	100
ANEXOS.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA n.º 1: FACTORES Y EFECTOS LABORALES.....	29
TABLA n.º 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	36
TABLA n.º 3: CÁLCULO DE LA MUESTRA	40
TABLA n.º 4: ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD.....	42
TABLA n.º 5: MEDIDAS ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS (TRABAJADORES CONTRATADOS)	45
TABLA n.º 6: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS (TRABAJADORES CONTRATADOS).....	46
TABLA n.º 7: MEDIDAS ESTADÍSTICAS DESCRIPTIVAS (TRABAJADORES NOMBRADOS).....	48
TABLA n.º 8: ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS (TRABAJADORES NOMBRADOS).....	49
TABLA n.º 9: RANKING DE ATRIBUTOS (TRABAJADORES CONTRATADOS)	51
TABLA n.º 10: RANKING DE ATRIBUTOS (TRABAJADORES CONTRATADOS)	53
TABLA n.º 11: MATRIZ DE CONSISTENCIA	104
TABLA n.º 12: ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT.....	107
TABLA n.º 13: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL T.C (EXPRESADA EN FRECUENCIAS)	109
TABLA n.º 14: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL T.C (EXPRESADA EN PORCENTAJES).....	110
TABLA n.º 15: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL T.N (EXPRESADA EN FRECUENCIAS).....	111
TABLA n.º 16: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL T.N (EXPRESADA EN PORCENTAJES)	112
TABLA n.º 17: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL T.C (EXPRESADA EN FRECUENCIAS)	113
TABLA n.º 18: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES T.C (EXPRESADA EN PORCENTAJES)	114
TABLA n.º 19: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN EL TRABAJO EN SÍ T.N (EXPRESADA EN FRECUENCIAS).....	115
TABLA n.º 20: RESULTADO DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT PARA LA DIMENSIÓN EL TRABAJO SÍ T.N (EXPRESADA EN PORCENTAJES)	116

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA n.º 1 - TEORÍA X Y Y	32
FIGURA n.º 2 - FACTORES DE HIGIENE Y MOTIVACIÓN.....	36
FIGURA n.º 3 - ESQUEMA DE DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	39
FIGURA n.º 4 - CUANTIFICACIÓN DE LA PONDERACIÓN ASIGNADA (TRABAJADORES CONTRATADOS)	43
FIGURA n.º 5 - CUANTIFICACIÓN DE LA PONDERACIÓN ASIGNADA (TRABAJADORES NOMBRADOS)	44
FIGURA n.º 6 - PUNTUACIÓN PROMEDIO DE ATRIBUTOS DE FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL (TRABAJADORES CONTRATADOS).....	52
FIGURA n.º 7 - PUNTUACIÓN PROMEDIO DE ATRIBUTOS DE FACTORES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL (TRABAJADORES NOMBRADOS).....	54
FIGURA n.º 8 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT (TRABAJADORES CONTRATADOS)	55
FIGURA n.º 9 - DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO	56
FIGURA n.º 10 - DIMENSIÓN BENEFICIOS SALARIALES	57
FIGURA n.º 11 - DIMENSIÓN POLITICAS ADMINISTRATIVAS	59
FIGURA n.º 12 - DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	62
FIGURA n.º 13 - DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	68
FIGURA n.º 14 - DIMENSIÓN EL TRABAJO EN SÍ	72
FIGURA n.º 15 - RESULTADOS DE LA ENCUESTA EN ESCALA DE LIKERT (TRABAJADORES NOMBRADOS)	75
FIGURA n.º 16 - DIMENSIÓN CONDICIONES DE TRABAJO	75
FIGURA n.º 17 - DIMENSIÓN BENEFICIOS SALARIALES	78
FIGURA n.º 18 - DIMENSIÓN POLITICAS ADMINISTRATIVAS	80
FIGURA n.º 19 - DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	83
FIGURA n.º 20 - DIMENSIÓN REALIZACIÓN PERSONAL	89
FIGURA n.º 21 - DIMENSIÓN EL TRABAJO EN SÍ	93

RESUMEN

Hoy en día la Gestión de Recursos Humanos ha ido tomando mayor importancia en las instituciones, valorando cada día más a los trabajadores. Considerando a la satisfacción laboral no solo como un factor remunerativo, si no también tomando en cuenta otros factores importantes tanto intrínsecos (Autorrealización, Crecimiento y Realización), cómo extrínsecos (Ambiente de trabajo, Prestaciones sociales y Políticas de la organización), que determinan la satisfacción laboral. Cómo por ejemplo: Prestar atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y generar oportunidades de realización personal en los trabajadores.

Conocer los factores que determinan la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Cajamarca es muy importante ya que permitió identificar aquellas dimensiones que determinan la satisfacción Laboral en una institución o empresa específica. Sino que también ayude en la mejora de la competitividad y productividad. Siendo los clientes los mayores beneficiados.

