



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES Y SU  
RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA  
ARENERA JAÉN S.A.C DE LA CIUDAD DE PIURA - AÑO 2015”**

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

**AUTOR**

**LOZADA PALACIOS GIANCARLO ANDRÉ**

**ASESOR**

**DR. CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM**


**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**TALENTO HUMANO**

**PIURA – PERÚ**

**2015**

PÁGINA DEL JURADO



---

Dr. Castillo Palacios Freddy William  
**Presidente**



---

Mg. Palacios de Briceño Mercedes  
**Secretario**



---

Mg. Lazo Sánchez Martín  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

A mi Madre, por ser el pilar más importante en mi familia demostrándome siempre su amor y dedicación para hacer de mí un buen ejemplo a seguir.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

A mis abuelos Baxter Palacios Campoverde y Magdalena Farías de Palacios por su apoyo incondicional en toda mi vida universitaria al mostrar su preocupación por el que no decaiga ante cualquier adversidad así mismo a mi abuelo Manue! Lozada Arrunátegui que aunque en esta última etapa no se encuentra físicamente conmigo, sé que desde donde esté, está muy orgulloso al saber que pude realizarme profesionalmente siguiendo su ejemplo.

A mi padre quien de alguna manera opinando, corrigiendo, teniéndome paciencia , dando ánimo, acompañando en los momentos de crisis han contribuido a que moralmente me sienta con fuerzas para salir adelante.

Y finalmente a mi Madre quien sin su apoyo jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ella el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. Las palabras nunca serán suficientes para testimoniar mi aprecio y mi agradecimiento.

A todos ustedes, mi mayor reconocimiento y gratitud.

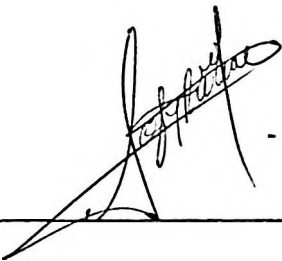
## Declaratoria de autenticidad

Yo, Lozada Palacios Giancarlo André con DNI N° 72563706, 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 Profesional 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.

Piura, Julio del 2015



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giancarlo André', is written over a horizontal line. The signature is stylized and somewhat cursive.

Lozada Palacios Giancarlo André

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "Análisis de la satisfacción de los colaboradores y su relación con el desempeño laboral en la empresa Arenera Jaén S.A.C de la ciudad de Piura – año 2015". Esta investigación está comprendida en capítulos de estudio, los cuales presentan los siguientes contenidos:

Cap. I, referente a la introducción se expuso en modo general la realidad problemática, se mencionaron los antecedentes investigados, las teorías en las que se enmarca la investigación, la justificación y finalmente los objetivos generales y específicos. Todo ello conforma el capítulo base de la investigación.

Cap. II, consistió en el método de la investigación, donde se incluyó necesariamente métodos, técnicas y procedimientos empleados en el estudio.

Cap. III, Comprende el análisis e interpretación de resultados, donde se detallan los resultados obtenidos en la encuesta aplicada y otros instrumentos planteados de acuerdo a los objetivos de la investigación.

Cap. IV, Consiste en la discusión de los resultados, referente a la contrastación, argumentación y comparación de los resultados con teorías utilizadas durante la investigación.

Cap. V, EN él se detallaron las conclusiones, siendo contundentes, directas y puntuales.

Finalmente el Cap. VI, en donde se presentan las recomendaciones, siendo estas relacionadas directamente a las conclusiones de la investigación.

El Autor

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Carátula	
PÁGINA DEL JURADO	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Declaratoria de autenticidad	5
Presentación	6
Índice	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	39
1.7. Objetivos	40
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Variables, operacionalización	42
2.3. Población y Muestra	44
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.8. Métodos de análisis de datos	45
2.8. Aspectos éticos	45
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>46</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>57</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>66</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

Página

<b>Tabla 1.</b> Percepción de los colaboradores de la empresa Arenera Jaén S.A.C. por los elementos de la satisfacción laboral.....	48
<b>Tabla 2.</b> Percepción de los colaboradores de la empresa Arenera Jaén S.A.C, por las dimensiones de la satisfacción laboral.....	49
<b>Tabla 3.</b> Percepción de los colaboradores de la empresa Arenera Jaén S.A.C. por los elementos del desempeño laboral.....	50
<b>Tabla 4.</b> Percepción de los colaboradores de la empresa Arenera Jaén S.A.C, por las dimensiones del desempeño laboral.....	51
<b>Tabla 5.</b> Análisis de correlación entre los factores de la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Arenera Jaén SAC .....	52



## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo identificar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores de la empresa Arenera Jaén S.A.C, en la ciudad de Piura, a través del análisis de ciertos indicadores relacionados con las variables de estudio. La población en estudio fue de 20 colaboradores que laboran en la organización. Para ello se aplicaron 2 instrumentos, encuesta (aplicada a los colaboradores) y entrevista (aplicada al gerente de la empresa), utilizando una metodología observacional de tipo aplicativo y descriptivo. Por medio de la encuesta se determinó que en la organización no existe satisfacción laboral por parte de los colaboradores siendo uno de estos factores importantes las malas condiciones físicas del entorno de trabajo (layout, iluminación, ventilación, privacidad, etc.), del mismo modo el desempeño por parte de los trabajadores es deficiente dentro de la organización y según el análisis estadístico de acuerdo a los resultados se determinó que no existe una relación significativa entre las dimensiones de ambas variables. A través de la entrevista aplicada al gerente se obtuvieron diversas respuestas que se fueron relacionando con los resultados de la encuesta aplicada, en donde se observa que de acuerdo a las ideas que el gerente nos menciona, no contempla en su totalidad el velar por la satisfacción laboral plena de los trabajadores.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, desempeño, eficacia, eficiencia, desarrollo profesional, reconocimiento, metas institucionales.

## ABSTRACT

The investigation takes as a target to identify the relation that exists between the labor satisfaction and the performance of the collaborators of the ARENERA S.A.C company, in the city of Piura, across the analysis of certain indicators related to the variables of study. The population in study belonged to 20 collaborators who work in the organization. For it two instruments were applied: Survey (applied to the collaborators) , and Interview (applied to the manager of the company), using a methodology of observation that has applicative and descriptively types. The survey determined that the collaborator don't have labor satisfaction, being one of the important factors the bad physical conditions of the environment of work (layout, lighting, ventilation, privacy, etc); in the same way the performance of workers is deficient inside the organization and according to the statistical analysis in accordance with the results , it determined that it does not exist a significant relation between the dimensions of both variables. Across the interview applied to the manager there were obtained diverse answers that were related to the results of the applied survey, where we can observe that in accordance with the ideas that the manager mentions us, he does not contemplate in his entirety looking over the full labor satisfaction of the workers.

**Keywords:** Labor satisfaction, Performance, Efficacy, Efficiency, Professional development, Recognition, Institutional goals.