



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DE LA
CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN
CHIMBOTE – 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Judith Araceli Beltrán Sánchez

ASESORA:

Mg. Olenka Espinoza Rodriguez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

CHIMBOTE – PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Código : F07-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) JUDITH ARACELI BELTRÁN SÁNCHEZ cuyo título es: "LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN CHIMBOTE – 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16 (Número) Dieciseis (Letras).

Chimbote, 21 de diciembre Del 2018


.....
PRESIDENTE

Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz


.....
SECRETARIO

Mg. Randall Manolo Gutiérrez Chilca


.....
VOCAL

Mg. Juan Francisco Salazar Llanos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios en primer lugar porque él me regaló la vida y con ella la oportunidad de poder cumplir este objetivo, Él me dio las fuerzas para luchar día a día frente a las adversidades de la vida.

A mis padres Juan y Liliana que son mi mayor referente en la vida, ellos que con esfuerzo y sacrificio supieron sacarme adelante, ellos que no permitieron que nada me derrumbe en los peores momentos, ellos que fue mi sostén y mi soporte día a día, Este logro es suyo, gracias padres.

A mis abuelos, Jesús y Hilda quienes me han enseñado muchas cosas en la vida y siempre que me brindaron sus consejos los cuales los supe aprovechar y gracias sus sabios consejos hoy me encuentro culminando mis estudios.

A mis hermanas Mayra y Jennifer quienes día a día me brindaron su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por su presencia en mi vida, por darme la fuerza suficiente para enfrentarme a los retos que se me presentan en la vida.

Agradezco a mi familia por brindarme día a día su confianza y su apoyo incondicional en esta etapa de mi carrera profesional. Siendo ellos el motor para salir adelante.

Agradezco a La profesora Mg. Olenka Espinoza, quien me apoyó en este proceso de aprendizaje, con sus asesorías y sus observaciones, gracias a ella por su tiempo y su paciencia al momento de enseñarme, ella que como bien lo dice somos como sus hijos, y se preocupó por ayudarnos a crecer en esta etapa profesional.

También agradezco a mi asesor Daniel Rueda Gonzales, quien me brindo y/o compartió sus conocimientos, las cuales han sido de gran aporte para poder realizar este presente trabajo de investigación.

DECLARATORÍA DE AUTENTICIDAD

Yo, Judith Araceli Beltrán Sánchez identificada con DNI N° 70537334, 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 autentica.

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 asumí 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.



Chimbote, 21 Diciembre del 2018

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN CHIMBOTE – 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración

LA AUTORA

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	V
Índice	Vi
Resumen	Viii
Abstract	Ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MÉTODO	19
2.1. Tipo y diseño de investigación.	19
2.2. Población, muestra y muestreo.	21
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	21
2.4. Procedimiento	21
2.5. Método de análisis de datos	21
2.6. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	23
IV. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	33
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	36

RESUMEN

En la presente investigación tuvo como finalidad dar respuesta al objetivo General Analizar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del programa de microcréditos de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. en Chimbote – 2018. El tipo de investigación es básico aplicado y descriptivo debido a que solo describió a las variables en su contexto real como interactúan. Asimismo se tomó como referencia los conocimientos basado en autores quiénes argumentan y generan definiciones los cuales sustentan la investigación. La técnica utilizada para la presente investigación fue la encuesta la cual fue aplicada a ambas poblaciones con la finalidad de recabar los datos necesarios para llegar a una conclusión. El instrumento utilizado fue el cuestionario, a través de los ítems se logró recopilar la información necesaria por cada indicador donde finalmente se obtuvo como respuesta los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos de investigación.

Finalmente en la investigación, se ha llegado a identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la CMAC Trujillo, es de 52%, lo que significa que la satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, está respuesta indica que hay diversos factores como el estrés, la ansiedad, depresión, que genera una insatisfacción del colaborador hacia la organización. También se identificó que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Trujillo. Asimismo el 52% manifiesta tener un nivel bajo de desempeño, esto se evidencia en que los trabajadores no están logrando los resultados esperados. Basado en la obtención de resultados, se puede evidenciar deficiencias claras con respecto a los resultados que brindan los colaboradores respecto a las actividades laborales. Estas deficiencias tienen asidero en los bajos niveles de satisfacción y desempeño laboral.

Palabras clave: satisfacción, insatisfacción, desempeño laboral.

ABSTRACT

The purpose of this research was to respond to the General objective Analyze job satisfaction and performance of workers in the microcredit program of the municipal savings and credit fund of Trujillo S.A. in Chimbote - 2018. The type of research is basic applied and descriptive because it only described the variables in their real context as they interact. Likewise, knowledge based on authors who argue and generate definitions which support the research was taken as a reference. The technique used for this research was the survey which was applied to both populations in order to gather the necessary data to reach a conclusion. The instrument used was the questionnaire, through the items it was possible to collect the necessary information for each indicator where the data needed to respond to the research objectives was finally obtained in response.

Finally, in the investigation, it has been possible to identify the level of job satisfaction of It was identified that the level of job satisfaction of the employees of the CMAC Trujillo is 52%, which means that the satisfaction is at an average level. Also, this response indicates that there are various factors such as stress, anxiety, depression, which generates a dissatisfaction of the collaborator towards the organization. The level of work performance of CMAC Trujillo employees was also identified. Also 52% say they have a low level of performance, this is evidenced in that the workers are not achieving the expected results. Based on the obtaining of results, clear deficiencies can be evidenced with respect to the results that the collaborators provide regarding the labor activities. These deficiencies are supported by low levels of satisfaction and job performance.

Keywords: satisfaction, dissatisfaction, performance work.

I. INTRODUCCIÓN

Vivimos en un mundo altamente competitivo y en constante evolución, lo que no permite que las personas no estén capacitadas para afrontar los diversos retos y metas que se puedan plantear alcanzar. Asimismo, cada individuo en el mundo labora juega un rol importante, debido a que las empresas con fines de lucro y sin fines de lucro requieren de servicios profesionales para alcanzar los objetivos organizacionales que van a permitir a la organización ser competitiva. La alta competencia trae consigo mano de obra cada vez más calificada, que sume de manera extraordinaria en las organizaciones, que aporten desde los diferentes ámbitos, sobre todo que puedan hacer una vida profesional trascendental. Para lograr un rendimiento alto de los colaboradores por lo general las empresas proporcionan una serie de condiciones para un idóneo trabajo de los colaboradores, estas condiciones generan una percepción que se transforma en sentimiento por parte de los colaboradores, este sentimiento es determinante porque si es bueno, el colaborador va a desarrollarse de mejor forma en el trabajo, si es negativo o en esa medida, el colaborador no va a responder de buena forma en su trabajo, por consiguiente Gómez, Incio y O'Donnel (2011) hacen referencia a que el grado de satisfacción laboral se traduce el sentimiento en un medida, la cual permite determinar el nivel de fortaleza del sentimiento en los colaboradores. Asimismo, es imperativo mencionar que cuando los colaboradores se sienten más satisfechos de manera individual la organización recibe a cambio de esa satisfacción un incremento de la productividad la cual se manifiesta a través de los incrementos de beneficios económicos que pueda obtener la organización.

En cuanto al desempeño laboral, este depende mucho de las condiciones que brinda la organización para un idóneo uso y garantizar de esa forma parte del desempeño, otra parte importante lo pone en este caso el colaborador, con sus ganas de aprender, la motivación e involucramiento y compromiso que puede asumir dentro de la organización con la finalidad de siempre dar lo mejor de sí para que la empresa alcance las metas y objetivos planteados.

No obstante, se percibe en la entidad financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, que el trato a los colaboradores no es el adecuado, y ello se ve reflejado en los resultados que ha obtenido últimamente la entidad financiera. Asimismo, la insatisfacción de cada colaborador contribuye de manera negativa debido a la baja orientación al logro que mantienen los colaboradores, que por ende su desempeño se ha visto disminuido, esto es perjudicial para la empresa, a nivel competitivo se deteriora la imagen de la empresa, ya que la productividad no es alta. Asimismo, esto también muchas veces se ve reflejado en el trato que tienen los colaboradores para con los clientes. Es por eso la necesidad de preocuparse por este tema tan importante y realizar políticas orientadas a conciliar y mantener un equilibrio entre la vida familiar y laboral que genere un buen desempeño laboral. En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. se realiza la evaluación de desempeño, pero de manera informal y no con objetividad, que es lo que amerita este tipo de evaluaciones. El no ser objetivos en los resultados conlleva a que la gestión de la empresa mantenga niveles bajos de competencia.

