



UNAPEC
UNIVERSIDAD APEC

**Escuela de Graduados
Maestría en Gerencia y Productividad**

**Impacto de la Satisfacción Laboral en la Productividad de los
Empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación
Norteña de Ahorros y Préstamos, Año 2015**

**Trabajo de Investigación para optar por el Grado de
Magíster en Gerencia y Productividad**

Presentado por:

Lic. Marlene Virginia Santos Almonte 2015 – 0296

Asesor

Miguel Ángel Díaz Méndez, M.A.

**Santiago de los Caballeros
República Dominicana
Diciembre, 2016**

RESUMEN

INDICE

	Pág.
RESUMEN	i
LISTA DE TABLAS	v
LISTA DE FIGURAS	vii
DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTOS	x
INTRODUCCION	xi
CAPÍTULO I. MARCO DE REFERENCIA (MARCO TEÓRICO).	1
1.1 Marco Contextual	1
1.1.1 Aspectos Generales de la Ciudad de Santiago de los Caballeros	1
1.1.1.1 Aspectos Geográficos	2
1.1.1.1.1 Ubicación	2
1.1.1.1.2 Orografía	2
1.1.1.1.3 Hidrografía	2
1.1.1.1.4 Clima	3
1.1.1.2 Aspectos Demográficos	3
1.1.1.2.1 Población	3
1.1.1.2.2 Religión	3
1.1.1.2.3 Idioma	4
1.1.1.2.4 Educación	4
1.1.1.3 Sector Comercial	4
1.1.2 Aspectos Generales de la Asociación Cibaëña de Ahorros y Préstamos	5
1.1.2.1 Historia	5
1.1.2.2 Misión	6
1.1.2.3 Visión	7

1.1.2.4 Valores	7
1.2 Marcos Conceptual	8
1.2.1 Satisfacción Laboral	8
1.2.1.1 Concepto	8
1.2.1.2 Causas de la satisfacción laboral	8
1.2.1.3 Efectos de la satisfacción laboral	9
1.2.1.4 Desarrollo personal del trabajador	9
1.2.1.5 Mejora de los resultados de la organización	10
1.2.1.6 Teorías Motivacionales	10
1.2.1.6.1 Teoría del ajuste en el trabajo	10
1.2.1.6.2 Teoría del grupo de referencia social	11
1.2.1.7 Jerarquía de las necesidades de Maslow	11
1.2.1.8 Como expresan los empleados su insatisfacción	13
1.2.2 Productividad	14
1.2.2.1 Concepto	14
1.2.2.2 Factores que influyen en la productividad	14
1.2.2.2.1 Factores internos – propios	14
1.2.2.2.2 Factores internos – ajenos	14
1.2.2.2.3 Factores externos – propios	15
1.2.2.2.4 Factores externos – ajenos	15
1.2.2.3 Medición de la productividad	15
1.2.2.4 Indicadores de la productividad	16
1.2.2.4.1 Eficiencia	16
1.2.2.4.2 Efectividad	16
1.2.2.4.3 Eficacia	16
1.2.2.5 Factores para mejorar la productividad	17
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS	19
2.1 Tipo de Investigación y Método	19
2.1.1 Tipo de Investigación	19

2.1.2 Método de Investigación	20
2.2 Universo o Población y Muestra	21
2.2.1 La Muestra	20
2.3 Técnicas e Instrumentos	22
2.4 Confiabilidad y Validez de los Datos	22
2.5 Procedimientos de Recolección de los Datos	23
2.6 Procedimientos para Análisis de los Datos	23
2.7 Análisis y Presentación de los resultados	24
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	50
ANEXOS	51
BIBLIOGRAFIA	52
APENDICE	55

LISTA DE TABLAS

		Pág.
Tabla No. 1	Sexo	24
Tabla No. 2	Edad	25
Tabla No. 3	Tiempo de labor	26
Tabla No. 4	Como se siente con la labor que realiza en la empresa	27
Tabla No. 5	Se siente usted a gusto con su compañeros de trabajos	28
Tabla No. 6	Existe en su área de trabajo colaboración por parte de los compañeros de trabajos	29
Tabla No. 7	Se siente usted a gusto con la relación entre usted y su supervisor	30
Tabla No. 8	Tiene usted posibilidades de ascensos dentro de la gerencia	31
Tabla No. 9	Se siente usted satisfecho por el nivel de compromiso que asume diariamente en su puesto de trabajo	32
Tabla No. 10	Por lo general, las persona que trabajan bien, son reconocidas en esta gerencia	33
Tabla No. 11	Se considera usted eficiente en su puesto de trabajo	34
Tabla No. 12	Cuáles son los parámetros que utiliza la gerencia para medir el rendimiento de usted como empleado	35
Tabla No. 13	Es usted puntual con los trabajos que le asignan	36
Tabla No. 14	Aunque no se le solicite, brinda usted más tiempo del requerido	37
Tabla No. 15	Coopera usted con sus compañeros para lograr las metas establecidas	38
Tabla No. 16	Hace usted buen uso de los equipos e instrumentos de trabajo	39
Tabla No. 17	Falta usted a sus labores cuando es una verdadera emergencia	40
Tabla No. 18	Por cuál de las siguientes razones podría usted abandonar la empresa	41
Tabla No. 19	Se ve usted trabajando a futuro en esta empresa	42
Tabla No. 20	Ofrecen al personal de la gerencia, capacitaciones frecuentes que le permitan fortalecer su currículo	43

Tabla No. 21	Comunica la Gerencia de GPO oportunamente las informaciones de interés al personal	44
Tabla No. 22	Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias directas que ofrece la GPO del Banco Cibao	45
Tabla No. 23	Su satisfacción con la remuneración monetaria indirecta que se ofrece en la GPO del Banco Cibao	46
Tabla No. 24	Ha sido usted promovido de puesto recientemente	47

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura No. 1 Sexo	24
Figura No. 2 Edad	25
Figura No. 3 Tiempo de labor	26
Figura No. 4 Como se siente con la labor que realiza en la empresa	27
Figura No. 5 Se siente usted a gusto con su compañeros de trabajos	28
Figura No. 6 Existe en su área de trabajo colaboración por parte de los compañeros de trabajos	29
Figura No. 7 Se siente usted a gusto con la relación entre usted y su supervisor	30
Figura No. 8 Tiene usted posibilidades de ascensos dentro de la gerencia	31
Figura No. 9 Se siente usted satisfecho por el nivel de compromiso que asume diariamente en su puesto de trabajo	32
Figura No. 10 Por lo general, las persona que trabajan bien, son reconocidas en esta gerencia	33
Figura No. 11 Se considera usted eficiente en su puesto de trabajo	34
Figura No. 12 Cuáles son los parámetros que utiliza la gerencia para medir el rendimiento de usted como empleado	35
Figura No. 13 Es usted puntual con los trabajos que le asignan	36
Figura No. 14 Aunque no se le solicite, brinda usted más tiempo del requerido	37
Figura No. 15 Coopera usted con sus compañeros para lograr las metas establecidas	38
Figura No. 16 Hace usted buen uso de los equipos e instrumentos de trabajo	39
Figura No. 17 Falta usted a sus labores cuando es una verdadera emergencia	40
Figura No. 18 Por cuál de las siguientes razones podría usted abandonar la empresa	41
Figura No. 19 Se ve usted trabajando a futuro en esta empresa	42
Figura No. 20 Ofrecen al personal de la gerencia, capacitaciones frecuentes que le permitan fortalecer su currículo	43

Figura No. 21	Comunica la Gerencia de Operaciones oportunamente las informaciones de interés al personal	44
Figura No. 22	Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias directas que ofrece la GPO del Banco Cibao	45
Figura No. 23	Su satisfacción con la remuneración monetaria indirecta que se ofrece en la GPO del Banco Cibao	46
Figura No. 24	Ha sido usted promovido de puesto recientemente	47

DEDICATORIA

A Dios, por haberme permitido llegar hasta este punto, solo él ha podido darme el don de la sabiduría y el entendimiento para culminar la realización de este proyecto.

A Magalys mi madre, quien con su ejemplo, dedicación, entrega y apoyo me ha ayudado a conseguir mis metas en la vida. Gracias mami.

A Benjamín González mi esposo, por su apoyo incondicional y su tolerancia en transcurrir de este proyecto y así ver realizada una meta más en mi vida profesional y personal.

A mis compañeros, por haber sido un soporte y apoyarnos mutuamente en este trayecto de nuestras vidas y conjuntamente haber crecido como profesionales. Muchas gracias por todo, siempre estarán en mi corazón.

Marlene

AGRADECIMIENTOS

A la **Universidad UNAPEC**, por brindarnos la oportunidad de pertenecer a esta prestigiosa institución.

A **todos los profesores**, que nos brindaron sus conocimientos y habilidades para que hoy seamos mejores profesionales y así poder ofrecer a la sociedad profesionales empoderados y capacitados.

Al profesor **Miguel Díaz**, quien fungió como asesor de este proyecto para que hoy fuese una realidad.

A la **Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos**, por permitirnos adentrarnos en una de sus áreas para el desarrollo de este proyecto.

Marlene

INTRODUCCIÓN

Selección y definición del tema

El presente trabajo mide el Impacto de la Satisfacción Laboral en la Productividad de los Empleados de la Gerencia Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, Año 2015.

Antecedentes

Pocos temas han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La Satisfacción de los empleados ha sido estudiada desde distintas disciplinas, convirtiéndose en un tema de gran atención para los investigadores en los últimos años, además de ser una de las principales prioridades corporativas de las empresas. Puede decirse que tiene su origen en Happock, R (1935), se fundamenta principalmente en que la satisfacción es uno de los resultados más importantes del trabajo humano, además de existir una relación implícita o explícita entre satisfacción y desempeño.

Locke (1976), definió la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. De modo que la satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente Robbins, (1998).

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no solo en términos del bienestar deseable de las personas dondequiera que trabajen, sino en términos de productividad y calidad.

Medina (2008), en el artículo motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa, publicado en la Revista de Administración Pública, explica que al centrar el interés en la distribución de valor a los trabajadores en función de las expectativas que estos tienen, surgen dos variables la insatisfacción y la satisfacción laboral, que están directamente relacionadas con la motivación, independientes en su génesis, pero que interactúan entre sí. Recalca que si se cuenta con personal motivado, existe mayor probabilidad de aportar al incremento del valor económico, por lo que es fundamental analizar estas dos variables, asimismo señala que existe una variedad de autores que tratan sobre la motivación del personal, entre estos se destaca Maslow, con la teoría de jerarquía de las necesidades, cuyo aporte es fundamental para comprender estas necesidades en relación con las expectativas de los individuos.

Concluye que en la medida que el trabajador esté motivado, satisfecho y con satisfacción, contribuirá con mayor eficiencia y eficacia al logro de los objetivos organizacionales, lo cual debiera implicar una mejora en los resultados de la empresa y en definitiva, en un aporte al incremento en el valor económico de la compañía.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Los primeros estudios concluían que un trabajador que se sentía satisfecho en su trabajo, era más eficaz y responsable, Pinilla (1982), plantea una relación importante entre la satisfacción laboral y el rendimiento o productividad planteaba que un trabajador que se sienten satisfechos en su trabajo, sea porque se consideran bien pagados o bien tratados, sea porque ascienden o aprenden, son quienes producen y rinden más.

Robbins, (1998) entiende la productividad o rendimiento laboral como la medida de que tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Desde este punto de vista, constituye un indicador de la eficiencia o de parte de ella.

Marchant (2006), define la productividad del factor humano es un elemento clave para el logro de los objetivos de las organizaciones, de su desempeño económico y para su permanencia en el tiempo, por lo que la calidad de su recurso humano, los sistemas de trabajo, las políticas de la organización y su cultura son vitales para su sostenimiento y mejora, Es por esta razón que los líderes de la organización deben identificar los factores que impulsan a los individuos a ser más eficientes y productivos..

Durante muchos años la palabra productividad, era usada solamente por los economistas para referirse simplemente a una relación entre la producción obtenida por un sector de la economía y los insumos o recursos utilizados para obtener dicha producción. En los últimos años la productividad ha tomado un giro mucho más realista, convirtiéndose en un término relacionado con la ingeniería industrial, por tanto se vuelve un concepto de sistemas que tiene una gran variedad de aplicaciones, utilizado para definir una medida del rendimiento de un proceso productivo o de una persona.

Estrada (2007), presenta su trabajo de investigación para optar el título de Magister Artum en Administración de Recursos Humanos, en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala, titulado " El clima organizacional y la motivación de recursos humanos en una institución de salud pública" el objetivo de esta investigación consiste en establecer el grado de satisfacción del clima organizacional y motivación de recursos humano en la dirección del área de salud Guatemala Central.

