



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUANCHACO – HUANCHACO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Laura Luisa De La Cruz Reyes

lalita_delacruz@hotmail.com

964363538

Denisse Vanessa Vergara Ortiz

arql_denissevergara@hotmail.com

987300383

Asesor:

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Trujillo – Perú

2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

APROBACIÓN DE LA TESIS	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
INDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
ÍNDICE DE ANEXOS	11
RESUMEN	13
ABSTRACT	14
CAPITULO 1 INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Formulación del problema.....	16
1.3. Justificación	17
1.4. Limitaciones.....	17
1.5. Objetivos.....	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.....	18
CAPITULO 2 MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.1.1. Estudios previos a nivel Internacional	19
2.1.2. Estudios previos a nivel Nacional.....	21
2.1.3. Estudios previos a nivel Local.....	22
2.2. Bases teóricas	23
2.2.1. Definiciones Satisfacción Laboral	23
2.2.2. Características determinantes de Satisfacción Laboral.....	26
2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	29
2.3. Hipótesis	41
CAPITULO 3 METODOLOGÍA	42
3.1. Operacionalización de variable	42
3.2. Diseño de investigación	44
3.3. Unidad de estudio	44

3.4. Población	44
3.5. Muestra	45
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	46
3.6.1. Instrumento.....	46
3.6.2. Procedimiento.....	47
3.6.3. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.....	49
CAPITULO 4 RESULTADOS	50
4.1. RESULTADO DEL OBJETIVO GENERAL.....	50
4.2. RESULTADOS DE OBJETIVOS ESPECIFICOS	50
CAPITULO 5 DISCUSIÓN	53
5.1. Diseño del trabajo.....	53
5.2. Realización Personal.....	54
5.3. Oportunidades de Desarrollo Futuro	55
5.4. Relaciones Sociales y Tiempo Libre.....	57
5.5. Reconocimiento del Propio Desempeño Laboral.	58
5.6. Valoración Social del Trabajo.....	59
5.7. Recompensas Extrínsecas	60
5.8. Oportunidades de Promoción	61
5.9. Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huanchaco	61
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64-65
BIBLIOGRAFÍA.....	66-71
ANEXOS	71-120

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	29
Tabla 2 Operacionalización de Variable	42
Tabla 3 Dimensiones con sus respectivos indicadores	47
Tabla 4 Libertad para elegir sus propios métodos de trabajo	84
Tabla 5 Participación en la determinación de tareas de la institución	85
Tabla 6 Participación en el establecimiento de objetivos institucionales	86
Tabla 7 Participación de los éxitos y fracasos de la institución	87
Tabla 8 Nivel en el diseño de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017	88
Tabla 9 El trabajo le ayuda a su desarrollo personal	89
Tabla 10 El trabajo es adecuado a sus habilidades y talento	90
Tabla 11 El trabajo hace que se sienta realizado como persona	91
Tabla 12 La institución le brinda la oportunidad de desarrollar sus capacidades	92
Tabla 13 Nivel en la realización personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	93
Tabla 14 Participación en programas de perfeccionamiento	94
Tabla 15 Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	95
Tabla 16 La institución proporciona formación necesaria cuando se implantan nuevos mecanismos	96
Tabla 17 La institución proporciona oportunidades para su desarrollo profesional	97
Tabla 18 Nivel en las oportunidades de desarrollo futuro de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	98
Tabla 19 Buenas relaciones con los compañeros de trabajo	99
Tabla 20 Se siente parte del Equipo.....	100
Tabla 21 La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente	101
Tabla 22 Disponibilidad de tiempo libre para otras actividades	102
Tabla 23 Nivel en las relaciones sociales y tiempo libre de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	103
Tabla 24 Reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho	104
Tabla 25 Su rendimiento laboral es el adecuado a sus posibilidades	105
Tabla 26 Sus colegas reconocen su calidad profesional	106
Tabla 27 Nivel en el reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	107

