



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES – AGENCIA CENTRAL CAJAMARCA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autores:

Markin Alexis Pérez Centurión
Miuller Josué Vásquez Marín

Asesor:

Econ. M.Sc. Liliana Carrillo Carranza

Cajamarca – Perú

2016

APROBACIÓN DE LA TESIS

La asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Pérez Centurión Markin Alexis y Vásquez Marín Miuller Josué**, denominada:

"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES – AGENCIA CENTRAL CAJAMARCA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016"

Ing. Nombres y Apellidos
ASESOR

Ing. Nombres y Apellidos
JURADO
PRESIDENTE

Ing. Nombres y Apellidos
JURADO

Ing. Nombres y Apellidos
JURADO

DEDICATORIA

A nuestras madres por su inquebrantable apoyo y por ser el ejemplo de madre que todo hijo quiere tener.

A nuestros padres por su apoyo incondicional que guía nuestros pasos y por enseñarme que con esfuerzo y dedicación uno es capaz de conseguir todo lo que se propone.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Universidad Privada del Norte, por brindarnos excelentes conocimientos, para nuestra formación profesional y personal.

A las agencia BCP de la ciudad de Cajamarca, por permitirnos desarrollar esta tesis de investigación.

A nuestras familias, por su apoyo constante, quienes directamente o indirectamente contribuyen al desarrollo de esta tesis.

Y a todos aquellos que hicieron posible la elaboración de este trabajo.

"Mil Gracias"

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

<u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u>	ii
<u>DEDICATORIA</u>	iii
<u>AGRADECIMIENTO</u>	iv
<u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u>	v
<u>ÍNDICE DE TABLAS</u>	vi
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	vii
<u>RESUMEN</u>	viii
<u>ABSTRACT</u>	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	36
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	43
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	49
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n. ° 1. Satisfacción laboral	36
Tabla n. ° 2. Desempeño laboral	38
Tabla n. ° 3. Distribución de trabajadores	40
Tabla n. ° 4. Alfa de Cronbach.....	41
Tabla n. ° 5. Valorización de la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral.....	41
Tabla n. ° 6. Valorización por Intervalos de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones- Agencia central Cajamarca del Banco de crédito del Perú.....	42
Tabla n. ° 7. Relación de la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco del Crédito del Perú, 2016.....	42
Tabla n. ° 8. Satisfacción Laboral Total según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.....	45
Tabla n. ° 9. Desempeño Laboral Total según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco del Crédito del Perú, 2016.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n. ° 1. Satisfacción Laboral	43
Figura n. ° 2. Desempeño Laboral.....	44

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016. En el contexto teórico se presentan algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local. Así como también bases teóricas relacionadas con satisfacción laboral y desempeño laboral. La presente investigación es no experimental, transversal, descriptiva-correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 20 colaboradores del área de operaciones de la Agencia Central Cajamarca del Banco de crédito del Perú, a quienes se les aplicó cuestionarios para satisfacción laboral y desempeño respectivamente, previamente validados a través del Alpha de Cronbach, con una fiabilidad de 0,812, además también se realizó la validación por un profesional experto en la investigación. El análisis de los resultados permitió comprobar la relación significativa entre ambas variables de estudio, con un coeficiente de Pearson de 0.288, siendo la correlación significativa al nivel 0.01. Además, se observó que la mayoría de colaboradores indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven, enfocados a generar sus propios recursos económicos ya sea para destinarlos a estudios o actividades suntuarias. A estos resultados podemos sumar a los que están totalmente de acuerdo con los horarios que establece el Banco, puesto que son flexibles, contribuyendo a continuar con los estudios o tener otro oficio.

Finalmente, en función a los resultados presentados se formularon recomendaciones orientadas a seguir mejorando la satisfacción laboral y el desempeño de cada colaborador de la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

ABSTRACT

The current research had like main objective to determine the relationship between job satisfaction and performance of employees in the operations área in the city of Cajamarca in specific in the Banco de Credito agency in the period 2016.

In the theoretical context it's presented some backgorund in an intenational, national and local frame, as well as theoretical basis related to job satisfaction and job performance.

As well as theoretical basis related to job satisfaction and job performance.

This research is not experimental, transversal, descriptive-correlational. The population and sample consisted of 20 partners of the Cajamarca branch of Banco de Credito del Peru, who were administered questionnaires to job satisfaction and performance respectively, previously validated through Cronbach's Alpha, with reliability 0.812, in addition also the validation was performed by a professional expert in research.

The analysis of the results allowed to verify the significant relationship between the two variables of study, Pearson coefficient 0.288, being significant at the 0.01 correlation. In addition, it was observed that most employees indicate that they like their work, because it is a young, focused on generating their own financial resources to be allocated either to study or sumptuary activities. To these results we can add to those who fully agree with schedules established by the Bank, as they are flexible, helping to continue studies or have another job.

Finally, according to the results presented recommendations to further improve job satisfaction and performance of each employee of the Banco de Crédito del Perú, agency of Cajamarca where we worked.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hoy en día la satisfacción laboral tiene un alto grado de importancia en las organizaciones, en donde si, el colaborador se siente a gusto y motivado, él encontrará un sin número de efectos positivos que permitan cumplir con los objetivos trazados, y por ende generar un impacto positivo en su desempeño laboral. Las organizaciones están muy abocadas a tener estrategias que conlleven a una buena gestión de su personal, porque han entendido que el factor de producción más importante dentro de sus organizaciones, es el capital humano, puesto que el resto de factores como: capital físico, financiero y tecnológico son necesarios pero si no hay nadie que los opere no podrían funcionar.

Robbins (2004), Define a la satisfacción laboral como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

De acuerdo a lo antes mencionado y refiriéndonos a las organizaciones, se cree muchas veces que el concepto de satisfacción laboral hecha una realidad implica un gasto más que un costo o una inversión, sin embargo con muchos estudios y el avance del conocimiento nos ha demostrado que invertir en la gestión de los recursos humanos conlleva a posicionar a la empresa dentro del mercado y a lograr objetivos de corto y largo plazo, esto es enfocarse en que sus colaboradores se sientan más motivados, así tendrían el deseo de desempeñarse mejor en sus responsabilidades, realizando gustosamente lo que hace y sintiéndose identificado con la empresa que labora. Todo esto nos conlleva a pensar que es importante encontrar similitudes en dos aspectos importantes como la satisfacción laboral y el desempeño, de modo que se evidencie una relación entre ellas, puesto que como es notorio la primera conlleva a la segunda y esta a su vez al logro de los objetivos, y no tan sólo organizacionales sino también personales.

Llevando estos dos conceptos a una realidad práctica como es la del Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú, Agencia Central Cajamarca, podemos evidenciar un descontento en los colaboradores relacionada a una falta de satisfacción, la cual es fundamental para obtener mejores resultados en su desempeño laboral. Existen muchas razones para reflejar esta realidad en donde se refleja una desconformidad laboral, alta rotación de personal, largas jornadas, falta de capacitación al personal, trabajos en equipo, salarios bajos, ascensos, entre otros.

Por esto se cree conveniente determinar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones en la agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú en el segundo cuatrimestre del año 2016?

1.3. Justificación

La presente investigación se justifica por las siguientes razones, principalmente porque permite brindar la información necesaria a la agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, en donde se tomarán las debidas decisiones para mejorar su satisfacción laboral en sus colaboradores; permitiéndole así tener mejores resultados reflejados en su desempeño laboral.

1. **Justificación teórica:** El trabajo se sustenta en dos Teorías importantes como son la de la Satisfacción Laboral y el Desempeño, las cuales han permitido contrastar sus postulados con la realidad práctica, revalidándolas con los resultados obtenidos de la investigación.
2. **Justificación Aplicativa o Práctica:** Mediante los resultados obtenidos se puede obtener un diagnóstico del Área de Operaciones del Banco de Crédito del Perú, agencia Cajamarca respecto de la satisfacción y desempeño para recomendar algunos lineamientos generales de posibles mejoras en dicha organización.
3. **Justificación Valorativa:** Además de revalidar las Teorías en mención, y establecer su relación; el presente trabajo de investigación permite conocer la situación actual de los colaboradores de la Agencia, para encaminar hacia posibles cambios que mejoren el logro de los objetivos de la mencionada organización. Por otro lado sirve como antecedente para futuros trabajos de investigación.
4. **Justificación Académica:** Este trabajo de investigación nos servirá para obtener el título profesional de licenciado en Administración de Empresas, facultad de Negocios en la Universidad Privada del Norte de la ciudad de Cajamarca.

1.4. Limitaciones

- Reducido tiempo para recabar información a nivel interno al momento de realizar la investigación, debido a la presión de trabajo del personal en el área operativa y el limitado tiempo que disponían, así pues, se tuvo la necesidad de acoplarse a su ritmo y horario de trabajo, recurriendo a sus ratos libres, de tal forma que se pudo superar dicho impedimento.
- No contar con la información necesaria en el plazo determinado, por la misma condición de trabajo de los empleados, el cual era apresurado y bajo presión; se superó con el uso de herramientas adicionales para el levantamiento de la información faltante.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

- Analizar la Satisfacción de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.
- Analizar el Desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

a) Antecedentes

A nivel internacional.

Según Navarro (2012), en la tesis titulada "Satisfacción Laboral y su influencia en la productividad" menciona que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Para ello se recomienda considerar mediciones de satisfacción laboral periódicamente que nos permitirán mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción del recurso humano, por medio de capacitaciones constantes.

El objetivo general de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Los objetivos específicos, evaluar el nivel de satisfacción, determinar la importancia que el personal rinda y se sienta satisfecho con su trabajo y los efectos que conlleva en la productividad.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia. El procedimiento estadístico a utilizar fue la significación y fiabilidad de la correlación.

Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el Organismo Judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la Delegación de Recursos Humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Según Chian y Ojeda (2011) en el estudio titulado "Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres", concluyeron:

En el presente estudio se analiza y se da a conocer la relación que existe entre las variables satisfacción laboral y productividad sobre una población total de 264 trabajadores de las ferias libres chilenas. De la población total sobre la cual se aplica esta investigación (264 individuos) se toma una muestra correspondiente al 60% del total de cada feria, lo que equivale a 158 individuos. Para lograr los objetivos se aplicó un instrumento de 54 ítems que, en su primera parte, recoge información general del encuestado; en la segunda, reúne

información promedio respecto a las ventas y sueldos para medir la productividad de los trabajadores; en la última se estudia la satisfacción laboral. Una vez efectuado el análisis de los datos recolectados, los resultados muestran que las dimensiones de satisfacción con el trabajo en general, satisfacción en la relación con el jefe y satisfacción con el reconocimiento tienen una relación estadísticamente significativa con la productividad: ventas diarias/horas diarias de trabajo. Un buen manejo de éstas puede contribuir positivamente a un aumento de la competitividad de las ferias libres. Otra dimensión relevante dentro del estudio es la satisfacción con el ambiente físico, que tiene una relación estadísticamente significativa con el salario diario y mensual, lo que incide significativamente con las horas de trabajo que dedican los feriantes a sus tareas y con el salario que éstos perciben.

Según Marvel, Rodríguez y Nuñez (2011) en el estudio titulado "La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores" concluyeron que:

Las organizaciones poseen la capacidad para brindar satisfacción a sus miembros, para hacer de ellos personas más productivas, identificando y conduciendo los procesos psicológicos y psicosociales de manera adecuada para cumplir con las necesidades tanto de las personas como de la organización.

El propósito de este artículo es realizar una revisión de la literatura, tanto de los fundamentos teóricos, como de investigaciones empíricas, con la finalidad de establecer relaciones entre las variables relativas al factor humano y su impacto en la productividad.

La estrategia empleada corresponde a un diseño no experimental descriptivo, que consiste en el establecimiento de tres criterios para la revisión de la literatura, a fin de acotar el tema a trabajos que relacionan la productividad con el factor humano. Para ello se indagó en bases de datos y revistas relacionadas con temas afines, además de consultar tesis doctorales y libros publicados, referentes a la influencia del factor humano en la productividad. Se revisaron unos 250 documentos de los cuales se seleccionaron los considerados más relevantes para la investigación.

Como resultado de esta exploración podemos destacar la clasificación de los factores en dos dimensiones que se manifiestan en las personas cuando actúan en las organizaciones: dimensión psicológica y dimensión psicosocial. Entre los factores humanos incluidos en estas dimensiones se encuentran: los factores individuales (la motivación, las competencias, la satisfacción laboral, la identificación, el compromiso y la implicación con la organización), los factores grupales (la participación, la cohesión y la gestión de conflictos) y los factores organizaciones (la cultura organizacional, el clima organizacional y el liderazgo). Todos

estos factores tienen impacto en la productividad de la organización y son abordados en el presente trabajo de investigación.

Según Vargas (2008) en el estudio titulado "Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío" concluye que:

En este trabajo se plantearon una serie de supuestos teóricos que ahora, a la luz de los resultados, podemos revisar. "Un nivel alto de Autoactualización de quien está a cargo de una organización, tiene una influencia positiva en la satisfacción laboral de los demás miembros o colaboradores. Esta relación tiene a la vez un impacto positivo en la productividad".

Se estudia la relación entre el nivel de Autoactualización (madurez o desarrollo personal) de supervisores, gerentes o empresarios en dieciséis empresas (PYMES) de calzado de la ciudad de León, con los niveles de Satisfacción Laboral y la productividad. En general se aprecia que existe un nivel medio de satisfacción laboral en casi todas las empresas abordadas, así como perfiles del POI (Personal Orientation Inventory) con niveles abajo del promedio estándar de Autoactualización en los supervisores; se encontraron correlaciones entre la mayoría de escalas del POI (nivel de desarrollo personal del empresario o supervisor), e ítems de SL (encuesta de satisfacción laboral), especialmente los relacionados con el binomio jefe-subordinado. También se encontraron correlaciones significativas en tres de los cuatro indicadores de productividad considerados para este estudio con la SL.

Según García (2000) en el estudio titulado "Satisfacción laboral y productividad: su interrelación" concluye que:

Los elementos analizados en este trabajo permiten plantear que, si bien es cierto que se evidencia que hay una relación entre la Productividad y la Satisfacción Laboral, aún no existen valoraciones sólidas que lo establezcan como criterio concluyente. De lo anterior se deriva que resulta recomendable que este aspecto sea profundizado mediante estudios en empresas cubanas, mucho más si se tiene en cuenta que el Modelo Económico se sustenta, entre otros aspectos y como elemento fundamental, en el factor humano y por tanto resulta imprescindible lograr un adecuado grado de satisfacción laboral en los trabajadores, lo cual incidirá en el desarrollo más integral de los mismos, con el consecuente beneficio de mejores resultados de la empresa.

