



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES EN LA
EMPRESA SERVICENTRO CASUARINAS S.A.C.”
CHIMBOTE AÑO 2012**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciada en Administración**

AUTOR:

Astrid Chabeli Vereau Benites

ASESOR:

Mg. Olenka Espinoza Rodríguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Recursos Humanos y Medio Ambiente

CHIMBOTE – PERÚ

2012

Dedicatoria

A quienes instruyen los
conocimientos que nos hacen libres y nos
muestran el camino de la verdad y
perseverancia.

A quienes me brindan
su confianza y amistad en
tiempos de soledad.

Agradecimiento

*A Dios,
por haberme permitido llegar hasta este punto y
haberme dado salud, fortaleza y valor para
lograr mis objetivos, además su infinita bondad y
amor.*

*A mis padres,
que con su apoyo y confianza depositada en
mí, a través de sus consejos y ejemplos de vida
recta y dedicada a la superación personal me
brindaron la guía necesaria para alcanzar tan
anhelada meta.*

*Le doy gracias a mis maestros,
por su inmensa disposición y
participación en mi formación como
profesional.*

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: Satisfacción Laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa Servicentro Casuarinas S.A.C. Nuevo Chimbote 2012, con el objeto de optar el título de: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar los niveles de desempeño en la empresa Servicentro Casuarinas S.A.C.

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros maestros que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje, en especial a mi asesora metodológica por brindarme su incondicional apoyo.

Astrid Chabeli Vereau Benites

ÍNDICE

Paginas Preliminares	
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Presentación.....	IV
Resumen.....	VII
Abstract.....	VIII

PARTE I

INTRODUCCIÓN

1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1.1. Realidad problemática.....	12
1.1.2. Formulación del problema.....	16
1.1.3. Justificación.....	16
1.1.4. Antecedentes.....	17
1.1.5. Objetivos.....	23
1.1.5.1. General.....	23
1.1.5.2. Específicos.....	23
1.2. MARCO REFERENCIAL.....	24
1.2.1. Marco teórico.....	24
1.2.2. Marco conceptual.....	75

PARTE II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Hipótesis.....	77
2.2. Variables.....	77
2.2.1. Definición conceptual.....	77
2.2.2. Definición operacional.....	77
2.3. Metodología.....	79
2.3.1. Tipo de estudio.....	79
2.3.2. Diseño de investigación.....	79
2.4. Población y muestra.....	80
2.5. Método de investigación.....	80
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	81
2.7. Método de análisis de datos.....	83
III. RESULTADOS.....	85
IV. DISCUSIÓN.....	104
V. CONCLUSIONES.....	112
VI. SUGERENCIAS.....	114
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
ANEXOS.....	120

RESUMEN

La presente investigación titulada "La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en la empresa "Servicentro Casuarinas S.A.C.", tuvo por objetivo determinar la relación entre los niveles de satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Enfocado en tal objetivo, se plasmó como una investigación de tipo correlacional, bajo un diseño no experimental-transversal, la muestra de estudio estuvo conformada por un total 20 trabajadores y fue igual a la población; se utilizó como instrumento a la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma Carrillo, cuyo coeficiente de validez (resultado de esta correlación), fue de 0.40 con significancia de $p < 0.0$, y para medir el desempeño laboral se utilizó un cuestionario conformado por 17 ítems que midió el desempeño laboral en una escala de Likert del uno al cinco desde muy bajo hasta muy alto, y presentó una consistencia interna alta tanto para los ítems del personal administrativo como del operario, α (alfa de Cronbach)= 0.88 y 0.85 respectivamente y una correlación fuerte tanto para los ítems del personal administrativo como operario, $r = 0.75$ y 0.77 respectivamente.

Del análisis de los resultados se concluyó que existe un grado de relación de .497 entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral significativo al 5%, lo anterior se corrobora con los resultados, tanto los niveles de satisfacción laboral general de los trabajadores se ubicaron entre los tres niveles más bajos, así como los niveles del desempeño laboral también, destacando los mayores porcentajes entre el nivel regular y el nivel menor inmediato (imparcial insatisfacción y bajo para la satisfacción laboral y el desempeño laboral respectivamente). Los resultados alcanzados motivaron a recomendar que se generen sueldos en base a comisiones; generar políticas claras con respecto a las responsabilidades de los trabajadores bajo cierto contexto; sería innovador generar políticas de desarrollo personal, asensos en base a convenios con grandes empresas.

Palabras Claves: Satisfacción laboral, Desempeño laboral, Correlación

ABSTRACT

The present investigation entitled "Labor satisfaction and its relationship with the employers performance in the company" Servicentro Casuarinas SAC ", had as objective determine the relationship between the Labor satisfaction levels and labor performance.

Focused in this objective, it was captured as an investigation correlational, under a non-experimental – transversal design, the sample study was formed by a total 20 employers and was equal to the population, used as a tool to Scale Labor Satisfaction SL-SPC Palma Sonia Carrillo, which validity coefficient (correlation result) was 0.40 with a significance of $p < 0.0$, and to measure labor performance, used a questionnaire conformed by 17 items measured labor performance in the Likert scale of 1 to 5 since very low to very high, and presented a high internal consistency for all the items directed to administrative and operator staff, α (Cronbach's alpha) = 0.88 and 0.85 respectively, and a strong correlation for both items administrative staff as operator, $r = 0.75$ and 0.77 respectively.

The analysis of the results was concluded that there is a .497 degree relationship between labor satisfaction and labor performance significant to 5%, the above is corroborated by the results in the labor satisfaction levels employers, such as labor performance too, highlighted mayor percents between the regular level and least level, (impartial dissatisfaction and low labor satisfaction and labor performance respectively). The results obtain led to do some recommendations that salaries are based in commission; generate clean politics about the employers responsibilities under certain context; would be innovative give personal development policies, promotion, based on agreements with big companies.

Keywords: labor satisfaction, labor performance, Correlation