El estudio antes indicado concluyo, que el clima organizacional influye de una u otra manera en las actitudes y conductas de los empleados y se estableció que el grado de satisfacción en la dirección de esta área de Salud de Guatemala Central, respecto al clima organizacional es satisfactorio, mientras que la motivación laboral es satisfactoria media.

Comprés I. (2015), en su trabajo final para optar por el título de Magister en Gerencia y Productividad, en la Universidad APEC de Santiago, titulado "Incidencia

de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los empleados en la empresa Horizonte Agrícola Internacional S.R.L., Municipio de Moca Provincia Espaillat` el objetivo de esta investigación, consiste en determinar la incidencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los empleados en la empresa Horizonte Agrícola Internacional S.R.L., Municipio de Moca Provincia Espaillat, en el periodo 2015.

La intención fundamental esta investigación se basó en la determinación los factores que tienen mayor incidencia en la satisfacción de su empleados y cómo afecta al rendimiento laboral, indicando que la satisfacción es un elemento particular de cada individuo que depende de sus expectativas personales y que cada persona reacciona de manera diferente en los que a su rendimiento se refiere, lo que trae como consecuencia la búsqueda constate de satisfacer las expectativas de cada uno como punto fundamental para lograr calidad operativa y rentabilidad.

Los estudios antes descritos, se relacionan con este proyecto de investigación, ya que se busca identificar como inciden la satisfacción laboral de los empleados en la productividad de las organizaciones. Del mismo modo, aportaron información teórica para sustentar dicha investigación.

Planteamiento del problema

Actualmente las empresas tienen como objetivo ser exitosas y competitivas y son las personas las encargadas de llevar a la organización al éxito y a las metas deseadas, es importante darle el primer lugar al recurso humano, elegir estrategias que le permitan sentirse satisfechos, valorados y reconocidos por el trabajo que realizan.

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos, entre estos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización, por cual es de vital

importancia velar por la satisfacción de los colaboradores, ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad.

Según Ramírez (2010), el rendimiento percibido se convierte así en un elemento modulador de la motivación, en cuanto su percepción satisface directamente necesidades como la de autorrealización y conduce a resultados que también satisfacen necesidades.

Al tener en cuenta que la productividad es una relación entre eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo individual como organizacional, es necesario que los gerentes brinden un seguimiento adecuado, buscando las mejoras en el nivel de satisfacción del personal, la identificación con la empresa, ya que en muchas oportunidades, las organizaciones descuidan los factores internos y externos que mantienen satisfecho al personal.

Los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, en su mayoría, se siente insatisfechos, porque entienden que no existe un clima laboral adecuado, que sus necesidades de autorrealización, reconocimiento y seguridad no se encuentran siendo compensadas. Dentro de los síntomas que permiten observar las problemáticas se encuentran: ausentismo, disensión, retrasos en las entregas y un mal servicio con los clientes internos y externos de la gerencia, causas que afectan el funcionamiento operativo de esta.

La realidad antes descrita, deja ver que el factor humano constituye un elemento vital en la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamo.

Los estudios suelen señalar que cuando las personas se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo, la productividad suele mejorar, trayendo los tan deseados beneficios económicos. Por supuestos, las maneras de crear ambientes positivos y la diversidad de factores implícitos son tan amplias que los investigadores se han visto con serios problemas para objetivizar sus resultados. No obstante, la evidencia inclina la balanza a que las relaciones que establecen los jefes con sus

colaboradores tienden a ser un factor determinante en esta cadena clima organizacional, la satisfacción laboral y productividad.

Formulación del problema

La pregunta generadora de la problemática que se desprende a raíz de la situación anteriormente planteada es la siguiente:

- ¿Cuál es el Impacto de la Satisfacción Laboral en la Productividad de los Empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos?

Sistematización del problema

En adición a esto es necesario examinar una serie de preguntas necesaria para dar respuesta a la investigación. Preguntas tales como:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en la Gerencia de Procesos Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos?
- ¿Cuáles son los niveles de productividad laboral de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos?
- ¿Cuáles son los factores motivacionales que permiten mantener y/o aumentar la productividad en la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos?

Justificación del estudio

La realización de este estudio es transcendente, en virtud de que aportará información valiosa, acerca de cómo impacta la satisfacción laboral, en el

rendimiento o productividad de los empleados, la cual busca garantizar a la organización un mejor desempeño en su proceso productivo y en la obtención de beneficios para la institución.

Desde el punto de vista anterior, es de gran importancia que la Gerencia de Operaciones del Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos se involucre en conocer el nivel de satisfacción laboral de sus empleados. De tal forma que se obtenga la información necesaria para que de esta manera la organización tenga un mejor rendimiento y cuente con un personal altamente motivado y por ende, satisfecho.

En la parte social esta investigación espera hacer un aporte en el campo gerencial, que pueda servir como punto de referencia de utilidad para posteriores estudios sobre temas vinculados al área de la Administración de Recursos Humanos.

En lo teórico, este estudio servirá como marco conceptual sobre las distintas variables que convergen dentro de la problemática como son: la satisfacción laboral de los empleados, el rendimiento laboral y comportamiento organizacional, al destacarse aspectos vitales sobre los mismos que traerán como consecuencia, el esclarecimiento de puntos controvertidos sobre las diversas teorías existentes. En el aspecto práctico ayudará a la empresa, proporcionándole orientación acerca de cómo mantener satisfecho a su personal, con la finalidad de que les brinden una mayor productividad.

El interés por el tema de la satisfacción laboral en la productividad de los empleados, surge por la necesidad de conocer cuan motivados y satisfecho se encuentran los colaboradores y de esta forma medir el grado de compromiso, estabilidad y productividad que poseen los trabajadores para con la organización.

Objetivo general

Determinar de qué manera impacta la satisfacción laboral en el productividad de los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Nortea de Ahorros y Préstamos en el año 2016.

Objetivos específicos

- Obtener el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Nortea de Ahorros y Préstamos.
- Determinar los niveles de productividad laboral de la Gerencia de Operaciones del Banco Cibao. Identificar los factores motivacionales de mayor incidencia para mejorar la satisfacción laboral que permitan mantener y/o aumentar la productividad de la Gerencia de Procesos Operaciones del Asociación Nortea de Ahorros y Préstamos.
- Determinar los factores motivacionales de mayor incidencia para mejorar la satisfacción laboral que permitan mantener y/o aumentar la productividad de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Nortea de Ahorros y Préstamos.

Delimitación del estudio

Este estudio se delimita en cuatro aspectos principales: área de estudio, tiempo, espacio o lugar y persona.

- **Área de estudio:**

Realizada sobre los conceptos administrativos de satisfacción laboral y el desempeño productivo, evaluando el impacto que ha tenido el satisfacción laboral en la productividad de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Nortea.

- **Tiempo**

La investigación para la problemática planteada tendrá una duración aproximada de cuatro meses (periodo septiembre - diciembre de 2016), en los cuales se considerará la recopilación de la información de la gerencia para la ejecución de la investigación; tiempo necesario para cubrir los requerimientos de la misma.

- **Espacio o lugar**

La investigación tomará de base la Gerencia de Proceso Operacionales de la Asociación Norteña de la ciudad de Santiago.

- **Persona**

El proceso investigativo es dirigido hacia el personal de los niveles gerenciales y operativos de la gerencia.

Proceso metodológico

Debido a que el objetivo de esta investigación es analizar el Impacto de satisfacción laboral y cómo influyen en la productividad de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña en Santiago de los Caballeros, República Dominicana, para el Año 2015, ha de ser considerado como un tipo de estudio descriptivo.

Este tipo de estudio usualmente describe situaciones y eventos, es decir, como son y cómo se comportan determinados fenómenos. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis.

Limitaciones

El proceso de investigación conlleva una serie de esfuerzos y pasos a seguir para poder llegar a unos resultados apegados lo más posible. Las principales limitaciones que se presentaron en este estudio tienen que ver con el acceso a la información, la falta de antecedente del tema y el factor tiempo para poder llevar a feliz término la misma.

El elemento tiempo está determinado por el limitado período que ofrece la universidad para poder realizar y presentar los resultados de esta investigación, un cuatrimestre, el cual es insuficiente para hacer una indagación voluminosa como la que compete, y el de acceso a la información, debido a los obstáculos de poder tener acceso a cada uno de los encargados, oficiales, asistentes y auxiliares de la gerencia.

Estructura de la investigación

Esta investigación se compone de dos capítulos. El primer capítulo trata sobre el marco contextual, donde se describen los aspectos generales de la ciudad de Santiago como son su historia, aspectos geográficos, aspectos demográficos y el sector comercial. Además, los aspectos relacionados con la empresa objeto de estudio, la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos; historia, aspectos filosóficos (misión, visión y valores). El marco teórico donde se describen las principales teorías que soportan la investigación: aspectos generales de la satisfacción laboral, la productividad y los factores que inciden esta.

En el capítulo II se expone la metodología y presentación de los resultados: diseño de la investigación, tipo de estudio, universo o población y muestra, confiabilidad y validez de los datos, método, procedimiento de recolección de datos y procedimiento de análisis de los datos. Al final se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones, apéndices y bibliografía utilizados

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL Y TEÓRICO

1.1 Marco Contextual

1.1.1 Aspecto Generales de la Ciudad de Santiago de los Caballeros

Santiago de los Caballeros fue fundado en 1495, tres años después del descubrimiento de la isla por Cristóbal Colón. Los primeros pobladores de la ciudad fueron treinta caballeros de la Orden Española de Santiago el Mayor. Fue erigida en ciudad el 06 de diciembre de 1506, con el nombre de Santiago de los Caballeros y con derecho a usar escudo, por orden del rey Fernando el Católico. La ciudad creció a un ritmo vertiginoso; pocas décadas después contaba con acueducto, templos y edificios de mampostería, baños públicos y una gran cantidad de habitantes.

La ciudad estuvo ubicada en Jacagua hasta el 02 de diciembre del año 1562, debido a la destrucción total de la ciudad a causas de un fuerte terremoto. Muchos de sus habitantes quedaron sepultados bajo los muros de sus construcciones. Los sobrevivientes abandonaron la destruida ciudad y se instalan en terrenos donados a la terrateniente Petronila Jáquez Viuda Minaya. Se construyeron las primeras casas en el cerro, donde está ubicada actualmente la fortaleza San Luis, colindante con el río Yaque del Norte.

Santiago ha sido testigo de importantes eventos históricos. Como la Batalla del 30 de Marzo de 1844 o Batalla de Santiago, con la cual los dominicanos consolidan su independencia de la vecina República de Haití, y tuvo lugar en el actual Parque Imbert de esta ciudad. Es la primera ciudad de América en llamarse con el nombre de Santiago.

Fue capital de la República Dominicana durante la Guerra de la Restauración (1863-1865). Santiago ha contado con importantes personalidades que en el campo político, económico y social del país.

1.1.1.1 Aspectos geográficos

1.1.1.1.1 Ubicación

Está localizada en la región norcentral del país conocida como el Valle del Cibao, a unos 155 km al noroeste de Santo Domingo y a una altitud media de 178 mts. Tiene una superficie total de 612 km. Está ubicada en la provincia de Santiago, es la segunda ciudad de la Republica Dominicana, la cual tiene al norte la provincia de Puerto Plata, al sur con los municipios de Jánico y San José de Las Matas, al este con los municipios de Tamboril, Licey al Medio y Puñal, al oeste con los municipios de Villa González y Esperanza.

1.1.1.1.2 Orografía

Santiago se encuentra en un terreno accidentado en centro del Valle del Cibao en la Región Central de la República Dominicana, es recorrida por varios sistemas montañosos, siendo el más imponente el que pasa la isla de oeste a este, llamada la Cordillera Central, la cual tiende a acercarse al norte, siendo el eje tanto del sistema antillano como del dominicano. Cuenta con el denominado pico La Rusilla de unos 2,995 metros sobre el nivel del mar y el pico Duarte de 3,098 metros sobre el nivel del mar. En la ciudad de Santiago la mayor elevación es el pico Diego de Ocampo con 1,250 metros de altura.

