



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA TEXTILES Y COSTURAS
SAC, JAÉN-2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Br. JANET MARIBEL CASTILLO LEÓN

ASESORA:

Mg. JULISSA REYNA GONZALEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAÉN, DICIEMBRE 2016.

SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL
CLIENTE DE LA EMPRESA TEXTILES Y COSTURAS S.A.C.- JAÉN, 2016

AUTOR:

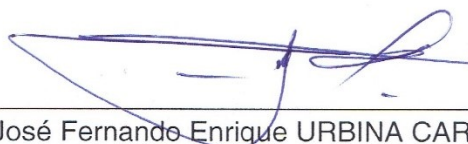


JANET MARIBEL CASTILLO LEÓN
TESISTA

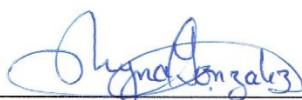
APROBADO POR:



Mg. Rafael MARTEL ACOSTA
PRESIDENTE



Mg. José Fernando Enrique URBINA CARRANZA
SECRETARIO



Mg. Julissa REYNA GONZÁLEZ
VOCAL

Jaén, 19 de diciembre del 2016

DEDICATORIA

La presente Tesis la dedico a Dios, porque permitió que realizara cada una de las acciones que me llevaron a culminar esta investigación, a mis padres José Castillo Flores y Florencia León Segura, por apoyarme en cada momento de mi vida, por inculcarme valores que me han permitido salir adelante, por darme fuerzas y guiarme siempre; a mis hermanos y hermanas por animarme a seguir progresando, por su ejemplo de perseverancia que inspiraron en mí la superación y el logro de mis objetivos.

Janet.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme fuerza y perseverancia necesaria para vencer cada obstáculo y lograr culminar mi carrera.

A mi familia, por estar siempre conmigo, brindándome su cariño y apoyo incondicional.

A mis amigos por compartir sus conocimientos y experiencias, por brindarme su apoyo y amistad.

Por último, a cada una de las personas que estuvieron presentes en el desarrollo de la presente investigación, apoyándome y dándome ánimo para poder concluirlo.

Janet.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **JANET MARIBEL CASTILLO LEÓN**, egresada de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo, sede Chiclayo, declaro que el trabajo académico titulado: **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA TEXTILES Y COSTURAS S.A.C DE LA CIUDAD, JAÉN-2016”**, para la obtención del título profesional de Licenciada en Administración, es de mí autoría.

Por lo tanto, declaro bajo juramento que:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de algún otro grado académico previo o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno, sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Jaén, diciembre del 2016.



Janet Maribel Castillo León
DNJ: 43717545

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado;

La presente investigación se inició a consecuencia de la observación y análisis de la importancia que tiene la Satisfacción Laboral y la relación que posee con la Calidad de Servicio; por ello, pongo a su disposición la tesis titulada: “Satisfacción Laboral y su relación con la Calidad de Servicio al Cliente de la empresa Textiles y Costuras SAC, Jaén-2016”, con la finalidad de obtener el título de Licenciado en Administración.

El presente informe está conformado por 6 capítulos: el Capítulo I, referente a la descripción de la realidad problemática, los trabajos previos, definición de la Teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y los objetivos planteados; Capítulo II, relativo al Método, contiene el tipo y diseño de investigación, variables, población y muestra, técnica e instrumento de recolección de datos, método de análisis de datos y aspectos éticos; Capítulo III, concerniente a los Resultados de la investigación; Capítulo IV, Discusión; Capítulo V, Conclusiones; Capítulo VI, Recomendaciones. Y por último se presenta las referencias y anexos.

Espero que el presente trabajo cumpla con las exigencias requeridas para su aprobación.

Janet Maribel Castillo León.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DECLARACIÓN JURADA | v |
| PRESENTACIÓN | vi |
| ABSTRACT | xi |
| CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1 Realidad Problemática | 13 |
| 1.2 Trabajos Previos | 16 |
| 1.2.1 A Nivel Internacional | 16 |
| 1.2.2 A Nivel Nacional | 18 |
| 1.2.3 A nivel Local | 21 |
| 1.3 Teorías relacionadas al tema | 21 |
| 1.3.1 Satisfacción Laboral | 21 |
| 1.3.2 Calidad de Servicio | 30 |
| 1.4 Formulación del Problema | 36 |
| 1.5 Justificación del estudio | 36 |
| 1.6 Hipótesis | 37 |
| 1.7 Objetivos | 38 |
| CAPÍTULO II MÉTODO | 39 |
| 2.1 Diseño de Investigación | 40 |
| 2.2 Variables, Operacionalización | 41 |
| 2.3 Población y muestra | 44 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 46 |
| 2.6 Aspectos éticos | 48 |
| CAPÍTULO III RESULTADOS | 50 |
| ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 51 |
| ANÁLISIS POR VARIABLE | 64 |
| CAPÍTULO IV DISCUSIÓN | 67 |
| Discusión de resultados | 68 |
| CAPÍTULO V CONCLUSIONES | 72 |
| Conclusiones | 73 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES | 74 |
| Recomendaciones | 75 |
| CAPÍTULO VII REFERENCIAS | 76 |
| Bibliografía | 77 |
| ANEXOS | 80 |
| ANEXO N°01: Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC) | 81 |
| ANEXO N°02: CUESTIONARIO SERVQUAL | 83 |
| ANEXO N°03: VALIDACIÓN DE LA ESCALA SL-SPC | 84 |
| ANEXO N°04: CORRELACIONES/ÍTEM PUNTAJE TOTAL (α DE CRONBACH) | 85 |
| ANEXO N°05: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO SERVQUAL | 86 |
| ANEXO N°06: CONFIABILIDAD CUESTIONARIO SERVQUAL | 87 |
| ANEXO N°07: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 88 |
| ANEXO N°08: AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA TYC SAC | 89 |
| ANEXO N°09: CONSENTIMIENTO INFORMADO | 90 |
| ANEXO N°10: BASE DE DATOS SATISFACCIÓN LABORAL | 92 |
| ANEXO N°11: BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO | 93 |