Tabla 28 Valoración de su trabajo por parte de sus amigos y conocidos	108
Tabla 29 Siente que está realizando algo valioso para la sociedad.....	109
Tabla 30 Prestigio y status social	110
Tabla 31 Nivel en la valoración social del trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	111
Tabla 32 Reconocimiento económico por su rendimiento laboral.....	112
Tabla 33 Las condiciones laborales son satisfactorias	113
Tabla 34 Dispone de una buena seguridad social.....	114
Tabla 35 Nivel en las recompensas extrínsecas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	115
Tabla 36 Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades	116
Tabla 37 Posibilidad de avanzar profesionalmente de forma rápida y justa	117
Tabla 38 Oportunidades para aprender y crecer.....	118
Tabla 39 Nivel en las oportunidades de promoción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	119
Tabla 40 Nivel en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Libertad para elegir sus propios métodos de trabajo	84
Figura 2 Participación en la determinación de tareas de la institución	85
Figura 3 Participación en el establecimiento de objetivos institucionales	86
Figura 4 Participación de los éxitos y fracasos de la institución	87
Figura 5 Nivel en el diseño de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	88
Figura 6 El trabajo le ayuda a su desarrollo personal	89
Figura 7 El trabajo es adecuado a sus habilidades y talento	90
Figura 8 El trabajo hace que se sienta realizado como persona	91
Figura 9 La institución le brinda la oportunidad de desarrollar sus capacidades	92
Figura 10 Nivel en la realización personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	93
Figura 11 Participación en programas de perfeccionamiento	94
Figura 12 Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades	95
Figura 13 La institución proporciona formación necesaria cuando se implantan nuevos mecanismos	96
Figura 14 La institución proporciona oportunidades para su desarrollo profesional.....	97
Figura 15 Nivel en las oportunidades de desarrollo futuro de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	98
Figura 16 Buenas relaciones con los compañeros de trabajo	99
Figura 17 Se siente parte del equipo	100
Figura 18 La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente	101
Figura 19 Disponibilidad de tiempo libre para otras actividades	102
Figura 20 Nivel en las relaciones sociales y tiempo libre de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017	103
Figura 21 Reconocimiento de sus superiores por el trabajo bien hecho	104
Figura 22 Su rendimiento laboral es el adecuado a sus posibilidades	105
Figura 23 Sus colegas reconocen su calidad profesional	106
Figura 24 Nivel en el reconocimiento del propio desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	107
Figura 25 Valoración de su trabajo por parte de sus amigos y conocidos	108
Figura 26 Siente que está realizando algo valioso para la sociedad	109
Figura 27 Prestigio y status social	110

Figura 28 Nivel en la valoración social del trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	111
Figura 29 Reconocimiento económico por su rendimiento laboral	112
Figura 30 Las condiciones laborales son satisfactorias	113
Figura 31 Dispone de una buena seguridad social	114
Figura 32 Nivel en las recompensas extrínsecas de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	115
Figura 33 Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades	116
Figura 34 Posibilidad de avanzar profesionalmente de forma rápida y justa	117
Figura 35 Oportunidades para aprender y crecer	118
Figura 36 Nivel en las oportunidades de promoción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017	119
Figura 37 Nivel en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.	120

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Consulta RUC Municipalidad Distrital de Huanchaco	71
Anexo 2 Credencial de representante legal de la Municipalidad Distrital de Huanchaco.....	72
Anexo 3 Entrevista Jefe de Recursos Humanos.....	73-74
Anexo 4 Matriz de consistencia	75
Anexo 5 Formato de encuesta	76
Anexo 6 Matriz para evaluación de expertos docente de Administración	77
Anexo 7 Matriz para evaluación de expertos docente de Recursos Humanos.....	78
Anexo 8 Matriz para evaluación de expertos docente de Comportamiento Organizacional.....	79
Anexo 9 Prueba de fiabilidad	80 - 83
Anexo 10 Resultados estadísticos de libertad para elegir sus propios medios de trabajo.....	84
Anexo 11 Resultados estadísticos de participación en la determinación de tareas.....	85
Anexo 12 Resultados estadísticos de participación en el establecimiento de objetivos institucionales.....	86
Anexo 13 Resultados estadísticos de participación en éxitos y fracasos de la institución.....	87
Anexo 14 Nivel en el diseño de trabajo de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huanchaco, 2017.....	88
Anexo 15 Resultados estadísticos de alcance de desarrollo personal.....	89
Anexo 16 Resultados estadísticos del trabajo es el adecuado a habilidades y talento del empleado.....	90
Anexo 17 Resultados estadísticos de realización personal con respecto al trabajo que desempeña.....	91
Anexo 18 Resultados estadísticos de oportunidad de desarrollar capacidades.....	92
Anexo 19 Resultados estadísticos de nivel de realización personal.....	93
Anexo 20 Resultados estadísticos de participación en programas de perfeccionamiento.....	94
Anexo 21 Resultados estadísticos de posibilidad de desarrollar nuevas habilidades.....	95
Anexo 22 Resultados estadísticos de capacitaciones brindadas.....	96
Anexo 23 Resultados estadísticos de oportunidad de desarrollo profesional.....	97
Anexo 24 Resultados estadísticos de oportunidad de desarrollo futuro.....	98
Anexo 25 Resultados estadísticos de nivel de relaciones personales.....	99