1.1.1.1.3 Hidrografía

La República Dominicana tienen muchas corrientes de agua de distintos caudales según vean su origen en las cordilleras o sus ramificaciones, las irregularidades del terreno provocan largos trayectos en los que se alimentan las masas de agua hasta llegar a los valles y finalmente al mar. Por ejemplo, el río Yaque del Norte recorre unos 400 kilómetros antes de desembocar en las bahía de Monte Cristi y de Manzanillo, en su largo andar recibe aguas del río Jimenoa, Boa, Amina, Mao, Gurabo, Caña, Guayubín y otros 8 de menor caudal. A su paso por la ciudad

de Santiago se embalsa en la presa de Taveras, y esta presa conecta con la del río Bao.

1.1.1.1.4 Clima

El clima de la ciudad de Santiago es usualmente cálido y húmedo, debido al clima tropical de la isla con una temperatura media de 26 grados Celsius y notables diferencias debido a los fenómenos atmosféricos y a las diferencias de altura sobre el nivel del mar.

En la parte este del país las lluvias son constantes desde mayo hasta fines de noviembre, en el valle del Cibao abarcan la primavera y parte del otoño hasta el invierno.

1.1.1.2 Aspectos demográficos

1.1.1.2.1 Población

La población de la ciudad de Santiago en 2010 se estimó por la oficina nacional de estadística en 691,262. En ese año, aproximadamente el 56.27% de la población del municipio de Santiago estaba entre los 15 y 50 años de edad, mientras que el 27.53% de la población era menor de 15 años de edad. El total de habitantes por sexo era casi 50%-50%.

1.1.1.2.2 Religión

La ciudad de Santiago reúne varias religiones, su población es mayoritariamente católica, en menor proporción le siguen los evangélicos y luego los no religiosos. Casi no se observan enfrentamientos entre estas dos religiones, hay libertad de elección de religión.

1.1.1.2.3 Idioma

Oficialmente se habla español, pero con influencias de África y Estados Unidos. También hay muchas palabras cuyo uso se mantiene a pesar del tiempo y otras tienen origen indígena. Fuera de la República Dominicana, el que más semejanza tiene en su pronunciar es el español canario.

1.1.1.2.4 Educación

Santiago de los Caballeros es uno de los municipios de menor alfabetización del país. Según el Censo Nacional de Población y Vivienda 2010 el nivel educativo más alto al que asistieron los miembros de la población del municipio de Santiago fue:

Tabla No.1
Nivel educativo más alto

Categoría	Casos	%	Acumulado %
Preprimaria	44,719	8.58	8.58
Primaria o básica	221,636	42.51	51.09
Secundaria o media	153,270	29.40	80.49
Universitaria o Superior	101,734	19.51	100.00
Total	521,359	100.00	100.00

Fuente: Oficina Nacional de Estadística

1.1.1.3 Sector comercial

La ciudad de Santiago de los Caballeros, depende en gran medida de las tierras fértiles y de una economía de servicios predominantemente proveedora. Esto hace que Santiago de los Caballeros, sea un importante centro económico y financiero de la República Dominicana. El sector servicios ha crecido mucho en los últimos años, lo que es ideal para una mayor expansión. Santiago de los Caballeros es la segunda mayor ciudad de la República Dominicana, en importancia y población después de Santo Domingo y al mismo tiempo produce el mayor porcentaje del PIB

de telecomunicaciones, tales como; teléfonos móviles, servicio de cable, servicio de internet y otros servicios que son importantes para la economía del Cibao.

El turismo también representa una porción importante de la economía de la ciudad debido a su devenir histórico y a su arquitectura monumental. La economía de Santiago es sostenida principalmente por la comercialización e industrialización de productos agropecuarios y bienes terminados, producción de bienes en las zonas francas, y por el comercio. En la ciudad se asientan sedes y sucursales de las principales tiendas, supermercados, restaurantes y entidades financieras del país. La ciudad cuenta con varios centros comerciales y empresas multinacionales.

1.1.2 Aspectos generales de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

1.1.2.1 Historia

Auspiciada por la Asociación Para el Desarrollo, Inc. (APEDI), nace en Santiago de los Caballero el 6 de Agosto de 1962, la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos como una respuesta a los requerimientos que en materia habitacional y bancaria fueron surgiendo en el país en su proceso de desarrollo económico y social a raíz de la desaparición del autoritarismo, atendiendo especialmente las necesidades de viviendas de la región del Cibao, sobre todo de Santiago.

Surgida en un momento en que el sistema financiero nacional carecía de una banca especializada y la familia dominicana en general no contaba con las facilidades de créditos necesarios para proveerse de un techo digno y adecuado, tan pronto como fue creada inició un proceso masivo de promoción de proyectos habitacionales, el cual ha impactado en forma positiva en la economía nacional, propiciando el acceso a la vivienda propia de amplios segmentos de la población.

La Asociación Norteña es creada como una entidad de derecho privado y de naturaleza mutualista, destinada a captar ahorros al público mediante depósitos

para el financiamiento de la vivienda familiar tipo económico, y por lo tanto, como ente activo del mercado financiero y rentabilidad empresarial. Espinal, (1997).

El Comité Organizador de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos fue conformado el 8 de mayo de 1962 por los señores Gustavo A. Tavares Griesser, Carlos Alberto Bermúdez Pippa y Arturo Grullón Espaillat, socios de la Asociación Para el Desarrollo, Inc. y los distinguidos munícipes Juan Tomás Checo Estévez, Verutidio M. Ramírez Rodríguez, Tabaré A. Espaillat Guzmán, José Tomás Cruz Medina, Miguel Ángel Lama Mitre y José de Jesús Jiménez Almonte, quienes integrarían la primera Junta de Directores de la Institución.

La Asociación recibió la franquicia para iniciar sus operaciones el 6 de agosto de 1962, de parte del Consejo de Administración del Banco Nacional de la Vivienda. Abrió sus puertas al público el día 22 del mismo mes, en la sede de la Asociación Para el Desarrollo, Inc.

En la actualidad, la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos cuenta con cuarenta y ocho oficinas a nivel nacional: una oficina principal y veinticuatro sucursales en Santiago; una oficina regional y catorce sucursales en Santo Domingo; una oficina en San Francisco de Macorís, una en Moca, una en Tenares, una en La Vega, una en Bonao, una en Baní y una en La Romana.

El Edificio de su oficina principal es uno de los hitos más importantes del casco urbano de Santiago de los Caballeros y una de las obras más relevantes de la arquitectura nacional en el siglo XX.

1.1.2.2 Misión

Entregar soluciones financieras adaptadas a las necesidades del cliente, con excelencia, integridad y competitividad.

1.1.2.3 Visión

Ser el símbolo de integridad y excelencia en el sistema financiero nacional, reconocidos como líderes en servicio, innovación, eficiencia, ética de trabajo y cumplimiento.

1.1.2.4 Valores

Respeto: Trato digno y reconocimiento del derecho de los demás.

Integridad: Honestidad y cumplimiento con principios éticos y las regulaciones vigentes.

Transparencia: Comunicamos oportunamente los términos y condiciones de nuestras transacciones, cumpliendo con lo pactado.

Excelencia: Alta satisfacción de los clientes por la calidad del servicio prestado.

Innovación: Capacidad de idear soluciones nuevas, con eficiencia y que generan valor.

Compromiso: Sentir como propios los objetivos institucionales y contribuir activamente para el logro de los mismos.

1.2 Marco Conceptual

1.2.1 Satisfacción laboral

1.2.1.1 Concepto

Davis y Newstrom (2003), 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. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones.

1.2.1.2 Causas de la satisfacción laboral

Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica.

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. 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.

1.2.1.3 Efectos de la satisfacción laboral

Cubiertas sus necesidades básicas y, una vez logrado un nivel óptimo de satisfacción, se suceden para el trabajador una serie de efectos positivos que afectan tanto a su desarrollo personal como a la mejora de los resultados y la calidad del servicio de la empresa.

1.2.1.4 Desarrollo personal del trabajador

- Actitudes positivas: Los trabajadores adoptan actitudes más positivas ante el trabajo y se sienten más responsables y comprometidos con su tarea. De este modo, los conflictos internos tienden a disminuir considerablemente. Por otra parte, se produce también el llamado “contagio motivacional” puesto que el estado de satisfacción positivo logra un clima favorable a partir de la comunicación que se establece entre los miembros de un grupo satisfecho.
- Energía y disposición para esforzarse en la realización de su trabajo: Dependiendo del tipo de actividad que el trabajador realice, esforzarse puede significar cuestiones muy diversas:

Dedicar más tiempo a su actividad

Aplicarse en el trabajo con un mayor grado de concentración

Ser más cuidadoso

Ser más amable con los clientes.

En cualquier caso, este esfuerzo la mayoría de las veces conlleva una mejora del desempeño, del rendimiento.

La satisfacción en el trabajo contribuye al bienestar general del individuo y a su sentimiento de valor personal, extendiéndose a las relaciones sociales, afectivas y familiares. Todos sabemos que cuando una persona llega insatisfecha a su casa debido a circunstancias en el trabajo, estará menos dispuesta a hacer vida familiar, lo que conlleva a un deterioro de la misma.

1.2.1.5 Mejora de los resultados y la calidad del servicio de la empresa

- Mejoras en los resultados de la organización: La satisfacción en el trabajador mejora enormemente los resultados de la organización. En este sentido, la salud económica y funcional, la ausencia de enfermedades físicas y psíquicas, son elementos que conducen a la empresa hacia el futuro.
- Mejora de la calidad y el servicio prestado por la empresa a los clientes: El mayor interés en el esfuerzo realizado por todos los miembros de la organización llevará a la reducción del error y, en consecuencia, a un incremento de la calidad.

1.2.1.6 Teorías Motivacionales

Koontz y Weihrich (2004), 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.

1.2.1.6.1 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. 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.

1.2.1.6.2 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.

1.2.1.7 Jerarquía de las necesidades de Maslow

La pirámide de Maslow forma parte de una teoría psicológica que inquiriere acerca de la motivación y las necesidades del ser humano: aquello que nos lleva a actuar tal y como lo hacemos. Según Abraham Maslow, psicólogo humanista, nuestras acciones nacen de la motivación dirigida hacia el objetivo de cubrir ciertas necesidades, las cuales pueden ser ordenadas según la importancia que tienen para nuestro bienestar. Las cinco categorías de necesidades de la Pirámide de Maslow son: fisiológicas, de seguridad, de afiliación, de reconocimiento y de autorrealización; siendo las necesidades fisiológicas las de más bajo nivel, y subiendo niveles en el orden indicado.

- Necesidades fisiológicas. Constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas. Son las necesidades innatas, como la necesidad de alimentación, sueño y reposo, abrigo o el deseo sexual. También se denominan necesidades biológicas o básicas, que exigen satisfacción cíclica y reiterada para garantizar la supervivencia del individuo.
- Necesidades de seguridad. Constituyen el segundo nivel de las necesidades humanas, llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro real o

imaginario, físico o abstracto. Surgen en el comportamiento humano si las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Al igual que aquellas, también están estrechamente ligadas con la supervivencia de las personas.

- Necesidades sociales. Están relacionadas con la vida del individuo en sociedad, junto a otras personas. Son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de los colegas, amistad, afecto y amor. Surgen en el comportamiento si las necesidades elementales (fisiológicas y de seguridad) se hallan relativamente satisfechas. La necesidad de dar y recibir afecto es un motivador importante del comportamiento humano al aplicar la administración participativa.
- Necesidad de autoestima. Están relacionadas con la manera como se ve y se evalúa la persona, es decir, con la autoevaluación y la autoestima. Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí mismo, la necesidad de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración. La satisfacción de estas necesidades conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad.
- Necesidad de autorrealización. Son las necesidades humanas más elevadas, se encuentran en la cima de la jerarquía. Estas necesidades llevan a las personas a desarrollar su propio potencial y realizarse como criaturas humanas durante toda la vida. Las necesidades de autorrealización, se relacionan con autonomía, independencia, autocontrol, competencia y plena realización del potencial de cada persona, de los talentos individuales.

1.2.1.8 Como expresan los empleados su insatisfacción

La insatisfacción del empleado puede expresarse de varias maneras. Existen cuatro respuestas que difieren entre sí en dos dimensiones, constructividad / destructividad y actividad / pasividad.

- Salida. Comportamiento dirigido a abandonar la organización, incluye buscar un nuevo empleo además de renunciar.
- Voz. Tratar activa y constructivamente de mejorar las condiciones, como al sugerir mejoras, analizar los problemas con los superiores y algunas formas de actividad sindical.
- Lealtad. Espera pasiva pero optimista de que mejoren las condiciones, por ejemplo, defender a la organización ante críticas externas y confiar en que la organización y su administración harán lo correcto.
- Negligencia. Permitir pasivamente que las condiciones empeoren. Incluye el ausentismo o retrasos crónicos, esfuerzos pequeños y un mayor porcentaje de errores.

