



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DE CALZADO DEL
DISTRITO EL PORVENIR, AÑO 2015**

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

AUTOR:

SALVATIERRA CHAVEZ, JOSE CARLOS

ASESORES:

MG. RAMÍREZ SALINAS, LUIS

Dra. CALVANAPON ALVA FLOR ALICIA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

TRUJILLO - PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Luis Ramírez Salinas
Presidente

Dra. Luz Baltodano Nontol
Secretaria

DrA. Nancy Aguilar Aragón
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a Dios por brindarme salud y vida para poder continuar mis estudios brindándome fortaleza para seguir adelante y no desistir de mi objetivo que es llegar a ser un profesional.

También lo dedico a mis padres porque gracias a su apoyo puedo tener el privilegio de estudiar en una universidad, sus enseñanzas, valores y espíritu de lucha y alcanzar mis objetivos son cualidades que me brindaron y que me servirán para continuar mi vida personal y profesional.

Por ultimo a los profesores de la universidad porque gracias a su enseñanza y paciencia podemos dotarnos de conocimientos y poder lograr ser competitivos en nuestra vida profesional.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco profundamente a la Universidad César Vallejo por haberme formado profesionalmente con carácter técnico y humanístico, a mis asesores por la dedicación de su tiempo, conocimientos y experiencia en el apoyo a la culminación de la presente tesis.

Agradezco también a mis padres que gracias a su apoyo puedo estudiar en la Universidad y poder tener una carrera profesional.

El Autor

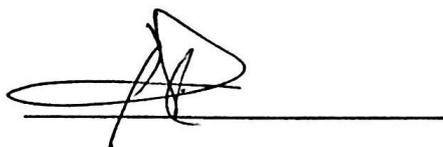
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo José Carlos Salvatierra Chávez con DNI: 46510647, 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 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.

TRUJILLO, 18 DE DICIEMBRE DEL 2015

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'J' and 'C' followed by a horizontal line.

Salvatierra Chavez, Jose Carlos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DE CALZADO DEL DISTRITO EL PORVENIR, AÑO 2015.”, con la finalidad de determinar cómo influye la satisfacción laboral en relación a la calidad de servicio que brindan dichas Mypes y poder analizar sus efectos; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

El trabajo se ha realizado desde inicios de marzo del 2015 a término de Diciembre del 2015, haciendo en ese tiempo una evaluación a la empresa Distribuidora PMA E.I.R.L.

Esperando cumplir con los requisitos de su aprobación.

El Autor

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS	11
1.3. TEORIAS RELACIONADAS AL TEMA	13
1.3.1. Satisfacción Laboral	13
1.3.2. Calidad de servicio	18
1.3.3. Factores de Satisfacción Laboral y su Relación con la calidad de servicio	20
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.5. JUSTIFICACIÓN	22
1.6. HIPÓTESIS	23
1.7. OBJETIVOS	23
1.7.1. GENERAL	23
1.7.2. ESPECÍFICOS	23
II. MÉTODO	24
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24
2.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN	24
2.3. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	29
2.5. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	30
2.6. ASPECTOS ÉTICOS	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	34
VI. RECOMENDACIONES	35
VII. REFERENCIAS	36
ANEXOS	37

RESUMEN

La presente investigación busco determinar la relaciona la satisfacción laboral con la calidad de servicio de las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir, año 2015., el diseño correlacional ya que se midió el grado de relación existente entre las dos variables .Cada una de las variables fueron estudiadas con sus dimensiones, Se midió el nivel de satisfacción laboral de las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir, el cual se encuentra en un nivel Medio con un 73% de representatividad. Se midió el nivel de calidad de servicio que brindan las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir, el cual se encuentra en un nivel Medio, representado en un 59%. Y finalmente se determinó cómo se relaciona la satisfacción laboral con la calidad de servicio de las Mypes de Calzados del Distrito El Porvenir, el resultado obtenido es de 0.03 del coeficiente de correlación se encuentra dentro del rango positivo, diagnosticando la relación entre ambas variables.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral, Calidad de Servicio

ABSTRAC

The present investigation sought to determine the job satisfaction related to quality of service MSEs Shoe District El Porvenir, 2015, the correlation design as the degree of relationship between the two variables measured .Each of the variables were studied with its dimensions, the level of job satisfaction of MSEs Shoe District El Porvenir, which is at a medium level with 76% representation was measured.

The quality of service offered by Mypes Shoe District El Porvenir, which is at a medium level, represented by 59% was measured. And finally determined how job satisfaction is related to the quality of service MSEs Shoe District El Porvenir, the result is 0.03 correlation coefficient is within the positive range, diagnosing the relationship between the two variables.

Keywords: Job Satisfaction, Quality of Service