Por otra parte, aquellos colaboradores que son eficaces en su trabajo no perciben ningún tipo de incentivo o motivación por parte de la empresa, no obstante, si por algún motivo no logran completar sus actividades como corresponde reciben regaños, entre otras acciones que lo único que se logra es generar mayor insatisfacción de los colaboradores. La gran mayoría de estos problemas se deben a la falta de gestión, capacitación y educación que conllevan a la mejora laboral y bienestar del trabajador. Otro de los problemas es la identificación y compromiso con el liderazgo, la organización no cuenta con un sistema de capacitación integral el cual el colaborador entienda que el cumplimiento de la misión está por encima de cualquier puesto. Cuando un colaborador de rango medio alto es cambiado de puesto, esto les genera insatisfacción a los colaboradores involucrados con el cargo, debido a que se preguntan constantemente cómo será el liderazgo de quién ingresa. Lo ideal sería que exista una política de liderazgo y mejora continua basada en la visión que tiene

la organización, como ya se mencionó antes, esto facilitará el ingreso de un nuevo jefe o gerente, ya que los colaboradores en sí, tendrán claro que el logro de los objetivos está más allá de cualquier cargo. Todas esas insatisfacciones y entre otras más se perciben hoy en día en las organización, lo que esta generando estragos en lograr incrementar la productividad y rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo.

¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores del Programa de Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Chimbote - 2018?

¿Cuál es el desempeño laboral de los trabajadores del Programa de Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. Chimbote - 2018?

En cuanto a los antecedentes encontramos la siguiente información:

Meza (2017) en su investigación

Concluyó que: En una organización siempre se tiene que tener claro que el elemento fundamental siempre será el colaborador (humano) , a este se le debe de prestar toda la atención necesaria, de tal forma que se le pueda brindar el mejor espacio y condiciones laborales con la simple intención de pueda lograr dar su máximo potencial en las actividades que le corresponden, evitando la desperdiciar el talento en actividades sin sentido y monótonas, todo lo contrario se debe velar por el incremento y sostenibilidad de un buen nivel emocional que le genere al colaborador mayor satisfacción.

De la Villa Moral y Ganzo (2018) en su artículo

Concluyeron que, se puede confirmar que el elemento principal encontrado en la investigación que se puede confirmar es que la dedicación profesional se ve implicada en el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores como en la satisfacción que el puesto de trabajo le genera. No obstante, también se hallaron otros elementos como los años de experiencia, los cuales a un nivel subjetivo no parecen influir de manera directa. Sin embargo, se identificó que el ámbito

profesional es una categoría mediadora en la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Pizarro (2017) en su estudio

Concluyó que la satisfacción laboral si se relaciona significativamente con el desempeño laboral, de igual forma las dimensiones de satisfacción también se relacionan con las dimensiones de desempeño, lo que deja claro que una mejora en las condiciones podría incrementar la satisfacción de los colaboradores y por ende el desempeño, generando mayor productividad en su trabajo.

Villalobos (2018) en su investigación

Concluyó que si está presente una relación positiva media entre las variables en estudio. Esto quiere decir que si los colaboradores mantienen una actitud de nivel medio en la medida que mejore su actitud esto se reflejará en el desempeño laboral de los colaboradores.

Tuesta (2018) en su estudio

Concluyó determinando la existencia de una influencia positiva pero a su vez moderada de la variable independiente sobre la dependiente. En síntesis, el autor determinó que la satisfacción laboral tiene índices elevados de nivel de una satisfacción parcial mientras que el desempeño laboral tiene altos índices del nivel desarrollado.

Las teorías relacionadas al tema nos sirven para tener una profundidad de conocimientos basado en las variables de estudio.

La satisfacción laboral; Robbins (1997) infiere que para lograr entender mejor el comportamiento del ser humano en las organizaciones se tiene que recurrir a aquellas contribuciones basadas en el comportamiento organizacional, sobre todo aquellas conductas ligadas a la conducta del ser humano, con la finalidad de analizar desde el punto de vista psicológico.

La satisfacción en el centro de labores, en esencia combina un conjunto de actitudes y conductas que en la medida de que éstas sean buenas y se mejoren constantemente el trabajador tendrá un buen rendimiento de cara a las actividades que realiza.

Por consiguiente se puede manifestar que la satisfacción laboral es un elemento muy importante para los trabajadores y la empresa debido a que en estas dos variables se gesta el éxito de la organización, como también el éxito profesional que desee lograr el colaborador, de qué forma, básicamente a través de los múltiples beneficios mutuos que ambas partes están dispuestas a dar para lograr un objetivo o meta común.

Rodríguez (1999) infiere que el alto desempeño del trabajador se le considera el factor más importante. La creencia y los valores tienen un claro fundamento en la forma que el colaborador las adquiere y desarrolla durante su vida, lo cual definitivamente sirve para mejorar su actitud.

El trabajador en el área donde desempeña sus labores, su actitud es determinada por la forma en como este desempeña y el contexto en cual se encuentra para realizar sus actividades laborales (Rodríguez, 1999).

Schermerhurn, Hunt y Osborn (2005) definen la satisfacción laboral como un sentimiento, el cual se traduce en niveles de acuerdo a la percepción que el colaborador tenga sobre el trabajo en su conjunto”. De esta definición podemos diferenciar dos elementos importantes, la satisfacción e insatisfacción el cual como inicialmente se menciona está relacionado con el grado de intensidad que pueda sentir el colaborador con respecto al trabajo que realiza y su entorno.

Por otra parte, Locke (1998) argumenta que “la satisfacción laboral es un elemento general, debido a que contiene actitudes cognitivas, efectivas y evaluatorias, estableciendo un modelo de estado emocional positivo”.

Para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) la satisfacción laboral la definen como una actitud que tienen los colaboradores frente al desarrollo de su trabajo. Aquí los autores se basan en lo conductual, de tal forma que dejando los sentimientos y emociones de lado, las actitudes también juegan un rol importante, esto se debe a que es más notorio cuando un trabajador tiene una actitud negativa frente a su trabajo o algo relacionado a que la parte emocional y sentimental, sin embargo, no deja de ser menos importante a la hora de evaluar a un colaborador y tomar decisiones frente a su trabajo.

Ríos (1999) tiene un concepto similar a los autores anteriores, el cual considera que la satisfacción, se fundamenta en los rasgos actitudinales de manera deductiva orientada a la percepción que tienen los trabajadores sobre las condiciones de trabajo que se les otorga.

Asimismo indica la existencia de seis factores: a) retribución económica, b) condiciones físicas del entorno de trabajo, c) apoyo y respeto a los superiores, d) reconocimiento por parte de los demás, e) posibilidad de desarrollo personal y f) profesional en el trabajo. Para efectos de esta investigación se tomarán como referencia los factores que inciden en la satisfacción laboral señalados por Ríos, en tanto que incluye elementos de carácter económico, social y psicológicos.

En líneas más generales la satisfacción laboral se puede describir como la actitud positiva basada en la predisposición psicológica del colaborador para con su puesto o área de trabajo (lo que se piensa del trabajo), suponiendo la existencia de que las emociones y sentimientos se agrupan logrando cierta asertividad en la percepción. Por consiguiente la satisfacción o insatisfacción del trabajo depende de innumerables factores, como por ejemplo: el ambiente físico, las actitudes y aptitudes de sus jefes y compañeros para con usted, el profesionalismo, la orientación al logro y realizaciones personales o en equipo, la oportunidad de mostrar sus habilidades como le gustaría y así como también desarrollar las diversas competencias que llevan consigo, etc.,

Los elementos antes mencionados por el autor, tienen una contribución altamente positiva en el trabajo que ejecuta el colaborador, mejorando su satisfacción laboral. Esto genera un efecto totalmente positivo que finalmente se transforma en motivación y satisfacción laboral, incrementando su desempeño individual.

Por otra parte Chiavenato (2005) argumenta que aquellas personas que por lo general son más productivas son aquellas que se encuentran más satisfechas con su trabajo.

Por último, se puede deducir que los indicadores (niveles de medición de la satisfacción) con los que se mide la satisfacción y el desempeño difieren de una organización a otra, sobre todo difieren si se trata de pequeñas organizaciones y organizaciones grandes, en las pequeñas todo es más sencillo, pero no en las grandes debido a estas empresas muchas veces no cuentan con todos los elementos y recursos acordes a la gestión del talento humano para llegar de la forma más idónea y entender a cada colaborador en el tiempo exacto, ello provoca que los errores sean más grandes y las soluciones tarden debido a la extensión de los procesos organizacionales.

En cuanto al desempeño laboral, Bohórquez (2007) el autor menciona que el desempeño es en gran medida orientado hacia la eficacia de los colaboradores sobre las actividades, tareas y logros que alcanzan. En medida que cumplan con las actividades estarán más cerca de la eficacia. Por otra parte, Queipo y Useche, (2002) hacen referencia a que el desempeño laboral depende de la capacidad de sus cualidades internas del colaborador, debido a que el desarrollo de estas cualidades emocionales y sociolaborales estén a un nivel superior el colaborador tendrá mayor nivel de desempeño, mientras que si no es así, será todo lo contrario, tendrá problemas para alcanzar su máximo desempeño laboral.