Anexo 26	Resultados estadísticos de sentirse parte del equipo de trabajo.....	100
Anexo 27	Resultados estadísticos de comunicación interna.....	101
Anexo 28	Resultados estadísticos de disponibilidad de tiempo libre.....	102
Anexo 29	Resultados estadísticos de nivel de relaciones sociales.....	103
Anexo 30	Resultados estadísticos de reconocimiento de sus superiores.....	104
Anexo 31	Resultados estadísticos de rendimiento laboral adecuado a posibilidades del empleado.....	105
Anexo 32	Resultados estadísticos de reconocimiento de calidad profesional.....	106
Anexo 33	Resultados estadísticos de reconocimiento por el desempeño laboral.....	107
Anexo 34	Resultados estadísticos de percepción del entorno.....	108
Anexo 35	Resultados estadísticos de realizar algo valioso para la sociedad.....	109
Anexo 36	Resultados estadísticos de status social.....	110
Anexo 37	Resultados estadísticos de nivel de valoración social.....	111
Anexo 38	Resultados estadísticos de reconocimiento económico.....	112
Anexo 39	Resultados estadísticos de condiciones laborales satisfactorias.....	113
Anexo 40	Resultados estadísticos de buena seguridad social.....	114
Anexo 41	Resultados estadísticos de nivel de recompensas extrínsecas.....	115
Anexo 42	Resultados estadísticos de posibilidad de promoción profesional.....	116
Anexo 43	Resultados estadísticos de posibilidad de avance profesional.....	117
Anexo 44	Resultados estadísticos de oportunidad de aprendizaje y conocimiento profesional....	118
Anexo 45	resultados estadísticos de nivel de oportunidades de promoción.....	119
Anexo 46	Resultados estadísticos de nivel de satisfacción laboral.....	120

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito fundamental medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad Distrital de Huanchaco (MDH). En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así como también bases teóricas relacionadas a la Satisfacción Laboral. La presente investigación es un estudio descriptivo. Se consideró como nuestra población a 363 trabajadores que laboran en la MDH, se aplicó el muestreo aleatorio simple, el tamaño de la muestra resultante es de 123 empleados a quienes aplicamos un cuestionario previamente validado por tres profesionales expertos en el tema de investigación. El análisis de los resultados permitió identificar el nivel de satisfacción laboral de los empleados. Además, se observó que el personal no tiene un grado de identificación con la institución ni autonomía para realizar su labor. También se pudo observar que la percepción de realizar algo valioso para la sociedad no es compartida por todo el personal y que su participación en la determinación de objetivos institucionales es baja. Asimismo, la percepción de un ambiente de trabajo agradable no es compartida como también el reconocimiento de sus superiores por su desempeño laboral es bajo.

Finalmente, en base a los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a mejorar la Satisfacción Laboral del personal de la institución en estudio.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Personal

ABSTRACT

The main purpose of this research is to measure the level of job satisfaction of the employees of the Municipalidad Distrital de Huanchaco (MDH). In the theoretical context some background at international, national and local level, as well as theoretical basis related at job satisfaction are presented. This research is a descriptive study. It was considered as our population the 363 workers who work in the MDH, simple random sampling was applied, the sample size was 123 employees, who were asked to perform questionnaire previously validated by three experts in the research topic. The analysis of the results identified the level of job satisfaction of employees. In addition, we observe that the staff does not have a degree of identification with the institution or autonomy to carry out its work. As well as, the low knowledge of the organizational structure of the institution under study. It was also possible to observe that the perception of doing something valuable to society is not shared by all staff and that their participation in the determination of institutional objectives is low. Likewise, the perception of a pleasant working environment is not shared by all the staff and the degree of recognition of job performance is low. Finally, based on the results presented, recommendations were formulated aimed at improving the Work Satisfaction of the staff of the institution under study.