ÍNDICE TABLAS

| | |
|--|----|
| TABLA 01: EMPRESAS PREOCUPADAS POR LA SATISFACCIÓN DE SUS EMPLEADOS | 15 |
| TABLA 02: DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES SEGÚN HERZBERG. | 24 |
| TABLA 03: COMPARACIÓN DE LOS ELEMENTOS DE LA SATISFACCIÓN POR FACETAS | 26 |
| TABLA 04: POBLACIÓN | 44 |
| TABLA 05: DESCRIPCIÓN DE ESCALA SL_SPC. | 46 |
| TABLA 06: DESCRIPCIÓN DE CUESTIONARIO SERVQUAL. | 47 |
| TABLA 07: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES | 51 |
| TABLA 08: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS | 53 |
| TABLA 09: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS | 54 |
| TABLA 10: RELACIONES SOCIALES | 55 |
| TABLA 11: DESARROLLO PERSONAL | 56 |
| TABLA 12: DESEMPEÑO DE TAREAS | 57 |
| TABLA 13: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD | 58 |
| TABLA 14: TANGIBILIDAD | 59 |
| TABLA 15: FIABILIDAD | 60 |
| TABLA 16: CAPACIDAD DE RESPUESTA | 61 |
| TABLA 17: SEGURIDAD | 62 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| TABLA 18: EMPATIA | 63 |
| TABLA 19: SATISFACCIÓN LABORAL | 64 |
| TABLA 20: CALIDAD DE SERVICIO | 65 |

ÍNDICE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| GRAFICO 01: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES | 52 |
| GRAFICO 02: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS | 53 |
| GRAFICO 03: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS | 54 |
| GRAFICO 04: RELACIONES SOCIALES | 55 |
| GRAFICO 05: DESARROLLO PERSONAL | 56 |
| GRAFICO 06: DESEMPEÑO DE TAREAS | 57 |
| GRAFICO 07: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD | 58 |
| GRAFICO 08: TANGIBILIDAD | 59 |
| GRAFICO 09: FIABILIDAD | 60 |
| GRAFICO 10: CAPACIDAD DE RESPUESTA | 61 |
| GRAFICO 11: SEGURIDAD | 62 |
| GRAFICO 12: EMPATÍA | 63 |
| GRAFICO 13: SATISFACCIÓN LABORAL | 64 |
| GRAFICO 14: CALIDAD DE SERVICIO | 65 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación permitió determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio al cliente en la empresa Textiles y Costuras SAC de la ciudad de Jaén 2016.

El diseño de investigación utilizado fue de tipo Descriptivo y diseño Correlacional; asimismo, para la recolección de datos se utilizó dos tipos de instrumento: para poder analizar la Satisfacción Laboral, se aplicó la encuesta de Sonia Palma Carrillo (1999) Escala SL-SPC a los clientes internos de la empresa Textiles y Costuras SAC, conformada por 14 trabajadores; mientras que, para poder examinar el nivel de Calidad de Servicio que brinda la empresa Textiles y Costuras S.A.C. en la ciudad de Jaén, se utilizó el Cuestionario SERVQUAL a los clientes externos, conformada por 1,800 clientes, siendo el tamaño de la muestra 317 clientes.

De los resultados adquiridos podemos concluir que existe una fuerte relación entre ambas variables, puesto que, utilizando el método de Pearson se obtuvo una relación positiva de 0.987; lo que quiere decir que, a mayor Satisfacción Laboral mayor Calidad de Servicio, o también, si los trabajadores de la empresa se encuentran satisfechos entonces brindarán mejor Calidad de Servicio a los clientes.

Palabras Claves: Satisfacción Laboral, Calidad de Servicio.

ABSTRACT

The present research allowed to determine the relationship between job satisfaction and quality of customer service in the company Textiles and Costuras SAC of the city of Jaén 2016.

The research design used was of descriptive type and correlation design; In order to analyze Labor Satisfaction, the Sonia Palma Carrillo (1999) Scale SL-SPC survey was applied to the internal clients of Textiles y Costuras SAC, conformed by 14 workers; While, in order to examine the level of Quality of Service offered by the company Textiles y Costuras S.A.C. In the city of Jaén, the SERVQUAL Questionnaire was used to external clients, made up of 1,800 clients, the sample size being 317 clients.

From the acquired results we can conclude that there is a strong relationship between both variables, since, using the Pearson method, a positive relation of 0.987 was obtained; Which means that, to a higher Labor Satisfaction, a higher Quality of Service, or also, if the employees of the company are satisfied then they will provide better Quality of Service to the customers.

Keywords: Job satisfaction, Quality of service.