1.2.2 Productividad

1.2.2.1 Concepto

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella.

1.2.2.2 Factores que influyen en la productividad

Como su nombre lo indica, la productividad tiene que ver directamente con la producción, pero siempre en relación con la eficiencia. Existen factores tanto internos como externos que influyen de manera directa e indirecta en la productividad laboral.

1.2.2.2.1 Factores internos-propios

Pueden ser el personal, la organización interna de la empresa o el modelo de negocio. Aunque muchas veces los trabajadores son señalados como el factor interno y propio que más afecta la productividad, en realidad lo es la gestión administrativa.

1.2.2.2.2 Factores internos-ajenos

Son aquellos que suceden internamente pero que dependen de un servicio exterior, por ejemplo, el servicio de Internet en la empresa o el sistema de alcantarillado y aguas instalado en la empresa y que depende del acueducto municipal.

1.2.2.2.3 Factores externos-propios

Están afuera de la empresa pero tienen una relación muy cercana con ella y le afectan directamente, por ejemplo, materiales de producción que se compran a un proveedor.

1.2.2.2.4 Factores externos-ajenos

Son los más lejanos a la cadena productiva, y solo afectan la productividad de la empresa indirectamente; entre ellos están las políticas gubernamentales, la fortaleza de la moneda nacional en el mercado internacional, las condiciones de seguridad nacional, entre otras del mismo estilo.

1.2.2.3 Medición de la productividad

Gaither y Frazier (2000), definieron productividad como la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados y propusieron la siguiente medida.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

La productividad de una empresa se mide a través de una serie de indicadores relacionados y se evalúa mediante su comparación con la de otras

1.2.2.4 Indicadores de la productividad

Koontz y Weihrich (2004), señalan que existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuales están relacionados con la productividad.

1.2.2.4.1 Eficiencia

Es la capacidad para lograr un fin, empleando los mejores medios posibles, entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente.

1.2.2.4.2 Efectividad

Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. Se considera la cantidad como único criterio, se cae en estilos efectivistas, aquellos donde lo

importante es el resultado, no importa a qué costo. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos.

1.2.2.4.3 Eficacia

Valora el impacto de lo que se hace, del producto o servicio que se presta. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

Del análisis de estos tres indicadores se desprende que no pueden ser considerados ninguno de ellos de forma independiente, ya que cada uno brinda una medición parcial de los resultados. Es por ello que deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

1.2.2.5 Factores para mejorar la productividad

Mejorar la productividad laboral es la prioridad para las organizaciones a la hora de alcanzar éxito empresarial. Las entidades no solo buscan tener un rendimiento continuo, sino conseguir que exista una relación directa entre la cantidad de trabajo realizado y las horas de trabajo realizadas. Pero sin denostar su actividad. Para ello las organizaciones deben hacer uso de las técnicas para mejorar la productividad laboral. Dentro de estas están:

Una buena organización interna: Las empresas deben marcar rutinas de trabajo. La entidad conoce así la ocupación que desempeña el empleado, de esta manera será más fácil percibir los tiempos y la dificultad de cada tarea. Por su parte, el trabajador debe conocer claramente en que consiste su actividad y poder hacer uso de las herramientas necesarias que faciliten su trabajo. Será la entidad la encargada de marcar estas pautas de forma clara y eficaz. Para ello la organización puede hacer uso de formaciones o cursos.

Priorizar las tareas que se deben ejecutar: Poner en marcha las actividades que se fijan y finalizarlas.

Comunicación organizacional: El flujo de información y comunicación interna entre los departamentos es imprescindible para mejorar la productividad de la empresa.

Ser capaz de superar los problemas de forma rápida y eficaz: Mediante formación ante posibles crisis el trabajador será capaz de evaluar, tomar decisiones y solucionar incidencias de forma apropiada.

Contar con equipos de trabajo en buenas condiciones: Las empresas deben invertir en material apropiado para que sus trabajadores lleven a cabo sus tareas correctamente.

- Flexibilidad horaria de los trabajadores: Las empresas son cada vez más conscientes de la importancia de la racionalización de horarios. Dar la oportunidad al empleado de organizar sus horas de trabajo le aportará autogestión y confianza.

Motivar y estimular a los empleados, para obtener un rendimiento productivo constante: Las recompensas por el trabajo bien hecho son un aliciente ya que aumenta la moral de los trabajadores.

Delegar trabajo es una responsabilidad que motiva al empleado ya que percibe la confianza y le da mayor autonomía en la toma de decisiones algo positivo para aumentar su vínculo con la empresa.

CAPITULO II

MARCO METODOLOGICO

El presente capítulo trata sobre la metodología implementada en la investigación sobre el Nivel de Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los Empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos del Año 2015. Se incluye una reseña sobre el tipo de investigación, los métodos y técnicas utilizadas, las fuentes, así como los procedimientos de recolección de datos.

2.1 Tipo de Investigación y Método

2.1.1 Tipo de investigación

Debido a que el objetivo de esta investigación es analizar la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, durante el año 2015, ha de ser considerado como un tipo de estudio descriptivo.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis.

Al utilizar estos tipos de estudios se examinarán los escenarios donde se desenvuelven los personajes actuantes objetivo de esta investigación (empresas y personal a lo interno), con el interés de analizar el comportamiento y las opiniones, las cuales ayudarán a determinar cuál es el impacto de la satisfacción laboral en la productividad.

El enfoque es cuantitativo porque permite recolectar y analizar los datos para contestar las preguntas de investigación y determinar conclusiones, Hernandez S., Fernández C., & Baptista L., (1997).

2.1.2 Método de Investigación

El método de investigación se refiere a criterios y procedimientos generales, de conformidad con el marco teórico correspondiente, que guían el trabajo científico para alcanzar un conocimiento objetivo de la realidad.

Para alcanzar los objetivos propuestos y llegar a conclusiones concretas en esta investigación es necesario acudir a los métodos inductivo y analítico para adquirir mejores resultados, los cuales se describen a continuación:

Con el uso del método deductivo, mediante el razonamiento se tomarán conclusiones generales para explicaciones particulares.

Mediante el método inductivo se utilizará el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general. Con este método se obtendrán conclusiones concretas para registrar la mayor precisión posible del entorno del sector en estudio.

El uso del método analítico permite separar un todo en sus partes para conocer su estructura y funcionamiento, de manera que se puedan estudiar a fondo las características del problema investigado.

Con este método se analiza los datos e informaciones obtenidas por medio de las encuestas que darán respuesta al objetivo general de investigación.

2.2 Universo o población

De acuerdo a Hernández Sampieri, R. (2003) la población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población o universo “constituye la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y de la cual se estudiará una fracción (la muestra) que se pretende que reúna las mismas características y en igual proporción”. Consiste en la población total que se pretende estudiar para realizar esta investigación.

Por lo tanto para esta investigación la población a utilizarse serán los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos.

La población de objeto de estudios está conformado por la totalidad de los colaboradores. Se incluyeron empleados de puestos gerenciales y administrativos.

2.3 Técnicas e instrumento

Las técnicas utilizadas en la investigación es la encuesta y el instrumento utilizado es el cuestionario de 25 preguntas. El cuestionario aplicado a los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, fue elaborado a partir de las variables e indicadores de la investigación formulada utilizando el método de selección múltiple donde los encuestados optaron por la respuesta que consideraron aplicaban según su satisfacción.

2.4 Confiabilidad y validez de los datos

La norma llevada a cabo en esta investigación, se hizo de manera personalizada para garantizar que los resultados fueran reales, no manipulados, ni solapados por los participantes, objeto de estudio, con esto se garantizó su validez y confiabilidad.

Bernal (2006), señala que la validez es el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos, cuando mide aquello para lo cual está destinado.

2.5 Procedimiento de recolección de los datos

La recolección de los datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistema de información, los cuales pueden ser la entrevista, la encuesta y la observación, según Franco (2004).

En la recolección de los datos participaron tres elementos importantes y vinculados entre sí: primero la selección y elaboración del instrumento de medición que consistió en un cuestionario, el cual se aplicó directamente a los sujetos informantes, siendo estructurado de manera formal, relacionando el tema y las preguntas. Segundo, el instrumento se aplicó a la población seleccionada para medir las variables y sus indicadores.

Tercero, se procedió a trabajar los datos recolectados y, luego de ser analizados, se presentaron de manera gráfica y colocada en sus respectivas tablas. El medio utilizado para suministrar los cuestionarios, se llevó a cabo a través de un formulario y entregado personalmente a los encuestados.

2.6 Procedimiento para el análisis de los datos

Después de obtenidos los instrumentos aplicados, se procedió a la revisión de la información, la tabulación de los instrumentos. Con estos datos se construyeron las tablas y los gráficos, que responderán a las variables e indicadores del estudio.

Luego se realizó una descripción de los datos propuestos, a través de los porcentajes más altos y que revelaron los hallazgos para la investigación. Con los hallazgos obtenidos, se procedió a su análisis y luego a presentar las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

Cuestionario dirigido a los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

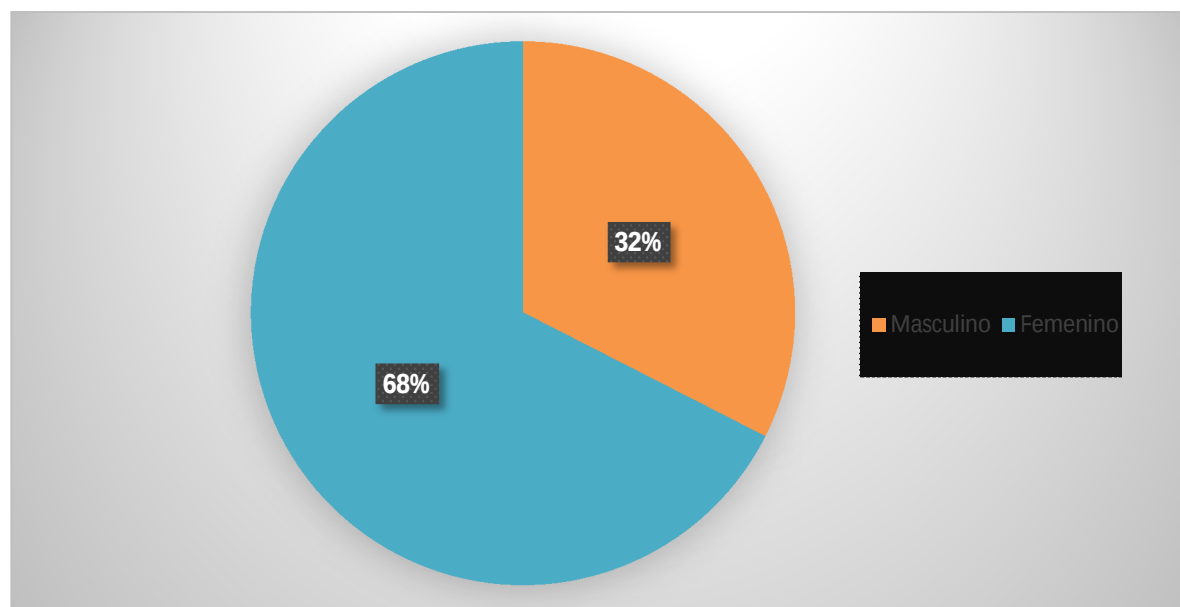
Tabla No. 1. Sexo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	13	32,50%
Femenino	27	67,50%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos.

Como se observa en esta tabla el 67.50% de los encuestados corresponden al sexo femenino y el 32.50 % restante al sexo masculino.

