



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**SATISFACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA
DE BAÑOS Y COCINAS DE LA EMPRESA RETAIL PROMART SEDE
BREÑA, DURANTE EL AÑO 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

CARMEN JUDITH CONTRERAS HUARCAYA

ASESORA:

Mgr. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA - PERÚ

2014

JURADO

Presidente : Dra. GRISI BERNARDO SANTIAGO
Secretario : Mgtr. ITALO ORIHUELA ORÉ
Vocal : Mgtr. MIGUEL RENTERIA ANGELES

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios, a mi familia y a mi gran compañero Jorge Ugaz. A Dios por estar siempre a mi lado guiándome por el camino correcto, a mi familia por tenerme la confianza suficiente en este gran reto y a Jorge Ugaz por el apoyo incondicional que siempre me brinda sin dudar de mi inteligencia y capacidad. Los amo con todas mis fuerzas.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir esta experiencia que me conduce a lograr el objetivo anhelado.

A mi familia, quien proporcionó el nido de calidez, amor e inteligencia que alimento la realización de esta tesis.

A PROMART por darme la oportunidad y apoyo.

A esta casa de estudios por brindarnos todos los conocimientos.

A la docente y compañeros.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Carmen Judith Contreras Huarcaya, con DNI N° 41873750, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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.

Los Olivos, 14 de Junio del 2014

.....

Carmen Judith Contreras Huarcaya

D.N.I. N° 41873750

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada *Satisfacción Laboral y Calidad de Servicio en el Área d Baños y Cocinas de la Empresa Retail Promart sede Breña, durante el 2013*. Con la finalidad de establecer la relación de la Satisfacción Laboral con la Calidad de Servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa retail Promart sede Breña, durante el 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Carmen Judith Contreras Huarcaya

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
I. INTRODUCCIÓN	21
1.1. Problema	41
1.2. Hipótesis	42
1.3. Objetivos	43
II. MARCO METODOLÓGICO	44
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	47
2.4. Tipo de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	49
III. RESULTADOS	53
IV. DISCUSIÓN	125
V. CONCLUSIONES	128
VI. RECOMENDACIONES	130
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
VIII. ANEXOS	
Matriz de consistencia	
Operacionalización de las variables	
Cuestionario	
Juicio de expertos	
Corrector de estilo	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	54
Tabla 2. Ingreso económico y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	55
Tabla 3. Estabilidad del empleo y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	56
Tabla 4. Promoción laboral y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	57
Tabla 5. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	58
Tabla 6. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	59
Tabla 7. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña.	60
Tabla 8. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	61
Tabla 9. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	62
Tabla 10. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	63
Tabla 11. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	64
Tabla 12. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	65
Tabla 13. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	66
Tabla 14. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	67
Tabla 15. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	68

Tabla 16. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	69
Tabla 17. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	70
Tabla 18. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	71
Tabla 19. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	72
Tabla 20. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	73
Tabla 21. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	74
Tabla 22. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	75
Tabla 23. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	76
Tabla 24. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	77
Tabla 25. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	78
Tabla 26. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	79
Tabla 27. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	80
Tabla 28. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	81
Tabla 29. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	82
Tabla 30. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	83
Tabla 31. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	84

Tabla 31. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	85
Tabla 33. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	86
Tabla 34. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	87
Tabla 35. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	88
Tabla 36. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	89
Tabla 37. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	90
Tabla 38. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	91
Tabla 39. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	92
Tabla 40. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	93
Tabla 41. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	94
Tabla 42. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	95
Tabla 43. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	96
Tabla 44. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	97
Tabla 45. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	98
Tabla 46. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	99
Tabla 47. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	100

Tabla 48. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	101
Tabla 49. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	102
Tabla 50. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	103
Tabla 51. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	104
Tabla 52. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	105
Tabla 53. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	106
Tabla 54. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	107
Tabla 55. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	108
Tabla 56. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	109
Tabla 57. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	110
Tabla 58. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	111
Tabla 59. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	112
Tabla 60. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	113
Tabla 61. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	114
Tabla 62. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	115
Tabla 63. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	116