Sin embargo Griffin (2011), infiere que dentro de las organizaciones el desempeño laboral básicamente mantiene un proceso de evaluación el cual inicia con la identificación, medición y finalmente se administra la información con la finalidad de mejorar la gestión del talento humano dentro de las organizaciones.

Por otra parte, según Slocum (1999) argumenta que existe una forma básica denominada evaluación del desempeño, para poder evaluar de manera efectiva el desempeño de los colaboradores. La evaluación del desempeño es una valoración numérica sobre la forma en que cada individuo actúa frente a su trabajo en general, basado en las diversas funciones que corresponde al puesto y las actividades que este conlleva. Existe un mínimo y un máximo de puntuación

lo que conlleva que a aquellos que están cerca del mínimo y por debajo, deben mejorar su trabajo o sino finalmente quedan descalificados del puesto.

Por otro lado, los objetivos de la evaluación del desempeño tiene como finalidad proporcionar una estimación lo más exacta posible de la eficiencia con que se están ejecutando las actividades de trabajo. Asimismo, a partir de esta información se tomarán decisiones en pro de mejorar el desempeño de los colaboradores.

Bohórquez (2007) infiere manifestando que en general todas las personas necesitamos retroalimentación sobre cómo estamos actuando para poder mejorar, sobre todo si se basa en el desempeño, necesitamos saber en qué estamos fallando y de qué forma podemos mejorarlo con la finalidad de incrementar nuestra productividad y tener un desempeño más eficiente.

Por otro lado, Bohórquez (2007) indica cuáles son las razones fundamentales por las que muestran tanto interés las organizaciones con respecto a la evaluación de desempeño.

Estas son: a) recompensas: la evaluación permite ser objetivos con las remuneraciones de los colaboradores; b) retroalimentación: La evaluación proporciona la debida información sobre las actitudes y desempeños de los colaboradores a fin de que estos puedan mejorar. También se conocen como competencias; c) el desarrollo: La evaluación le permite saber al colaborador que es lo que debe mejorar y de qué forma, asimismo, la organización se encarga de generar capacitaciones con la finalidad de que los colaboradores potencien sus habilidades y fortalezcan sus competencias; d) Las relaciones: le permite saber al colaborador en que aspectos debe mejorar con respecto al trato con sus pares del área de trabajo y otras áreas.

Bohórquez (2007) comenta la existencia de diversos métodos que sirven para realizar una evaluación exhaustiva sobre el desempeño laboral, como por ejemplo el uso del método de escalas gráficas, la elección forzada, la investigación de campo, etc.

El problema de la investigación es: ¿Cómo es la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los trabajadores del Programa de Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. En Chimbote – 2018?

La justificación del presente estudio es relevante y conveniente ya que contribuye a conocer como es la relación laboral de los trabajadores con la empresa, y también si los colaboradores cuentan con las facilidades que les permita tener un idóneo desempeño de sus habilidades y competencias técnico profesionales de tal forma que se sienta satisfecho laborando y de esa forma genere productividad a través del cumplimiento eficaz de sus actividades.

Las empresas son un centro de mejora, donde los colaboradores a través de las capacitaciones, el ambiente laboral y el liderazgo, se prevé que mejora su conducta, aportando significativamente no solo en el plano empresarial sino también en el plano social, ya que de la misma forma mejorada actuará en casa y con su sociedad.

Este estudio tiene implicancias prácticas porque permite resolver en el futuro los problemas reales que se presentan en la empresa entorno a la satisfacción y desempeño; es decir, si los trabajadores cuentan con todas las condiciones necesarias para desarrollar el máximo potencial de sus habilidades y competencias técnico profesionales que requieren el puesto.

En cuanto a la Hipótesis que presentó el estudio según los autores aducen que no todas las investigaciones descriptivas tienen hipótesis. (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p. 92).

Los objetivos que dirigen el proceso de investigación son:

Objetivo General: Analizar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del programa de microcréditos de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. en Chimbote – 2018.

Objetivos específicos:

Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo.

Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo.

Proponer estrategias para mejorar la satisfacción y el desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y créditos de Trujillo

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básico aplicado y descriptivo debido a que solo describió a las variables en su contexto real como interactúan. Asimismo se tomó como referencia los conocimientos basados en autores quienes argumentan y generan definiciones los cuales sustentan la investigación (Hernández, Batista & Fernández, 2014, p.80).

El diseño de la investigación es no experimental, transversal descriptivo, de tal forma que solo se recopiló los datos en un momento único (Hernández, et al, 2014, p. 151).

2.2.Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA
SATISFACCIÓN	Rodríguez (1999) indica que la actitud del trabajador es considerada como el elemento más importante para un nivel alto de desempeño. La actitud tiene fundamento basado en las creencias y valores que el colaborador adquiere durante su vida y aplica en el trabajo.	La satisfacción del trabajador es aquella que parte desde la actitud del trabajador con respecto a las condiciones de trabajo que le ofrece la organización.	motivación, retribución económica, productividad, evaluación	Ordinal
DESEMPEÑO LABORAL	Griffin (2011), indica que el desempeño laboral es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.	El desempeño laboral del trabajador es la valoración que tiene sus actitudes con respecto al cumplimiento de las actividades de trabajo que demanda el puesto.	medición, supervisión, retroalimentación, cumplimiento de metas	Ordinal

2.3. Población y muestra

Población N°1: La población estuvo compuesta por 25 trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Trujillo en la ciudad de Chimbote en el año 2018. La cual sirvió para llegar a determinar el nivel de satisfacción de los mismos.

Población N°2: Estuvo compuesta por dos jefes (1 de área y el otro el gerente general), para determinar el nivel de desempeño de los trabajadores

2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica: La técnica utilizada para la presente investigación fue la encuesta la cual fue aplicada a ambas poblaciones con la finalidad de recabar los datos necesarios para llegar a una conclusión.

Instrumento: El instrumento utilizado fue el cuestionario, a través de los ítems se logró recopilar la información necesaria por cada indicador donde finalmente se obtuvo como respuesta los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos de investigación.

La validez se realizó basada en el juicio de expertos (dos temáticos y un metodólogo) los cuales revisaron y validaron los instrumentos antes de ser aplicados. No obstante, para la confiabilidad se utilizó el alfa de Crombach.

2.5. Procedimientos

El procedimiento utilizado fue bajo la estructura del rigor científico cuantitativo.

2.6. Método de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos utilizados en la investigación parten del enfoque cuantitativo. Se usó la distribución de frecuencias, en la cual se muestra toda la información a detalle de manera tabulada y en orden, logrando un mejor y mayor entendimiento por parte de los lectores.

También se utilizaron gráficos con la finalidad de un entendimiento más sencillo y accesible. Toda la información se ejecutó a través del uso del software SPSS y EXCEL

2.7.Aspectos éticos

Los valores principales de esta investigación fueron la responsabilidad y veracidad.

Las respuestas de los colaboradores fueron estrictamente confidenciales.

El análisis de los resultados fue de forma general y no particular.

Los resultados de la investigación obtenidos fueron con fines académicos.

III. RESULTADOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, 2018.

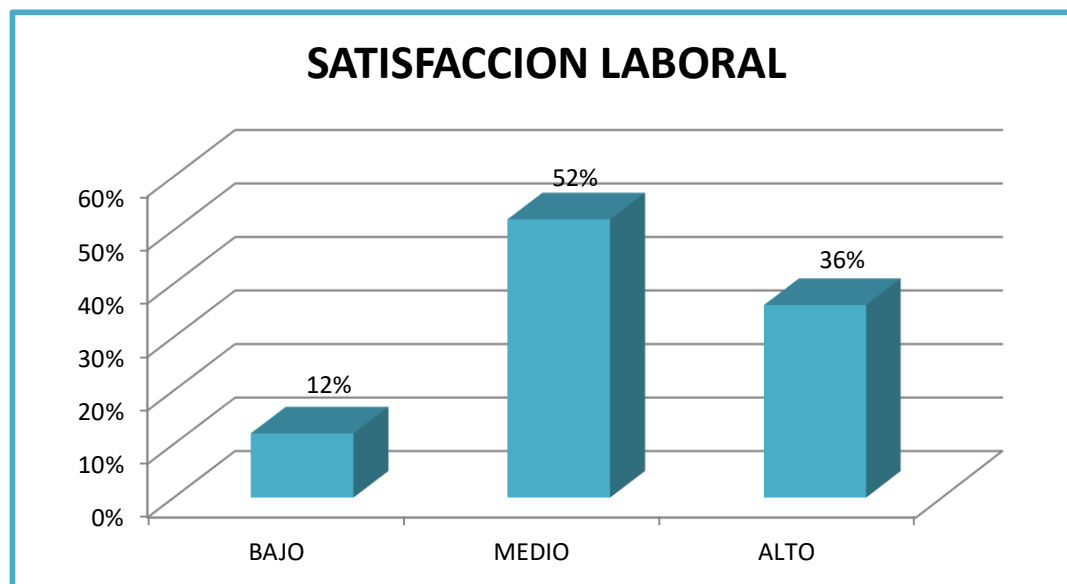


FIGURA N° 01: Nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, 2018.

