



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio en la
Empresa LVC CENTER SAC, Los Olivos, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

RINAVI HUAMÁN, Elva Madeleine

ASESOR

Dr. DÍAZ SAUCEDO, Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PLANIFICACION

LIMA – PERÚ

AÑO 2017

.....

Presidente
Dr. Dávila Arenaza Víctor

.....

Secretario
Dr. Díaz Saucedo Antonio

.....

Vocal
Dr. Fernández Saucedo Narciso

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios a mi padre Miguel a mi madre Hilda y sobre todo a mi hija Mía, porque ellos han sido mi motor y motivo para seguir con mi carrera. Gracias padre por tu apoyo incondicional y acompañarme en estos momento tan importante de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a cada uno de mis maestros, que me han brindado su apoyo en este largo camino y en especial a mi asesor por este trabajo de investigación con mucho esfuerzo y perseverancia.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Elva Madeleine Rinavi Huamán con DNI N° 42946543, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela Académica Profesional de Ciencias Empresariales, 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.

Lima 14 del 2017

.....

ELVA MADELEINE RINAVI HUAMÁN

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio en la Empresa LVC CENTER SAC, Los Olivos, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de la aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

Elva Madeleine Rinavi Huamán

Índice

CONTENIDO PÁGINA

PAGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
Índice	7
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Realidad problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.2. Trabajos previos	¡Error! Marcador no definido.
1.2.1. Antecedentes Internacionales	¡Error! Marcador no definido.
1.2.2. Antecedentes Nacionales	¡Error! Marcador no definido.
1.3. Teoría relacionadas al tema	¡Error! Marcador no definido.
1.3.1. Liderazgo Autocrático	¡Error! Marcador no definido.
1.3.2. Desempeño Laboral	¡Error! Marcador no definido.
1.4. Formulación del problema	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Problema General	¡Error! Marcador no definido.
1.4.2. Problemas Específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.5. Objetivos	¡Error! Marcador no definido.
1.5.1. Objetivo General	¡Error! Marcador no definido.
1.5.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.6. Hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
1.6.1. Hipótesis General	¡Error! Marcador no definido.
1.6.2. Hipótesis Específicos	¡Error! Marcador no definido.
1.7. Justificación del estudio	¡Error! Marcador no definido.
1.7.1. Justificación teórica	¡Error! Marcador no definido.
1.7.2. Justificación metodológica	¡Error! Marcador no definido.
1.7.3. Justificación práctica	¡Error! Marcador no definido.
II. MÉTODO	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Diseño de la investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.1.1 Nivel de la Investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2 Tipo de investigación	¡Error! Marcador no definido.
2.1.3 Diseño Metodológico	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Variables y Operacionalización	¡Error! Marcador no definido.
2.2.1. Variable 1: Liderazgo Autocrático	¡Error! Marcador no definido.
2.2.2. Variable 2: Desempeño Laboral	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Población y Muestra	¡Error! Marcador no definido.
2.4. Técnicas e Instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	¡Error! Marcador no d
2.5. Métodos de análisis de datos	31
2.6. Aspectos éticos	¡Error! Marcador no definido.
III. RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Análisis descriptivo de los resultados	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Análisis inferencial de los resultados	¡Error! Marcador no definido.
3.2.1. Prueba de Normalidad	¡Error! Marcador no definido.
3.2.2. Contrastación de hipótesis	¡Error! Marcador no definido.
VII. REFERENCIAS	49
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La presente investigación se titula, Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio en la Empresa LVC CENTER SAC, Los Olivos, 2017, con el objetivo de determinar la relación entre la Satisfacción laboral y su relación con la calidad de servicio en la Empresa LVC CENTER SAC, Los Olivos, 2017.

Investigación correlacional que consistió en un diseño no experimental, de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 30 trabajadores, utilizando un muestreo aleatorio simple para estimar proporciones se obtuvo una muestra de 20 trabajadores. Esta investigación se desarrolló utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario el cual fue aplicado a los trabajadores de Los Olivos, para determinar la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio en los operarios.

ABSTRACT

This research is entitled, Job satisfaction and its relationship with the quality of Service in the company LVC CENTER SAC, Los Olivos, 2017, with the aim of determining the relationship between job satisfaction and its relationship with the quality of service in the company LVC CENTER SAC, Los Olivos, 2017.

Correlation research that consisted of a non-experimental, cross-sectional design, whose population consisted of 30 workers, using a simple random sample to estimate proportions, a sample of 20 workers was obtained. This research was developed using as a data collection instrument a questionnaire which was applied to the workers of Los Olivos, to determine the relationship between job satisfaction and the quality of service in the operators.