

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACION



TESIS

**“MEJORAMIENTO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y
SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DE LA CAJA PIURA OFICINA SULLANA**

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

ADMINISTRACIÓN

AUTORA

RUGEL MENA, TANIA IBETH

ASESOR

WILMAR LEZAMA ARTEAGA

PIURA PERÚ

2010

DEDICATORIA

A dios por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para culminar mis metas, a mi madre por brindarme su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, a mi esposo y a mi hija por ser mi fuente de motivación para seguir adelante cada día.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas la personas que hicieron posible la culminación del presente trabajo contribuyendo con sus conocimientos.

PRESENTACIÓN

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de persona satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

En el campo empresarial la satisfacción Laboral en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes en los profesionales.

Por ello el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y de satisfacción constituyen factores fundamentales para la organización y los resultados que se propone alcanzar.

El presente estudio "Mejoramiento del grado de satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la Caja Piura – Oficina Sullana tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción Laboral y de qué manera influye en la Calidad del servicio.

El presente trabajo consta; **Capítulo I** Introducción en el cual se expone el Planteamiento, Delimitación y Origen del problema, Formulación del problema, Justificación, Objetivos, Propósito, Antecedentes del estudio, Base teórica, Hipótesis y Definición Operacional de Términos; **Capítulo II** Material y Método que incluye Nivel, Tipo y Método, Descripción del Área , Población, Técnica e Instrumento, Procedimiento de Recolección de datos, Procedimiento para el Procesamiento, Presentación, Análisis e Interpretación de Datos y Consideraciones Éticas. **Capítulo III** Resultados y Discusión; **Capítulo IV** Conclusiones, Recomendaciones y Limitaciones. Finalmente se presenta las referencias bibliográficas, bibliografía y anexos.

INDICE

CARATULA	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	3
PRESENTACIÓN	4
INDICE	5
RESUMEN	7
INTRODUCCION	8
CAPÍTULO I:	
PROBLEMA DE INVESTIGACION	9
1.1.Planteamiento	9
1.2. Realidad del problema	11
1.3. Antecedentes	11
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1. Pregunta General	18
1.4.2. Preguntas específicas	18
1.5. Justificación	18
1.7. Objetivos	19
1.7.1. Objetivo General	19
1.7.2. Objetivos Específicos	19

CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL CIENTIFICO	
2.1. Marco Teórico	21
CAPITULO III	
3.1. Hipótesis	52
3.1.1. Hipótesis General	52
3.1.2. Hipótesis específicas	52
3.4. Variables	52
3.4.1. Definición Conceptual	52
3.4.2. Definición Operacional	53
3.5. Metodología	53
3.5.1. Diseño de Investigación	53
3.6. Población – Muestra	54
3.7. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	54
CAPITULO IV	
4. Descripción de resultados	57
4.4. Discusión de resultados	61
CAPITULO V	
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	
5.1. Conclusiones	81
5.2. Sugerencias	82
Bibliografía	83
Anexos	84

RESUMEN

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios.

Por tanto, la medición de la Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre "Mejoramiento del grado de satisfacción laboral y influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la Caja Piura – Oficina Sullana tuvo como objetivo determinar el nivel de Satisfacción Laboral y de qué manera influye en la Calidad del servicio", tuvo como objetivo general: Mejorar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de la caja Piura – Oficina Sullana y su influencia en la calidad de servicio.

Nuestro trabajo de investigación se ubica dentro del paradigma cuantitativo, ya que se trata de variables cuánticas. Con un tipo de investigación, NO EXPERIMENTAL, que permite relacionar las variables entre sí. Con una clasificación de diseño, TRANSVERSAL, porque los datos se pueden recolectar y en un momento único.

La Población Muestra que se ha tomado para realizar la encuestas internas es de 27 trabajadores ya que es la cantidad de trabajadores que laboran en la sede de la Caja Piura. El estudio incluyó también a 384 usuarios externos del servicio de la Caja Piura-Sullana, de los cuales el 43% son de sexo masculino y el 57% de sexo femenino. Con respecto a la edad de los usuarios, la mayoría tiene de 20 años a más. En el caso de las mujeres, el mayor porcentajes, 72.6%, tiene entre 20 y 50 años; en el caso de los hombres, también la mayoría, 75.1%, tienen esas edades. Así mismo, se encontró que la edad promedio de los hombres es de 45 años y de las mujeres de 40 años. El nivel de satisfacción de los usuarios, según las cifras es similar independientemente de su edad, así encontramos usuarios insatisfechos y satisfechos en todo los grupos de edades; sin embargo, hay ligera tendencia hacia una mayor satisfacción en los de menos de 20 años y en los que tienen 70 años a más.

INTRODUCCION

El presente proyecto de tesis se denomina "Mejoramiento del grado de satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la Caja Piura Oficina Sullana", el cual lo presentamos como informe definitivo, teniendo en cuenta que la investigación científica es la búsqueda intencionada de conocimientos o de soluciones a problemas de carácter científico; el método científico indica el camino que se ha de transitar en esa indagación y las técnicas precisan la manera de recorrerlo. La investigación nos ayuda a mejorar el estudio porque nos permite establecer contacto con la realidad a fin de que la conozcamos mejor. Constituye un estímulo para la actividad intelectual creadora. Contribuye al progreso de la lectura crítica, entre otros aspectos.

En este caso el propósito es determinar el grado de satisfacción y su correlación con la Calidad del Servicio brindado a los clientes de la Caja Piura oficina de Sullana, teniendo en cuenta que las instituciones que brindan servicios se deben a los usuarios o clientes y éstos merecen ser atendidos adecuadamente por personal preparado, capacitado y motivado.

Para tal efecto, cumpliendo las exigencias del proceso de investigación que se contemplan en el reglamento de investigación de la universidad, este trabajo contempla los siguientes puntos: Índice; Introducción; Fundamentación teórica, Diseño Metodológico; Resultados; Conclusiones y recomendaciones; Referencia Bibliográfica y los anexos. Queremos hacer hincapié en la metodología, la cual contempla definición del Problema de investigación, subdividido en las fases de justificación del problema y la formulación del problema; Seguidamente planteamos nuestros objetivos tanto generales como específicos, formulamos nuestra hipótesis y definimos nuestras variables; luego tipificaremos el estudio para determinar el tamaño de la muestra. Estos contenidos orientan el contenido de la ejecución del proyecto.

Finalmente destacamos las herramientas utilizadas en este proceso de investigación, siendo la más importante el uso del SPSS, paquete estadístico.

La autora.