En la figura N° 01, se observa que el 12% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel bajo, además el 52% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 36% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto.

OBJETIVO ESPECÍFICO N°2: Identificar el nivel de desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo – 2018.

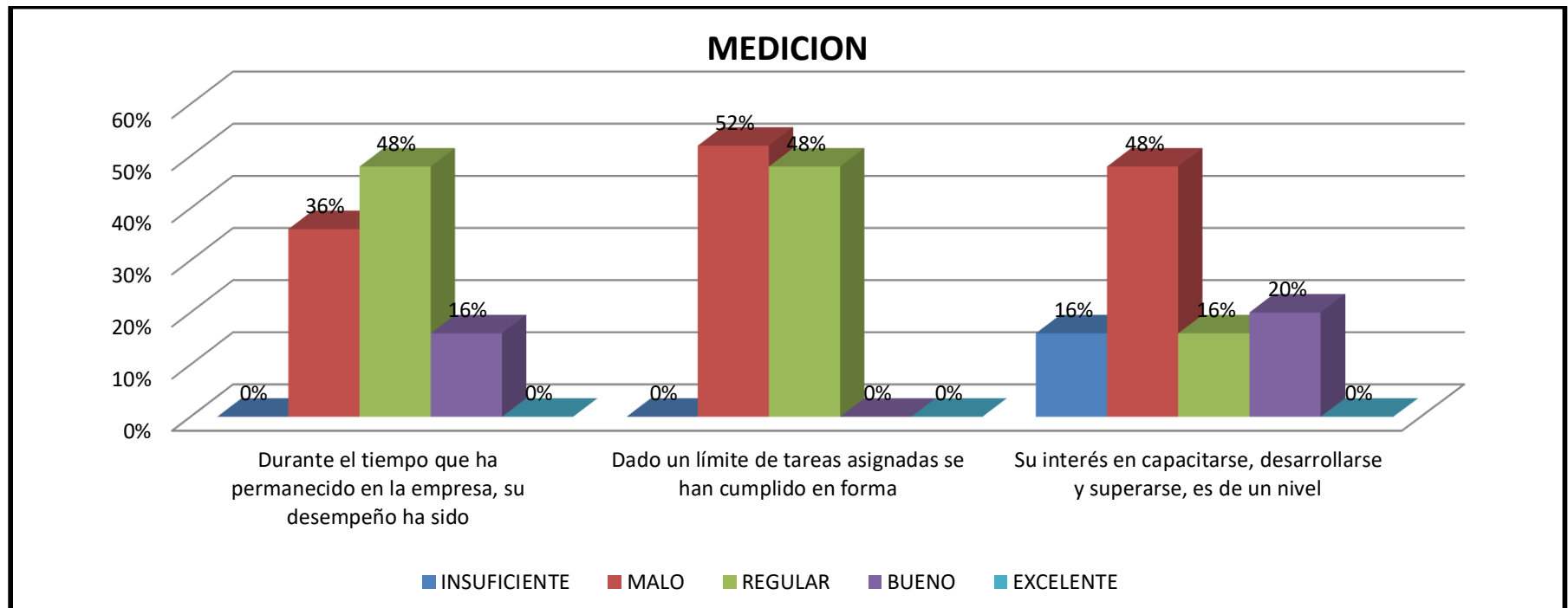


FIGURA N° 02: Nivel de medición de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, 2018.

En la figura N° 02, se observa que el 48% de los encuestados manifiestan que durante el tiempo que ha permanecido en la empresa, su desempeño ha sido regular, también el 52% de los encuestados indican que dado un límite de tareas asignadas se ha cumplido en mala forma, también el 48% expresan que su interés en capacitarse, desarrollarse y superarse es de un nivel malo.

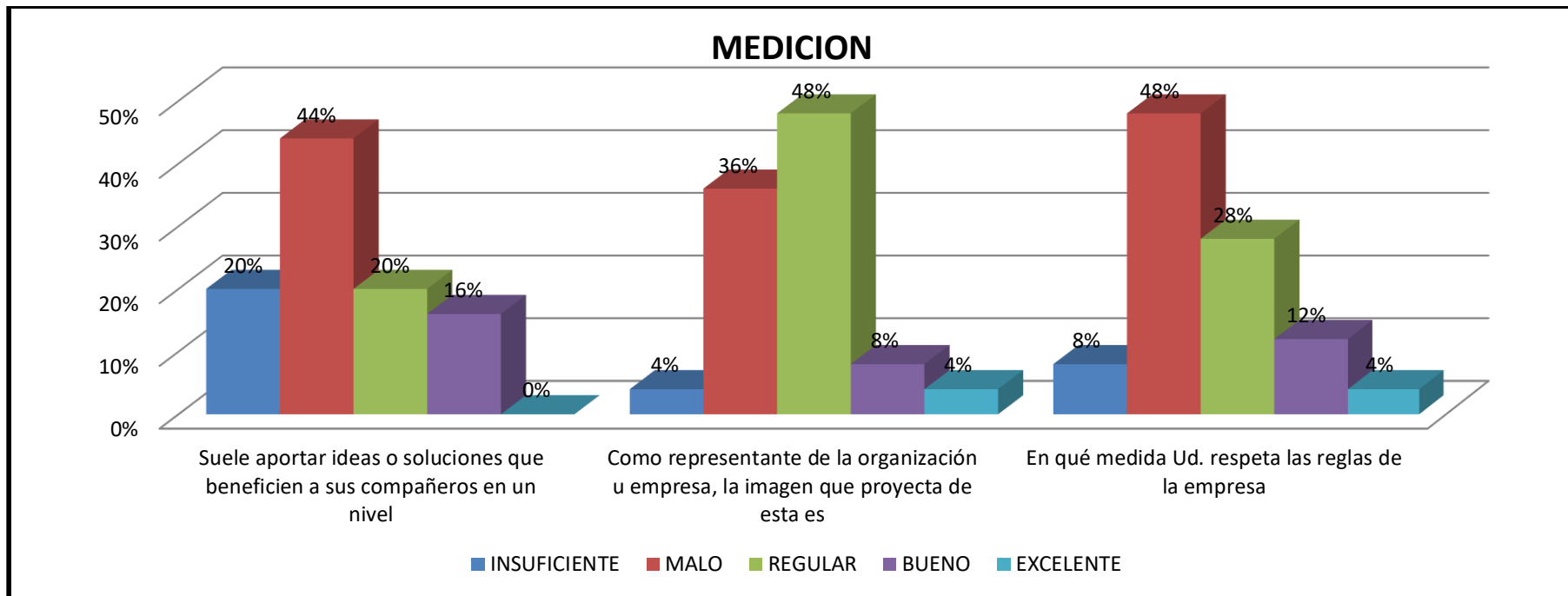


FIGURA N° 03: La medición de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, 2018.

En la figura N° 03, se observa que el 44% de los encuestados manifiestan que se suele aportar ideas o soluciones que benefician a sus compañeros en un nivel malo, también el 48% expresan que como representante de la organización u empresa, la imagen que proyecta de esta es regular, también el 48% manifiesta que la medida que se respetan las reglas de la empresa es malo.