Key words: Job Satisfaction, Workers.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, P. (2006). Diferencias en la percepción de la satisfacción laboral en una muestra personal administrativo. *Boletín de Psicología*, 49 - 63.
- Álvarez, D. (2010). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de un Instituto de Educación Superior de Guatemala*. Guatemala: Universidad Nacional de Landívar .
- Anaya, A., & Suarez, J. M. (2006). La satisfacción laboral de los profesores en función de la etapa educativa, del género y de la antigüedad profesional. *Revista de investigación Científica*, 541 - 556.
- Anaya, N. D., & Suarez, R. J. (2004). La Escala de Satisfacción Laboral - Versión para Orientadores (ESL-VO) como Recurso para la Evaluación de la Satisfacción Laboral. *Revista de Investigación Científica*, 519-534.
- Baiz, A., & García, E. (2006). *Relación entre la Comunicación Organizacional y la Satisfacción laboral*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica de San Andrés.
- Baquero, R., & Limon Luque, M. (2014). *Introducción a la Psicología del Aprendizaje Escolar (Spanish Edition)*. Quilmes - Argentina: Publicado por Universidad Nacional de Quilmes .
- Baron, J., & Krepps, D. (1999). Recursos Humanos estratégicos: Marcos Generales. New York.
- Bazán, & Aguilar. (2003). *La cultura y el nivel de satisfacción organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Casa Grande – Provincia de Ascope*. Trujillo: Universidad Antenor Orrego.
- Beer, M. (1964). Organizational size and job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 7 34 - 44.
- Blum, M., & Naylor, J. (1976). *Psicología industrial* (Vol. 1º). Mexico D.F.: Trillas.
- Bordas Martínez, M. J. (Junio de 2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. España: UNED.
- Bravo, M. (1992). *La satisfacción laboral en los profesionales sanitarios. Elaboración*. Valencia: universidad de España.
- Bravo, Peiró, & Rodríguez. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. España: Universidad de Valencia.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H.F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 35:307-311.
- Brief, A. (1998). *Actitudes dentro y alrededor de las organizaciones*. Sage Publications.
- Bullock. (1952). The Employee Satisfaction Inventory (ESI): Development of a Scale to Measure Satisfaction of Greek Employees. *SAGE Journals*, Volume: 57 issue: 3, page(s): 469-476.
- Castillo Espinoza, J. E. (2016). *Estilo de liderazgo y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores del Cineplanet, Real Plaza de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Chacón, M. y. (2007). *Universidad y escuela: el papel*. estado Táchira, Venezuela: Ponencia presentada en EDUCA.
- Chiang vega, M., Martín Rodrigo, J., & Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, V. M. (2004). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en grupos de profesores y/o investigadores universitarios. *tesis doctoral*. Madrid - España: UNIVERSIDAD PONTIFICIA COMILLAS.
- Clark, A. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 341-372.
- Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69,57-81.