**Figura No. 1
Sexo**



Fuente: Tabla No. 1

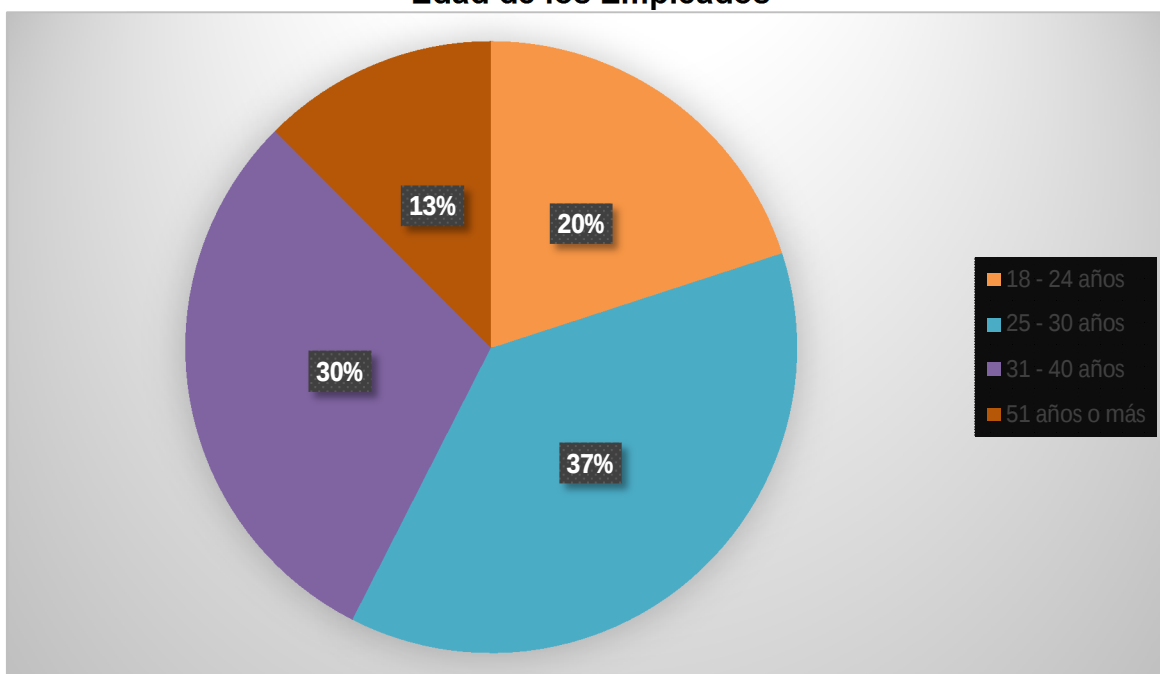
Tabla No. 2. Edad de los empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
18 - 24 años	8	20%
25 - 30 años	15	38%
31 - 40 años	12	30%
51 años o más	5	13%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos.

El 38% de los empleados encuestados tienen de 25 a 30 años; el 30% de 31 a 40 años; el 20% de 18 a 24 años y el 13% de 51 años o más. Estos datos evidencian que el 67% de los empleados son jóvenes-adultos entre 25 a 40 años.

**Figura No. 2
Edad de los Empleados**



Fuente: Tabla No. 2

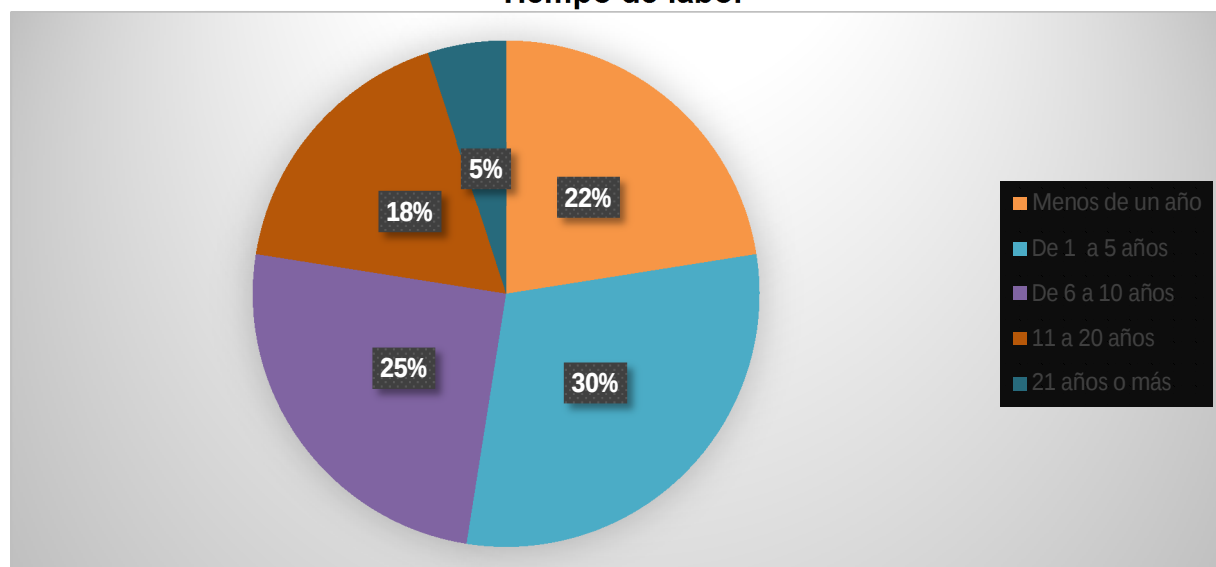
Tabla No. 3. Tiempo de labor

Alternativas	Frecuencia	Porciento
Menos de un año	9	23%
De 1 a 5 años	12	30%
De 6 a 10 años	10	25%
11 a 20 años	7	18%
21 años o más	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Un 30% de los empleados de la Gerencia posee de 1 a 5 años de labor; el 25% de 6 a 10 años; el 18% de 11 a 20 años y el 5% tiene 21 años o más de labor en la institución.

**Figura No. 3
Tiempo de labor**



Fuente: Tabla No. 3

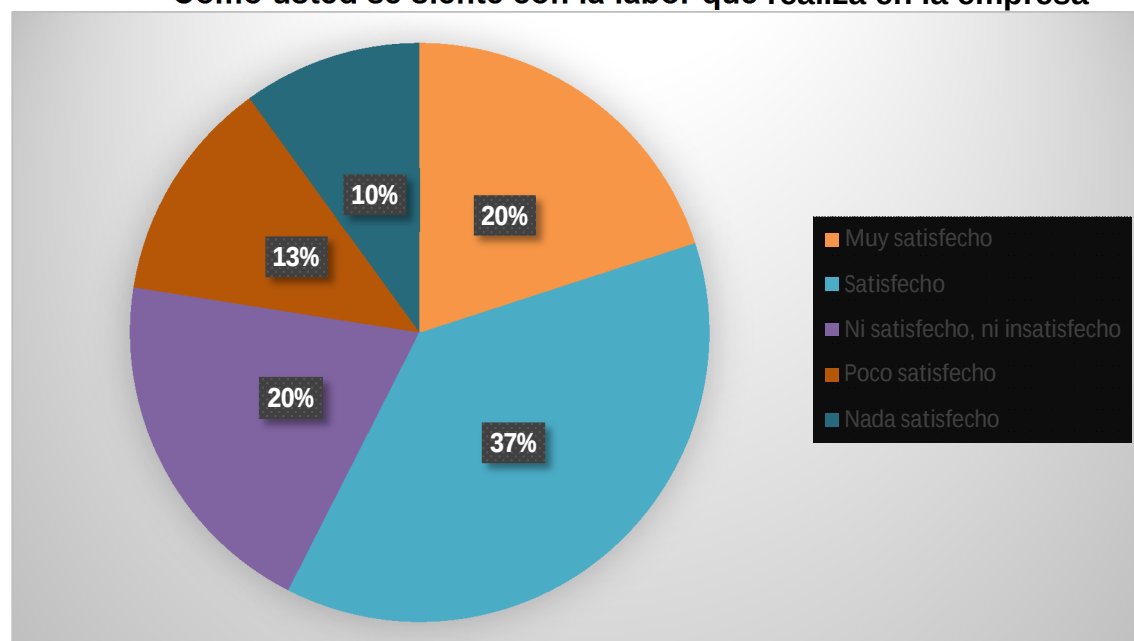
Tabla No. 4. Cómo usted se siente con la labor que realiza en la empresa

Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Muy satisfecho	8	20%
Satisfecho	15	38%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	20%
Poco satisfecho	5	13%
Nada satisfecho	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

En esta tabla se pone de manifiesto que el 38 % de los cuestionados, entienden que se sienten satisfecho con la labor que realiza, un 20% se siente muy satisfecho y otro 20% de los empleados dice sentirse ni satisfecho, ni insatisfecho; el 13% se siente poco satisfecho y un 10% dice sentirse nada satisfecho con la labor realizada en la empresa.

Figura No. 4
Cómo usted se siente con la labor que realiza en la empresa



Fuente: Tabla No.4

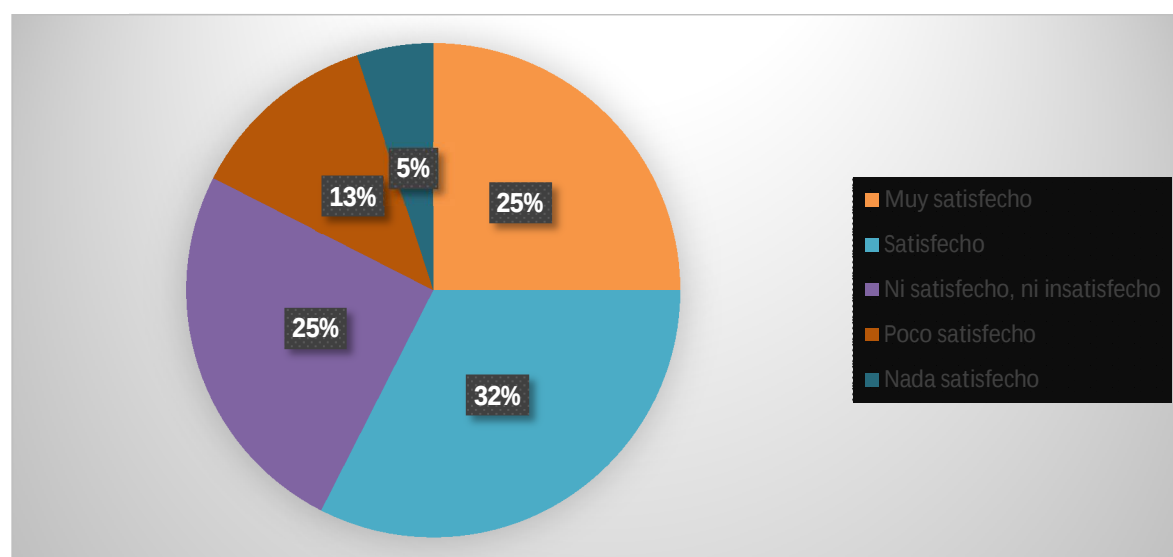
Tabla No. 5. Se siente usted a gusto con sus compañeros de trabajos

Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Muy satisfecho	10	25%
Satisfecho	13	33%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	25%
Poco satisfecho	5	13%
Nada satisfecho	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

El 33% dice sentirse satisfecho con sus compañeros de trabajos; un 25% se siente satisfecho, al mismo tiempo un 25% dice sentirse ni satisfecho, ni insatisfecho; y otro 25% se siente muy satisfecho, un 13% se siente poco satisfecho y 5% expresa sentirse nada satisfecho con sus compañeros de trabajos.

Figura No. 5
Se siente usted a gusto con sus compañeros de trabajos



Fuente: Tabla No. 5

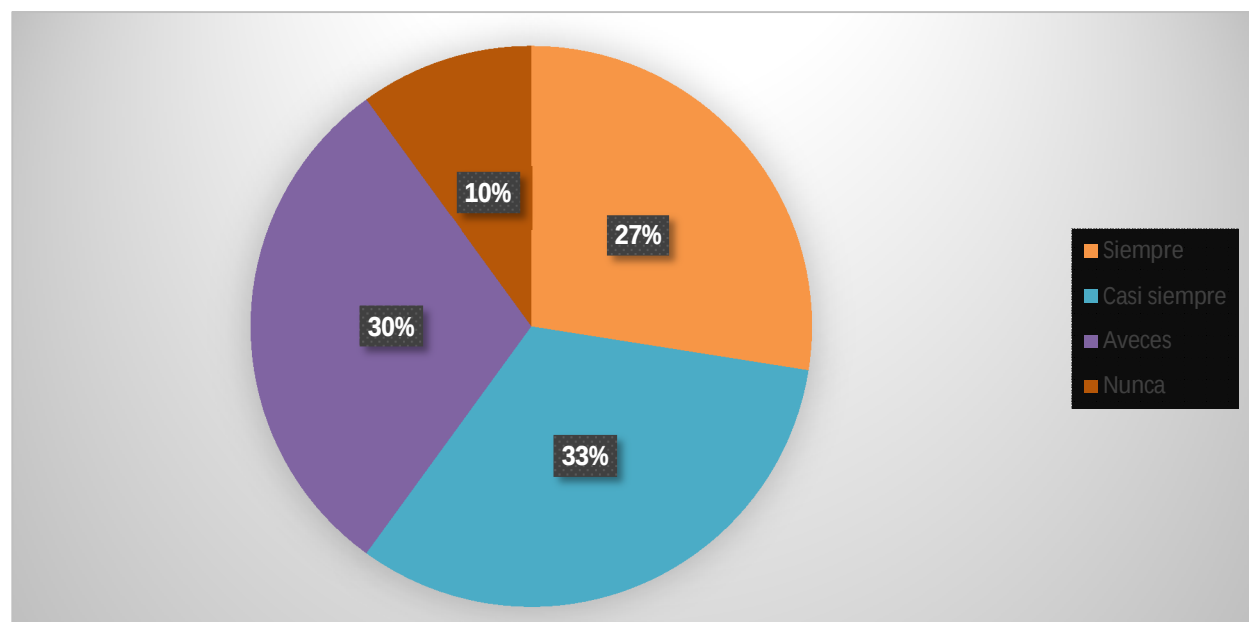
Tabla No. 6. Existe en su área de trabajo colaboración por parte de los compañeros de trabajos

Alternativas	Frecuencia	Porciento
Siempre	11	28%
Casi siempre	13	33%
A veces	12	30%
Nunca	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

De acuerdo con los resultados anteriores, el 33% de la población encuestada considera que casi siempre recibe ayuda por parte de sus compañeros de trabajo; un 30%, recibe ayuda a veces; un 28% la recibe siempre y un 10% manifiesta no recibir ayuda por parte los compañeros de trabajos.