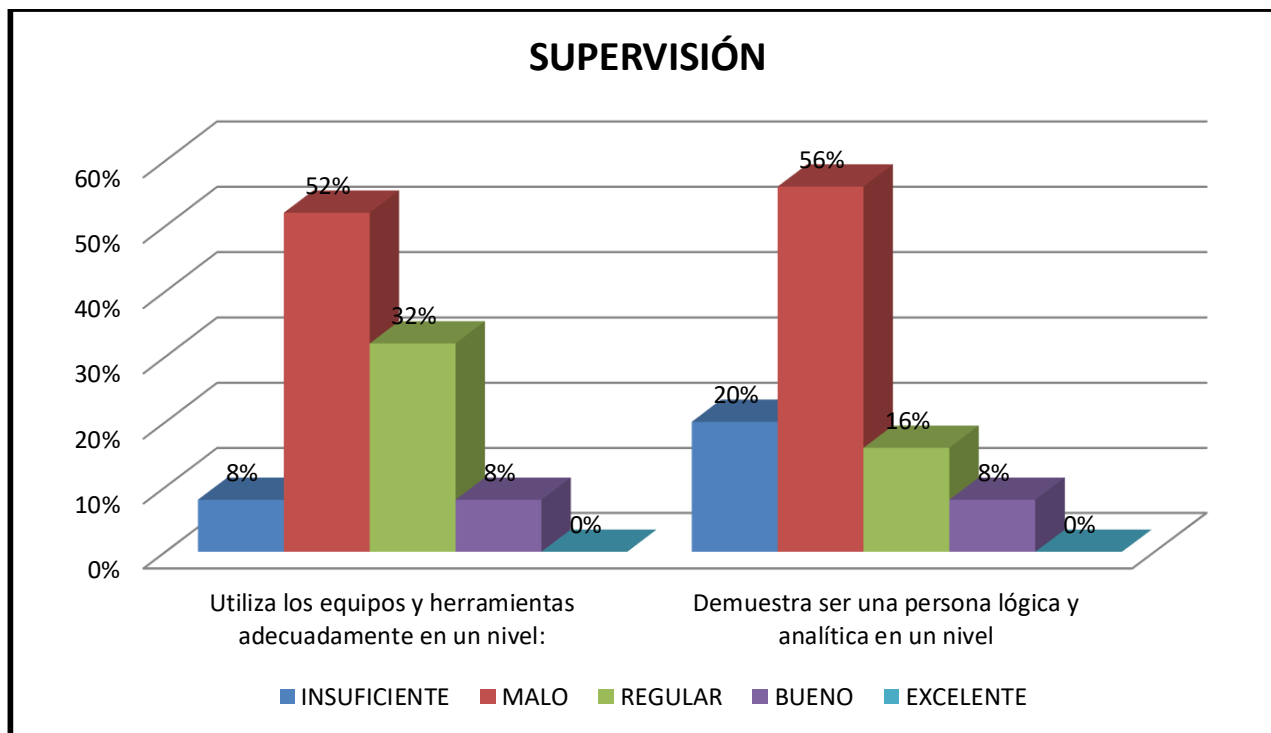


FIGURA N° 04: La supervisión de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, 2018.

En la figura N° 04 observa que el 52% de los encuestados manifiestan que se utilizan los equipos y herramientas adecuadamente en un nivel malo, también el 56% de los encuestados expresan que se demuestra ser una persona lógica y analítica en un nivel malo

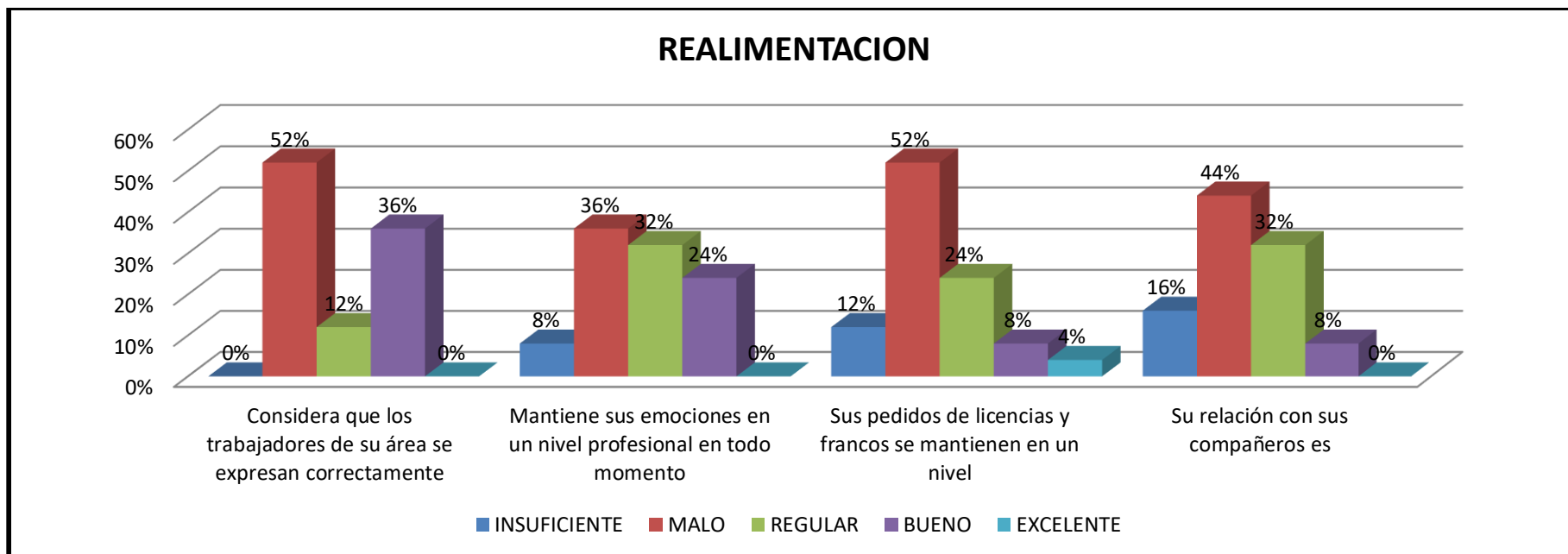


FIGURA N° 05: Seguridad y estabilidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, 2018.

En la figura N° 05, se observa que el 52% de los encuestados consideran que los trabajadores de su área se expresan mal, también el 36% de los encuestados indican que mantienen sus emociones en un nivel profesional malo, también el 52% manifiestan que sus pedidos de licencias se mantienen en un nivel malo y además el 44% expresan que su relación con sus compañeros es mala.

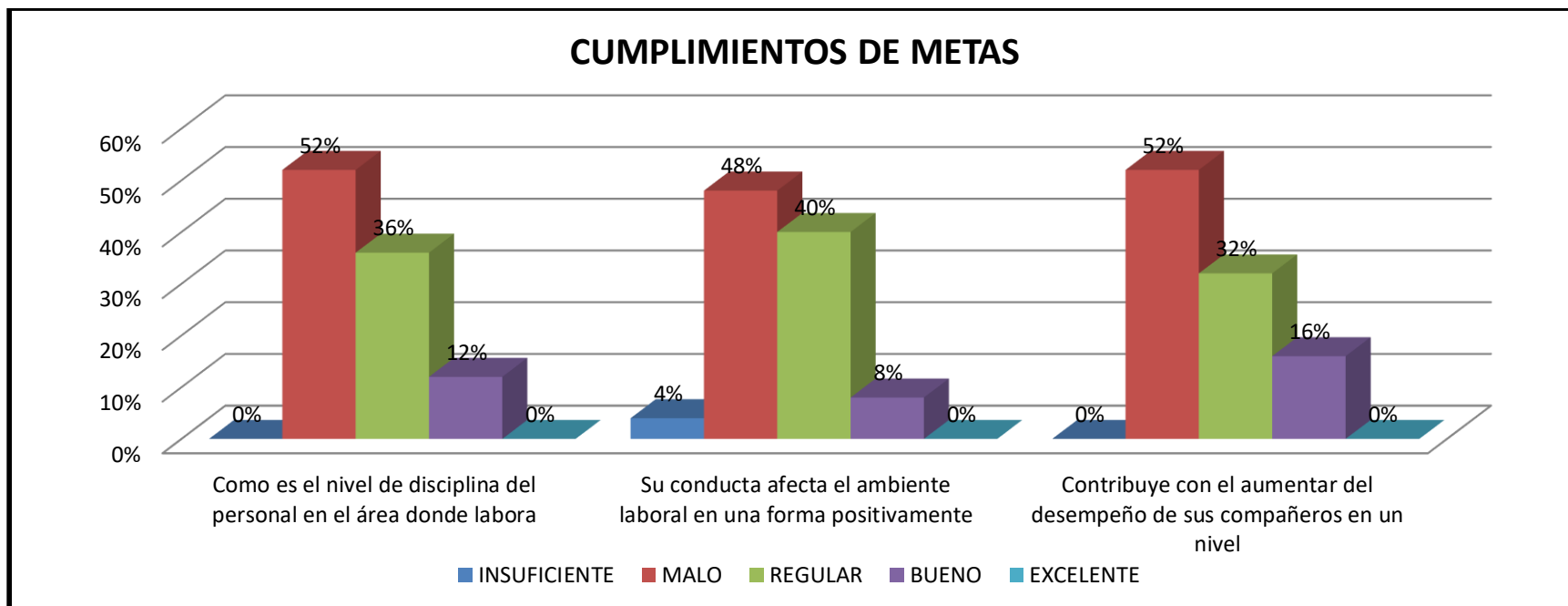


FIGURA N° 06: Seguridad y estabilidad de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Trujillo, 2018.