Tabla 64. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	117
Tabla 65. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	118
Tabla 66. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	119
Tabla 67. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	120
Tabla 68. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	54
Figura 2. Ingreso económico y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	55
Figura 3. Estabilidad del empleo y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	56
Figura 4. Promoción laboral y calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa Retail Promart sede Breña, durante 2014	57
Figura 5. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	58
Figura 6. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	59
Figura 7. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	60
Figura 8. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	61
Figura 9. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	62
Figura 10. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	63
Figura 11. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	64
Figura 12. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	65

Figura 13. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	66
Figura 14. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	67
Figura 15. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	68
Figura 16. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	69
Figura 17. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	70
Figura 18. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	71
Figura 19. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	72
Figura 20. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	73
Figura 21. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	74
Figura 22. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	75
Figura 23. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	76
Figura 24. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	77
Figura 25. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	78

Figura 26. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	79
Figura 27. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	80
Figura 28. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	81
Figura 29. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	82
Figura 30. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	83
Figura 31. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	84
Figura 32. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	85
Figura 33. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	86
Figura 34. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	87
Figura 35. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	88
Figura 36. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	89
Figura 37. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	90
Figura 38. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	91

Figura 39. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	92
Figura 40. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	93
Figura 41. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	94
Figura 42. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	95
Figura 43. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	96
Figura 44. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	97
Figura 45. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	98
Figura 46. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	99
Figura 47. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	100
Figura 48. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	101
Figura 49. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	102
Figura 50. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	103
Figura 51. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	104

Figura 52. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	105
Figura 53. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	106
Figura 54. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	107
Figura 55. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	108
Figura 56. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	109
Figura 57. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	110
Figura 58. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	111
Figura 59 Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	112
Figura 60. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña	113
Figura 61. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña 2014	114
Figura 62. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña 2014	115
Figura 63. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña . 2014	116
Figura 64. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña . 2014	117

Figura 65. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña 2014	118
Figura 66. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña . 2014	119
Figura 67. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña . 2014	120
Figura 68. Satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Área de Baños y Cocinas de Promart. Sede Breña 2014	121

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito principal establecer la relación de la Satisfacción Laboral con la Calidad de Servicio en el Área de Baños y Cocinas de la empresa retail Promart sede Breña, durante el 2014; por ello la investigación fue de nivel descriptivo correlacional, porque trato de describir de manera individual el comportamiento de las variables en la realidad y luego correlaciónalos para establecer el grado de relación entre ambas, con este fin la investigación fue de diseño no experimental y de corte transversal. La población de la investigación estuvo conformada por los consultores de dicha área que son un total de 18, por esta razón la investigación no utilizó técnicas de muestreo ya que la población es pequeña; los consultores fueron encuestados gracias a dos instrumentos que tuvieron un nivel de confiabilidad de 0.958 en la escala de Alfa de Cronbach. La investigación concluyo que existe relación significativa directa media ($r_s = 0.657$) entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio. El 61.1% califica como muy buena la calidad del servicio y muy satisfecho en la satisfacción laboral y el 0.0% califica a la calidad del servicio como bueno y como muy satisfecho la satisfacción laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral, calidad de servicio, ingreso económico, estabilidad del empleo, promoción laboral.

ABSTRACT

The main purpose of research was to establish the relationship of Job Satisfaction with the Quality of Service Area Bathrooms and kitchens in the retail company based Promart Breña, during 2013; why the research was correlational descriptive level, because I try to describe the behavior of individual variables in reality then correlate them to establish the degree of relationship between the two, to this end research was non-experimental design and cutting transversal. The research population consisted of employees of that area are a total of 18, which is why the investigation did not use sampling techniques because the population is small; employees were surveyed using two instruments that had a confidence level of 0.958 on the scale of Cronbach's alpha. The research concluded that job satisfaction has a significant relationship with the Quality of Service Area Bathrooms and kitchens in the retail company based Promart Breña, during 2013.

Keywords: Job satisfaction, quality of service, income, job security, employment promotion.