Figura No. 6
Existe en su área de trabajo colaboración por parte de los compañeros de trabajos



Fuente: Tabla No.6

Tabla No. 7 Se siente usted a gusto con la relación entre usted y su supervisor

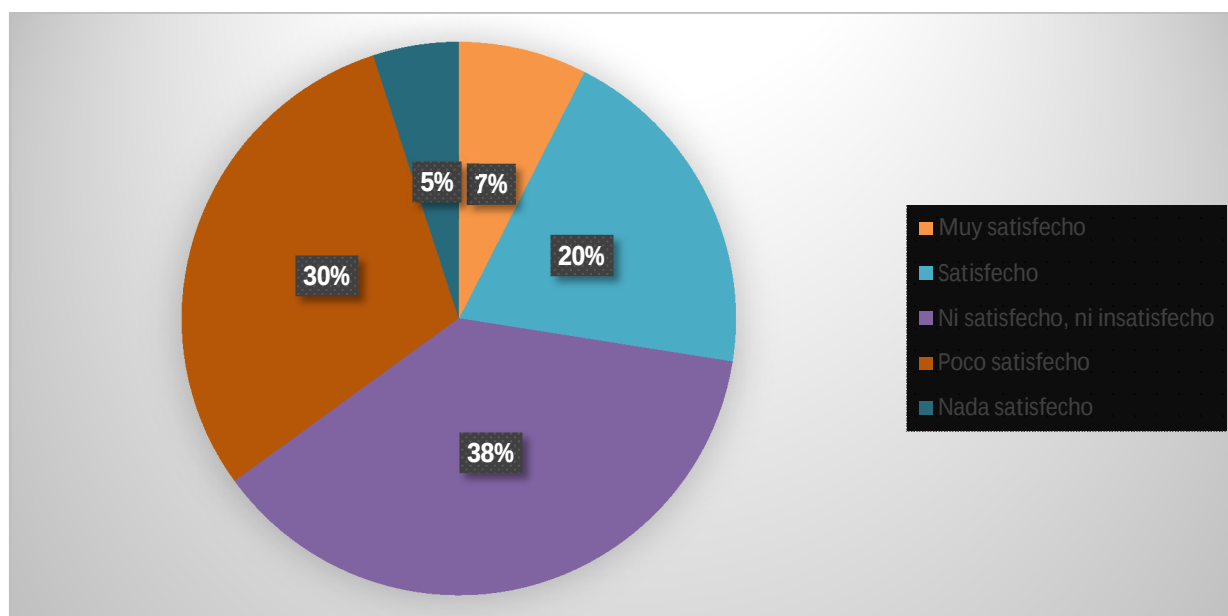
Alternativas	Frecuencia	Porciento
Muy satisfecho	3	8%
Satisfecho	8	20%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	15	38%
Poco satisfecho	12	30%
Nada satisfecho	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

La relación del encuestado con su supervisor es calificada como, ni satisfecho, ni insatisfecho por el 38%, el 30% se siente poco satisfecho, el 20% satisfecho, un 8% muy satisfecho y solo un 5% dice sentirse nada satisfecho con la relación entre él y su supervisor.

Figura No. 7

Se siente usted a gusto con la relación entre usted y su supervisor



Fuente: Tabla No.7

Tabla No. 8 Tiene usted posibilidades de ascensos dentro de esta gerencia

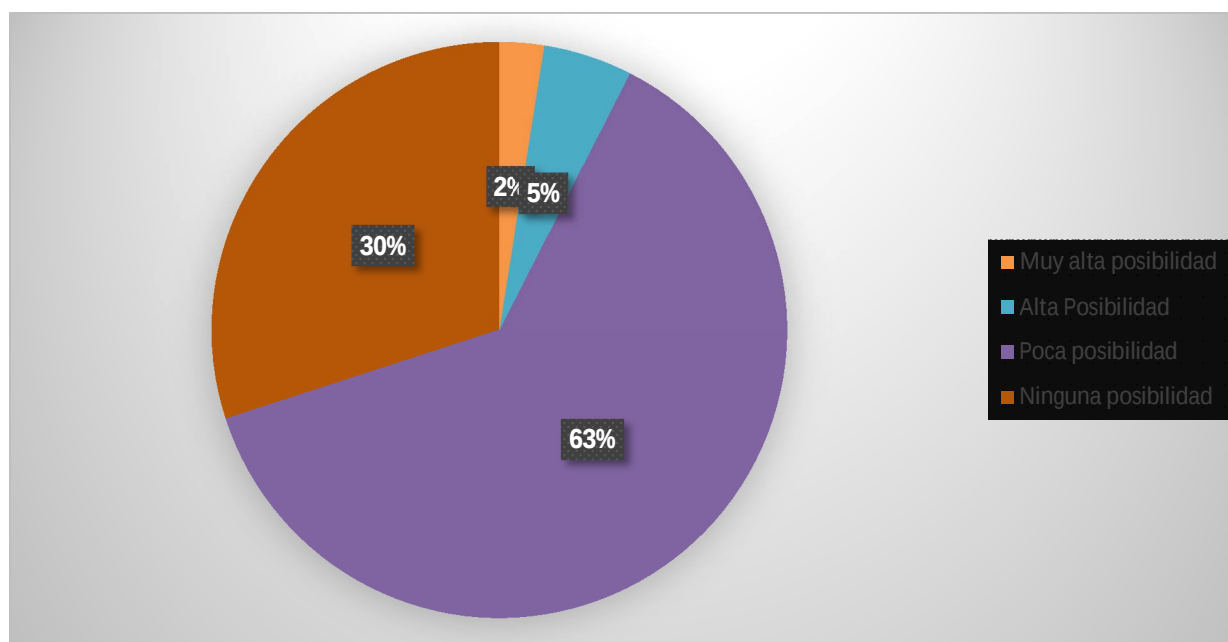
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Muy alta posibilidad	1	3%
Alta Posibilidad	2	5%
Poca posibilidad	25	63%
Ninguna posibilidad	12	30%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Las posibilidades de ascensos que posee el personal dentro de la gerencia es de poca posibilidad de acuerdo al 63% de los cuestionados, 30% ninguna posibilidad; 5% alta posibilidad y un 3% una muy alta posibilidad de ascenso.

Figura No. 8

Tiene usted posibilidades de ascensos dentro de esta gerencia



Fuente: Tabla No. 8

Tabla No. 9. Se siente usted satisfecho por el nivel de compromiso que asume diariamente en su puesto de trabajo

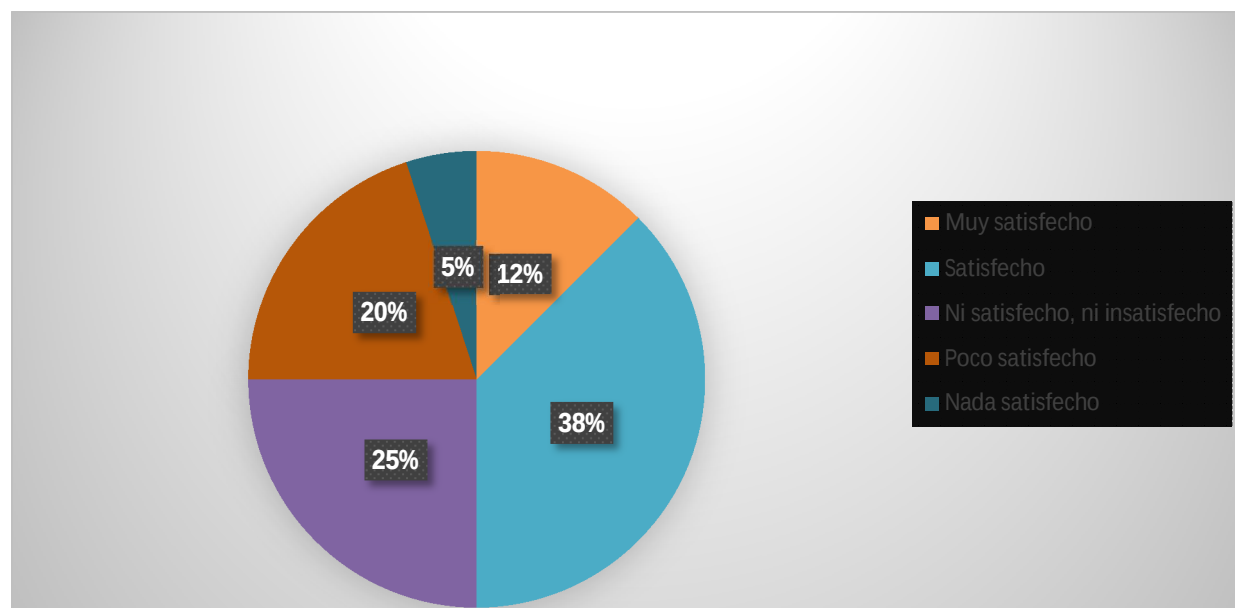
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Muy satisfecho	5	13%
Satisfecho	15	38%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	10	25%
Poco satisfecho	8	20%
Nada satisfecho	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

El 38% de los encuestados dice sentirse satisfecho con el nivel de compromiso asumido diariamente en el puesto de trabajo; un 25% ni satisfecho, ni insatisfecho; 20% poco satisfecho; un 13% muy satisfecho y solo un 5% nada satisfecho.

Figura No. 9

Se siente usted satisfecho por el nivel de compromiso que asume diariamente en su puesto de trabajo



Fuente: Tabla No. 9

Tabla No. 10. Por lo general, las personas que trabajan bien, son reconocidas en esta gerencia

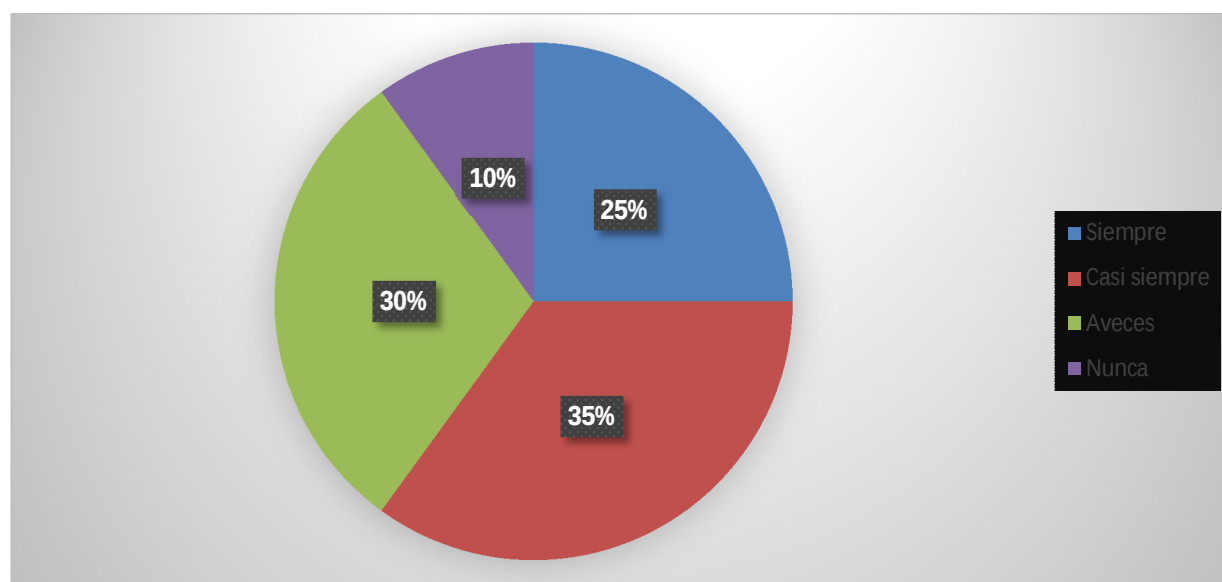
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Siempre	10	25%
Casi siempre	14	35%
A veces	12	30%
Nunca	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

De acuerdo con los resultados anteriores, el 35% de la población de estudio indican que son reconocidas las personas que realizan un buen trabajo dentro de la gerencia; el 30% entienden que solo sucede a veces, el 25% revelan que siempre y el 10% que nunca sucede el reconocimiento.