En la figura N°06 se observa que el 52% de los encuestados indican que el nivel de disciplina del personal en el área donde labora es mala, también el 48% de los encuestados expresan que la conducta afecta el ambiente laboral de una forma mala, también el 52% indican que contribuye con el aumento de desempeño de sus compañeros en un nivel malo.

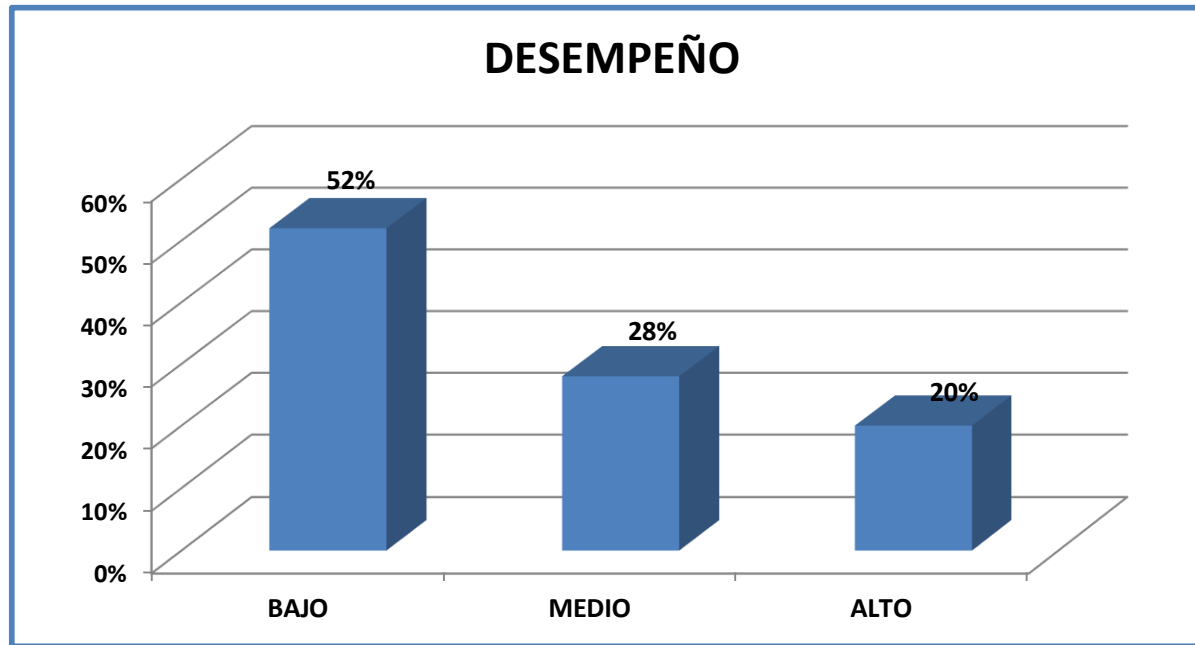


FIGURA N° 07: El nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, 2018.

En la figura N° 07 se observa que el 52% del nivel de desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo es bajo, además el 28% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 20% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto.

IV. DISCUSIÓN

Pizarro (2017) en su estudio concluyó que la satisfacción laboral si se relaciona significativamente con el desempeño laboral, de igual forma las dimensiones de satisfacción también se relación con las dimensiones de desempeño, lo que deja claro que una mejora en las condiciones podría incrementar la satisfacción de los colaboradores y por ende el desempeño, generando mayor productividad en su trabajo.

Esto no se evidencia en la tabla N°1 donde los resultados muestran en la figura N° 01, que el 12% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel bajo, además el 52% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 36% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto. Por otro lado, en la Figura N°07 se observa que el 52% del nivel de desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo es bajo, además el 28% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 20% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto.

Villalobos (2018) en su investigación concluyó que si está presente una relación positiva media entre las variables en estudio. Esto quiere decir que si los colaboradores mantienen una actitud de nivel medio en la medida que mejore su actitud esto se reflejará en el desempeño laboral de los colaboradores.

Esto no se evidencia en la tabla N°1 donde los resultados muestran en la figura N° 01, que el 12% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel bajo, además el 52% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 36% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto. Por otro lado, en la Figura N°07 se observa que el 52% del nivel de desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo es bajo, además el 28% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el

20% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto.

Tuesta (2018) en su estudio concluyó determinando la existencia de una influencia positiva pero a su vez moderada de la variable independiente sobre la dependiente. En síntesis, el autor determinó que la satisfacción laboral tiene índices elevados de nivel de una satisfacción parcial mientras que el desempeño laboral tiene altos índices del nivel desarrollado.

Esto no se evidencia en la tabla N°1 donde los resultados muestran en la figura N° 01, que el 12% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel bajo, además el 52% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 36% de la satisfacción laboral de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto. Por otro lado, en la Figura N°07 se observa que el 52% del nivel de desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo es bajo, además el 28% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel medio y por último el 20% del desempeño de los trabajadores de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tiene un nivel alto.

V. CONCLUSIÓN

Se identificó que el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la CMAC Trujillo, es de 52%, lo que significa que la satisfacción se encuentra en un nivel medio. Asimismo, esta respuesta indica que hay diversos factores como el estrés, la ansiedad, depresión, que genera una insatisfacción del colaborador hacia la organización.

Se identificó que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Trujillo. Asimismo el 52% manifiesta tener un nivel bajo de desempeño, esto se evidencia en que los trabajadores no están logrando los resultados esperados.

Basado en la obtención de resultados, se puede evidenciar deficiencias claras con respecto a los resultados que brindan los colaboradores respecto a las actividades laborales. Estas deficiencias tienen asidero en los bajos niveles de satisfacción y desempeño laboral.

VI. RECOMENDACIONES

Realizar una adecuada selección del personal que cuente con el perfil por competencias requeridas para el puesto, además de la inducción pertinente en el área

Eliminar la rutina de un puesto de trabajo aplicando estrategias de relax y humor en determinados momentos del día sin dejar de lado los objetivos de la empresa asegura un incremento en la satisfacción del trabajador

Brindar incentivos económicos ofreciendo bonos extras o algún tipo de refuerzos cada vez que se logre una meta o se logre un nuevo record por ejemplo en producción asegurara una mayor satisfacción laboral.

Con el fin de que la capacitación que provee la Caja Municipal de Trujillo sea la necesaria para el desempeño de las actividades de los empleados; el área de Recursos Humanos debe crear un sistema de evaluación de 360 °, en la cual se califique la capacidad del empleado, en un ámbito de crecimiento personal.

Se debe tomar en cuenta la participación de los empleados, donde ellos mismo sugieran diversos temas para su capacitación, así el colaborador se motivará a asistir a los cursos.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Araujo, María & Guerra, Martín (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*. Recuperado de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/cicag/historico/pdf-volumen4-1/7-inteligencia-emocional-y-desempeno-laboral.pdf>.
- Beker, Víctor (2010). *Los argentinos están conformes con todo menos con lo que ganan*, Recuperado de: <http://management.iprofesional.com>.
- Bohórquez, J.(2007) *Dirección de RRHH: Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral*. México, Edición Reservada.
- Carenys, Gemma (2010). *La baja remuneración y las tareas repetitivas, causas de la insatisfacción laboral*, Recuperado de: <http://www.equiposytalento.com>.
- Chiavenato, Idalberto (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración*, México Cuarta Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2011). *Administración de Recursos Humanos*, Novena Edición, México, Editorial McGraw-Hill.
- Davis, K (1995). *Administración de Personal y Recursos Humanos*, México, Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Douglas Mc Gregor (2008), *El Lado Humano De Las Organizaciones*, México, Edición Reservada.
- Gan, F (2007). *Manual de Recursos Humanos, Primera Edición*, España, Universitat Oberta de Catalunya Editorial.
- Griffin, W (2011), *Administración de Recursos Humanos*, Sexta Edición, México, Editorial McGraw – Hill.
- Hampton David (2012), *Proceso Informativo con diferentes enfoques*, México, Cuarta Edición, Editorial McGraw – Hill.
- Helleriegel, D & Slomn John (2009), *Comportamiento Organizacional*, México, Doceava Edición, Editorial Mc Graw Hill

- Kenneth J. Albert (2010), *Manual de Administración*, México, Quinta Edición, Editorial McGraw – Hill.
- Kinichi Angulo & Kreitner Robert (2003). *Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas*, México, Primera Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Queipo, Beatriz & Useche María (2002). *El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio la victoria*. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/280/28080308.pdf>.
- Luthans, Fed (2008), *Administración de Recursos Humanos*, México, Onceava Edición.
- Milkovich, G (1997) *Dirección y Administración de Recursos Humanos*, México, Quinta Edición, Editorial McGraw-Hill.
- Rios Fernando (1999) *Comportamiento Organizacional*, México, Edición Reservada.
- Rodriguez J. (1999) *Administración de Recursos Humano*, México, Sexta Edición, Editorial McGraw – Hill.
- Rodriguez, A & Rematal, M (2009) *Clima Organizacional y Satisfacción general como predictores del desempeño en una empresa Chilena*, Chile.
- Stephenp Robbins (2009), *Comportamiento Organizacional*, Décima Edición, México, Editorial Mc Graw Hill.
- Slocum, Jonh & Jonh W (1999), *Comportamiento Organizacional*, Décima Edición, México, Editorial McGraw-Hill.
- Valencia, J (2009), *Tesis titulada “Estilos gerenciales y satisfacción laboral”* Lima- Perú.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia Lógica.