A nivel Nacional

Según Alva y Juarez (2014), en la tesis titulada "Relación Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014" concluye que:

La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Como hipótesis se consideró: La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo es directa. Se utilizó el diseño de investigación descriptivo, el tamaño de la muestra correspondió a la población muestral conformado por 80 colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que se traduce en la eficiencia relacionada con el buen desempeño de los colaboradores. Entre los resultados más relevantes se considera que existe un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral que es regular. Se identificó que los colaboradores de la empresa laboran los días feriados siendo compensado con un día de descanso la cual genera una desmotivación ya que el colaborador prefiere que se le pague. Asimismo corresponde a gerencia, analizar y evaluar continuamente. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Según Gómez et al (2011) en la tesis titulada "Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso en Estudio" concluyen lo siguiente:

La rápida transformación en el sector de la banca comercial en la última década ha hecho a esta industria más fuerte, transparente, eficiente y competitiva; dándose un cambio de paradigma en la cultura de trabajo en los empleados del banco. Esta investigación fue elaborada con la finalidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco en Perú. Satisfacción laboral es un sentimiento positivo que experimentan los empleados respecto del trabajo que realizan y que determina la conducta que tienen estos, en su puesto de trabajo. El grado de satisfacción laboral es la medida que permite determinar qué tan fuerte es este sentimiento en los trabajadores. Los estudios señalan que cuando los empleados se sienten satisfechos con el trabajo que realizan se produce un incremento de productividad, lo cual se traduce en un incremento de beneficios económicos

para la empresa. Por otro lado, la insatisfacción de los trabajadores puede traer una baja eficiencia en la organización; además, trae conductas en los trabajadores como negligencia, agresión, frustración y retiro de las labores. A pesar de ser una relación largamente estudiada, los investigadores hasta el día de hoy no han encontrado resultados positivos debido al gran número de factores que se encuentran implícitos en esta relación. Este estudio se centra en el sector de la banca comercial, debido a que posee el mayor número de clientes dentro del sector financiero y la que requiere un mayor número de trabajadores. Se aplicó esta encuesta a 312 trabajadores de la banca comercial, los cuales pertenecen a 38 agencias de un banco líder en el Perú. Posteriormente, para el análisis de la información recolectada se aplicó un análisis de varianza (Anova) para determinar si existen diferencias significativas entre las variables demográficas de los encuestados. En este estudio, se encontró que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados. Los gerentes y funcionarios presentan un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleos de menor jerarquía. Otra variable demográfica que influye en la satisfacción laboral es la edad del empleado. Los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes. Finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

Valdivia (2014) en el estudio titulado "El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa DANPER – Trujillo SAC. 2014" concluye en lo siguiente:

Dicha investigación se realizó con el fin de determinar la solución al problema planteado: ¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C.?

Con la determinación de este trabajo, la investigación pondrá énfasis en la hipótesis planteada: El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal de la Empresa DANPER Trujillo S.A.C.

Para el presente informe de investigación se utilizó el diseño descriptiva – transaccional estadístico; y se aplicó un cuestionario de 23 preguntas a una muestra de 117 personas como técnica de investigación las encuestas aplicadas al personal de la empresa DANPER Trujillo S.A.C. podemos resaltar que el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores haciendo que este no sea el más adecuado.

Como conclusión del mismo el clima organizacional influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Según Uceda (2013) en la tesis titulada "Influencia Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo en las Pollerías del Distrito de la Victoria en la Ciudad de Chiclayo" manifiestan que:

La presente investigación permitirá determinar la influencia entre el nivel de satisfacción laboral y la satisfacción del cliente externo de las pollerías del distrito de La Victoria para lo cual se utilizará como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados medirán las escalas: significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos, calidad de servicio, calidad de producto y confort y ambiente. Luego de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtendremos los resultados a través del programa Spss Statics 19, el cual nos permitirá poder concluir que la satisfacción laboral se encuentra ampliamente influenciada con la satisfacción del cliente interno, cada vez que un trabajador se encuentra satisfecho se encuentra en mejores condiciones de prestar un servicio de calidad.

A Nivel Local

Según Urteaga (2015) en la investigación titulada "La Satisfacción Laboral y su relación con la Motivación y la Rotación de Personal en mi Caja Cajamarca", concluye que:

Este contexto organizacional un tema de mucha importancia, repercusión es lo relacionado a la satisfacción, la motivación laboral la cual redundará en otros aspectos en el rendimiento de los trabajadores, también en la rotación del mismo.

Precisamente el presente trabajo de investigación pretendió identificar la relación existente entre la satisfacción laboral, la motivación y la rotación del personal de mi Caja Cajamarca, para lo cual se entrevistó a una muestra de 67 trabajadores en forma aleatoria, con lo cual se comprobó la hipótesis planteada que indicaba que había una relación directa en función del marco teórico que se basó en investigaciones realizadas, así como teorías y escritos por connotados personajes de la administración.

La investigación es aplicada, descriptiva, no experimental y transversal. Se empleó el método inductivo y deductivo así como el analítico y sintético.

En la investigación se concluye fehacientemente que existe una relación directa entre la satisfacción laboral, la motivación y la rotación personal de mi Caja Cajamarca; lo cual se ve claramente reflejada en una estabilidad del personal y una desmotivación latente.

Según Lazaro y Silva (2014) en la tesis titulada "Nivel de Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Servicios y Representaciones DIAL S.R.L. en la Ciudad de Cajamarca en el Año 2014" concluyeron lo siguiente:

Que el clima organizacional orienta todos los procesos de la empresa y determina el nivel de desempeño del personal.

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Servicios y Representaciones DIAL S.R.L. en la ciudad de Cajamarca durante el año 2014.

Considerando que el clima organizacional es el impulsor del éxito en las organizaciones ya que influye en el comportamiento de los trabajadores, el rendimiento profesional, condiciona los niveles de motivación laboral y debe permitir los objetivos a lograr, surgió la inquietud de dar a demostrar la importancia que tiene la misma como una herramienta estratégica que debe ser considerada por la empresa, para alcanzar altos grados de productividad y sobre todo mejorar el desempeño laboral.

Esta investigación se llevó a cabo a través de una revisión bibliográfica y la aplicación de encuestas de forma anónima a todos los trabajadores de la empresa siendo ésta de 22 personas, para el procesamiento de la información se utilizó el programa SPSS, el tipo de diseño de investigación es No Experimental Transversal Correlacional.

Según Cabanillas y Cabrejo (2014) en la investigación titulada "Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la empresa Minera GOLD FIELDS LA CIMA S.A. de la Provincia de Hualgayoc en el Año 2014" concluyeron que:

Los resultados nos llevaron a concluir que existe una correlación directa significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de Medio Ambiente de la Unidad Minera GOLD FIELDS LA CIMA S.A., con un coeficiente de Correlación de Pearson de 0.78916 que indica que el 78.9% de los datos están altamente correlacionados; es decir, la atracción entre ambas variables es suficiente y positiva.

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la "Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la empresa Minera GOLD FIELDS LA CIMA S.A. de la Provincia de Hualgayoc en el Año 2014"

Para el marco teórico se ha tomado como referencia, algunos conceptos y teorías sobre Clima Organizacional, así como de Satisfacción Laboral, para contrastar con la información recopilada del área de Medio Ambiente de la empresa minera GOLD FIELDS LA CIMA S.A. de la provincia de Hualgayoc.

Para ellos se han determinado los niveles de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, a través de dos hojas censales elaboradas, las cuales fueron validadas por el Lic. Luis Gómez Vargas, a una muestra de 20 participantes, del área de medio ambiente de la empresa minera en estudio. Por ello se realizó una prueba piloto y se la sometió a la prueba de consistencia usando el coeficiente de Alfa de Cronbach, ítem – puntaje y el nivel de confianza arrojado fue de 0,94 para clima organizacional y 0,90 para satisfacción laboral, lo cual indica que es un instrumento de confianza. Ambos resultados son garantía de alta fidelidad de los instrumentos. El primero explora la variable Clima Organizacional entendida

como la percepción del trabajador con respeto a su ambiente laboral en función a indicadores como liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación, identidad, conflicto y cooperación y motivación; los cuales se vinculan a posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, y condiciones laborales que facilitan la tarea. El segundo explora la variable satisfacción laboral, entendida como una actitud del trabajador hacia su propio trabajo, asociado a cinco factores como: Estímulo, Remuneración o salario, Condiciones Laborales, Apoyo y Promociones y Ascensos.

Según Orosco y Chávez (2014) en la tesis titulada "El Clima Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en las Empresas Hoteleras de Cuatro estrellas en la Provincia de Cajamarca Periodo 2014" manifiestan que:

El presente estudio tiene como objetivo establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. Para lo cual se realizó una investigación de campo de nivel descriptivo, con una población de 157 trabajadores, aplicándose un muestreo probabilístico quedando conformado por 112 trabajadores.

Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación del instrumento de correlación de datos, los mismos que fueron presentados en gráficos y tablas estadísticas con números absolutos y porcentuales, que aportan distintas conclusiones entre las que destacan: que existe una relación directa y significativa entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los trabajadores de empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. La misma que se evidencio a través de la prueba de Pearson obteniendo como resultado un coeficiente de 0,749, presentando una significancia de 0,00.

A demás se identificó que un 77,7% (87 empleados) están satisfechos con el clima laboral de sus empresas, de igual manera se determinó que un 50.9% (57 empleados) están satisfechos con su desempeño laboral dentro de sus organizaciones.

El Clima y Desempeño Laboral, son dos variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte esencial de la empresa, existiendo competitividad empresarial, de tal manera que se pueda alcanzar las metas y objetivos trazados; tomando en cuenta algunos factores que tendrían que ser reforzados, los investigadores señalaron algunas recomendaciones con el fin de que las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca mejoren.

b) Bases teóricas

Teoría de Satisfacción Laboral

Definiciones

Davis y Newstrom, definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo (Davis y Newstrom, 2003, en Fuentes, 2012).

La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

Dedicación al trabajo. Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

Compromiso organizacional. Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo. Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e

intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Robbins y Coulter, señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del deber ser. (Robbins y Coulter, 2005, en Fuentes, 2012)

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del deber ser:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.

- Condiciones de trabajo.
- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Causas de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario.

La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros) Cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual o desde la organización. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los determinantes individuales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales. (Robbins, 2004, en Fuentes, 2012)

- Años de carrera profesional. A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- Expectativas laborales. Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales.

Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

Niveles de satisfacción laboral.

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral.

Satisfacción general

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa.

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

Robbins (2004) señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

Condiciones favorables de trabajo.

Salinas (2005), citado por Fuentes (2012), indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto

mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

Satisfacción con el trabajo en sí - Reto del trabajo.

Robbins (2005), citado por Fuentes (2012), señala que dentro de estos factores, se resaltan, según estudios, las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del empleado.

Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación del desempeño, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción. Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado y por lo consiguiente disminuye la satisfacción.

Sistemas de recompensas justas.

Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral, las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas son las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, por ejemplo, sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Las intrínsecas son las que el empleado experimenta internamente, sentimientos de competencia, el orgullo y la habilidad manual por un trabajo bien hecho.

Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social (comparaciones que hace un empleado con respecto a las recompensas, el esfuerzo y el desempeño de otros empleados y que llevan a los empleados a percibir la equidad o inequidad de una situación), las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario.

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor.

La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva.

Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que debería ser con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos.

Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización, tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción.

Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

Los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudar a los demás y superar las expectativas normales de su puesto, se esfuerzan más allá de su deber, y quieren pagar sus experiencias positivas.

Efectos de la satisfacción laboral.

Robbins (2004), citado por Fuentes (2012), señala que el interés de los administradores tiende a centrarse en su efecto en el desempeño del empleado. Los investigadores han reconocido este interés, de modo que encontraron un gran número de estudios que se han diseñado para evaluar el impacto de la satisfacción en el puesto sobre la productividad, el ausentismo y la rotación del empleado.

A demás según Robbins (2004) citado por Rivas (2009), los dos métodos más conocidos para medir la satisfacción laboral son la calificación única general y la calificación sumada que está compuesta por varias facetas del trabajo que se realiza. El método de la calificación única y general consiste en pedir a la persona que responda a la pregunta como ésta: considerando todos sus aspectos, ¿qué tan satisfecho se siente con su trabajo? Dando sus respuestas en una escala de uno a cinco, que va desde "muy satisfecho a muy insatisfecho". El otro método consiste en la suma de las facetas del trabajo y es más elaborado. Se identifican los elementos claves de un trabajo y se pregunta al empleado su opinión respecto a cada uno de ellos.

Satisfacción y ausentismo.

Las enfermedades son la principal causa del ausentismo en la organización es una relación negativa constante entre satisfacción y ausentismo, significa que los trabajadores insatisfechos tienen más probabilidades de faltar al trabajo, esto puede afectar a los trabajadores que están satisfechos a que tomen la misma pauta para poder gozar ellos también de los permisos que no implican castigo.

Los empleados insatisfechos no siempre plantean su ausencia, si bien les resulta más fácil responder a las oportunidades de hacerlo. Estas faltas voluntarias (por actitud) suelen ser más frecuentes en ciertos grupos de empleados y tienden a ocurrir los lunes o viernes. Aunque el ausentismo involuntario (por causas médicas) en ocasiones es predecible, como el caso de una operación, y frecuentemente puede disminuirse mediante la aplicación de exámenes físicos previos a la contratación y el verificar el expediente laboral.

Otra forma en que los empleados suelen mostrar su insatisfacción con las condiciones de trabajo es mediante las llegadas tarde, quien llega tarde, sí se presenta a trabajar, pero después del tiempo de inicio designado de la jornada laboral, también llamados retardos son un tipo de ausentismo por periodos cortos, que van de unos cuantos minutos hasta varias horas en cada caso, y es otra forma en que los empleados presentan retraimiento físico de su participación activa en la empresa. Este fenómeno suele impedir que se complete el trabajo a tiempo y altera las relaciones productivas con los compañeros de trabajo, aunque

puede haber razones legítimas para llegar tarde algunas veces, los retardos frecuentes son síntomas de actitudes negativas que requiere atención gerencial.

Satisfacción y rotación.

La satisfacción tiene una relación negativa con la rotación, es una correlación más intensa que la detectada con el ausentismo. Los factores como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas sobre oportunidades alternas de trabajo y la pertenencia en la organización, son restricciones importantes para decidir realmente dejar el trabajo actual. La evidencia indica que un moderador importante de la relación satisfacción-rotación es el nivel de desempeño del empleado. El nivel de satisfacción es menos importante para predecir la rotación de los que tienen un desempeño superior. ¿Por qué? La organización suele realizar esfuerzos considerables para conservar a esta gente. Reciben incrementos de sueldo, reconocimiento verbal, mayores oportunidades de ascensos, entre otros. Exactamente lo opuesto tiende a aplicarse a los que tienen un desempeño pobre.

