



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

denominada:

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO RED UNICAS LAMBAYEQUE, CHICLAYO,
2012.**

AUTORAS:

**Bach. IGNACIO SOTO ELENA CONSUELO
Bach. PAICO NIÑO ANGÉLICA MARÍA**

PIMENTEL - PERÚ

2012

RESUMEN

Conocer aspectos de como la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores permitió que los directivos provean los medios para que el trabajador se sienta satisfecho y así mismo se desempeñe más productivamente en su trabajo.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores con la finalidad de hacer una propuesta para mejorar las condiciones del trabajador mediante su atención en las dimensiones de la satisfacción laboral y proporcionar a la empresa donde se realizó este trabajo, el conocimiento sobre los niveles de insatisfacción que poseen sus empleados y a la vez conocer el desempeño de estos. La investigación de campo se llevó a cabo aplicando un cuestionario a 45 trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Unicas Lambayeque.

Para analizar la satisfacción laboral se realizó el modelo de Robbins (2004) el cual describe cinco dimensiones: diversidad de tareas, recompensas justas, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, compatibilidad con el puesto. Mientras que el desempeño de los trabajadores fueron analizadas considerando el trabajo de Chiavenato (2008), Robbins (2004) de los cuales se clasificaron en: conocimiento en el trabajo, trabajo en equipo, superación personal, calidad del trabajo, disciplina laboral.

Por medio de la aplicación de cuestionarios se recopiló la información y con el programa SPSS 15.0 se realizó el análisis de la estadística descriptiva. Los resultados apuntan a que existe un poco de descuido por parte de los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Unicas Lambayeque ya que los trabajadores presentan un grado de insatisfacción y que lleva a que su desempeño sea ineficiente. Se encontraron relaciones negativas entre las variables.

ABSTRACT

Knowing as aspects of job satisfaction and performance of employees allowed managers provide the means for the workers feel satisfied and will play himself in his work more productively.

The objective of this research is to determine the relationship between job satisfaction and performance of employees in order to make a proposal to improve the conditions of workers through their attention to the dimensions of job satisfaction and provide the company which hosted this work, knowledge of the levels of dissatisfaction that employees have yet to determine the performance of these. Field research was conducted through a questionnaire in 45 workers of the Savings and Credit Cooperative Network Unique Lambayeque.

To analyze job satisfaction was Robbins's model (2004) which describes five dimensions: different tasks, fair rewards, working conditions, interpersonal relations, support the position. While the performance of workers were analyzed considering Chiavenato work (2008), Robbins (2004) of which were classified as knowledge at work, teamwork, personal development, quality of work, labor discipline.

Through the use of questionnaires and the information was collected using SPSS 15.0 analysis was performed using descriptive statistics. The results suggest that there is little oversight by the directors of the Savings and Credit Cooperative Network Unique Lambayeque since workers have a degree of dissatisfaction and leads to inefficient performance. Were found negative relationships between variables.