La investigación se desarrolló en 3 etapas:

Recolección de información. Esta investigación fue de tipo descriptivo – básica, de diseño no experimental, con una población de 110 trabajadores nombrados y contratados, se calculó a través del muestreo probabilístico aleatorio simple un tamaño de muestra de 86 trabajadores; en base a esa muestra, se formuló una encuesta en la escala de Likert

Análisis e interpretación de la información. Se utilizó el programa estadístico SPSS Stacctic 22 y el software Microsoft Office Excel para la administración de hojas de cálculo que permitan la elaboración de tablas y figuras. Los datos e información recolectados se analizaron, utilizando el análisis estadístico de tipo descriptivo – no experimental.

Resultados de la aplicación de instrumentos. Se afirma que: La realización personal, relaciones interpersonales y el trabajo en sí. Son los factores que determinan la satisfacción laboral en los trabajadores del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en la ciudad de Cajamarca en el año 2017.

También se observa que el factor que ocasiona la mayor insatisfacción es el beneficio salarial.

ABSTRACT

Nowadays, Human Resources Management has taken on greater importance in institutions, valuing workers more ever y da y. Considering job satisfaction not only as a remunerative factor, but also taking into account other important factors, both intrinsic and extrinsic, that determine job satisfaction. For example: pay attention to the needs of participation in decision making and generate opportunities for personal fulfillment in workers.

Knowing the factors that determine the Labor Satisfaction in the workers of the Ministry of Transport and Communications in the city of Cajamarca is very important since it allowed identifying those dimensions that determine the Labor satisfaction in a specific institution o company. But also help in improving competitiveness and productivity. The customers are the biggest beneficiaries.

The investigation was developed in three stages:

Collection of information. This investigation was descriptive - basic, of non - experimental design, with a population of 110 workers named and hired, a simples ample size of 86 workers was calculated through simple random probabilistic sampling; based on that sample, a survey was made on the Liker scale.

Analysis and interpretation of information. The statistical program SPSS Stacctic 22 and the Microsoft Office Excel software were used for the administration of spreadsheets that allow the elaboration of tables and figures. The data and information collected were analyzed, using descriptive - non- experimental statistical analysis.

Results of the application of instruments. It is stated that: Personal fulfillment, interpersonal relationships and work itself. These are the factors that determine job satisfaction in the workers of the Ministry of Transport and Communications in the city of Cajamarca in 2017.

It is also observed that the f actor that causes the greatest dissatisfaction is the salary benefit.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alfaro, R.Leyton, S.Meza, A & Sáenz, I.(2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana*.(Tesis Doctoral). Escuela de Post Grado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional: Bases y Fundamentos*, (Primera edición). Buenos Aires. Argentina. Cengage learning.
- Arias & Jiménez. (2007). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños*. (Tesis Doctoral).Escuela de Post Grado. Costa Rica.
- Beltrán & Palomino. (2015). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. (Tesis de Maestría). Universidad del Pacifico, Perú.
- Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajador es de una empresa a azucarera de Chiquito*y. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Chiang, M. M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios*. (Tesis Doctoral). Escuela de Post Grado. Universidad de Málaga, Madrid, España.
- Chiavenato, I.(2009). *Comportamiento Organizacional: La Dinámica del éxito en las organizaciones*. (Segunda edición): Comercializadora Cartolan
- Chiavenato, I.(2009). *Gestión del Talento Humano*.(Tercera edición).Comercializadora Cartolan
- Diario Gestión, (2014). *Encuesta: Satisfacción Laboral*, Lima, Perú.
- Fernández & Paravic. (2003). *Nivel de Satisfacción en las enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la provincia de Concepción*, (Tesis de Licenciatura), Chile.
- Flores, J.(2003). *El comportamiento Humano en las organizaciones*,(Quinta edición).
- Hellriegel, Slocum J.r (2004). *Comportamiento Organizacional*, (Décima edición).

- Navarro,S.(2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Quetzaltenango, Quetzaltenango. México.
- Newstrom,J .(2011).*Comportamiento Humano en el Trabajo*,(Décimo tercera edición).Estados Unidos
- Palma, S .(2005) . *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú
- Pérez, N & Rivera, P. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana*. (Tesis de Maestría). Amazonas, Perú
- Robbins,S.(2005). *Comportamiento Organizacional*. (Décima edición), México:Pearson.
- Robbins , S & Judge,T . (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Décimo tercera edición). México: Prentice Hall.
- Robbins, S&Judge, T. (2013).*Comportamiento Organizacional*. (Décimo quinta edición).México: Prentice Hall.
- Ruiz, J. (2014). *Desarrollo del personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión*. (Tesis de Licenciatura).Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Ventura, Z. (2015). *Satisfacción Laboral en docentes – directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación pertenecientes a Ugel*, (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Zelada, P. (2015). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.