- Comportamiento Organizacional y Desempeño Humano* (Vol. 15). (1976). Chicago: Academic Press.
- Cooper, R. I. (1991). *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. Universidad de Michigan: Pitman.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. 18(4), 621-656.
- Crites, J. O. (1969). *La psicología profesional: El estudio del comportamiento y desarrollo profesional*. (McGraw-Hill, Ed.) michigan: Universidad de Michigan.
- Delgado Planás, C. (2003). *La caja de herramientas: cómo alinear los objetivos de la empresa y del profesional a través de la retribución*. Barcelona - España: Barcelona : Empresa Activa.
- Díaz, D. G., Peña, C. M., & Castellanos, O. B. (2014). El Liderazgo Y Las Relaciones Interpersonales Dentro Del Clima Organizacional. *Revista Global de Negocios*, Vol. 2 (1) , 1-10,.
- Farrington, D., & Wilsion, J. R. (2009). Understanding social interactions in complex work: A video ethnography. *Cognition Technology and Work* , 11(1):1-15 .
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1974). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. New York: Addison-Wesley.
- Fishbein, M., & Ajzen, I. (1980). *Undertanding Attitudes and predicting social behavior*. New Yersey: Prentice Hall.
- Forgionne, G., & Peters, V. (1982). *Diferences in job motivationin satisfaction among male and female managers*. Humans Relations.
- Fuentes Navarro, Silvia María. (2012). *Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad*. Guatemala: Universidad Rafael Landivar. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
- Gomez Mejia, L. (2001). *Gestión de Recursos Humanos* (Vol. 1º Edición). Pearson Educación.
- Greenberg, M. H., & Arakawa, D. R. (2013). Master of applied positive psychology (MAPP) capstone projects: Optimistic Managers & Their Influence on Productivity & Employee Engagement in a Technology Organization. *Scholarly Commons - University of Pennsylvania*.
- Greenhaus, J. H. (1987). *Career Managment*. Chicago: Dryden Press.
- Griffin, R., & Bateman, T. (1986). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional*. New York: John Wiley and sons.
- Grossman, B. P., & Blitzer, R. (1992). *Choreographing Careers: Training and Development*.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975). *The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of job and the evaluation of job redesign projects*. New Haven - Estados Unidos: Yale University, Depart. of Administ. Sciences.
- Harpaz, I. (1983). *Job Satisfaction: Theories, Models and Longitudinal Analysis*. New York: Libra Publishers.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (2005). *Comportamiento Organizacional* (Vol. 10ª Edición). S.A. Ediciones Paraninfo.
- Hellriegel, D., Slocum, J., & Woodman, R. (1999). *Comportamiento Organizacional*. S.A. EDICIONES PARANINFO.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New york: Harper and Brothers.
- Huaynalaya, D., & Reyra, V. (2015). *Satisfacción laboral del personal profesional del centro de salud Clorinda Málaga de la red Túpac Amaru - DISA V*. Lima: Universidad Mayor de San Marcos.
- Katz, D., & Kahn, R. (1995). *Psicología Social de la Organización*. Mexico: Trillas.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K., Day, A., & Gilin-Oore, D. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied*, 96(6), 1258–1274. doi: 10.1037/a0024442.

- Locke, A. (1976). *La naturaleza y las causas de la Satisfacción Laboral*. Chicago: Rand McNally College.
- López Hernández, J. J. (2004). *La Rotación de los empleados dentro de la organización y sus efectos en la productividad*. México: Instituto Politécnico Nacional de México.
- Madsen, S. R., Miller, D., & John, C. R. (2005). *Readiness for organizational change: Do organizational commitment and social relationships in the workplace make a difference?* Wiley Online Library. Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/hrdq.1134?systemMessage=Wiley+Online+Library+will+be+disrupted+6+Aug+from+10-12+BST+for+monthly+maintenance>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y Personalidad*. Ediciones Díaz de Santos.
- McClelland, D. C. (1961). *The Achieving Society*. Princeton, N.J., Van Nostrand.
- Mejía Chan, Y. M. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Miguel de Cervantes Saavedra. (s.f.). *Wikiquote*. Obtenido de https://es.wikiquote.org/wiki/Miguel_de_Cervantes
- Moré, L., Carmenate, V., & Junco, C. (2005). *La satisfacción laboral y el empleo de herramientas de dirección en el perfeccionamiento empresarial*. Estudio de casos en el MITRANS. Transporte, Desarrollo y Medio Ambiente 25(2), 55.
- Nelson, b., & spitzer, D. (2005). *1001 formas de recompensar el trabajo bien hecho: cómo gratificar y fidelizar empleados*. Barcelona - España: Grupo Planeta (GBS).
- Newstrom John & Davis Keith. (1987). *El comportamiento humano en el trabajo: Comportamiento organizacional* (Vol. 7a. ed. (2a. en español)). Mexico: McGraw-Hill.
- Newstrom John & Davis, k. (1993). *Comportamiento Humano en el trabajo* (8° ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Vol. 13° edición). España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Newstrom, J., & Davis, K. (1993). *Desarrollo y comportamiento de la motivación en el trabajo* (Vol. 8° Ed.). Mexico D.F.: Mc Graw-Hill.
- Peiró, J. (1984). *Psicología de la organización*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Peiró, J., González, V., Bravo, J., & Zurriaga, R. (1995). *La medida de la satisfacción laboral. Ansiedad y Estrés*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Pérez, I., & Maldonado, M. (2006). *Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional*. *Red de revistas científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*.
- Pervin, L. A. (1985). *PERSONALIDAD TEORÍA, DIAGNÓSTICO E INVESTIGACIÓN* (Vol. 8° Edición). Bilbao - España: Edit. Desclée de Brouwer Bilbao.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*,. New York, Estados Unidos: Free Press.
- Pozo, J., Scheuer, N., Pérez, E. M., & Mateos, M. (2006). *Nuevas formas de pensar la enseñanza y el aprendizaje. Las concepciones de profesores y alumnos*. Barcelona: Grao.
- Price, & Mueller. (1986). *Manual de medición organizacional*. (Pitman, Ed.) Michigan: Universidad de Michigan.
- Robbins. (1999). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice Hall, 8° Edición .
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Robinson, K. (2009). *El elemento: Descubrir tu pasión lo cambia todo*. Vintage Espanol (1732).