Figura No. 10

Por lo general, las personas que trabajan bien, son reconocidas en esta gerencia



Fuente: Tabla No. 10

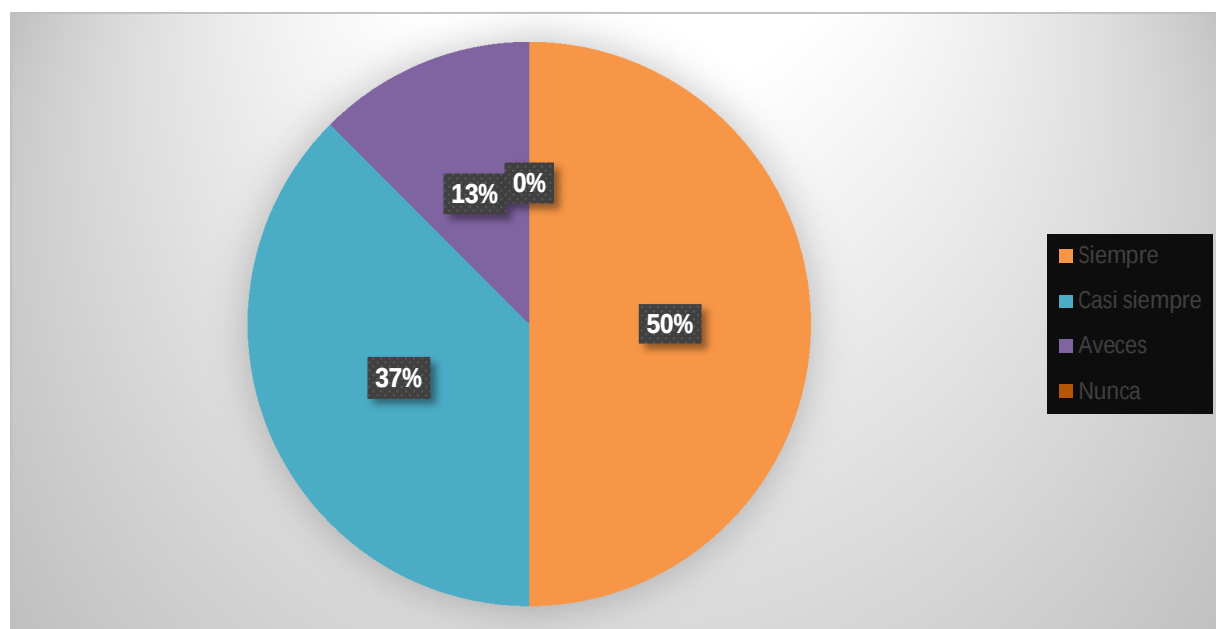
Tabla No. 11. Se considera usted eficiente en su puesto de trabajo

Alternativas	Frecuencia	Porciento
Siempre	20	50%
Casi siempre	15	38%
A veces	5	13%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Los empleados encuestados indican que el 50% siempre realiza su trabajo eficientemente, el 38% casi siempre y solo el 13% considera ser eficiente a veces.

Figura No. 11
Se considera usted eficiente en su puesto de trabajo



Fuente: Tabla No. 11

Tabla No. 12. Cuáles son los parámetros que utiliza la Gerencia para medir el rendimiento de usted como empleado

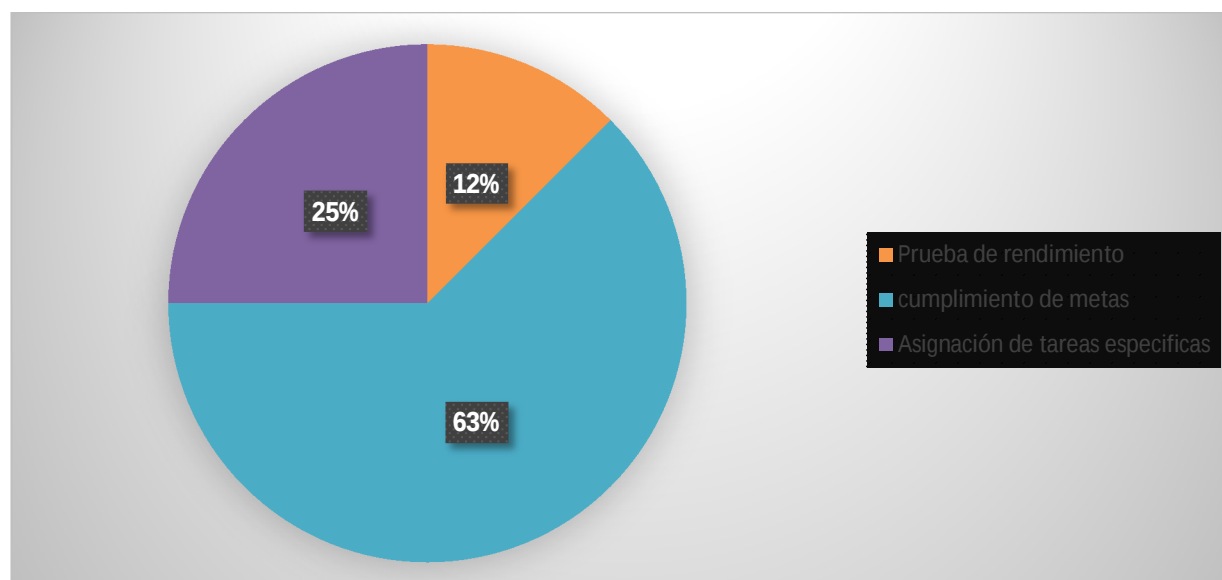
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Prueba de rendimiento	5	13%
cumplimiento de metas	25	63%
Asignación de tareas específicas	10	25%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Los parámetros utilizados por la Gerencia para medir el rendimiento de los empleados, se basa principalmente en el cumplimiento de las metas, de acuerdo al 63% de los cuestionados, el 25% priorizo las asignaciones de las tareas específicas y el 13% restante, dijo que a través de pruebas de rendimientos.

Figura No. 12

Cuáles son los parámetros que utiliza la Gerencia para medir el rendimiento de usted como empleado



Fuente: Tabla No. 11

Tabla No. 13. Es usted puntual con los trabajos que se le asignan

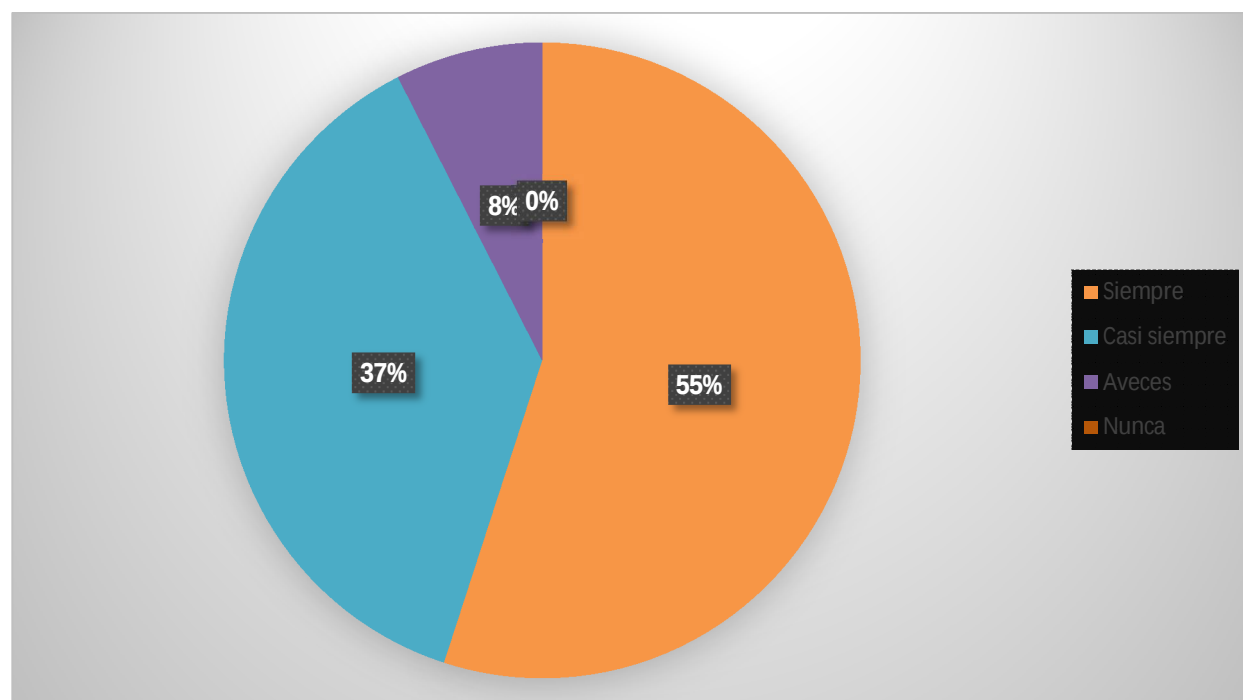
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	55%
Casi siempre	15	38%
A veces	3	8%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Según los datos de la tabla, el 55% de la población encuestada dijo ser siempre puntual en las tareas asignadas, el 38% casi siempre y el 8% nunca puede entregar a tiempo las tareas asignadas.

Figura No. 13

Es usted puntual con los trabajos que se le asignan



Fuente: Tabla No. 13

Tabla No. 14. Aunque no se le solicite, brinda usted más tiempo del requerido

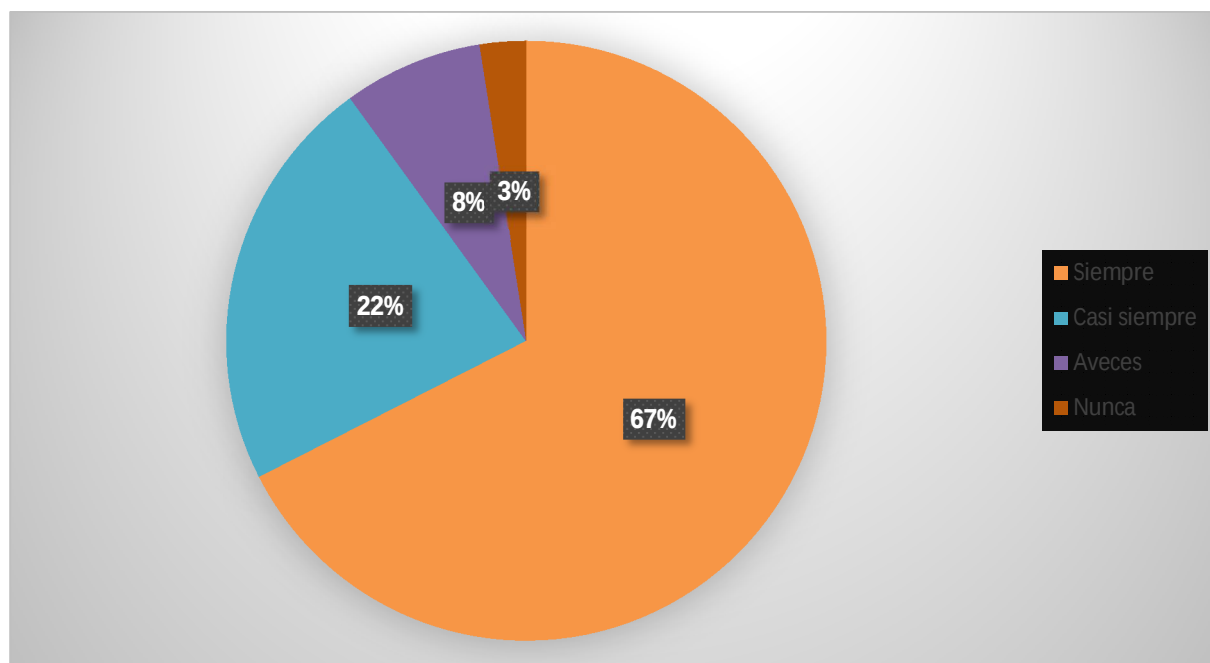
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Siempre	27	68%
Casi siempre	9	23%
A veces	3	8%
Nunca	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

El 68% de los encuestados indico que ofrece más tiempo del requerido. El 23% casi siempre, el 8% solo lo hace a veces y el 3% nunca lo ofrece.

