



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# ESCUELA DE POSGRADO

Satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

**Dirección y Gestión del Talento Humano**

**Autora:**

Bachiller. Carranza Medina Gavi Elita

**Asesor:**

Dra. Obando Peralta, Ena Cecilia

Cajamarca – Perú

2018

## Resumen

En la presente investigación se planteó determinar en qué medida la satisfacción laboral influye en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca. Se tomó como muestra a 50 colaboradores entre contratados y nombrados, que oscilan entre los 19 a 55 años, a quienes se les aplicó la Escala de Satisfacción laboral –Sonia Palma y el Inventario de desempeño laboral. Los cuales fueron baremados y validados. Los resultados demostraron una significación bilateral de .000 (sig. <.01), lo cual confirma la hipótesis planteada, es decir que la satisfacción laboral influye de manera positiva y significativamente en el desempeño de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca. Así mismo se encontró que el 62% tiene un nivel de satisfacción regular, 28% de satisfacción parcial y 4% de alta satisfacción y el 92% mostró un nivel alto de desempeño laboral, mientras que un 8% muestra parcial desempeño.

En la primera parte, presentamos el Planteamiento del Problema de Investigación; seguidamente, se detalla meramente el Marco Teórico, en el que se expuso los Antecedentes y aspectos relevantes relacionados con la investigación. Así mismo, se plantea la hipótesis, así como la propuesta, elaborando así un plan de mejora y fortalecimiento para el área de programas sociales en beneficio de los colaboradores de dicha área. Por otro lado, en cuanto al aspecto metodológico, dicho estudio fue realizado desde un enfoque cuantitativo, y el tipo de investigación según su fin fue aplicada, con un nivel de investigación causal o correlacional, utilizando el método de análisis – síntesis y deductivo – inductivo, con un diseño no experimental o descriptiva; teniendo como unidad de análisis a los colaboradores del área de programas sociales. Así también, encontraremos el Análisis Estadístico de Datos. Así como, el Análisis y la discusión de Resultados de la investigación. Finalmente, se exponen las Conclusiones y Recomendaciones.

Palabras clave: Colaboradores, Satisfacción laboral, Desempeño Laboral

## Abstract

In the present investigation, it was proposed to determine the extent to which job satisfaction influences the performance of employees in the social programs area of a municipality in the department of Cajamarca. A sample was taken of 50 employees, both contracted and appointed, ranging from 19 to 55 years, to whom the Work Satisfaction Scale -Sonia Palma and the Work Performance Inventory were applied. Which were evaluated and validated. The results showed a bilateral significance of .005 (sig. <.01), this confirms the hypothesis, that's means that job satisfaction positively and significantly influences the performance of employees in the social programs area of a municipality in Cajamarca. It was also found that 62% have a regular level of satisfaction, 28% partial satisfaction and 4% high satisfaction, and 92% showed a high level of work performance, while 8% show partial performance.

In the first part, we present the Approach to the Research Problem; Next, the Theoretical Framework is merely detailed, in which the Antecedents and relevant aspects related to the investigation were exposed. Likewise, the hypothesis is put forward, as well as the proposal, thus elaborating an improvement and strengthening plan for the area of social programs for the benefit of the collaborators of that area. On the other hand, regarding the methodological aspect, this study was conducted from a quantitative approach, and the type of research according to its purpose was applied, with a level of causal or correlational research, using the method of analysis - synthesis and deductive - inductive, with a non-experimental or descriptive design; having as a unit of analysis the collaborators of the area of social programs. Also, we will find the Statistical Data Analysis. As well as, the Analysis and the discussion of Results of the investigation. Finally, the Conclusions and Recommendations are presented.

**Keywords:** Collaborators, Job satisfaction, Work performance

## Tabla de contenidos

Resumen .....	ii
Abstract.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos .....	v
Tabla de contenidos .....	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
I.1. Realidad problemática.....	9
I.2. Pregunta de investigación .....	11
I.3. Objetivos de la investigación .....	11
I.4. Justificación de la investigación.....	12
I.5. Alcance de la investigación.....	13
I.6. Limitaciones de la investigación .....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	13
II.1. Antecedentes de estudio .....	13
II.2 Bases teóricas.....	18
II.3 Definición de conceptos básicos: .....	35
III. HIPÓTESIS.....	38
III.1. Declaración de hipótesis.....	38
III.2. Operacionalización de variables .....	39
III.3. Propuesta de solución .....	48
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	59
V. RESULTADOS .....	62
VI. DISCUSIÓN.....	104
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	107
VII.1 CONCLUSIONES.....	107
VII.2 RECOMENDACIONES .....	107
Lista de referencias .....	109
APÉNDICE.....	112