- Rosas Lexcequia, R., Acevedo Alvarado, J., & Castañeda Nassi, J. (2015). *Evaluación del Clima Laboral para mejorar la satisfacción de los trabajadores en las áreas de la Gerencia General de la Universidad Privada Antenor Orrego*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Ryan, R., & Deci, E. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, v. 25, p. 54-67,.
- Salancik, G.-P. (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative Science Quarterly*, 22, 427-456.
- Sánchez Reynalte, R. (2016). *Motivación y Satisfacción Laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
- Schneider, B. a. (1975). Alguna relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. *Journal of Applied Psychology*, 60, 318-328.
- Siliceo, A. A. (2017). *Capacitación y Desarrollo del Personal*. Limusa.
- Sloane, P., & Williams, H. (2000). *Job satisfaction, comparison earnings and gender*. labour.
- Smith, C., Lorne, M., Kendall, & Charles, L. (1969). *The measurement of Satisfaction in work and retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. (R. McNally, Ed.) Chicago: Institute for Research on Poverty, University of Wisconsin--Madison,.
- Sotomayor Quenta, F. (2012). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua*. Perú: Universidad Nacional de Moquegua .
- Sousa Lima et al. (2013). Human Development Report 2013: The Rise of the South: Human Progress in a Diverse World.
- Valle, R. (1995). *Gestión estratégica de Recursos Humanos*. Wesley - Estados Unidos: Addison Wesley Iberoamericana.
- Vargas Hernández, J. (2007). *El diseño de una estrategia para modificar la cultura empresarial en las Mipymes de Morelia - Michoacan*. Obtenido de Edición electrónica gratuita.: http://www.researchgate.net/publication/314174533_EL_DISENO_DE_UNA ESTRATEGIA_PARA_MODIFICAR_LA_CULTURA_EMPRESARIAL_EN_LAS_MIPYMEs_DE_MORELIA_MICHOACAN_MEXICO
- Ventura, C. Y. (2015). *tesis titulada: Clima laboral y asertividad en trabajadores de una empresa distribuidora de abarrotes*. Chiclayo - Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vera Lozano, J., & Córdova Llontop, J. (2014). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores de la Gerencia de la Rall, en el hospital Víctor Lazarte Echegaray - Essalud*,. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons Inc; Edición: 99th (1 de diciembre de 1964).
- Weis, R., Dawis, L., England, G., & Lofquist, D. (1967). *Satisfaction Questionnaire, Minneapolis: Industrial Relationship Center*. Obtenido de https://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20
- Weiss, H. M. (2001). *Las dimensiones afectivas del comportamiento organizacional*. New Orleans, Estados Unidos: Working paper, Tulane University.
- Welch Jack. (2 de Noviembre de 1999). *The Ultimate Manager In a time of hidebound, formulaic thinking, General Electric's Jack Welch gave power to the worker and the shareholder. He built one hell of a company in the process*. Obtenido de http://archive.fortune.com/magazines/fortune/fortune_archive/1999/11/22/269126/index.htm

- Welch, J. (2 de noviembre de 1999). *The Ultimate Manager In a time of hidebound, formulaic thinking, General Electric's Jack Welch gave power to the worker and the shareholder. He built one hell of a company in the process.* Obtenido de http://archive.fortune.com/magazines/fortune/fortune_archive/1999/11/22/269126/index.htm
- Werther, W., & Keith, D. (1998). *Administracion de recursos humanos* (Vol. 6° Edición). Mc. Graw Hill.
- Woodman, R., Hellriegel, D., & Slocum, J. (2005). *Comportamiento Organizacional*. S.A. Ediciones Paraninfo.
- Yañez, G. R., Arenas, C. M., & Ripoll, N. M. (s.f.). *El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general.* Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>