Las organizaciones realizan pocos intentos para conservarlas, incluso puede haber presiones sutiles para hacer que se vayan. En consecuencia, cabría esperar que la satisfacción en el puesto es más importante para influir en los empleados de desempeño pobre para que permanezcan en la organización, que en los de desempeño superior. Independientemente del nivel de satisfacción, es más probable que los últimos permanezcan en la organización, porque recibir reconocimientos y otras recompensas les hacen tener más razones para quedarse.

La disposición general de una persona hacia la vida, modera también la relación satisfacción-rotación. Algunos individuos se quejan generalmente más que otros, y es menos probable que se vayan al estar insatisfechos con su trabajo, que aquellos que tienen una disposición más positiva hacia la vida.

De manera que si dos trabajadores reportan el mismo nivel de insatisfacción en el puesto el que es más probable que renuncie es aquel que tiene la mayor predisposición a ser feliz o satisfecho en general.

Cómo expresan los empleados su insatisfacción.

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias formas. Por ejemplo, más que renunciar, los empleados pueden quejarse, insubordinarse, robar propiedades de la organización o desatender una parte de sus responsabilidades en el trabajo. Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar. Tratar activa y constructivamente

de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.

Los comportamientos de salida y negligencia abarcan las variables de desempeño, productividad, ausentismo y rotación. Pero en este modelo se amplía la respuesta de los empleados para incluir el vocear y la lealtad, conductas constructivas que permiten a los individuos tolerar situaciones desagradables o revivir condiciones satisfactorias. Ayuda a entender situaciones como la que a veces se dan entre trabajadores sindicalizados, entre los que una poca satisfacción laboral coincide con una rotación escasa. Los trabajadores sindicalizados manifiestan su insatisfacción mediante procedimientos de queja o negaciones contractuales formales. Estos medios de expresión les permiten mantenerse en sus puestos al tiempo que se convencen de que actúan para mejorar la situación.

Teorías sobre satisfacción laboral

Koontz y Weihrich, señalan que la satisfacción se refiere al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo o una meta, en otras palabras la satisfacción es un resultado ya experimentado. (Koontz y Weihrich, 2004, en Fuentes, 2012).

Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo.

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales.

Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo, las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción.

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado.

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

Teoría de los eventos situacionales.

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales

pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral.

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.
- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

En este sentido, Locke fue uno de los primeros autores que intentó identificar varias de estas características, clasificándolas a su vez en dos categorías: (Juarez, 2010)

Eventos o condiciones de satisfacción laboral

- **Satisfacción en el trabajo:** interés intrínseco del trabajo, la variedad, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos.
- **Satisfacción con el salario:** valoración con el aspecto cuantitativo del sueldo, la equidad respecto al mismo o al método de distribución.

- **Satisfacción con las promociones:** oportunidades de formación o la base a partir de la que se produce la promoción.
- **Satisfacción con el reconocimiento:** que incluye los elogios por la realización del trabajo, las críticas, la congruencia con la propia percepción.
- **Satisfacción con los beneficios:** tales como pensiones, seguros médicos, vacaciones, primas.
- **Satisfacción con las condiciones de trabajo:** como el horario, los descansos, el diseño del puesto de trabajo, la temperatura.

Agentes de satisfacción: que hacen posible la ocurrencia de estos eventos.

- **Satisfacción con la supervisión:** referida al estilo de supervisión o las habilidades técnicas, de relaciones humanas o administrativas.
- **Satisfacción con los compañeros:** que incluye la competencia de estos, su apoyo, comunicación, amistad.
- **Satisfacción con la compañía y la dirección:** aspectos como la política de beneficios y salarios dentro de la organización.

Teoría sobre Desempeño Laboral

Definiciones

Stoner define el Desempeño Laboral como: "El desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad". (Stoner, 1994, en Araujo, 2007)

Este autor nos quiere decir que el desempeño laboral es la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con el propósito de lograr las metas propuestas.

D'Vicente define el Desempeño Laboral como: El nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir. (D'vicente, 1997, en Araujo, 2007)

Por otro lado, Chiavenato (2000), expone que:

El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Chiavenato expone que el desempeño es "eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral". (Chiavenato, 2002, en Araujo, 2007).

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Benavides al definir Desempeño Laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son (Benavides, 2002, en Araujo, 2007):

Comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por: Robbins (2004), afirma que:

Otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas para alcanzar las metas trazadas. Este

mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Araujo (2007) cita la afirmación de Benavides (2002) al definir desempeño que lo relaciona con competencias, afirmando que: "En la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño". También, expone que: "Los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas". (Benavides, 2002, en Araujo, 2007)

Esta teoría nos indica que, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria.

Después de haber obtenido la información anterior, se ha determinado trabajar con la teoría de Chiavenato, porque, desarrolla dos factores importantes que debe desarrollar los colaboradores dentro de la empresa, que son: Factores actitudinales y Factores operativos.

Satisfacción y desempeño.

Robbins (2004) encontró que hay un vínculo entre la centralización y la satisfacción laboral. Estas pruebas indican que la toma de decisión participativa guarda una relación positiva con la satisfacción laboral. Finalmente concluye, que para llevar al máximo nivel el desempeño y la satisfacción de los empleados, hay que tomar en cuenta las diferencias individuales de experiencia o personalidad, así como la tarea.

Los primeros puntos de vista sobre la relación satisfacción-desempeño pueden resumirse en la afirmación de que un trabajador feliz es un trabajador eficiente. Investigaciones indican que sí hay una relación positiva entre la satisfacción y el desempeño. Por ejemplo, la relación es más fuerte si el comportamiento del empleado no está limitado o controlado por factores externos.

El nivel del puesto también parece ser una importante variable moderadora. Las correlaciones satisfacción-desempeño son más fuertes para los empleados de mayor nivel, como profesionales, de supervisión y administración.

c) Hipótesis

La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016 es directa.

CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

1.1 Operacionalización de variables

Tabla n. °1. Satisfacción Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
----------	--------------------------	-------------	-------------	-------

SATISFACCION LABORAL	Robbins (2004), lo define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.	Eventos o Condiciones de Satisfacción Laboral	Percepción en el trabajo.	Me gusta el trabajo que realizo. El trabajo que realizo me permite tener mayor aprendizaje. El trabajo que realizo tiene un grado de dificultad alto. La cantidad de horas de trabajo no son tan abrumadoras. El trabajo que realizo me permitirá hacer una línea de carrera. Tengo el conocimiento suficiente para realizar mi trabajo.
			Percepción con el salario.	La remuneración es justa en base a las funciones que realizo. Me siento motivado cuando existen incentivos económicos en el trabajo.
			Percepción con el reconocimiento	Mi trabajo es reconocido verbalmente. Las críticas constructivas son un elemento importante que existe en mi trabajo.
			Percepción con las promociones.	Existen programas de promoción por el trabajo bien realizado. La empresa promueve ascensos por el trabajo bien realizado.
			Percepción con los beneficios.	Los beneficios de salud que ofrece mi trabajo benefician mi economía. La programación de vacaciones es justa y adecuada.

			Percepción con las condiciones de trabajo.	<p>Los horarios de trabajo se adecuan a mis necesidades.</p> <p>Los intervalos de descanso son los óptimos para seguir desempeñando mis funciones.</p>
				<p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.</p> <p>El mobiliario de trabajo es confortable.</p> <p>Cuento con la iluminación y temperatura adecuada.</p> <p>Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar un trabajo adecuado.</p>
		Agentes de Satisfacción	Percepción de la supervisión en el trabajo	<p>El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo.</p> <p>La comunicación y coordinación con tu superior es flexible.</p> <p>Existe una retroalimentación ante posibles deficiencias en el trabajo.</p>
			Percepción de la relación entre colaboradores	<p>Existe colaboración de trabajo en equipo entre mis compañeros de trabajo.</p> <p>La confianza y amistad en el trabajo son muy importantes.</p>
			Percepción de la dirección en el trabajo	<p>La toma de decisiones de mis supervisores está orientadas también al beneficio del trabajador.</p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla n. °2. Desempeño Laboral

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
----------	-----------------------	-------------	-------------	-------

DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2002) menciona que el desempeño es "Eficacia del personal que trabaja dentro de la organizaciones la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral" En tal sentido el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con su resultado.	Factores actitudinales.	Cumplimiento de las normas.	La puntualidad es un valor muy importante en mi formación. El uso del uniforme adecuado me permite identificarme con la empresa. Me gusta respetar las normas del trabajo.
			Cooperación.	Me intereso porque mis compañeros realizan sus labores. Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa.
			Responsabilidad.	La información que se maneja dentro de la empresa tiene que ser confidencial. La empresa reconoce cuando realizo un buen trabajo en el tiempo adecuado. Me importa terminar mi trabajo a tiempo.
			Iniciativa.	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla. Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la empresa.
		Factores operativos.	Conocimiento del trabajo.	Tengo la capacitación necesaria para realizar mis labores.
			Liderazgo.	Siento y puedo delegar responsabilidades.
			Trabajo en equipo.	Me siento parte del equipo de trabajo.

Fuente: Elaboración Propia

1.2 Diseño de investigación

El tipo de diseño de la investigación es no experimental, transaccional correlacional, pues permitirá determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en un momento determinado. (Hernández et al, 2006).

- **Es Descriptiva**, porque se observó y describió las características de los colaboradores del área de operaciones de la agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, sin influir sobre ellos de ninguna manera.
- **Es Correlacional**, porque se buscó medir el grado de relación que existe entre las Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral de los colaboradores del área de operaciones de la agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú.
- **Es Transversal**, porque no existió continuidad en el eje del tiempo, sólo se dio en un momento temporal.
- **Es No Experimental**, porque nos limitamos a observar las características de los colaboradores del área de operaciones, sin intervenir en los mismos, ni manipular dichas variables.

En el presente trabajo de investigación se buscó la Relación entre la Satisfacción laboral y el Desempeño de los colaboradores del área de operaciones - agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú en el segundo cuatrimestre del año 2016.

1.3 Unidad de estudio

Trabajadores que laboran en el área de operaciones de la Agencia Central Cajamarca (Jr. Apurímac #717) del Banco de Crédito del Perú.

1.4 Población

La población estuvo conformada por 20 trabajadores del área de operaciones de la Agencia Central Cajamarca (Jr. Apurímac #717) del Banco de Crédito del Perú en el segundo cuatrimestre del año 2016.

Tabla n. °3. Distribución de trabajadores del área de operaciones de la Agencia Central Cajamarca.

Cargo	Sujetos
Supervisores de Operaciones	03
Asistente de Operaciones	01
Promotores de Servicios (varones)	04
Promotores de Servicios (mujeres)	12

Fuente: Banco del Crédito del Perú (Agosto, 2016)

1.5 Muestra (muestreo o selección)

Se tomó la misma población para la muestra por ser menor a 100, es decir a los 20 trabajadores del área de operaciones, siendo una muestra no probabilística por conveniencia, admitiendo un censo, ya que, el número de colaboradores es finito y susceptible de medición.

1.6 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta, su aplicación es personalizada a cada unidad de estudio, perteneciente a la agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú. La encuesta tuvo por instrumento al cuestionario, que fue diseñado o estandarizado. Se precisa que el instrumento consta de 36 preguntas, agrupadas en 18 preguntas para las 2 dimensiones de Satisfacción Laboral, las cuales son: Eventos o Condiciones de Satisfacción Laboral y Agentes de Satisfacción; y de 18 preguntas, agrupadas en sus 2 dimensiones del desempeño laboral, las cuales son: Factores actitudinales y factores operativos; utilizando una escala de Likert del 1 al 5. Cabe precisar que el instrumento fue validado por juicio de experto en la especialidad; así también se sometió al análisis de confiabilidad, mediante el uso del software SPSS 22, arrojando como resultados el Alpha de Cronbach de 0.812 respectivamente. (Ver Anexo N°3).

1.7 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

Después de aplicar la encuesta se codificó cada una de ellas. Para luego elaborar la base de datos con la finalidad de obtener los gráficos y tablas que permitan desarrollar los objetivos propuestos. Para comprobar la hipótesis se utilizó el estadígrafo de Pearson, que permite conocer la relación de las variables en estudio, indicándonos una relación directa si el valor de Pearson es mayor que cero, negativa si es menor a cero e indiferente si es igual a cero.

Además para el análisis de datos se utilizó herramientas de estadística descriptiva e inferencial, para el procesamiento de datos se usó el EXCEL y SPSS 22 (Statistical Package for Social Sciences), los mismos que permitieron obtener resultados confiables.

Tabla n. ° 4. Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	39

Fuente: SPSS. 22, versión en español e ingles

Este cuadro nos muestra el resultado de la validación del instrumento (encuesta) de recolección de datos. Otorgándonos la aplicación del cuestionario en la muestra ya establecida; cabe resaltar que el número de elementos (39), no se consideró dentro de nuestra muestra debido a que la aplicación de la prueba piloto se realizó en otros bancos como son Scotiabank y Banco Continental.

A demás se realizó en las instalaciones del Banco de Crédito del Perú, y cuya muestra consideró a 20 personas, y cuyo fin fue el de recolectar información que contribuyó al análisis de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca, para ello se hizo uso de la escala de LIKERT, la cual se caracteriza por ubicar una serie de frases seleccionadas en una escala con grados, cuya valoración denota extremos, que considera a un positivo y negativo.

Dentro de la valoración en la escala de LIKERT se consideró lo siguiente:

Tabla n. ° 5. Valoración de la Satisfacción Laboral y el Desempeño Laboral

Valoración	Descripción
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Elaboración: Propia

Además dentro de la valoración de la Gestión de la Calidad y Ventaja Competitiva en Diferenciación se tomó los intervalos siguientes:

Tabla n. ° 6. Valorización por Intervalos de la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones- Agencia central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú.

Valoración	Intervalo	Satisfacción laboral	Intervalo	Desempeño laboral
1	(0, 101)	Totalmente desacuerdo	(0, 58)	Totalmente desacuerdo
2	<101, 108)	Desacuerdo	<58, 61)	Desacuerdo
3	<108, 114>	Indeciso	<61, 62>	Indeciso
4	<114, 116>	De acuerdo	<62, 64>	De acuerdo
5	116>	Totalmente de acuerdo	64>	Totalmente de acuerdo

Elaboración: Propia

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

Tabla n. ° 7. Relación de la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones- Agencia Central Cajamarca del Banco del crédito del Perú, 2016.

