



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA
DE TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS DE LA EMPRESA OYS
CONSULTORES S.A.C. - LIMA 2015**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

ROJAS SILVA SHARON GRETNA

ASESOR:

CANDIA MENOR MARCO ANTONIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

LIMA - PERU

2015

PÁGINA DE JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, Evaristo y Haydee, que son lo más valioso y querido que puedo tener en esta vida, por las enseñanzas y los valores, por el cariño profundo y el inmenso amor que sólo unos padres como ellos pueden dar.

A mi hermana Sendy, por haberme ayudado en situaciones difíciles, por sus palabras de aliento y perseverancia, por enseñarme que no podemos tener todo en esta vida, si es que no trabajamos por lo que queremos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, porque gracias a Él, todas las cosas son posibles, por su cuidado y protección, por haberme mantenido durante estos cinco años, por la fortaleza y valentía para afrontar las situaciones difíciles.

A los profesores que a lo largo de mi vida universitaria me han enseñado, motivado e incentivado, asimismo por brindarme su apoyo y su tiempo para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A mis amigos, que son parte de mi familia, por los momentos agradables y por el apoyo constante en los momentos difíciles.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Sharon Gretna Rojas Silva con DNI N° 70438843, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis, son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 09 de diciembre del 2015

Sharon Gretna Rojas Silva

DNI 70438843

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: “Satisfacción laboral de los colaboradores en el área de tercerización de servicios de la empresa OYS Consultores S.A.C. – Lima 2015”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Sharon Gretna Rojas Silva

INDICE

PÁGINA DE JURADO	<i>i</i>
DEDICATORIA	<i>ii</i>
AGRADECIMIENTOS	<i>iii</i>
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	<i>iv</i>
PRESENTACIÓN	<i>v</i>
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I INTRODUCCIÓN	3
1.1. Realidad Problemática	3
1.2. Trabajos Previos	5
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	8
1.4. Formulación del Problema	14
1.5. Justificación del Estudio	14
1.6. Hipótesis	15
1.7. Objetivos	15
II MÉTODO	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2. Variable y Operacionalización	17
2.3. Población y Muestra	19
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	21
III RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
VII. REFERENCIAS	28
VIII. ANEXOS	30
Anexo 1: Gráfico de Frecuencia	30
Anexo 2: Instrumento de Recolección de Datos	31
Anexo 3: Instrumento de Recolección de Datos	32

INDICE DE TABLAS

<i>N° 1 Definición operacional de la variable 1</i> _____	18
<i>N°2: Validez de Instrumento Satisfacción Laboral</i> _____	20
<i>N° 3 Análisis de la Dimensión Interacción entre jefes</i> _____	21
<i>N° 04 Análisis de la Dimensión Interacción entre compañeros</i> _____	21
<i>N° 05 Análisis de la Dimensión Reglas y Políticas</i> _____	22
<i>N° 06 Análisis de la Dimensión Estándares de Desempeño</i> _____	22
<i>N° 07 Análisis de la Dimensión Condiciones Laborales</i> _____	23

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal, determinar las características de satisfacción laboral, que presentan los colaboradores del área de tercerización de servicios en el año 2015, en la ciudad de Lima. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, la población estuvo conformada por 30 colaboradores, la misma que fue utilizada para la muestra. La variable de estudio fue satisfacción laboral, el instrumento que se utilizó para obtener la información fue la encuesta de Escala de Satisfacción Laboral SL – S.P.C. de Palma.

Entre las conclusiones más resaltantes cabe destacar que los colaboradores se sienten satisfechos con las condiciones laborales, de horario, ambiente e infraestructura, mientras que por los beneficios económicos refieren no recibir remuneración por horas extras de trabajo y que existe una buena relación entre compañeros de trabajo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, tercerización, condiciones laborales.

ABSTRACT

This research has as main objective to determine the characteristics of job Satisfaction tan employees from the present outsourcing services in 2015, in the city of Lima. Descriptive research design was used, the population consisted of 30 employees, the same as was used for the sample. The endpoint was job satisfaction, the instruments that are used for information was the survey of Job Satisfaction Scale SL – S.P.C. Palma.

Among the most striking findings include that employees are satisfied with working conditions, schedule, environment and infrastructure, while the economic benefits apply not receive compensation for overtime and that there is a good relationship between coworkers.

Keywords: Job satisfaction, outsourcing, labor conditions.