



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TÍTULO DE LA TESIS:

**LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL
HOGAR S.A.C. "CARSA" DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO – 2017**

Autor: Br. André Alfredo León Hermoza

Título a optar: Licenciado en
Administración

Asesor: Lic. Vidal Orlando Sánchez
Turpo

Puerto Maldonado – Madre de Dios – 2017



Título : LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE BIENES Y SERVICIOS PARA EL HOGAR S.A.C. "CARSA" DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO – 2017.

Autor : - André Alfredo León Hermoza

Fecha : 2017

RESUMEN

Esta investigación está enfocada en la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C.

"Carsa" de la ciudad de Puerto Maldonado 2017, la cual ha sido abordada por diferentes problemas y quejas que se conocen en la sociedad respecto a la atención que recibe el usuario de ésta tienda comercial, así como el trato que percibe y conductas que adopta el trabajador en la organización, siendo éstos dos últimos temas (satisfacción y desempeño) los cuales serán descritos, teniendo como objetivos determinar el grado de relación que tienen estas dos variables; así como determinar también las relaciones de las dimensiones de la satisfacción laboral con el desempeño laboral, y asumiendo que la hipótesis general es: Existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral.

Este estudio se delimitará conceptualmente de la siguiente forma: Satisfacción laboral y sus dimensiones: satisfacción por el trabajo, satisfacción con el ambiente físico, satisfacción con la forma en que realiza su trabajo; y productividad, competencias y liderazgo, correspondientes al Desempeño laboral. Además el diseño metodológico comprende: el tipo de estudio de alcance descriptivo-correlacional con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal.

Los resultados más relevantes son: En esta variable se puede observar que el 9.52% de los miembros de la organización a veces se sienten satisfechos laborando, seguido de un 61.9% que opinan estar casi siempre satisfechos; y por último, el 28.57% del personal de la entidad consideran que siempre se sienten satisfechos laboralmente.



Respecto a la variable desempeño laboral, se aprecian las conductas que tiene el trabajador para conseguir el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales. El 4.76% de los trabajadores a veces demuestran un buen desempeño, el 66.67% lo hacen casi siempre y el restante 28.57%, siempre tienen un buen desempeño.

Además se acepta la hipótesis general H1, lo que indica que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente $r = 0,939$ que equivale a una correlación positiva muy fuerte. También se acepta la hipótesis específica HE2, lo que indica que existe relación significativa entre la satisfacción con el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores, con un coeficiente $r = 0,835$ que equivale a una correlación positiva considerable.

Las principales conclusiones son que: Se determinó la existencia de un grado de correlación positiva muy fuerte entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. "Carsa" de la ciudad de Puerto Maldonado, esto indica que el desempeño laboral se verá afectado en la medida de cómo sea atendida la satisfacción laboral en la organización. Además, se determinó la existencia de un grado de correlación positiva considerable entre la satisfacción con el ambiente físico y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa de Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. "Carsa" de la ciudad de Puerto Maldonado, esto explica que es necesario mantener un adecuado ambiente físico, considerando los espacios físicos, la disponibilidad de recursos y las condiciones físicas, para que la conducta del trabajador sean las favorables para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

El autor y bibliografía al que hace más referencia esta investigación es Chiavenato, I. (2012). Introducción a la teoría general de la administración (Octava ed.). Delegación Cuajimalpa, México D.F., México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño laboral, trabajo, ambiente físico, productividad, competencias y liderazgo.



ABSTRACT

This research is focused on the relationship between job satisfaction and the performance of the workers of the Company of Goods and Services for the Home S.A.C.

"Carsa" of the city of Puerto Maldonado 2017, which has been approached by different problems and complaints that are known in the society regarding the attention that receives the user of this commercial store, as well as the treatment that perceives and behaviors that adopts The worker in the organization, these being two last subjects (satisfaction and performance) which will be described, with the objectives of determining the degree of relationship that these two variables have; As well as to determine the relationship between the dimensions of job satisfaction and job performance, and assuming that the general hypothesis is: There is a significant relationship between job satisfaction and job performance.

This study will be conceptually delimited as follows: Work satisfaction and its dimensions: satisfaction with work, satisfaction with the physical environment, satisfaction with the way in which it does its work; And productivity, competencies and leadership, corresponding to Work performance. In addition the methodological design includes: the type of study of descriptive-correlational scope with a quantitative approach, with non-experimental cross-sectional design.

The most relevant results are: In this variable it can be observed that 9.52% of the members of the organization sometimes feel satisfied working, followed by 61.9% who think they are almost always satisfied; And lastly, 28.57% of the company's staff consider that they are always satisfied with their work.

Regarding the variable labor performance, we can appreciate the behaviors that the worker has to achieve the fulfillment of the objectives and business goals. 4.76% of workers sometimes show a good performance, 66.67% almost always do and the remaining 28.57%, always perform well.

In addition, the general hypothesis H1 is accepted, indicating that there is a significant relationship between job satisfaction and workers' work performance, with a coefficient $r = 0.939$ which is equivalent to a very strong positive



correlation. The specific hypothesis HE2 is also accepted, indicating that there is a significant relationship between satisfaction with the physical environment and workers' work performance, with a coefficient $r = 0.835$ which is equivalent to a positive positive correlation.

The main conclusions are that: It was determined the existence of a very strong positive correlation between the job satisfaction and the work performance of the employees of the Company of Goods and Services for the Home S.A.C. "Carsa" in the city of Puerto Maldonado, this indicates that the work performance will be affected to the extent of how the job satisfaction in the organization is met. In addition, it was determined the existence of a considerable degree of positive correlation between satisfaction with the physical environment and the work performance of the workers of the Company of Goods and Services for the Home S.A.C. "Carsa" of the city of Puerto Maldonado, this explains that it is necessary to maintain an adequate physical environment, considering the physical spaces, availability of resources and physical conditions, so that the worker's behavior is favorable to the achievement of goals And objectives of the organization.

The author and bibliography to which this research most refers is Chiavenato, I. (2012). Introduction to the general theory of administration (Eighth ed.). Delegation Cuajimalpa, Mexico D.F., Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Key words: Job satisfaction, Work performance, work, physical environment, productivity, competencies and leadership.