		Correlaciones	
		Desempeño Total	Satisfacción Laboral Total
Desempeño Total	Correlación de Pearson	1	,250
	Sig. (bilateral)		,288
	N	20	20
Satisfacción Laboral Total	Correlación de Pearson	,250	1
	Sig. (bilateral)	,288	
	N	20	20

Fuente: SPSS 22

Elaboración: Propia

La Hipótesis sostiene que existe una relación positiva entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones- Agencia Central Cajamarca del Banco del crédito del Perú, 2016. Para probar ésta relación, se usó el coeficiente de correlación de Pearson y se obtuvo .288, lo cual indica una correlación positiva, mientras

que el p value representa un valor de $p > .250$, estando dentro de la condición $p \geq .05$, lo cual muestra que el cuestionario es no significativo.

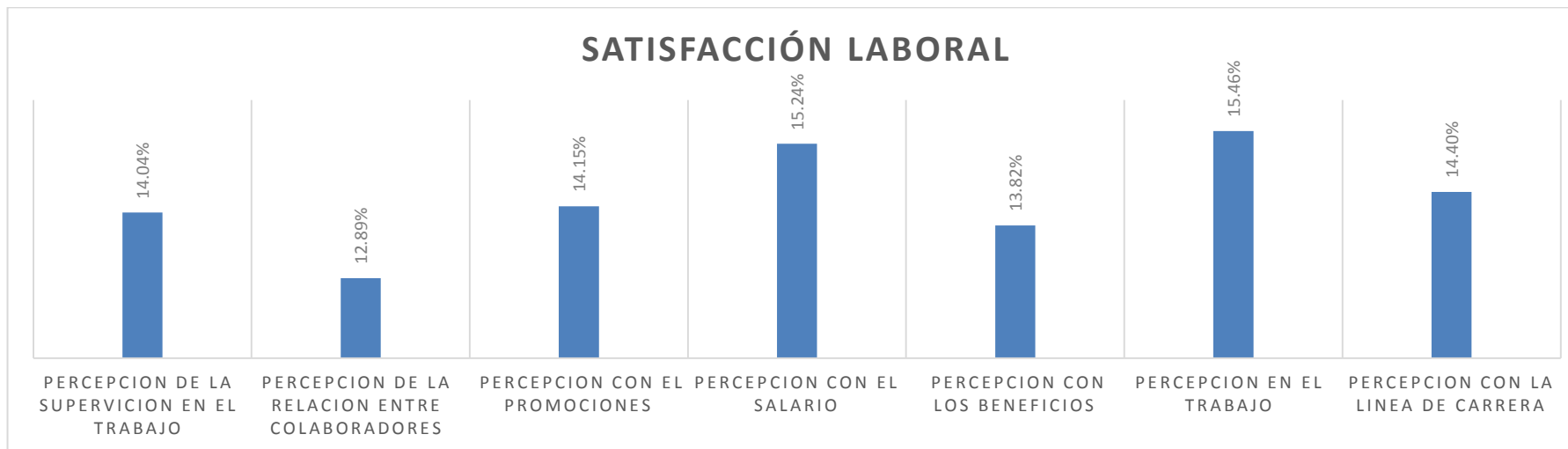


Figura n.º 1. Satisfacción Laboral

Elaboración: Propia

Interpretación: Del 100% de los colaboradores el 15.46% indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven que está orientado a obtener sus propios recursos, ya sea para actividades de estudio o santuarias, así mismo, el 15.24% de los trabajadores está de acuerdo con el salario que percibe, de igual manera a estos resultados podemos sumar a los que están conformes con las promociones, líneas de carrera, supervisión y otros.

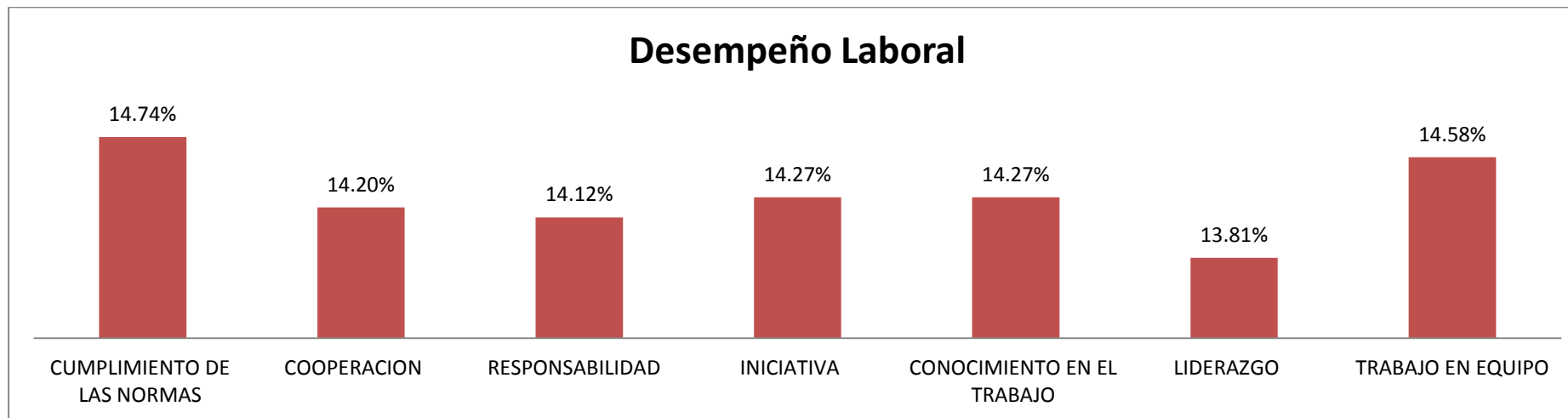


Figura n. ° 2. Desempeño Laboral

Elaboración: Propia

Interpretación: El puntaje obtenido en el gráfico con respecto al Desempeño Laboral nos muestra que el 14.74% les gusta cumplir las normas, ya que es un indicador preponderante para medir el desempeño, además el 14.58% está comprometido en realizar un trabajo en equipo, a estos resultados podemos sumar a los que tienen iniciativa, conocimiento en el trabajo, cooperación, responsabilidad y liderazgo.

Tabla n. ° 8. Satisfacción laboral total según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			SATISFACCIÓN LABORAL TOTAL		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	7	4	11
		%	35.0%	20.0%	55.0%
	Hombres	N°	3	6	9
		%	15.0%	30.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	6	4	10
		%	30.0%	20.0%	50.0%
	24 a más años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	3	0	3
		%	15.0%	0.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	3	4	7
		%	15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	8	8	16
		%	40.0%	40.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de colaboradores se encuentran satisfechos laboralmente, esto se debe a que el 35% de mujeres se siente a gusto con la labor que realiza al igual que el 10% de colaboradores varones. Así mismo el 20% de encuestados que tienen de 7 a 12 meses de tiempo de servicio indican que se encuentran satisfechos con su trabajo, de igual forma los trabajadores que se encuentran entre 20 y 23 años rescatan que pueden hacer una línea de carrera por lo que se encuentran satisfechos en su trabajo.

Tabla n. ° 9. Desempeño laboral total según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			DESEMPEÑO TOTAL		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	0	11	11
		%	0.0%	55.0%	55.0%
	Hombres	N°	4	5	9
		%	20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	1	9	10
		%	5.0%	45.0%	50.0%
	24 a más años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	0	3	3
		%	0.0%	15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	2	5	7
		%	10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	2	14	16
		%	10.0%	70.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: Los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta nos permiten evidenciar que la mayoría de encuestados ponderan al desempeño laboral con una escala ubicada en de acuerdo y totalmente de acuerdo, puesto que el 55% de mujeres y el 45% hombres con una edad de 20 años a mas indican que les gusta ser puntuales, trabajar en equipo, identificarse con la empresa mediante el uso correcto del uniforme, ser responsables con las tareas delegadas, con el único objetivo de que todos lleguen a una sola meta.

CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño en el área de operaciones de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú en el año 2016; sobre todo se pretendió estudiar las variables de satisfacción laboral y desempeño; además se identificaron aquellas dimensiones que conforman cada una de dichas variables, así pues para la satisfacción laboral tenemos: Eventos o Condiciones de Satisfacción Laboral y agentes de satisfacción; mientras que para desempeño laboral tenemos: factores actitudinales y factores operativos. A continuación, se presentan los principales hallazgos de este estudio.

Con respecto a la hipótesis "La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones - agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016 es directa"; podemos afirmar que sí existe una relación positiva, para ello se usó el coeficiente de correlación de Pearson y se obtuvo .288, ($p < .000$), lo cual indica la conformidad de la misma, por esto los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta nos permiten evidenciar que la mayoría de encuestados ponderan a la satisfacción laboral con una escala ubicada en de acuerdo y totalmente de acuerdo, puesto que como se indica en el tabla N° 7; el 35% de mujeres y hombres indican que les gusta el trabajo que realizan, ya que es un público joven que se encuentra entre los 20 a 25 años edad, enfocados a generar sus propios recursos económicos ya sea para destinarlos a estudios o actividades suntuarias. A estos resultados podemos sumar los de que están totalmente de acuerdo con los horarios que establece el Banco, puesto que son flexibles, contribuyendo a continuar con los estudios o tener otro oficio. Además de ello los resultados reflejan que les gusta el trabajo que realizan puesto que ya tienen un tiempo considerable de servicio como por ejemplo el 25% de ellos que tienen entre 13 a más meses de trabajo. Por otro lado la ponderación en la escala de acuerdo también se evidencia en la Línea de Carrera que les permite realizar el Banco, no obstante algunos de ellos con el 15% no están de acuerdo ni en desacuerdo como lo muestra la tabla N° 2 (Anexos). Estos resultados podemos compararlos con los obtenidos por (Gómez y otros, 2011) en su investigación quienes encontraron que "el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción de los empleados", es decir, los objetivos personales y profesionales de construir un horizonte laboral seguro y a la vanguardia constituye un factor predominante para la satisfacción laboral, por lo cual la línea de carrera forma parte de la satisfacción. Otro aspecto importante a considerar es el salario, puesto que como sabemos es un elemento motivador para realizar un efectivo trabajo, en referencia a esto podemos notar que la mayoría de público encuestado refiere estar de acuerdo con la remuneración que percibe, así como con el reconocimiento verbal que recibe, calificando más de la mitad de encuestados con un 65%.

Sin duda otro elemento que contribuye a la satisfacción laboral son los asensos que promueve la organización, porque como sabemos, además del aspecto remunerativo otro muy importante es la de satisfacción laboral, de tal forma que hoy en día, no tan sólo se desea dinero sino un posicionamiento laboral, explotando las capacidades y talentos del recurso humano, coincidiendo con Alva y Juárez (2014) en su investigación "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuarias S.A del distrito de Trujillo-2014" donde mencionan que tener incentivos económicos y no económicos y talleres de integración mejoraran el nivel de productividad en la organización.

Adicionalmente a los ya referidos, los aspectos tangibles dentro de la organización son elementos que ayudan y fortalecen la satisfacción laboral como son la iluminación, mobiliario, equipos entre otros que facilitan la realización de las funciones en los colaboradores, al respecto la mayoría de los colaboradores indican que están de acuerdo en las condiciones físicas del trabajo, sin embargo existen porcentajes minoritarios que indican lo contrario, ya que las máquinas contadoras de dinero son limitadas, inconveniente según ellos para realizar un trabajo rápido y eficaz.

Por otro lado la comunicación y coordinación con el supervisor y el colaborador también suma a la calificación total, en la cual la mayoría de los encuestados se siente de acuerdo ante la pregunta ¿la comunicación y coordinación con tu supervisor es flexible?, esto se debe a que se sienten atendidos y escuchados por el jefe inmediato, quien en sus inicios también ocupó el lugar de sus colaboradores, entendiéndolos y retroalimentando sus acciones constructivamente. Del mismo modo el grupo encuestado indica que el supervisor toma sus decisiones considerando las opiniones de los colaboradores. Todos estos aspectos son percepciones decisivas para estar satisfechos con el trabajo, así como lo postula Davis y Newstrom (2003), que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.

Por otra parte los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta nos permiten evidenciar que la mayoría de encuestados ponderan al desempeño laboral con una escala ubicada en de acuerdo y totalmente de acuerdo, puesto que como se indica en el cuadro N° 4.40; el 55% de mujeres y 45 % hombres indican que les gusta cumplir con las normas establecidas por la agencia Cajamarca, ya que es un indicador que confirma un buen desempeño laboral, además se percibe que el 100% de los colaboradores con edad de 20 años a más se interesan por el bienestar de sus compañeros, enfocados a ser responsables con la información confidencial de la empresa, así mismo el 85% de los colaboradores con un tiempo de servicio mayor a 7 meses se sienten comprometidos con el crecimiento de la empresa al realizar un buen trabajo equipo, coincidiendo con Valdivia,C (2014) en su

investigación "El clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Danper-Trujillo S.A.C" donde menciona que tener responsabilidades, deberes, confianza para sugerir y seguridad influencia directamente en el desempeño laboral de cada colaborador, siendo así confirmado por la teoría de Chiavenato (2000) , al mencionar que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

CONCLUSIONES

- El presente estudio logró analizar e identificar la relación directa entre dos variables; la Satisfacción Laboral y el Desempeño de los colaboradores del área de operaciones - agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016, esto quiere decir que a mayor satisfacción laboral le corresponde mejor desempeño, de igual manera que a menor satisfacción laboral, disminuye el desempeño de los colaboradores.
- Por otra parte se concluye que los 20 encuestados se encuentran satisfechos con el ambiente donde trabajan, ya que se identificó que al llevarse bien con los demás colaboradores y jefes inmediatos trae muchos beneficios, así mismo se observó que los colaboradores se encuentran satisfechos con los horarios de trabajo por estar en la escala de totalmente de acuerdo y de acuerdo ya que les permite continuar con los estudios o tener otro oficio, además se observó que los colaboradores se encuentran satisfechos con el reconocimiento del personal, ya que afirman que existe un trato justo.
- Se concluye que los 20 encuestados ponderan a su desempeño laboral con una escala ubicada en de acuerdo y totalmente de acuerdo ya que se identificó que les gusta cumplir con las normas establecidas; además se evidenció que se interesan por el bienestar de sus compañeros, son responsables con la información confidencial de la empresa y así mismo están comprometidos con el crecimiento de la misma.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones planteadas anteriormente, a continuación se hacen las siguientes recomendaciones

- Habiéndose encontrado relación directa entre las dos variables de satisfacción y desempeño laboral, se recomienda al banco seguir efectuando mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener información actualizada de la misma y que contribuyan a conocer cuáles son las necesidades del equipo que integra los promotores de servicio del área operaciones agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú.
- Se recomienda a la agencia central del área de operaciones en seguir mejorando el ambiente de trabajo con máquinas remontadoras de billetes para una mayor satisfacción de los colaboradores.
- Desarrollar actividades de integración y sensibilización entre el área de operaciones con el único objetivo de mejorar la satisfacción de cada colaborador.
- También se recomienda monitorear a los supervisores con el fin de que brinden un ambiente de confianza para que de esta manera los colaboradores se sientan comprometidos en el desempeño de sus funciones.
- Que los jefes de cada unidad evalúen periódicamente el desempeño laboral y lleven a cabo una adecuada retroalimentación para mejorar el cumplimiento de las metas.

