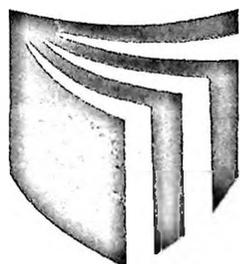


**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADEMICA DE ADMINISTRACION**



**UCV**

**UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO**

**"LA SATISFACCION LABORAL Y SU RELACION CON LA CALIDAD  
DE SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DE LA CAJA  
"SEÑOR DE LUREN" FILIAL CHIMBOTE AÑO 2011"**

**TESIS PROFESIONAL PARA OPTAR EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR:**

***Bach. PAULO JOSE LOZANO VALDERRAMA***

**ASESOR:**

***JOSE LINARES CAZOLA***

**NUEVO CHIMBOTE - PERU**

**2011**

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a Dios, ya que él me guió en mi camino, me condujo a cumplir con éxito mis objetivos trazados y porque me dio la fortaleza para terminar este trabajo.

A mis Padres, porque gracias al esfuerzo que ellos hacen por mi; es que me encuentro en esta etapa de mi vida, camino a ser futuro Profesional.

## AGRADECIMIENTO

Expreso un profundo agradecimiento al profesor, Jose Linares Casola, por su paciencia, comprensión, apoyo y estímulo que siempre me brindó en mi formación profesional, ya que él fue el guía principal que permitió la elaboración de este trabajo. Así también agradezco a todos aquellos que hicieron posible la realización del mismo.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador

Cumpliendo con las disposiciones vigentes emanadas por el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de ciencias contables y administrativas, Escuela Académico Profesional de Administración, sometemos a vuestro criterio profesional la evaluación del presente trabajo de investigación titulado *“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL DE LA CAJA “SEÑOR DE LUREN” – FILIAL CHIMBOTE, AÑO 2011”*, elaborado con el propósito de obtener el título profesional de Licenciados en Administración.

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio brindada por la Caja Señor de Luren con la finalidad de buscar si sus colaboradores se encuentran satisfechos al igual que los clientes, para así sugerir y comentar cualquier tipo de aporte necesario para el establecimiento de los lineamientos sobre los cuales nos vamos a desarrollar

## *INDICE*

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	v
Resumen	vii
Abstrac	ix

## **CAPITULO I: MARCO METODOLOGICO**

<b>1.1. El problema</b> .....	12
1.1.1. Selección del problema.....	21
1.1.2. Antecedentes del problema.....	22
1.1.3. Formulación del problema.....	32
1.1.4. Justificación.....	32
1.1.5. Limitaciones.....	33
<b>1.2.- Objetivos</b> .....	34
1.2.1. Objetivos General.....	34
1.2.2. Objetivos específicos.....	34
<b>1.3. Variables – Indicadores</b> .....	35
<b>1.4. Hipótesis</b> .....	35
Hipótesis de Investigación.....	35
<b>1.5.- Diseño de Ejecución</b> .....	42
1.5.1.- Tipo de Investigación.....	42
1.5.2.- Diseño de Investigación.....	42
1.5.3.- Población – Muestra.....	42
1.5.4.- Técnica, Instrumento e Informantes.....	44

<b>CAPÍTULO II. Marco Referencial Científico.....</b>	<b>45</b>
2.1. Marco Teórico.....	46
2.2. Marco Conceptual.....	75
<b>CAPÍTULO III. Descripción de Resultados.....</b>	<b>76</b>
<b>CAPÍTULO IV. Contratación de Hipótesis.....</b>	<b>121</b>
<b>CAPÍTULO V. Discusión de Resultados.....</b>	<b>138</b>
<b>CAPÍTULO VI. Conclusiones y Recomendaciones.....</b>	<b>143</b>
6.1. Conclusiones.....	144
6.2. Recomendaciones.....	146
<b>CAPÍTULO VII. Bibliografía y Anexos.....</b>	<b>147</b>
7.1. Bibliografía consultada.....	148
7.2. Anexos.....	151

### *Resumen*

*La investigación realizada tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la "Satisfacción Laboral" y la "Calidad de servicio" de los trabajadores de la entidad financiera "Caja Señor de Luren"- Filial Chimbote.*

*El objetivo se enmarcó bajo el enfoque de un tipo de Investigación Descriptiva Correlacional, cuya población de estudio estuvo conformada por todos los trabajadores del área de atención o ventas (Promotores, analistas de crédito y ventanilla) y los clientes de la mencionada entidad financiera.*

*Lo anterior se logró a través de la aplicación de un test y un cuestionario , para medir la Satisfacción Laboral y calidad de Servicio respectivamente, la primera variable se midió en base a la satisfacción respecto de los siguientes factores: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laboral y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; de la segunda variable (dependiente) se midió aspecto relacionados con la fiabilidad del servicio, capacidad de respuesta por parte del personal de atención, seguridad o confianza que inspira la mencionada entidad financiera y empatía por parte de su personal de atención.*

*Como resultado de la aplicación de los cuestionarios se concluyó que evidentemente existe relación entre la "Satisfacción laboral" y la "Calidad de Servicio", ello se demostró a través de las Pruebas de hipótesis específicas realizadas, cabe señalar la Prueba Chi Cuadrado de Pearson, con la que se verificó la relación entre las variables de estudio a un nivel de confianza del 95% y un error máximo aceptable de 5%.*

*De la conclusión determinada en el presente estudio entre las recomendaciones que se desprendieron fueron las siguientes recomendaciones dirigidas a la mencionada entidad financiera:*

*Implementar programas de incentivos o beneficios laborales justos de acuerdo a desempeños de tal forma que se cubra su nivel de expectativas, mejorar el nivel de relaciones sociales entre los trabajadores (que estos sientan el merito de ir fortaleciendo sus relaciones sociales), desarrollar programas de ascensos o líneas de carrera u ofrecer en otras filiales en el caso en la presente no le puedan brindar tal beneficio a los trabajados con fines de incrementar sus niveles de satisfacción.*

*Abstract*

*The investigation was conducted to determine the relationship between "job satisfaction" and "quality service" workers of the financial institution "Caja Señor de Luren" - Subsidiary Chimbote.*

*The objective was framed under the approach of a type of correlational descriptive study, whose study population consisted of all workers in the service area or sales (Promoters, credit analysts and window) and customers of that financial institution .*

*This was accomplished through the application of a test and a questionnaire to measure job satisfaction and quality of service respectively, the first variable was measured based on the satisfaction with the following factors: Physical conditions and / or materials and remunerative employment benefits, administrative policies, social relationships, personal development and execution of tasks related to the authority, of the second variable (dependent) was measured aspect related to service reliability, responsiveness and care staff, security or confidence that inspires the said financial institution and empathy on the part of caregivers.*

*As a result of the implementation of the questionnaires were evidently concluded that there is a relationship between "job satisfaction" and "Service Quality", this was demonstrated through specific hypothesis tests performed, it should be noted the Pearson chi-square, with which it analyzes the relation between the study variables at a confidence level of 95% and a maximum acceptable error of 5% .*

*The conclusion given in this study between the recommendations that emerged were the following recommendation to the said financial institution:*

*Implement incentive programs or employee benefits based on performance just so as to cover the level of expectations, improving the level of social relations between workers (that they feel the merits of going to strengthen social relationships), develop programs of consent or run lines or offer other subsidiaries in this case can not provide such benefits to workers for the purpose of increasing their levels of satisfaction.*