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDIDA
La Satisfacción Laboral y el Desempeño de los Trabajadores del Programa de Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en Chimbote - 2018	¿Cómo es la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los trabajadores del Programa de Microcréditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en Chimbote 2018?	Analizar la satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores del programa de microcréditos de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo S.A. en Chimbote – 2018.	VAR 1: Satisfacción Laboral	Rodríguez (1999) indica que la actitud del trabajador es considerada como el elemento más importante para un nivel alto de desempeño. La actitud tiene fundamento basado en las creencias y valores que el colaborador adquiere durante su vida y aplica en el trabajo.	La satisfacción del trabajador es aquella que parte desde la actitud del trabajador con respecto a las condiciones de trabajo que le ofrece la organización.	Motivación Retribución Económica Productividad Seguridad y estabilidad	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11 12,13 14,15,16,17,1 8,19,20,21,22	Ordinal.
			VAR 2: Desempeño	Griffin (2011), indica que el desempeño laboral es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.	El desempeño laboral del trabajador es la valoración que tiene sus actitudes con respecto al cumplimiento de las actividades de trabajo que demanda el puesto.	Medición Supervisión Realimentación Cumplimiento de Metas	1,2,3,4,5,6 7,8 9,10,11,12 13,14,15,16,1 7,18	Ordinal.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Juan Francisco Salazar Llanos, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Chimbote, revisor de la tesis titulada:

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN CHIMBOTE – 2018”, de la estudiante JUDITH ARACELI BELTRÁN SÁNCHEZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote, 18 de diciembre de 2018



MBA, Salazar Llanos Juan Francisco

DNI: 44137812

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1185573198&s=3&lang=es&u=1049555894

feedback studio

Tesis satisfaccion

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TÍTULO

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN CHIMBOTE - 2018"

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE TRABAJO en Administración.

AUTOR:
Judith A. Beltrán Sánchez

ASESOR:

Resumen de coincidencias

29 %

Coincidencia 2 de 75

1	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	17 %
2	documents.rmx <small>Fuente de internet</small>	4 %
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	2 %
4	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	1 %
5	es.scribd.com <small>Fuente de internet</small>	1 %
6	Entregado a EP NBS S... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
7	Entregado a Instituto S... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
8	www.monografias.com <small>Fuente de internet</small>	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo JUDITH ARACELI BELTRÁN SÁNCHEZ identificado con DNI N° 70537334

Egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado : “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN CHIMBOTE – 2018”; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Firma

DNI: 70537334

FECHA: 21 dediciembre del 2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JUDITH ARACELI BELTRÁN SÁNCHEZ

INFORME TÍTULADO:


“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES
DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO
Y CRÉDITO DE TRUJILLO S.A. EN CHIMBOTE – 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 21/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciseis (16)


Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz



ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO N° 02: MODELO DE CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, la encuesta es anónima y está destinada a conocer sus opiniones respecto a la satisfacción laboral de la Caja Municipal de Trujillo en las preguntas de marque una "X" la respuesta elegida, Gracias por su colaboración.

I. INFORMACIÓN GENERAL DEL TRABAJADOR:

SEXO: Masculino: ___ Femenino: ___ **EDAD:** ___ años.

NIVEL DE INSTRUCCIÓN: Primaria: ___ Secundaria: ___ Preuniversitario: ___ Universitario: ___

CARGO U OCUPACIÓN: _____

N°	PREGUNTAS	NUNC A	CASI NUNC A	A VECE S	CASI SIEMPR E	SIEMPR E
1	Se aprecia en el producto final fácilmente el resultado de su trabajo					
2	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas					
3	Su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le demuestran lo bien que lo están desarrollando					
4	El grupo puede ver el resultado del trabajo en el producto final					
5	Los resultados del trabajo del grupo afectan de manera significativa la vida o bienestar de otras personas					
6	¿Su propio trabajo, los supervisores u otras personas, le brindan al grupo la información de la calidad con que realizan su tarea					
7	El grupo se mantiene unido para alcanzar una meta común después de acordada					
8	Se siente usted en todo momento apoyado por el grupo					
9	Está satisfecho con las relaciones humanas que existen entre los miembros del grupo y de estos con sus dirigentes					
10	Los ingresos que recibe por su trabajo, le permite satisfacer sus necesidades personales					
11	El salario que recibe está de acuerdo a la cantidad y calidad del trabajo que realiza					
12	El salario que recibe corresponde con su nivel de preparación					
13	El sistema de estimulación moral y material establecido, ofrece la mayor cantidad de méritos a los más destacados					
14	Los trabajadores más destacados son los que reciben la mayor cantidad de estímulos materiales					
15	El ambiente de trabajo le ofrece seguridad de las áreas están debidamente protegidas					
16	Las condiciones higiénicas de su ambiente le son favorables					
17	Existe orden, cuidado y el ambiente estéticamente le resulta agradable					
18	Los equipos, muebles, herramientas, útiles de trabajo y espacio, permiten realizar el trabajo cómodamente.					
19	Las condiciones del horario de trabajo, su flexibilidad, le satisfacen					
20	Su centro laboral propicia condiciones favorables de alimentación, transporte, salud, etc.					
21	Recibe el apoyo para resolver sus problemas personales y familiares (vivienda, círculo infantil, ascenso etc.)					
22	Su centro laboral propicia condiciones de desarrollo y participación en las esferas culturales, recreativas y sociales					

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

ANEXO N° 03: ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Sr.(a) con el fin de obtener información para la presente encuesta le agradeceré nos sirva responder las preguntas con la mayor objetividad posible. Esta encuesta es en forma anónima para desarrollar una tesis.

INSTRUCCIONES: Marque con una aspa (x) sólo una alternativa que Ud. crea conveniente.

1. A continuación llene los datos referentes a Ud.

Edad: _____ Sexo: Masculino () Femenino ()
 Estado civil: Soltero () Casado () Divorciado () Conviviente () Viudo ()
 Nivel de estudio: Primaria () Secundaria () Superior () _____
 Área de trabajo en la empresa: _____

Cargo que ocupa en la empresa:

Empleado.	
Obrero.	

Especificar el cargo que ocupa: _____

Tiempo de servicio en la empresa: Menos de 1 año () 1-3 años () 4-6 años () 7 a más años ().

2. Responda cada una de las preguntas respecto al desempeño laboral que tiene Ud. con relación al trabajo que realiza en la empresa marcando en el recuadro que crea correspondiente:

VALOR	1	2	3	4	5
COMENTARIO	Insuficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Preguntas	VALOR				
	1	2	3	4	5
1. Durante el tiempo que ha permanecido en la empresa, su desempeño ha sido	1	2	3	4	5
2. Dado un límite de tareas asignadas se han cumplido en forma	1	2	3	4	5
3. Su interés en capacitarse, desarrollarse y superarse, es de un nivel	1	2	3	4	5
4. Suele aportar ideas o soluciones que beneficien a sus compañeros en un nivel	1	2	3	4	5
5. Como representante de la organización u empresa, la imagen que proyecta de estas	1	2	3	4	5
6. En qué medida Ud. respeta las reglas de la empresa	1	2	3	4	5
7. Utiliza los equipos y herramientas adecuadamente en un nivel:	1	2	3	4	5
8. Demuestra ser una persona lógica y analítica en un nivel	1	2	3	4	5
9. Considera que los trabajadores de su área se expresan correctamente	1	2	3	4	5
10. Mantiene sus emociones en un nivel profesional en todo momento	1	2	3	4	5
11. Sus pedidos de licencias y francos se mantienen en un nivel	1	2	3	4	5
12. Su relación con sus compañeros es	1	2	3	4	5
13. Como es el nivel de disciplina del personal en el área donde labora	1	2	3	4	5
14. Su conducta afecta el ambiente laboral en una forma positivamente	1	2	3	4	5
15. Contribuye con el aumentar del desempeño de sus compañeros en un nivel	1	2	3	4	5
16. Frente a una situación inesperada y difícil, su manejo del estrés se considera	1	2	3	4	5
17. Su respeto hacia sus compañeros de trabajo y superiores, es	1	2	3	4	5
18. Respeto su horario laboral en forma	1	2	3	4	5