REFERENCIAS

- Alva, Juarez. (2014). *Relación Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Productividad de los Colaboradores de la Empresa Chimu Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014*. Trujillo.
- Arana. (2005). Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el tercer milenio, Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas UNMSM*, Vol. 8, N° 15.
- Araujo. (2007).
- Arias. (2004). *Artículo: Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños, 2004*.
- Ascoy. (2002). *Tesis: Relacion del clima organizacional y la Satisfacción e insatisfacción laboral en relación a los factores Intrínsecos y extrínsecos del personal de una empresa privada de la ciudad de trujillo*. Trujillo.
- Benavides. (s.f.). 2002.
- Cabanillas, Cabrejo. (2014). *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Área de Medio Ambiente de la empresa Minera GOLD FIELDS LA CIMA S.A. de la Provincia de Hualgayoc en el Año 2014*. Cajamarca.
- Chiang, Ojeda. (2011). *Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres*. Guanajuato.
- Chiavenato. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc Graw Hill .
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Colombia: Mc Graw Hill.
- D´Vicente. (s.f.). 1997.
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: 11°. Edición. McGraw-Hill.
- Fuentes, S. (2012). *"SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD" (ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO*. México.
- García. (2000). *Satisfacción Laboral Y Productividad: Su Interrelación* . México: Prentice-Hall Hispanoamericana S. A.
- Goicochea. (2009). *Tesis: Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema integral, lima - 2009*. Trujillo.

- Goicochea, G. (2009). *Tesis: Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del sistema integral Lima* . Trujillo.
- Gómez y otros. (2011). *Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un Caso en Estudio*. Lima.
- Jaik, Tena, Villanueva. (2010). *Satisfacción Laboral y Compromiso Intitucional de los Docentes de Posgrado* . México.
- Juarez. (2010).
- katusca. (09 de Junio de 2016). https://es.wikipedia.org/wiki/Psicolog%C3%ADa_positiva.
- Koontz y Weihrich. (2004).
- Lázaro, Silva. (2014). *Nivel de Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Servicios y Representaciones DIAL S.R.L. en la Ciudad de Cajamarca en el Año 2014* . Cajamarca.
- Leiva, L. (2007). *Tesis: Diagnostico de la satisfacción laboral en el area de atención al cliente y central telefonica de la empresa de trasportes linea S.A*. Trujillo.
- Locke. (1969). "*Purpose without consciousness: A contradiction*".
- Marvel, Rodríguez, Núñez. (2011). *La productividad dede una perspectiva humana: Dimensiones y factores*. Madrid.
- McGregor. (2001). *El factor humano en la empresa*. Caracas: Deusto.
- Mill, J. S. (s.f.).
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad*. Quetzaltenango.
- Orosco, Chávez . (2014). *El Clima Laboral y su Relación con el Desempeño Laboral en las Empresas Hoteleras de Cuatro Estrellas en la Provincia de Cajamarca Periodo 2014*. Cajamarca.
- Rivas, M. (2009). *SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN ORIENTAL Y MISIÓN PARACENTRAL DE EL SALVADOR*. El Salvador.
- Rivas, M. (2009). *SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ADVENTISTAS DE LA ASOCIACIÓN ORIENTAL Y MISIÓN PARACENTRAL DE EL SALVADOR* . México.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005). *Adminsitración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Sachs, L. y. (s.f.). *Macroeconomía en la economía global*.
- Stoner, J. & Freeman, R. & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Uceda, P. (2013). *Influencia Entre el Nivel de Satisfacción Laboral y el Nivel de Satisfacción del Cliente Externo en las Pollerías del Distrito de la Victoria en la Ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.

Urteaga, R. (2015). *La Satisfacción Laboral y su Relación con la Motivación y la Rotación de Personal en mi Caja Cajamarca*. Cajamarca.

Valdivia, A. (2014). *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Empresa DANPER - Trujillo SAC. 2014*. Trujillo.

Vargas. (2008). *Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío*. México.

ANEXOS

ANEXO A. Cuestionario

ENCUESTA DIRIGIDA A PROMOTORES DE SERVICIO DE LA AGENCIA CAJAMARCA DEL BCP

La presente encuesta tiene como objetivo analizar la relación de la satisfacción laboral con la productividad de los promotores de servicio de la Agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú.

Por ello pedimos que se responda de manera honesta para mejores resultados. Es preciso indicar que es confidencial....

I. INFORMACION GENERAL

1. SEXO: M F

2. EDAD:

3. TIEMPO DE SERVICIO:

4. MODALIDAD DE
CONTRATO:.....

II. Satisfacción Laboral.

A continuación se presenta una serie de opiniones relacionadas al trabajo que se realiza diariamente en la Agencia Cajamarca del BCP, para lo cual deberá marcar con una "x" en el recuadro que expresa mejor su opinión. No hay preguntas buena ni mala.

- TOTAL DE ACUERDO = TA
- DE ACUERDO = A
- INDECISO = I
- EN DESACUERDO = D
- TOTAL DESACUERDO = TD

5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo

1. NIVEL DE PERCEPCION EN EL TRABAJO	TA	A	I	DA	TD
1.1. Me gusta el trabajo que realizo.					
1.2. El trabajo que realizo me permite tener mayor aprendizaje.					
1.3. El trabajo que realizo tiene un grado de dificultad alto.					
1.4. La cantidad de horas de trabajo no son tan abrumadoras.					
1.5. El trabajo que realizo me permitirá hacer una línea de carrera.					
1.6. Tengo el conocimiento suficiente para realizar mi trabajo.					
2. NIVEL DE PERCEPCION CON EL SALARIO					
2.1. La remuneración es justa en base a las funciones que realizo.					
2.2. Me siento motivado cuando existen incentivos económicos en el trabajo.					
3. NIVEL DE PERCEPCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO	TA	A	I	DA	TD
3.1. Mi trabajo es reconocido verbalmente.					
3.2. Las críticas constructivas son un elemento importante que existe en mi trabajo.					
4. NIVEL DE PERCEPCION CON LAS PROMOCIONES	TA	A	I	DA	TD
4.1. Existen programas de promoción por el trabajo bien realizado.					
4.2. La empresa promueve ascensos por el trabajo bien realizado.					
5. NIVEL DE PERCEPCION CON LOS BENEFICIOS	TA	A	I	DA	TD
5.1. Los beneficios de salud que ofrece mi trabajo benefician mi economía.					
5.2. La programación de vacaciones es justa y adecuada.					
6. NIVEL DE PERCEPCION CON LAS CONDICIONES DE TRABAJO	TA	A	I	DA	TD
6.1. Los horarios de trabajo se adecuan a mis necesidades.					
6.2. Los intervalos de descanso son los óptimos para seguir desempeñando mis funciones.					
6.3. La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.					
6.4. El mobiliario de trabajo es confortable.					

6.5. Cuento con la iluminación y temperatura adecuada.					
6.6. Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar un trabajo adecuado.					
7. NIVEL DE PERCEPCION DE LA SUPERVICION EN EL TRABAJO	TA	A	I	DA	TD
7.1. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo.					
7.2. La comunicación y coordinación con tu superior es flexible.					
7.3. Existe una retroalimentación ante posibles deficiencias en el trabajo.					
8. NIVEL DE PERCEPCION DE LA RELACION ENTRE COLABORADORES	TA	A	I	DA	TD
8.1. Existe colaboración de trabajo en equipo entre mis compañeros de trabajo.					
8.2. La confianza y amistad en el trabajo son muy importantes.					
9. NIVEL DE PERCEPCION DE LA DIRECCION EN EL TRABAJO	TA	A	I	DA	TD
9.1. La toma de decisiones de mis supervisores está orientadas también al beneficio del trabajador.					

III. Desempeño laboral.

1. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS	TA	A	I	DA	TD
1.1. La puntualidad es un valor muy importante en mi formación.					
1.2. El uso del uniforme adecuado me permite identificarme con la empresa.					
1.3. Me gusta respetar las normas del trabajo.					
2. COOPERACION	TA	A	I	DA	TD
2.1. Me intereso porque mis compañeros realizan sus labores.					
2.2. Me siento seguro de poder ofrecer mejoras a la empresa.					
3. RESPONSABILIDAD	TA	A	I	DA	TD
3.1. La información que se maneja dentro de la empresa tiene que ser confidencial.					
3.2. La empresa reconoce cuando realizo un buen trabajo en el tiempo adecuado.					

3.3.	Me importa terminar mi trabajo a tiempo.					
4. INICIATIVA		TA	A	I	DA	TD
4.1.	Si me asignan una tarea que no es de mi competencia hago lo posible por realizarla.					
4.2.	Realizo trabajos adicionales que ayudan al crecimiento de la empresa.					
5. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO		TA	A	I	DA	TD
5.1.	Tengo la capacitación necesaria para realizar mis labores.					
6. LIDERAZGO		TA	A	I	DA	TD
6.1.	Siento y puedo delegar responsabilidades.					
7. TRABAJO EN EQUIPO		TA	A	I	DA	TD
7.1.	Me siento parte del equipo de trabajo.					

ANEXO B. Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE OPERACIONES – AGENCIA CENTRAL CAJAMARCA DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU, 2016"

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p><u>Pregunta General</u></p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones - agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú en el segundo trimestre del año 2016?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u></p> <p>Analizar la Satisfacción de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito</p>	<p><u>Hipótesis</u></p> <p>La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores es del área de operaciones - agencia Cajamarca del Banco de Crédito del Perú en el segundo trimestre del año 2016 es directa.</p>	<p><u>Variable 1</u></p> <p>Satisfacción laboral</p> <p><u>Variable 2</u></p> <p>Desempeño laboral.</p>	<p><u>Unidad de estudio.</u></p> <p>Trabajadores de del área de operaciones de la agencia central Cajamarca del Banco de crédito del Perú</p> <p><u>Población.</u></p> <p>20 trabajadores del área de operaciones</p> <p><u>Muestra.</u></p> <p>Se tomó la misma población para la</p>	<p>Es una Investigación Descriptiva; de Diseño Correlacional, de Estudio Transversal. No Experimental. Es Descriptiva, porque se observó y describió las características de los procesos del área de producción, sin influir sobre ellos de ninguna manera.</p>	<p>Cuestionario</p>

	<p>del Perú, 2016.</p> <p>Analizar el Desempeño de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.</p>			<p>muestra por ser menor a 100, es decir a los 20 trabajadores del área de operaciones, siendo una muestra no probabilística por conveniencia, admitiendo un censo, ya que, el número de colaboradores es finito y susceptible de medición.</p>	<p>Es Correlacional, porque se busca medir el grado de relación que existe entre las dos variables, en un contexto particular recogió la información contemporánea con respecto a las características de los procesos del área de producción.</p> <p>Es Transversal, porque no existe continuidad en el eje del tiempo, sólo se da en un momento temporal.</p> <p>Es No Experimental, porque nos limitamos a</p>	
--	---	--	--	---	---	--

					observar las características de los procesos del área de producción, sin intervenir en los mismos, ni manipular dichas variables.	
--	--	--	--	--	---	--

ANEXO C. Prueba de Confiabilidad: Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	39

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1 Trabajo	167,50	120,722	,352	,808
P2 Trabajo	167,60	124,489	,003	,816
P3 Trabajo	168,40	136,933	-,380	,852
P4 Trabajo	168,60	117,822	,185	,816
P5 Trabajo	167,00	121,778	,446	,808
P6 Trabajo	167,40	115,822	,784	,798
P7 Salario	168,40	113,822	,434	,802
P8 Salario	167,60	110,489	,492	,799
P9 Reconocimiento	167,70	111,789	,636	,795
P10 Reconocimiento	167,60	119,156	,238	,810
P11 Promociones	167,50	112,500	,564	,798
P12 Promociones	167,20	120,844	,249	,809
P13 Beneficios	167,40	116,933	,494	,803

P14 Beneficios	168,60	107,156	,579	,794
P15 Condiciones de Trabajo	168,30	98,900	,904	,775
P16 Condiciones de Trabajo	168,30	105,344	,643	,791
P17 Condiciones de Trabajo	167,60	119,156	,365	,806
P18 Condiciones de Trabajo	167,90	126,989	-,136	,823
P19 Condiciones de Trabajo	167,40	122,489	,190	,811
P20 Condiciones de Trabajo	167,50	120,056	,412	,806
P21 Supervisión	167,30	118,233	,578	,803
P22 Supervisión	167,40	123,156	,041	,818
P23 Supervisión	167,30	118,678	,382	,806
P24 Colaboradores	167,80	121,067	,134	,814
P25 Colaboradores	167,10	123,878	,099	,812
P26 Dirección	167,30	119,122	,352	,807
P1 Cumplimiento de Normas	166,90	124,989	,000	,813
P2 Cumplimiento de Normas	166,90	124,989	,000	,813
P3 Cumplimiento de Normas	167,20	119,956	,454	,806
P4 Cooperación	166,90	124,989	,000	,813
P5 Cooperación	167,30	118,233	,578	,803
P6 Responsabilidad	167,30	121,344	,297	,809
P7 Responsabilidad	167,30	117,789	,204	,814
P8 Responsabilidad	166,90	124,989	,000	,813
P9 Iniciativa	167,10	125,433	-,066	,815
P10 Iniciativa	167,10	125,433	-,066	,815
P11 Conocimiento	167,10	120,322	,485	,806
P12 Liderazgo	167,30	117,567	,639	,802
P13 Trabajo en Equipo	167,20	117,289	,714	,801

ANEXO D. Ficha para Validación del Instrumento

FICHA PARA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

- I. REFERENCIA
- 1.1. Experto: WALTER TERAN RAMIREZ
- 1.2. Especialidad: ECONOMISTA
- 1.3. Cargo actual: DOCENTE
- 1.4. Grado académico: DR. TOR
- 1.5. Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
- 1.6. Tipo de instrumento: CUESTIONARIO
- 1.7. Lugar y fecha: CAJAMARCA 02 DE AGOSTO DE 2016

II. TABLA DE VALORACION POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACION					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores		X				
2	Formulado con lenguaje apropiado		X				
3	Adecuado para los sujetos en estudio		X				
4	Facilita la prueba de hipótesis			X			
5	Suficiencia para medir la variable		X				
6	Facilita la interpretación del instrumento			X			
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología		X				
8	Expresado en hechos perceptibles		X				
9	Tiene secuencia lógica		X				
10	Basado en aspectos teóricos		X				
	Total		32	06			

Coefficiente de valoración porcentual: $c = \frac{38}{50} = 0.76$

- III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
- PARA FACILITAR LA PRUEBA DE HIPOTESIS E INTERPRETAR LOS RESULTADOS DEL INSTRUMENTO, SE REQUIERE QUE LA ESCALA EMPLEADA CUENTE CON CATEGORIAS EXPRESADAS DE MANERA EQUIVALENTE EN TERMINOS CUANTITATIVOS.