## Índice de tablas y figuras

<i>Tabla 1 Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral</i> .....	39
<i>Tabla 2 Actividades del plan a ejecutar</i> .....	51
<i>Tabla 3 Actividades del plan a ejecutar</i> .....	52
<i>Tabla 4: Presupuesto</i> .....	58
<i>Tabla 5 Frecuencia según nivel de satisfacción laboral</i> .....	62
<i>Tabla 6 Frecuencia según nivel de desempeño laboral</i> .....	91
<i>Tabla 7 Género de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca</i> .....	116
<i>Tabla 8 Edad de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i> .....	117
<i>Tabla 9 Condición Laboral de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i> .....	118
<i>Tabla 10 Tiempo de Servicio de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i> .....	119
<i>Tabla 11 Matriz de Consistencia</i> .....	121
<i>Figura 1: Nivel de Satisfacción Laboral.</i> .....	63
<i>Figura 2: Satisfacción laboral.</i> .....	64
<i>Figura 3: Distribución física.</i> .....	65
<i>Figura 4: Ambiente confortable.</i> .....	66
<i>Figura 5: Comodidad de ambiente.</i> .....	67
<i>Figura 6: Ambiente físico.</i> .....	67
<i>Figura 7: Existencia de comodidades.</i> .....	68
<i>Figura 8: Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</i> .....	69
<i>Figura 9: Me siento mal con lo que hago.</i> .....	69
<i>Figura 10: Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</i> .....	70
<i>Figura 11: Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</i> .....	71
<i>Figura 12: Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.</i> .....	72
<i>Figura 13: La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</i> .....	73
<i>Figura 14: Me disgusta mi horario.</i> .....	73
<i>Figura 15: El horario de trabajo.</i> .....	74
<i>Figura 16: No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas.</i> .....	75
<i>Figura 17: El ambiente es ideal</i> .....	76
<i>Figura 18: Me agrada trabajar con mis compañeros.</i> .....	77
<i>Figura 19: Prefiero la distancia con los compañeros de trabajo.</i> .....	78
<i>Figura 20: La solidaridad es una virtud del grupo de trabajo.</i> .....	78
<i>Figura 21: Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</i> .....	79
<i>Figura 22: Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.</i> .....	79
<i>Figura 23: Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.</i> .....	80
<i>Figura 24: Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.</i> .....	81

<i>Figura 25: Mi trabajo me hace sentir realizado.</i>	82
<i>Figura 26: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).</i>	82
<i>Figura 27: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.</i>	83
<i>Figura 28: Me siento realmente útil con la labor que realizo.</i>	84
<i>Figura 29: Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.</i>	84
<i>Figura 30: Mi trabajo me aburre.</i>	85
<i>Figura 31: Me gusta el trabajo que realizo.</i>	86
<i>Figura 32: Me siento complacido con la actividad que realizo.</i>	87
<i>Figura 33: Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).</i>	87
<i>Figura 34: Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido ayuda sobre mi trabajo.</i>	88
<i>Figura 35: Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</i>	89
<i>Figura 36: La relación que tengo con mis superiores es cordial.</i>	89
<i>Figura 37: No me siento a gusto con mis compañeros.</i>	90
<i>Figura 38: Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.</i>	91
<i>Figura 39: Nivel de desempeño laboral</i>	92
<i>Figura 40: Desempeño laboral.</i>	92
<i>Figura 41: La puntualidad.</i>	93
<i>Figura 42: Me siento identificado con la Institución donde laboro.</i>	94
<i>Figura 43: Me gusta respetar las normas del trabajo.</i>	95
<i>Figura 44: Me intereso porque mis compañeros realizan sus labores.</i>	95
<i>Figura 45: Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la Institución.</i>	96
<i>Figura 46: La información que se maneja dentro de la institución tiene que ser confidencial.</i>	97
<i>Figura 47: La institución reconoce cuando realizo un buen trabajo en el tiempo adecuado.</i>	98
<i>Figura 48: Me importa terminar mi trabajo a tiempo.</i>	99
<i>Figura 49: Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.</i>	99
<i>Figura 50: Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la institución.</i>	100
<i>Figura 51: Tengo la capacitación necesaria para realizar mis labores.</i>	101
<i>Figura 52: Siento y puedo delegar responsabilidades.</i>	102
<i>Figura 53: Género de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i>	117
<i>Figura 54: Edad de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i>	118
<i>Figura 55: Condición Laboral de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i>	119
<i>Figura 56: Tiempo de Servicio de los colaboradores del área de programas sociales de una municipalidad del departamento de Cajamarca.</i>	120