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

Anexo 4: Validación Del Instrumento De Medición

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Rodríguez Sánchez, titular
 del DNI. N° 18091808, de profesión
Abogado, ejerciendo
 actualmente como Docente, en la
 Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 12 días del mes de Junio del 2014

Luis Rodríguez Sánchez
 Firma
 Luis E. Rodríguez Sánchez
 ABOGADO
 CALL 006840

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

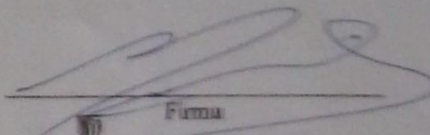
Yo, Victor Garcia Torres, titular
del DNI. N° 52949114 de profesión
Docente ejerciendo
actualmente como Sepe de Desarrollo Académico en la
Institución Universidad César Vallejo - Chimbote

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Chimbote, a los 12 días del mes de junio del
2014


Firma

Mg. Victor Alejandro Garcia Torres
Jefe de Desarrollo Académico

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

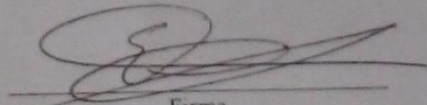
Yo, Edinson Miguel Chavón Arenas, titular
del DNI N° 25573328, de profesión
Administrador, ejerciendo
actualmente como Docente TP, en la
Institución UCV-Chimbo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems			X	
Claridad y precisión				X
Pertinencia			X	

En Chimbo, a los 16 días del mes de Junio del
2014


Firma

Anexo 5: PROPUESTAS DE MEJORA PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA CAJA MUNICIPAL DE TRUJILLO.

Después de haber realizado el análisis completo de la investigación se puede observar que los problemas son de satisfacción laboral y del desempeño de los trabajadores en diferentes áreas de la empresa, por lo tanto se proponen las siguientes propuestas.

Incentivos no monetarios: Medias jornadas, horarios accesibles y asignaciones temporales para tratar a los empleados a seguir laborando después de su jubilación.

Implementar un plan de comunicación interna, para dar avisos, promocionar beneficios para los trabajadores recordar la misión y visión y abrir un espacio “social” para los trabajadores; puede ser un boletín impreso, virtual o un periódico mural. El secreto es hacerlo llegar a todos los trabajadores y que sepan como participar en el.

Reconocimiento a una labor bien hecha: Reconocer públicamente los logros que ha conseguido un departamento o área y cómo ello contribuye a los logros de la empresa en general, De una evaluación mensual o trimestral a todos sus trabajadores. Este reporte, idealmente verbal, debe ser en privado y destacar lo que ha hecho bien y marcar el camino por donde debe mejorar, se puede dar a conocer en el medio de comunicación interna o implementarse en un sistema de puntaje para designar al “empleado del mes”.

Adecuado Ambiente Laboral: equivale a mayores posibilidades para el trabajador de lograr un desempeño óptimo en sus tareas. Para lograrlo es importante; sentirse y hacer que todo el mundo se sienta cómodo en la oficina, seleccionar a los empleados según sus habilidades, asegurarse de que el individuo tiene los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes, y que además esté motivado.

Elaborar un plan de línea de carrera: Implica conocer cuáles son los puestos a los que puede aspirar una persona y si cuenta con las competencias y el potencial para hacerlo.

Formación del personal: el desarrollo profesional constante de los trabajadores hará que se sientan motivados.

Reuniones quincenales de Participación: Hacer partícipe al empleado en la toma de decisiones conseguirá que éste haga suyo el producto final.

Democratizar la planificación de tareas: Imprime confianza en el trabajador y fomenta su sentimiento de pertenencia a la empresa.

Reconocimiento: de entre todas las recomendaciones, la más importante para promover un buen desempeño laboral, es el reconocimiento laboral del trabajo por parte del superior. Al reconocer que se está haciendo un buen trabajo o mostrar satisfacción por lo logrado, el

empleado se siente valorado, útil y ve su autoestima reforzada.

Cualidades del trabajador: promover la igualdad de trato evita consecuencias que pueden influir en la productividad y la eficiencia del empleado causadas por: que el empleado se sienta injustamente tratado, que se genere el descontento. Las normas, reglas o políticas sobre lo que se puede o no hacer, se deben aplicar a todos por igual, incluyendo a los responsables de la organización. La categoría profesional no es una excepción.

Reuniones de Retroalimentación: hacer retroalimentación consiste en promover la mejora continua. La una no puede existir sin la otra y para ambas es necesario:

- ❖ Evaluar el desempeño del personal.
- ❖ Señalar los errores cometidos o detectar los bajos rendimientos.
- ❖ Descubrir los factores que los motivan.
- ❖ Proponer mejoras y soluciones.

Motivación: la motivación ha de ser una constante en la vida de la organización y uno de sus objetivos. Hasta que se consiga integrar en procesos naturales hay que trabajarla, entrenándose y esforzándose por estar motivados y ser motivadores.

Actitud positiva e inteligencia emocional: Tanto mantener una actitud positiva cómo manejar adecuadamente tus emociones puede ser muy importante en el trabajo. Si expresas un estado emocional visiblemente alterado, puede que te rechacen o no te tomen en serio. Si estás de mal humor seguido o eres demasiado pesimista, puede que tus compañeros no se sientan cómodos trabajando contigo. Las personas con las que trabajan necesitan saber que controlas tanto tu trabajo como a ti mismo. Intenta sonreír con frecuencia para transmitir un estado de ánimo tranquilo, confiado y positivo, y para mostrar que tienes una buena actitud hacia ellos. Si alguna persona te cae mal, intenta ver sus atributos en vez de tus defectos.

Establecer metas, organización y manejo del tiempo: para llegar a alguna parte es importante tener claro a dónde te diriges. Proponerte metas puede aumentar tu rendimiento y darte una sensación de dirección. Establece metas tanto a corto como a largo plazo y proponte objetivos diarios.

Conviene que busques organizar tu tiempo de la mejor manera posible. Usa agendas, establece horarios y planifica que vas a hacer durante el día, a qué hora y cuánto tiempo te llevará.

Reconocimiento del trabajo: el reconocimiento del trabajo efectuado es una de las técnicas más importantes. Los empleados suelen quejarse frecuentemente de que cuando hacen un

trabajo especialmente bien, el jefe no lo reconoce. Sin embargo el primer error si. Esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores. Decir a un trabajador que está realizando bien su trabajo o mostrarle su satisfacción por ello no sólo no cuesta nada sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.

La participación del empleado: si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.

Capacitación: Capacitar a los colaboradores sobre los avances que en materia de sus funciones existen disponibles con el fin de darle las herramientas que requiera para fomentar la creatividad.

Ubicación: Ubicar al colaborador en el puesto para el que está capacitado. Trabajadores en puestos incorrectos pueden llegar a desmotivarse pues las actividades que desarrollan no son exactamente las que a ellos les atraen.

Equilibrio entre responsabilidad y autoridad: Este equilibrio permite que sin importar en nivel jerárquico que tenga el trabajador este tenga un nivel de decisión que le permita dirigir su trabajo con objetividad y astucia.

Comunicación: Mejorar las técnicas de comunicación en todas la líneas.

Compensaciones: tener un plan de compensaciones y recompensa atractivo, con respecto al que la competencia pudiera ofrecer a un trabajador con el mismo puesto y responsabilidades.

Enfoque a largo plazo: La empresa deben procurar observar, digamos, una recesión como un problema temporal y mantener su enfoque en los objetivos a largo plazo. A los colaboradores no les importa pasar por momentos difíciles cuando creen que hay un futuro brillante por.

Liderazgo local: es fundamental que la empresa reconozca que la principal fuente de satisfacción o insatisfacción viene de lo que sucede en cada grupo de trabajo. Por lo tanto, todo gerente y supervisor debería buscar mecanismos para conocer la satisfacción de sus empleados y enfrentarse al reto de encontrar oportunidades para mejorar esos niveles.

Comunicación continúa: las personas tienden a comunicarse menos durante los malos tiempos, cuando en realidad, lo que necesitan es comunicarse aún más.

Colaboración: los equipos de alto rendimiento buscan siempre hacer mejoras en su capacidad de compartir recursos y trabajar en conjunto. Esto reduce los costos y la eficiencia aumenta.

Oportunidades para el desarrollo: Si el ritmo de trabajo en una empresa es lento, la gente tiene que aprender nuevas habilidades y desarrollar nuevas capacidades. Los líderes deben desafiar a sus colaboradores para “estirar” las asignaciones de trabajo.

Velocidad y agilidad: cuando hay menos presupuesto, los gerentes, jefes y otros supervisores tienen que motivar a sus trabajadores para que actúen con rapidez y aprovechen las oportunidades en el mercado. La clave está en guiar a estas personas a que tomen decisiones cruciales sin demora.