Firma y sello del Experto

ANEXO E. RESULTADOS DE ENCUESTA PARA SATISFACCION LABORAL

Tabla n. ° 1. Percepción del trabajo que se realiza según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P1 Trabajo		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	7	4	11
		%	35.0%	20.0%	55.0%
	Hombres	N°	2	7	9
		%	10.0%	35.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	24 a más años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	8	8	16
		%	40.0%	40.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	1	3	4
		%	5.0%	15.0%	20.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	3	0	3
		%	15.0%	0.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	2	5	7
		%	10.0%	25.0%	35.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú que es el 100%, el 35% de las mujeres y el 10% de los hombres muestran estar de acuerdo con el trabajo que realizan, mientras que el 20% de las mujeres y el 35% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con su trabajo, además el 25% de personas que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con su trabajo, y el 20% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con su trabajo. Esta pregunta es importante porque demuestra que en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú, los colaboradores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan.

Tabla n. ° 2. Percepción del aprendizaje en el trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P2 Trabajo			Total
			Ni en Desacuerdo Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	3	6	2	11
		%	15.0%	30.0%	10.0%	55.0%
	Hombres	Nº		3	6	9
		%		15.0%	30.0%	45.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº		2	1	3
		%		10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	Nº	3	6	1	10
		%	15.0%	30.0%	5.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº		1	6	7
		%		5.0%	30.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	2	9	5	16
		%	10.0%	45.0%	25.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº	1		3	4
		%	5.0%		15.0%	20.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	3	3	4	10
		%	15.0%	15.0%	20.0%	50.0%
	24 a más años	Nº		6	4	10
		%		30.0%	20.0%	50.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 30% de las mujeres y el 15% de los hombres muestran estar de acuerdo que el trabajo realizan, permitiendo tener un mayor aprendizaje, mientras que el 10% de las mujeres y el 30% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo que si se les permite un mayor aprendizaje con su trabajo; además el 15% de personas que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con él aprendizaje que brinda la agencia Cajamarca del BCP, y el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con su aprendizaje en la agencia Cajamarca del BCP. Esta pregunta demuestra que los colaboradores se encuentran satisfechos con el aprendizaje brindado por la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 3. Percepción del grado de dificultad en el trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P3 Trabajo					Total
			Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N.º	4	3	2	1	1	11
		%	20.0%	15.0%	10.0%	5.0%	5.0%	55.0%
	Hombres	N.º				4	5	9
		%				20.0%	25.0%	45.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N.º		1	1		1	3
		%		5.0%	5.0%		5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N.º	4	2		2	2	10
		%	20.0%	10.0%		10.0%	10.0%	50.0%
	13 a más meses	N.º			1	3	3	7
		%			5.0%	15.0%	15.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N.º	3	3	2	5	3	16
		%	15.0%	15.0%	10.0%	25.0%	15.0%	80.0%
	Indeterminado	N.º	1				3	4
		%	5.0%				15.0%	20.0%
Edad	20 a 23 años	N.º	3	1	2	3	1	10
		%	15.0%	5.0%	10.0%	15.0%	5.0%	50.0%
	24 a más años	N.º	1	2		2	5	10
		%	5.0%	10.0%		10.0%	25.0%	50.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 20% de las mujeres manifiestan que están en totalmente desacuerdo con la dificultad que tiene su trabajo, mientras que el 5% de las mujeres muestran estar en totalmente de acuerdo la dificultad que tiene su trabajo, por otra parte el 20% de los hombres manifiestan estar acuerdo en la dificultad que tiene su trabajo y el 25% indican estar en totalmente de acuerdo con la dificultad que tiene su trabajo, además el 15% que de personas que están en una edad de 20 a 23 años muestran están en totalmente desacuerdo con la dificultad de su trabajo, y el 5% de colaboradores con la misma edad están totalmente de acuerdo con la dificultad del trabajo que realizan, sim embargo con los colaboradores con edad de 24 años a más demuestran que el 5% están en totalmente desacuerdo con la dificultad del trabajo y el 25% están totalmente desacuerdo con la dificultad con el trabajo que realizan. Esta pregunta demuestra que en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú los colaboradores con sexo femenino tienen una menor dificultad en el trabajo que realizan, mientras que los hombres muestran un alto grado de dificultad al realizar su trabajo.

Tabla n. ° 4. Percepción de la cantidad de horas de trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del banco de crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P4 Trabajo					Total
			Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni en Desacuerdo Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N.º	3	2	1	5		11
		%	15.0%	10.0%	5.0%	25.0%		55.0%
	Hombres	N.º			2	1	6	9
		%			10.0%	5.0%	30.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N.º	1	1	2	5	1	10
		%	5.0%	5.0%	10.0%	25.0%	5.0%	50.0%
	24 a más años	N.º	2	1	1	1	5	10
		%	10.0%	5.0%	5.0%	5.0%	25.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N.º	1		1	1		3
		%	5.0%		5.0%	5.0%		15.0%
	7 a 12 meses	N.º	2	2		4	2	10
		%						

		%	10.0%	10.0%		20.0%	10.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº			2	1	4	7
		%			10.0%	5.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	3	2	3	5	3	16
		%	15.0%	10.0%	15.0%	25.0%	15.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº				1	3	4
		%				5.0%	15.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 15% de las mujeres muestran estar en totalmente en desacuerdo con las horas que trabajan en la agencia Cajamarca, mientras que el 25% están de acuerdo con los horas que trabajan y el 30% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con las horas que trabajan en la agencia Cajamarca, además el 25% de personas que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con las horas que trabajan en la agencia Cajamarca, y el 10% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar en totalmente desacuerdo con las horas de trabajo que realizan. Esta pregunta demuestra que en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú los colaboradores con sexo femenino están de acuerdo con las horas que trabajan, por otra parte los colaboradores con sexo masculino se encuentran totalmente de acuerdo con las horas de trabajo que realizan, así mismo las colaboradores con edad de 20 a 23 años se encuentran de acuerdo con las horas que trabajan, y los colaboradores de 24 años a más se encuentran totalmente de acuerdo con las horas trabajadas en la agencia.

Tabla n. ° 5. Percepción de línea de carrera en el trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P5 Trabajo		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	10	11
		%	5.0%	50.0%	55.0%
	Hombres	N°		9	9
		%		45.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	1	9	10
		%	5.0%	45.0%	50.0%
	24 a más años	N°		10	10
		%		50.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1	2	3
		%	5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°		10	10
		%		50.0%	50.0%
	13 a más meses	N°		7	7
		%		35.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	1	15	16
		%	5.0%	75.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		4	4
		%		20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 50% de las mujeres muestran estar en totalmente en de acuerdo con la línea de carrera que brinda la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están de acuerdo, y el 45% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con la línea de carrera brindada por la agencia Cajamarca, además el 45% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con la línea de carrera brindada en la agencia Cajamarca, y el 5% de colaboradores están totalmente de acuerdo, así mismo el 50% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar en totalmente de acuerdo con la línea de carrera brinda por la agencia Cajamarca. Esta pregunta es importante porque demuestra que los colaboradores se encuentran satisfechos con la línea de carrera brindada por la Agencia Central Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 6. Percepción del conocimiento en el trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P6 Trabajo		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	5	6	11
		%	25.0%	30.0%	55.0%
	Hombres	N°	3	6	9
		%	15.0%	30.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
	24 a más años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1	6	7
		%	5.0%	30.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	6	10	16
		%	30.0%	50.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 30% de las mujeres muestran estar en totalmente de acuerdo con la línea de carrera que brinda la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están de acuerdo, y el 45% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con la línea de carrera brindada por la agencia Cajamarca, además el 45% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con la línea de carrera brindada en la agencia Cajamarca, y el 5% de colaboradores están totalmente de acuerdo, así mismo el 50% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar en totalmente de acuerdo con la línea de carrera brinda por la agencia Cajamarca. Esta pregunta es importante porque demuestra que los colaboradores se encuentran están satisfechos con la línea de carrera brindada por la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 7. Percepción de la remuneración según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P7 Salario				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo en De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	3	1	6	1	11
		%	15.0%	5.0%	30.0%	5.0%	55.0%
	Hombres	Nº	1		7	1	9
		%	5.0%		35.0%	5.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	1	1	7	1	10
		%	5.0%	5.0%	35.0%	5.0%	50.0%
	24 a más años	Nº	3		6	1	10
		%	15.0%		30.0%	5.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº	1	1	1		3
		%	5.0%	5.0%	5.0%		15.0%
	7 a 12 meses	Nº	3		6	1	10
		%	15.0%		30.0%	5.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº			6	1	7
		%			30.0%	5.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	4	1	9	2	16
		%	20.0%	5.0%	45.0%	10.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº			4		4
		%			20.0%		20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 30% de las mujeres muestran estar de acuerdo con la remuneración brindada por la agencia Cajamarca, mientras que el 15% está en desacuerdo, por otra parte el 35% de los hombres muestran estar de acuerdo con la remuneración brindada por la agencia Cajamarca, mientras el 5% está en desacuerdo, además el 35% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran están de acuerdo con la remuneración brindada por la agencia Cajamarca, y el 5% de colaboradores está en desacuerdo, así mismo el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con la remuneración brindada por la agencia Cajamarca. Esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores sienten que es justa su remuneración brindada por la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 8. Percepción de los incentivos económicos según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones – Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P8 Salario			Total
			Totalmente Desacuerdo	en	De acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	3	4	4	11
		%	15.0%	20.0%	20.0%	55.0%
	Hombres	N°		3	6	9
		%		15.0%	30.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	1	5	4	10
		%	5.0%	25.0%	20.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2	2	6	10
		%	10.0%	10.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1	2		3
		%	5.0%	10.0%		15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	2	6	10
		%	10.0%	10.0%	30.0%	50.0%
	13 a más meses	N°		3	4	7
		%		15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	3	7	6	16
		%	15.0%	35.0%	30.0%	80.0%
	Indeterminado	N°			4	4
		%			20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 20% de las mujeres muestran estar en totalmente en de acuerdo con la los incentivos brindados por la agencia Cajamarca, mientras que el 15% están desacuerdo, así mismo el 30% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los incentivos brindados por la agencia Cajamarca, y el 15% están de acuerdo, además el 25% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con los incentivos brindados por la agencia Cajamarca, y el 5% está en totalmente desacuerdo, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar en totalmente de acuerdo con los incentivos brindados por la agencia Cajamarca y el 10 % está totalmente en desacuerdo. Esta

pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con los incentivos brindados por la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 9. Percepción del reconocimiento verbal según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P9 Reconocimiento			Total
			En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	9	1	11
		%	5.0%	45.0%	5.0%	55.0%
	Hombres	N°	1	4	4	9
		%	5.0%	20.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	2	7	1	10
		%	10.0%	35.0%	5.0%	50.0%
	24 a más años	N°		6	4	10
		%		30.0%	20.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		3		3
		%		15.0%		15.0%
	7 a 12 meses	N°	1	7	2	10
		%	5.0%	35.0%	10.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1	3	3	7
		%	5.0%	15.0%	15.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	2	10	4	16
		%	10.0%	50.0%	20.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		3	1	4
		%		15.0%	5.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 45% de las mujeres muestran estar de acuerdo con la los reconocimientos verbales brindados por la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están desacuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los reconocimientos verbales por parte de la agencia Cajamarca, y el 5% están desacuerdo, además el 35% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con los reconocimientos verbales por la agencia Cajamarca, y el 10% está en desacuerdo, por otra parte el 20% de

colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con los reconocimientos verbales por parte de la agencia Cajamarca y el 30 % está totalmente en de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con los reconocimientos verbales por la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 10. Percepción de las críticas constructivas según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P10 Reconocimiento			Total
			En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	7	3	11
		%	5.0%	35.0%	15.0%	55.0%
	Hombres	N°		2	7	9
		%		10.0%	35.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	1	6	3	10
		%	5.0%	30.0%	15.0%	50.0%
	24 a más años	N°		3	7	10
		%		15.0%	35.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		2	1	3
		%		10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	1	5	4	10
		%	5.0%	25.0%	20.0%	50.0%
	13 a más meses	N°		2	5	7
		%		10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	1	8	7	16
		%	5.0%	40.0%	35.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		1	3	4
		%		5.0%	15.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 35% de las mujeres muestran estar de acuerdo con las críticas constructivas brindadas por la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están en desacuerdo, así mismo el 35% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con las críticas constructivas por parte de la agencia Cajamarca, y el 10% están de acuerdo, además el 30% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con los reconocimientos

verbales por la agencia Cajamarca, y el 5% está en desacuerdo, por otra parte el 35% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con las críticas constructivas por parte de la agencia Cajamarca y el 15% está totalmente en de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las críticas constructivas por parte de la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 11. Percepción de los programas de promoción según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P11 Promociones				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo en De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	1		3	7	11
		%	5.0%		15.0%	35.0%	55.0%
	Hombres	Nº		1	3	5	9
		%		5.0%	15.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	1		3	6	10
		%	5.0%		15.0%	30.0%	50.0%
	24 a más años	Nº		1	3	6	10
		%		5.0%	15.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº			2	1	3
		%			10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	Nº	1	1	1	7	10
		%	5.0%	5.0%	5.0%	35.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº			3	4	7
		%			15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	1	1	4	10	16
		%	5.0%	5.0%	20.0%	50.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº			2	2	4
		%			10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito Perú, el 35% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con las promociones brindadas por realizar un buen trabajo, mientras que el 5% están en desacuerdo, así mismo el

25% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los promociones brindadas por realizar un buen trabajo por parte de la agencia Cajamarca, además el 30% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con las promociones por realizar un buen trabajo por parte de la agencia Cajamarca, y el 5% está en desacuerdo, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con las promociones brindadas por realizar un buen trabajo por parte de la agencia Cajamarca y el 5% está totalmente en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las promociones brindadas por realizar un buen trabajo por parte de la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 12. Percepción de los ascensos según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P12 Promociones			Total
			Ni en Desacuerdo De acuerdo	Ni De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	2	1	8	11
		%	10.0%	5.0%	40.0%	
	Hombres	Nº		2	7	9
		%		10.0%	35.0%	
Edad	20 a 23 años	Nº	2	1	7	10
		%	10.0%	5.0%	35.0%	
	24 a más años	Nº		2	8	10
		%		10.0%	40.0%	
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº	1	1	1	3
		%	5.0%	5.0%	5.0%	
	7 a 12 meses	Nº		1	9	10
		%		5.0%	45.0%	
	13 a más meses	Nº	1	1	5	7
		%	5.0%	5.0%	25.0%	
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	2	3	11	16
		%	10.0%	15.0%	55.0%	
	Indeterminado	Nº			4	4
		%			20.0%	