## **NOTA DE ACCESO**

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

---

## Lista de referencias

- Caceda, C. (2012). *Clima laboral y satisfacción laboral en el personal municipal*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Cáceres, V. y Peralta, M. (2016). *Relación del estrés laboral con el desempeño laboral en los colaboradores de la Clínica Santa Ana, Cajamarca 2016*. Cajamarca.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: San Marcos.
- Chiavenato, I (2009), *Gestión del talento Humano*. México. Mc Graw - Hill.
- Chiavenato, I (2002), *Gestión del talento Humano*. Bogotá. Mc. Graw - Hill.
- Contreras, J. y Montoya, S. (2012). *Análisis Económico de la Satisfacción Laboral*.
- Córdoba, J. (2007). *Modelo de Calidad para Portales Bancarios*. San José, Costa Rica.
- Cueva, K y Diaz, M. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017.
- Cruz, J. y Esquivel, A. (2017). "Análisis de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sedapar Sede Camaná Provincia de Arequipa, 2017".
- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R. (2008), "*Gestión de Recursos humanos*". Madrid. Pearson Education S.A. 2008
- El clarín, (2005), Tendencia encuesta a 18.000 argentinos La mayor fuente de insatisfacción laboral es la falta de reconocimiento. Recuperado de [https://www.clarin.com/ediciones-antteriores/mayor-fuente-insatisfaccion-laboral-falta-reconocimiento\\_0\\_rJJIC68yCFe.html](https://www.clarin.com/ediciones-antteriores/mayor-fuente-insatisfaccion-laboral-falta-reconocimiento_0_rJJIC68yCFe.html)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.
- Huanambal, F. (2014). *Monografías. com*. Recuperado el 15 de Febrero de 2016, de <http://www.monografias.com/trabajos103/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria/sistema-bancario-peruano-historia-indicadores-bancarios-y-crisis-bancaria2.shtml>
- Lomas, R. (2017). "*Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos aires, en el año 2017*".

- Martínez, R. (2014). *"Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo (SATT) en el año 2013"*.
- Morí, F., y Pérez, J. (2014). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una empresa privada*. Obtenido de TESIS PSICOLOGIA PDF: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/1218/FACULTAD%20DE%20HUMANIDADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, y Vásquez. (2015). *Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo*. Obtenido de PSICOLOGIA.PDF: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2640/1/PSICOLOGIA.pdf>
- Palma S. (1999). Definición operacional de satisfacción laboral.
- Pérez, M. Vásquez, M. (2016). *"Relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016"*.
- Reyes, M.,(2014). *"Identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes"*. Recuperado el 2014, de PSICOLOGIA.PDF: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Reyes-Maria.pdf>
- Ríos, F., (2014). *"Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango"*. Obtenido de PSICOLOGIA PDF: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Rios-Fernanda.pdf>
- Rojas, M. y Vásquez, A. (2016). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa MAXLIM SRL. Cajamarca. Cajamarca*.
- Sanchez, C. (2011). *"Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera"*. Obtenido de PSICOLOGIA PDF: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Segura, A., (2010). *"Relación entre satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa hilados richard de la ciudad de Chiclayo"*- 2009. Obtenido de TESIS PSICOLOGIA PDF: <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/2468/PSICOLOGIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- UPN, S. d. (2013). *Glosario de Investigación UPN*. Trujillo.

- Urteaga, L.(2015). *La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca*. Cajamarca.
- Valdunciel, L. (2007). *Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad*. Revista Asturiana de Economía, 85.
- Valencia, E. (2014). "Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American".
- Valencia, A. (2012). *Una visión para hacer mas eficiente el desempeño del Sector Bancario en América Latina*. IDC- Analyze The Future, 1.
- Vásquez, y Núñez. (2015). *Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo*. Obtenido de PSICOLOGIA.PDF:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2640/1/PSICOLOGIA.pdf>
- Vásquez, N. (2015). *Motivación y desempeño laboral en agentes de seguridad de una empresa privada, Chiclayo*. Obtenido de PSICOLOGIA.PDF:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2640/1/PSICOLOGIA.pdf>