

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO  
DE LA EMPRESA FOTO ESTUDIO CARRASCO- PIURA AÑO 2009”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESORA:**

**MBA BLANCA ALVAREZ LUJAN**

**ASESORES ESPECIALISTAS:**

**LIC LUIS PEREZ BORRERO**

**MBA PEDRO JARAMILLO ARICA**

**AUTOR:**

**GÓMEZ VALENCIA, ALEX**

**PIURA- PERÚ**

**2009**

***Dedicado a:***

*Dios*

*A mis queridos padres: Ángela y  
Teobaldo.*

*A mis hermanos: Angie y Abel*

*Agradecimiento a:*

*Mi madre por su ayuda  
moral, en todo este tiempo.*

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la escuela de Administración, Facultad de CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS de la Universidad "César Vallejo" filial- Piura, para elaborar el presente trabajo de investigación descriptivo denominado: "Determinación de los niveles de satisfacción laboral del cliente interno de la empresa foto estudio Carrasco- Piura año 2009"

En el trabajo mencionado se describe las diferentes teorías e indicadores propios de la investigación los cuales ayudarán a la ejecución de la misma. Para lo cual me he valido de instrumentos de satisfacción laboral, en tal sentido que permita determinar los niveles de satisfacción laboral del cliente interno de la empresa foto estudio Carrasco Piura en el año 2009.

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

Atentamente.

El autor.

## ÍNDICE

Portada.....	pág.1
Dedicatoria.....	pág.2
Agradecimiento.....	pág.3
Presentación.....	pág.4
Índice.....	pág.5
Resumen.....	pág.6
Introducción.....	pág.9
<b>I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>pág.11</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	pág.13
1.2 Formulación del problema.....	pág.14
1.3 Justificación.....	pág.14
1.4 Limitaciones.....	pág.15
1.5 Antecedentes.....	pág.15
1.6 Objetivos.....	pág.21
1.6.1 Objetivo general.....	pág.21
1.6.2 Objetivos específicos.....	pág.22
<b>II MARCO TEORICO.....</b>	<b>pág.23</b>
2.1 Variable de estudio.....	pág.39

<b>III MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>pág.41</b>
3.1. Hipótesis.....	pág.43
3.2.1. Definición Conceptual.....	pág.44
3.2.2. Definición Operacional.....	pág.44
3.3. Metodología.....	pág44
3.3.1. Tipo de investigación.....	pág.45
3.3.2. Diseño de investigación.....	pág.45
3.4. Población y Muestra.....	pág.45
3.5. Método de investigación.....	pág.45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	pág.46
3.7. Análisis de datos.....	pág.46
<b>IV RESULTADOS.....</b>	<b>pág.47</b>
4.1. Descripción de Resultados.....	pág.48
4.2. Discusión de Resultados.....	pág.92
<b>V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>pág.105</b>
5.1. Conclusiones.....	pág.106
5.2. Sugerencias.....	pág.107
<b>VI REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>pág.108</b>
<b>VII ANEXOS.....</b>	<b>pág.112</b>

## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es “Determinación de los niveles de satisfacción laboral del cliente interno de la empresa Foto Estudio Carrasco- Piura 2009”

Consiste en un estudio descriptivo ya que se encarga de describir la variable satisfacción laboral con el propósito de determinar un nivel de satisfacción laboral estadísticamente significativo. Ya que por medio del análisis, observación, comparación y descripción de los resultados de dicha variable, se ha establecido un nivel de significación para cada uno de los factores involucrados en la satisfacción laboral del cliente interno de la empresa Foto Estudio Carrasco Piura para el año 2009.

En consecuencia los datos estadísticos que se han plasmado en la investigación nos demuestran que de los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos a los clientes internos (trabajadores) determinan que si existe un grado significativamente estadístico con respecto a Los factores de satisfacción laboral considerados por Sonia Palma Carrillo (2001) son:

**Factor I Condiciones Físicas y/o Materiales:** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

**Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

**Factor III: Políticas Administrativas:** El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

**Factor IV: Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

**Factor V: Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

**Factor VI: Desempeño de Tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la labora. Los

**Factor VII: Relación con la Autoridad:** La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Finalmente Se encontró un nivel alto de insatisfacción laboral en cuanto al factor **“BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS”**, reflejados con el 44,44%.

El mayor nivel de satisfacción laboral en general que se pudo encontrar en los clientes internos de la empresa Foto Estudio Carrasco Piura 2009, es con respecto al factor **“RELACIÓN CON LA AUTORIDAD”**, lo cual se manifiesta con el 16,67%, quienes consideran que las relaciones con el jefe son muy buenas.

En cuanto a factor **“CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES”**, el 33,33% se encuentran en un nivel de parcial satisfacción lo cual refleja que la distribución en cuanto a materiales de trabajo es buena.