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 40% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con la los ascensos brindados por realizar un buen trabajo en la agencia Cajamarca, mientras que el 10% están indecisos, así mismo el 35% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los ascensos brindados por realizar un buen trabajo en la agencia Cajamarca, y el 10% están de acuerdo, además el 35% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con los ascensos por realizar un buen trabajo en la agencia Cajamarca, y el 10% están indeciso , por otra parte el 40% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con los ascenso por realizar un buen trabajo en la agencia Cajamarca y el 10 % está de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con los ascensos realizados por dar un buen trabajo en la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 13. Percepción de los beneficios de salud según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P13 Beneficios			Total
			Ni en Desacuerdo De acuerdo	Ni De acuerdo	De acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	1	2	8	11
		%	5.0%	10.0%	40.0%	55.0%
	Hombres	Nº		4	5	9
		%		20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	1	3	6	10
		%	5.0%	15.0%	30.0%	50.0%
	24 a más años	Nº		3	7	10
		%		15.0%	35.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº	1	1	1	3
		%	5.0%	5.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	Nº		2	8	10
		%		10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº		3	4	7
		%		15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	1	4	11	16
		%	5.0%	20.0%	55.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº		2	2	4
		%		10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 40% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con los beneficios de salud brindados por parte de la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están indecisos, así mismo el 25% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los beneficios de salud brindados por parte de la agencia Cajamarca, y el 20% están de acuerdo, además el 30% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con los beneficios de salud brindados por la agencia Cajamarca, y el 5% están indecisos, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con los beneficios de salud por parte de la agencia Cajamarca y el 15% de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con los beneficios de salud brindados por parte de la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 14. Percepción de la programación de vacaciones según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P14 Beneficios				Total
			Totalmente en Desacuerdo	Ni Desacuerdo Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	2	5	3	11
		%	5.0%	10.0%	25.0%	15.0%	55.0%
	Hombres	N°	2		6	1	9
		%	10.0%		30.0%	5.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	1	2	3	4	10
		%	5.0%	10.0%	15.0%	20.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2		8		10
		%	10.0%		40.0%		50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		2	1		3
		%		10.0%	5.0%		15.0%
	7 a 12 meses	N°	2		5	3	10
		%	10.0%		25.0%	15.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1		5	1	7
		%	5.0%		25.0%	5.0%	35.0%
Modalidad	Por meses	N°	1	2	10	3	16

de Contrato		%	5.0%	10.0%	50.0%	15.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2		1	1	4
		%	10.0%		5.0%	5.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 25% de las mujeres muestran estar de acuerdo con la los vacaciones programas brindadas por la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están desacuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los vacaciones programadas por parte de la agencia Cajamarca, y el 10% están desacuerdo, además el 20% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con los vacaciones programadas por parte de la agencia Cajamarca, y el 5% está en desacuerdo, por otra parte el 40% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con las vacaciones programadas por parte de la agencia Cajamarca y el 10% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las vacaciones programadas por parte de la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 15. Percepción de los horarios de trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P15 Condiciones de Trabajo				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo en Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	5	2		4	11
		%	25.0%	10.0%		20.0%	55.0%
	Hombres	N°		2	4	3	9
		%		10.0%	20.0%	15.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	3	2	1	4	10
		%	15.0%	10.0%	5.0%	20.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2	2	3	3	10
		%	10.0%	10.0%	15.0%	15.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1			3
		%	10.0%	5.0%			15.0%
	7 a 12 meses	N°	3	1	1	5	10
		%	15.0%	5.0%	5.0%	25.0%	50.0%
	13 a más	N°		2	3	2	7

	meses	%		10.0%	15.0%	10.0%	35.0%	
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	5	2	4	5	16	
		%	25.0%	10.0%	20.0%	25.0%	80.0%	
	Indeterminado	Nº		2			2	4
		%		10.0%			10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 20% de las mujeres muestran estar de acuerdo con los horarios de trabajo brindados por la agencia Cajamarca, mientras que el 25% están desacuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran están de acuerdo con los horarios de trabajo por parte de la agencia Cajamarca, y el 10% está indeciso, además el 20% de colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con los horarios de trabajo por parte de la agencia Cajamarca, y el 15% está en desacuerdo, por otra parte el 15% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con las horarios de trabajo por parte de la agencia Cajamarca y el 10% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores con sexo femenino se encuentran insatisfechos con los horarios de trabajo, mientras que los colaboradores con sexo masculino se encuentran satisfechos con el horario de trabajo brindado por parte de la agencia Cajamarca del Banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 16. Percepción de los intervalos de descanso según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P16 Condiciones de Trabajo				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo en De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	3	1	3	4	11
		%	15.0%	5.0%	15.0%	20.0%	55.0%
	Hombres	Nº		3	4	2	9
		%		15.0%	20.0%	10.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	3	1	3	3	10
		%	15.0%	5.0%	15.0%	15.0%	50.0%
	24 a más años	Nº		3	4	3	10
		%		15.0%	20.0%	15.0%	50.0%
Tiempo de	1 a 6 meses	Nº	2		1		3

Servicio		%	10.0%		5.0%		15.0%
	7 a 12 meses	Nº	1	1	3	5	10
		%	5.0%	5.0%	15.0%	25.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº		3	3	1	7
		%		15.0%	15.0%	5.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	3	2	7	4	16
		%	15.0%	10.0%	35.0%	20.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº		2		2	4
		%		10.0%		10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 20% de las mujeres muestran estar de acuerdo con los intervalos de descanso para mejorar su desempeño en la agencia Cajamarca, mientras que el 15% están en desacuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran estar de acuerdo con los intervalos de descanso para mejorar su desempeño en la agencia Cajamarca, y el 10% están totalmente de acuerdo, además el 15% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con los intervalos de descanso para mejorar su desempeño en la agencia Cajamarca, y el 5% están indecisos, por otra parte el 20% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con los intervalos de descanso para mejorar su desempeño en la agencia Cajamarca y el 15% están de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con los intervalos de descanso para mejorar su desempeño en la agencia Cajamarca.

Tabla n.º 17. Percepción de la distribución física según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P17 Condiciones de Trabajo				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo en Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº	1	1	2	7	11
		%	5.0%	5.0%	10.0%	35.0%	
	Hombres	Nº			5	4	9
		%			25.0%	20.0%	
Edad	20 a 23 años	Nº	1	1	3	5	10
		%	5.0%	5.0%	15.0%	25.0%	

	24 a más años	N°			4	6	10
		%			20.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		1	1	1	3
		%		5.0%	5.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°			2	8	10
		%			10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1		4	2	7
		%	5.0%		20.0%	10.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	1	1	4	10	16
		%	5.0%	5.0%	20.0%	50.0%	80.0%
	Indeterminado	N°			3	1	4
		%			15.0%	5.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 35% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con La distribución física del ambiente de trabajo en la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están en desacuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran están totalmente de acuerdo La distribución física del ambiente de trabajo en la agencia Cajamarca, y el 25% de acuerdo, además el 25% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con La distribución física del ambiente de trabajo en la agencia Cajamarca, y el 5% están indecisos, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo La distribución física del ambiente de trabajo en la agencia Cajamarca y el 20% están de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la distribución física del ambiente de trabajo, siendo así que facilitan su labores en la agencia Cajamarca.

Tabla n. ° 18. Percepción del mobiliario según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P18 Condiciones de Trabajo				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo De acuerdo	en Ni De acuerdo	De acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°			9	2	11
		%			45.0%	10.0%	55.0%
	Hombres	N°	2	2	2	3	9

		%	10.0%	10.0%	10.0%	15.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	1		7	2	10
		%	5.0%		35.0%	10.0%	50.0%
	24 a más años	Nº	1	2	4	3	10
		%	5.0%	10.0%	20.0%	15.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº			3		3
		%			15.0%		15.0%
	7 a 12 meses	Nº		1	6	3	10
		%		5.0%	30.0%	15.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº	2	1	2	2	7
		%	10.0%	5.0%	10.0%	10.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	2		9	5	16
		%	10.0%		45.0%	25.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº		2	2		4
		%		10.0%	10.0%		20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 10% de las mujeres muestran estar de acuerdo con la comodidad del mobiliario en el trabajo de la agencia Cajamarca, mientras que el 10% están totalmente de acuerdo, así mismo el 15% de los hombres muestran están totalmente de acuerdo con la comodidad del mobiliario en el trabajo de la agencia Cajamarca, y el 10% de acuerdo, además el 25% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con la comodidad del mobiliario en el trabajo en la agencia Cajamarca, y el 5% están en desacuerdo, por otra parte el 20% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con la comodidad del mobiliario en el trabajo de la agencia Cajamarca y el 5% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la comodidad del mobiliario en el trabajo de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú, siendo así beneficioso para su desempeño laboral.

Tabla n.º 19. Percepción de la iluminación y temperatura según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES	P19 Condiciones de Trabajo	Total

			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	8	3	11
		%	40.0%	15.0%	55.0%
	Hombres	N°	4	5	9
		%	20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	6	4	10
		%	30.0%	20.0%	50.0%
	24 a más años	N°	6	4	10
		%	30.0%	20.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	7	3	10
		%	35.0%	15.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	3	4	7
		%	15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	8	8	16
		%	40.0%	40.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	4		4
		%	20.0%		20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 40% de las mujeres muestran estar de acuerdo con la iluminación y la temperatura del trabajo de la agencia Cajamarca, mientras que el 15% están totalmente de acuerdo, así mismo el 25% de los hombres muestran están totalmente de acuerdo con la iluminación y la temperatura del trabajo de la agencia Cajamarca, y el 20% de acuerdo, además el 30% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con la iluminación y la temperatura del trabajo de la agencia Cajamarca, y el 20% están en de acuerdo, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con la iluminación y la temperatura del trabajo de la agencia Cajamarca y el 20% están de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la iluminación y la temperatura del trabajo de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 20. Percepción de los materiales y equipos o según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P20 Condiciones de Trabajo		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	8	3	11
		%	40.0%	15.0%	55.0%
	Hombres	N°	6	3	9
		%	30.0%	15.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	7	3	10
		%	35.0%	15.0%	50.0%
	24 a más años	N°	7	3	10
		%	35.0%	15.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	8	2	10
		%	40.0%	10.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	4	3	7
		%	20.0%	15.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	10	6	16
		%	50.0%	30.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	4		4
		%	20.0%		20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016.

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 40% de las mujeres muestran estar de acuerdo con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo en la agencia Cajamarca, mientras que el 15% están totalmente de acuerdo, así mismo el 30% de los hombres muestran estar de acuerdo con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo en la agencia Cajamarca, y el 15% están totalmente de acuerdo, además el 35% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar de acuerdo con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo

en la agencia Cajamarca, y el 25% están en de acuerdo, por otra parte el 35% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo en la agencia Cajamarca y el 15% están de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con los materiales y equipos necesarios para realizar su trabajo en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 21. Percepción sobre el apoyo del supervisor ante obstáculos según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P21 Supervisión		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	2	9	11
		%	10.0%	45.0%	55.0%
	Hombres	N°	4	5	9
		%	20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
	24 a más años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1	2	3
		%	5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	2	5	7
		%	10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	4	12	16
		%	20.0%	60.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 45% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con el supervisor al momento de brindar apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo de la agencia

Cajamarca, mientras que el 10% están totalmente de acuerdo, así mismo el 25% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con el supervisor al momento de brindar apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo de la agencia Cajamarca, y el 20% están de acuerdo, además el 35% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con el supervisor al momento de brindar apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo de la agencia Cajamarca, y el 25% están de acuerdo, por otra parte el 35% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con el supervisor al momento de brindar apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo de la agencia Cajamarca y el 15% están de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con el supervisor al momento de brindar apoyo para superar los obstáculos diarios en el trabajo de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 22. Percepción la retroalimentación del supervisor según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P22 Supervisión			Total
			En Desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°		1	10	11
		%		5.0%	50.0%	55.0%
	Hombres	N°	1	4	4	9
		%	5.0%	20.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°		2	8	10
		%		10.0%	40.0%	50.0%
	24 a más años	N°	1	3	6	10
		%	5.0%	15.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		1	2	3
		%		5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	1	1	8	10
		%	5.0%	5.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°		3	4	7
		%		15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	1	3	12	16
		%	5.0%	15.0%	60.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		2	2	4
		%		10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 50% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con la flexibilidad de la comunicación y coordinación del supervisor en la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están de acuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con la flexibilidad de la comunicación y coordinación del supervisor en la agencia Cajamarca, y el 5% están en desacuerdo, además el 40% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con la flexibilidad de la comunicación y coordinación del supervisor en la agencia Cajamarca, y el 10% están de acuerdo, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con la flexibilidad de la comunicación y coordinación del supervisor en la agencia Cajamarca y el 5% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la flexibilidad de la comunicación y coordinación del supervisor en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 23. Percepción sobre la comunicación y coordinación con el supervisor según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P23 Supervisión			Total
			Ni en Desacuerdo Ni De acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	Nº		2	9	11
		%		10.0%	45.0%	55.0%
	Hombres	Nº	2	3	4	9
		%	10.0%	15.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº		3	7	10
		%		15.0%	35.0%	50.0%
	24 a más años	Nº	2	2	6	10
		%	10.0%	10.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº		1	2	3
		%		5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	Nº	1	1	8	10
		%	5.0%	5.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº	1	3	3	7
		%	5.0%	15.0%	15.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº		5	11	16
		%		25.0%	55.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº	2		2	4
		%	10.0%		10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 45% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con las retroalimentaciones por parte de los supervisores ante posibles deficiencias en el trabajo de la agencia Cajamarca, mientras que el 10% están de acuerdo, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con las retroalimentaciones por parte de los supervisores ante posibles deficiencias en el trabajo de la agencia Cajamarca, y el 10% están en desacuerdo, además el 35% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con las retroalimentaciones por parte de los supervisores ante posibles deficiencias en el trabajo de la agencia Cajamarca, y el 15% están de acuerdo, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con las retroalimentaciones por parte de los supervisores ante posibles deficiencias en el trabajo de la agencia Cajamarca y el 10% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con las retroalimentaciones por parte de los supervisores ante posibles deficiencias en el trabajo de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 24. Percepción sobre trabajo en equipo entre colaboradores según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P24 Colaboradores				Total
			En Desacuerdo	Ni Desacuerdo De acuerdo	en Ni De acuerdo	De acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	3	3	2	3	11
		%	15.0%	15.0%	10.0%	15.0%	55.0%
	Hombres	N°			6	3	9
		%			30.0%	15.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	1	3	3	3	10
		%	5.0%	15.0%	15.0%	15.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2		5	3	10
		%	10.0%		25.0%	15.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1		1	1	3
		%	5.0%		5.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	3	2	3	10

		%	10.0%	15.0%	10.0%	15.0%	50.0%
	13 a más meses	N°			5	2	7
		%			25.0%	10.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	3	2	5	6	16
		%	15.0%	10.0%	25.0%	30.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		1	3		4
		%		5.0%	15.0%		20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca -BCP

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú el 15% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la agencia Cajamarca, mientras que el 10% están de acuerdo, así mismo el 30% de los hombres muestran estar de acuerdo con el trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la agencia Cajamarca, y el 15% están totalmente de acuerdo, además el 15% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la agencia Cajamarca, y el 5% están desacuerdo, por otra parte el 25% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con el trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la agencia Cajamarca y el 5% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con el trabajo en equipo por parte de los colaboradores de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 25. Percepción sobre la confianza y amistad del trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P25 Colaboradores		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	10	11
		%	5.0%	50.0%	55.0%
	Hombres	N°	4	5	9
		%	20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	24 a más años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%

Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	3	3	
		%	15.0%	15.0%	
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	3	4	7
		%	15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	3	13	16
		%	15.0%	65.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 50% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con la importancia de la confianza y la amistad entre trabajadores de la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están de acuerdo, así mismo el 25% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con la importancia de la confianza y la amistad entre trabajadores de la agencia Cajamarca, y el 20% están de acuerdo, además el 40% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con la importancia de la confianza y la amistad entre trabajadores de la agencia Cajamarca, y el 10% están de acuerdo, por otra parte el 35% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar de acuerdo con la importancia de la confianza y la amistad entre trabajadores de la agencia Cajamarca y el 15% están en de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la importancia de la confianza y la amistad entre trabajadores de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 26. Percepción sobre la toma de decisiones según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P26 Dirección			Total
			Ni en Desacuerdo De acuerdo	Ni De acuerdo	De acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	4	6	11
		%	5.0%	20.0%	30.0%	
	Hombres	N°		4	5	9
		%				

		%		20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	Nº	1	2	7	10
		%	5.0%	10.0%	35.0%	50.0%
	24 a más años	Nº		6	4	10
		%		30.0%	20.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	Nº	1	1	1	3
		%	5.0%	5.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	Nº		5	5	10
		%		25.0%	25.0%	50.0%
	13 a más meses	Nº		2	5	7
		%		10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	Nº	1	7	8	16
		%	5.0%	35.0%	40.0%	80.0%
	Indeterminado	Nº		1	3	4
		%		5.0%	15.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 30% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con la toma de decisiones de los supervisores orientadas al beneficio del trabajador en la agencia Cajamarca, mientras que el 5% están indeciso, así mismo el 25% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con la toma de decisiones de los supervisores orientadas al beneficio del trabajador en la agencia Cajamarca, y el 20% están de acuerdo, además el 35% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con la toma de decisiones de los supervisores orientadas al beneficio del trabajador en la agencia Cajamarca, y el 5% están de acuerdo, por otra parte el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con la toma de decisiones de los supervisores orientadas al beneficio del trabajador en la agencia Cajamarca y el 20% están totalmente de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos con la toma de decisiones de los supervisores orientadas al beneficio del trabajador en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

ANEXO F. RESULTADOS ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL

Tabla n. ° 1. Percepción sobre la puntualidad en el trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P1 Cumplimiento de Normas		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°		11	11
		%		55.0%	55.0%
	Hombres	N°	1	8	9
		%	5.0%	40.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°		10	10
		%		50.0%	50.0%
	24 a más años	N°	1	9	10
		%	5.0%	45.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		3	3
		%		15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°		10	10
		%		50.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1	6	7
		%	5.0%	30.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	1	15	16
		%	5.0%	75.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		4	4
		%		20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 55% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo que la puntualidad es un valor muy importante en su formación de la agencia Cajamarca, así mismo el 40% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo que la puntualidad es un valor muy importante en

su formación de la agencia Cajamarca, y el 5% están en desacuerdo, además el 50% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente que la puntualidad es un valor muy importante en su formación de la agencia Cajamarca, por otra parte el 45% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo que la puntualidad es un valor muy importante en su formación de la agencia Cajamarca y el 5% están en desacuerdo. Esta pregunta demuestra que la puntualidad en los colaboradores es un valor muy importante en su desempeño laboral de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 2. Percepción sobre el uso del uniforme, como elemento de identificación según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P2 Cumplimiento de Normas		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	2	9	11
		%	10.0%	45.0%	55.0%
	Hombres	N°		9	9
		%		45.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	24 a más años	N°		10	10
		%		50.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		3	3
		%		15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	1	9	10
		%	5.0%	45.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1	6	7
		%	5.0%	30.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	2	14	16
		%	10.0%	70.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		4	4
		%		20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 45% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con el uso del uniforme de la agencia Cajamarca, y el 10% están de acuerdo, así mismo el 45% de los hombres

muestran estar totalmente de acuerdo con el uso del uniforme de la agencia Cajamarca, además el 40% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente con el uso del uniforme de la agencia Cajamarca, por otra parte el 50% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con el uso del uniforme de la agencia Cajamarca. Esta pregunta demuestra que los colaboradores se encuentran satisfechos con el uso del uniforme, permitiéndoles identificarse con la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 3. Percepción sobre la realización de labores de los demás colaboradores según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P3 Cumplimiento de Normas		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	4	7	11
		%	20.0%	35.0%	55.0%
	Hombres	N°	5	4	9
		%	25.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	24 a más años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	3	4	7
		%	15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	7	9	16
		%	35.0%	45.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 35% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de normas en la agencia Cajamarca, y el 20% están de acuerdo, así mismo el 20% de los

hombres muestran estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de normas en la agencia Cajamarca, y el 25% de acuerdo, además el 30% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente con el cumplimiento de normas en la agencia Cajamarca, y el 20 % están de acuerdo, por otra parte el 25% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con el cumplimiento de normas en la agencia Cajamarca y el 25% están de acuerdo. Esta pregunta demuestra que los colaboradores cumplen con las normas brindadas por la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú, las cuales mejoran su desempeño.

Tabla n. ° 4. Percepción sobre mejoras personales hacia la empresa según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P4 Cooperación		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°		11	11
		%		55.0%	55.0%
	Hombres	N°	4	5	9
		%	20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		3	3
		%		15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	2	5	7
		%	10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	3	13	16
		%	15.0%	65.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	1	3	4
		%	5.0%	15.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 55% de las mujeres muestran estar totalmente interesados en que sus

compañeros realicen sus labores , así mismo el 25% de los hombres muestran estar totalmente interesados en que sus compañeros realicen sus labores , además el 40% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente interesados en que sus compañeros realicen sus labores, por otra parte el 40% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente interesados en que sus compañeros realicen sus labores. Esta pregunta demuestra que los colaboradores están interesados en que sus compañeros realicen sus labores en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú, las cuales mejoran su desempeño.

Tabla n. ° 5. Percepción sobre la información confidencial según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P5 Cooperación		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	4	7	11
		%	20.0%	35.0%	55.0%
	Hombres	N°	7	2	9
		%	35.0%	10.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	24 a más años	N°	7	3	10
		%	35.0%	15.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	4	3	7
		%	20.0%	15.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	9	7	16
		%	45.0%	35.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 35% de las mujeres muestran estar totalmente seguras de poder ofrecer mejoras a la empresa, así mismo el 10% de los hombres muestran estar totalmente seguras de poder ofrecer mejoras a la empresa , además el 30% de los colaboradores que están en una

edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente seguras de poder ofrecer mejoras a la empresa, por otra parte el 15% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente seguras de poder ofrecer mejoras a la empresa. Esta pregunta demuestra que los colaboradores están totalmente seguras de poder ofrecer mejoras a la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú, las cuales mejoran su desempeño.

Tabla n. ° 6. Percepción sobre el reconocimiento de la empresa según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P6 Responsabilidad		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	3	8	11
		%	15.0%	40.0%	55.0%
	Hombres	N°	6	3	9
		%	30.0%	15.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	24 a más años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	5	2	7
		%	25.0%	10.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	7	9	16
		%	35.0%	45.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 40% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo que la información tiene que ser confidencial dentro de la agencia Cajamarca, así mismo el 30% de los hombres muestran estar de acuerdo que la información también tiene que ser confidencial. Esta pregunta demuestra que los colaboradores están satisfechos con la información que se maneja dentro de la empresa tiene que ser confidencial.

Tabla n. ° 7. Percepción sobre la culminación de actividades a tiempo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P7 Responsabilidad			Total
			Totalmente Desacuerdo	en	De acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°		1	10	11
		%		5.0%	50.0%	55.0%
	Hombres	N°	2	3	4	9
		%	10.0%	15.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°		2	8	10
		%		10.0%	40.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2	2	6	10
		%	10.0%	10.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°			3	3
		%			15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	1	2	7	10
		%	5.0%	10.0%	35.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1	2	4	7
		%	5.0%	10.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°		4	12	16
		%		20.0%	60.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2		2	4
		%	10.0%		10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 50% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con la empresa al reconocer, cuando se realiza un buen trabajo en el tiempo adecuado, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo con los reconocimientos al hacer un buen trabajo a tiempo y 10% está en totalmente desacuerdo al no reconocerles su buen trabajo a tiempo, además el 40% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo con los reconocimientos, por otra parte el 30% de colaboradores con edad

de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con los reconocimientos por parte de la empresa. Esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores están satisfechos con los reconocimientos brindados por realizar un buen trabajo a tiempo por parte de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 8. Percepción sobre la realización de actividades según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P8 Responsabilidad		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	1	10	11
		%	5.0%	50.0%	55.0%
	Hombres	N°	2	7	9
		%	10.0%	35.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	24 a más años	N°	1	9	10
		%	5.0%	45.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		3	3
		%		15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	1	6	7
		%	5.0%	30.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	3	13	16
		%	15.0%	65.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		4	4
		%		20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 50% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con terminar su trabajo a tiempo, el 35% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo, además el 40% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo, y el 45% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con terminar su trabajo a tiempo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de

colaboradores están satisfechos con terminar su trabajo a tiempo en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 9. Percepción sobre trabajos adicionales para la empresa según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P9 Iniciativa		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	3	8	11
		%	15.0%	40.0%	55.0%
	Hombres	N°	4	5	9
		%	20.0%	25.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1	2	3
		%	5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	3	4	7
		%	15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	7	9	16
		%	35.0%	45.0%	80.0%
	Indeterminado	N°		4	4
		%		20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 40% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con las tareas adicionales asignadas en su trabajo , así mismo el 25% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo, además el 25% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo, y el 40% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo con terminar su trabajo a tiempo. Esta pregunta

demuestra que la mayoría de colaboradores están satisfechos con las tareas adicionales asignadas en su trabajo por parte agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 10. Percepción sobre la capacitación necesaria según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P10 Iniciativa		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	2	9	11
		%	10.0%	45.0%	55.0%
	Hombres	N°	5	4	9
		%	25.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
	24 a más años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1	2	3
		%	5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	4	3	7
		%	20.0%	15.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	7	9	16
		%	35.0%	45.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	0	4	4
		%	0.0%	20.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 45% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con ayudar al crecimiento de la empresa, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo, además el 30% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo, y el 35% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran

estar totalmente de acuerdo con terminar su trabajo a tiempo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores están satisfechos con ayudar al crecimiento de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 11. Percepción sobre la delegación de responsabilidades según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P11 Conocimiento		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	4	7	11
		%	20.0%	35.0%	55.0%
	Hombres	N°	3	6	9
		%	15.0%	30.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
	24 a más años	N°	4	6	10
		%	20.0%	30.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°		3	3
		%		15.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	2	5	7
		%	10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	6	10	16
		%	30.0%	50.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	1	3	4
		%	5.0%	15.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 35% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con las capacitaciones brindadas por la agencia Cajamarca , así mismo el 30% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo, además el 35% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo, y el 30% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores están satisfechos con las capacitaciones brindadas por la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 12. Percepción sobre identificación con el equipo de trabajo según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P12 Liderazgo		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	5	6	11
		%	25.0%	30.0%	55.0%
	Hombres	N°	5	4	9
		%	25.0%	20.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	24 a más años	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	2	1	3
		%	10.0%	5.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	5	5	10
		%	25.0%	25.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	3	4	7
		%	15.0%	20.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	8	8	16
		%	40.0%	40.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 30% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con sentir que pueden delegar responsabilidades a sus compañeros de trabajo, así mismo el 20% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo, además el 25% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo, y el 25% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores están satisfechos con sentir que pueden delegar responsabilidades a sus compañeros de trabajo en la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.

Tabla n. ° 13. Desempeño laboral total según aspectos generales de los colaboradores del área de operaciones - Agencia Central Cajamarca del Banco de Crédito del Perú, 2016.

ASPECTOS GENERALES			P13 Trabajo en Equipo		Total
			De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Sexo	Mujeres	N°	2	9	11
		%	10.0%	45.0%	55.0%
	Hombres	N°	3	6	9
		%	15.0%	30.0%	45.0%
Edad	20 a 23 años	N°	3	7	10
		%	15.0%	35.0%	50.0%
	24 a más años	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
Tiempo de Servicio	1 a 6 meses	N°	1	2	3
		%	5.0%	10.0%	15.0%
	7 a 12 meses	N°	2	8	10
		%	10.0%	40.0%	50.0%
	13 a más meses	N°	2	5	7
		%	10.0%	25.0%	35.0%
Modalidad de Contrato	Por meses	N°	3	13	16
		%	15.0%	65.0%	80.0%
	Indeterminado	N°	2	2	4
		%	10.0%	10.0%	20.0%

FUENTE: Encuesta dirigida a promotores de servicio de la Agencia Cajamarca –BCP, 2016

ELABORACION: Investigadores

Interpretación: De los 20 colaboradores encuestados de la agencia Cajamarca del Banco del crédito del Perú, el 45% de las mujeres muestran estar totalmente de acuerdo con sentir que es parte del equipo de la agencia Cajamarca, así mismo el 30% de los hombres muestran estar totalmente de acuerdo, además el 35% de los colaboradores que están en una edad de 20 a 23 años muestran estar totalmente de acuerdo, y el 45% de colaboradores con edad de 24 años a más demuestran estar totalmente de acuerdo. Esta pregunta demuestra que la mayoría de colaboradores están satisfechos con sentir que es parte del equipo de la agencia Cajamarca del banco de crédito del Perú.