Figura No. 14

Aunque no se le solicite, brinda usted más tiempo del requerido



Fuente: Tabla No. 14

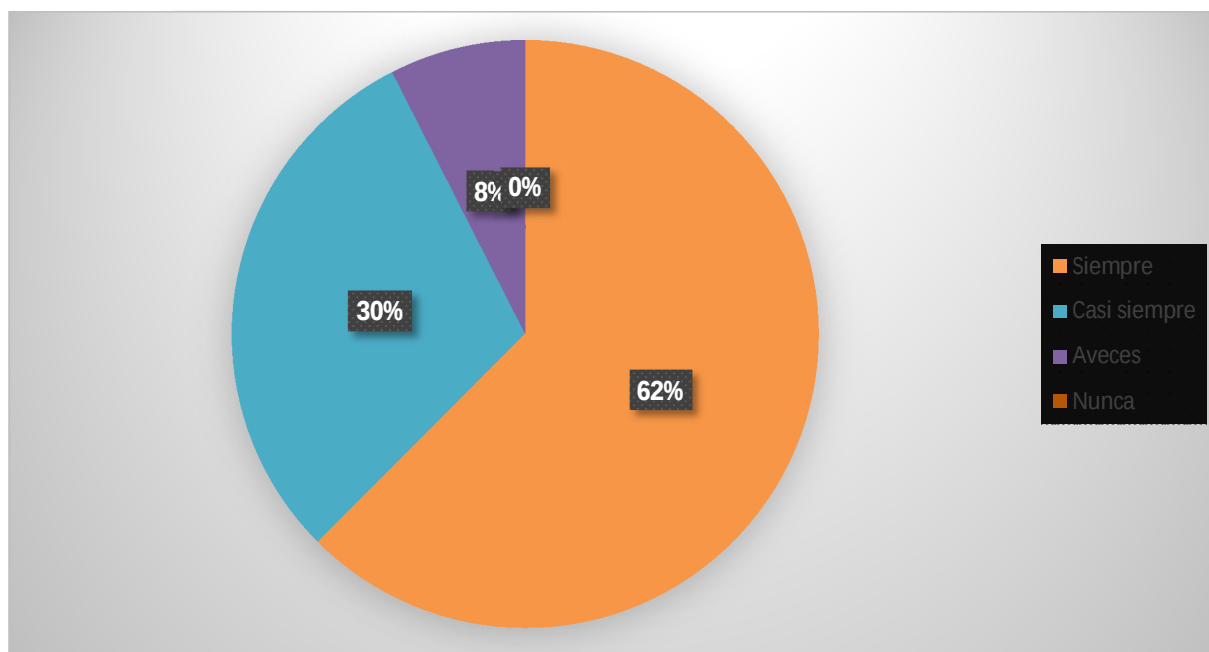
Tabla No. 15 Coopera usted con sus compañeros para lograr las metas establecidas

Alternativas	Frecuencia	Porciento
Siempre	25	63%
Casi siempre	12	30%
A veces	3	8%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

El 63% de la población cuestionada dijo tener siempre cooperación con sus compañeros de trabajos, el 30% casi siempre, el 8% solo a veces, nadie expreso que nunca coopera.

Figura No. 15
Coopera usted con sus compañeros para lograr las metas establecidas



Fuente: Tabla No. 15

Tabla No. 16. Hace usted buen uso de los equipos e instrumentos de trabajos

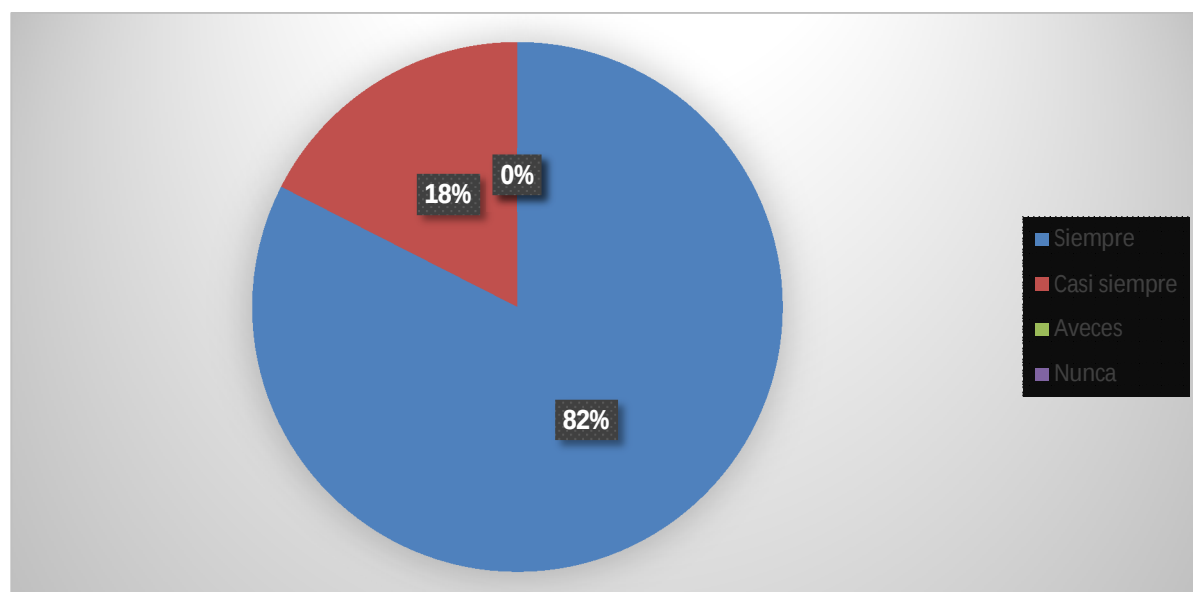
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Siempre	33	83%
Casi siempre	7	18%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Atendiendo a los resultados anteriores, el 83% de los empleados dice hacer siempre un buen uso de los equipos e instrumentos de trabajos, el 18% casi siempre. Se observa que el 100% de los empleados utiliza de manera correcto los equipos de trabajos

Figura No. 16

Hace usted buen uso de los equipos e instrumentos de trabajos



Fuente: Tabla No. 16

Tabla No. 17. Falta usted a sus labores cuando es una verdadera emergencia

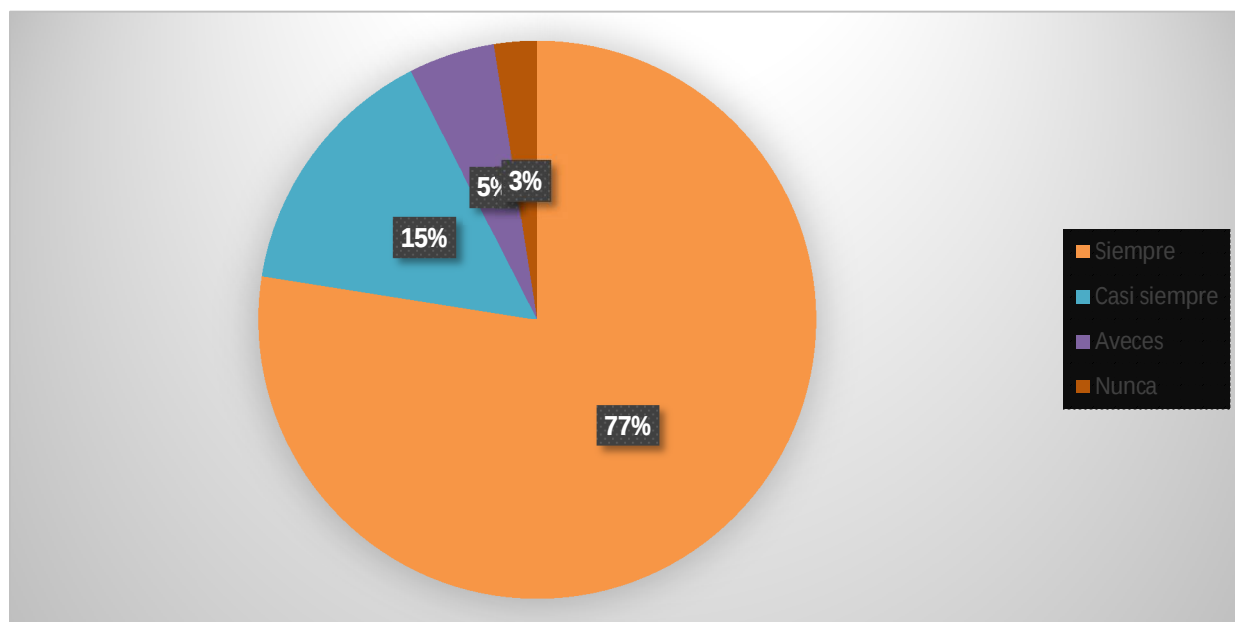
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	78%
Casi siempre	6	15%
A veces	2	5%
Nunca	1	3%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

De acuerdo a los resultados anteriores, el 78% de la población encuesta dice hacer siempre falta a sus labores cuando es una verdadera emergencia, el 15% casi siempre, el 5% solo lo hace a veces. Y el 3% nunca

Figura No. 17

Falta usted a sus labores cuando es una verdadera emergencia



Fuente: Tabla No. 17

Tabla No. 18. Por cuál de las siguientes razones podría usted abandonar la empresa

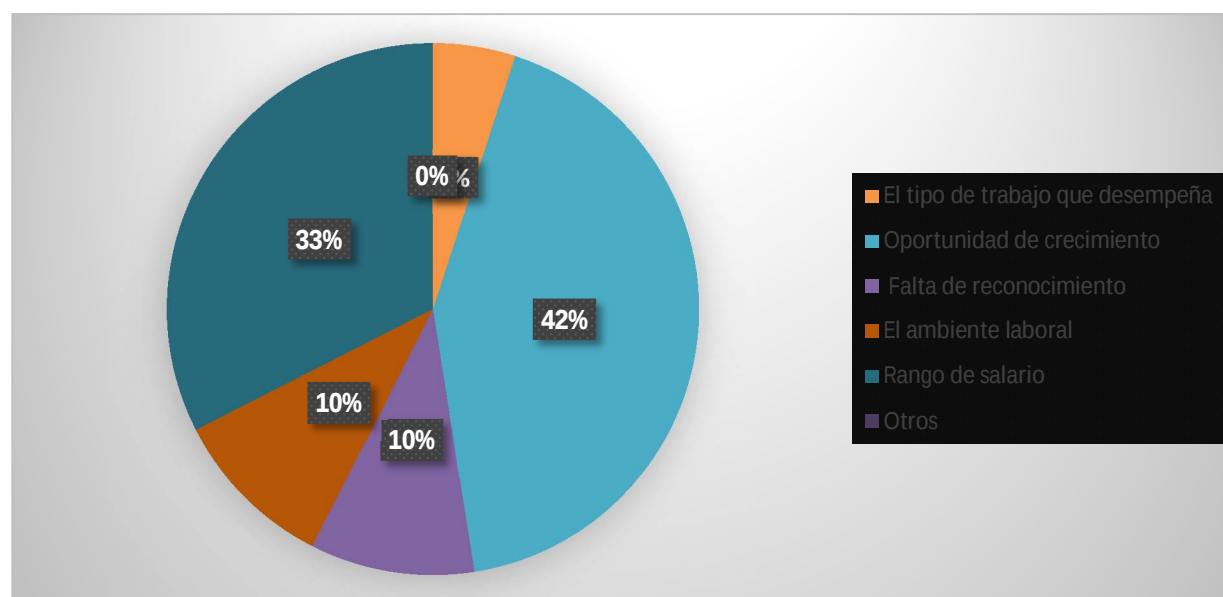
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
El tipo de trabajo que desempeña	2	5%
Oportunidad de crecimiento	17	43%
Falta de reconocimiento	4	10%
El ambiente laboral	4	10%
Rango de salario	13	33%
Otros	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

El 43% de los empleados podría abandonar la empresa, por la oportunidad de crecimiento, el 33% por el salario percibido, un 20% por la falta de reconocimiento laboral y el ambiente laboral y solo un 5% por el tipo de labor realizada.

Figura No. 18

Por cuál de las siguientes razones podría usted abandonar la empresa



Fuente: Tabla No. 18

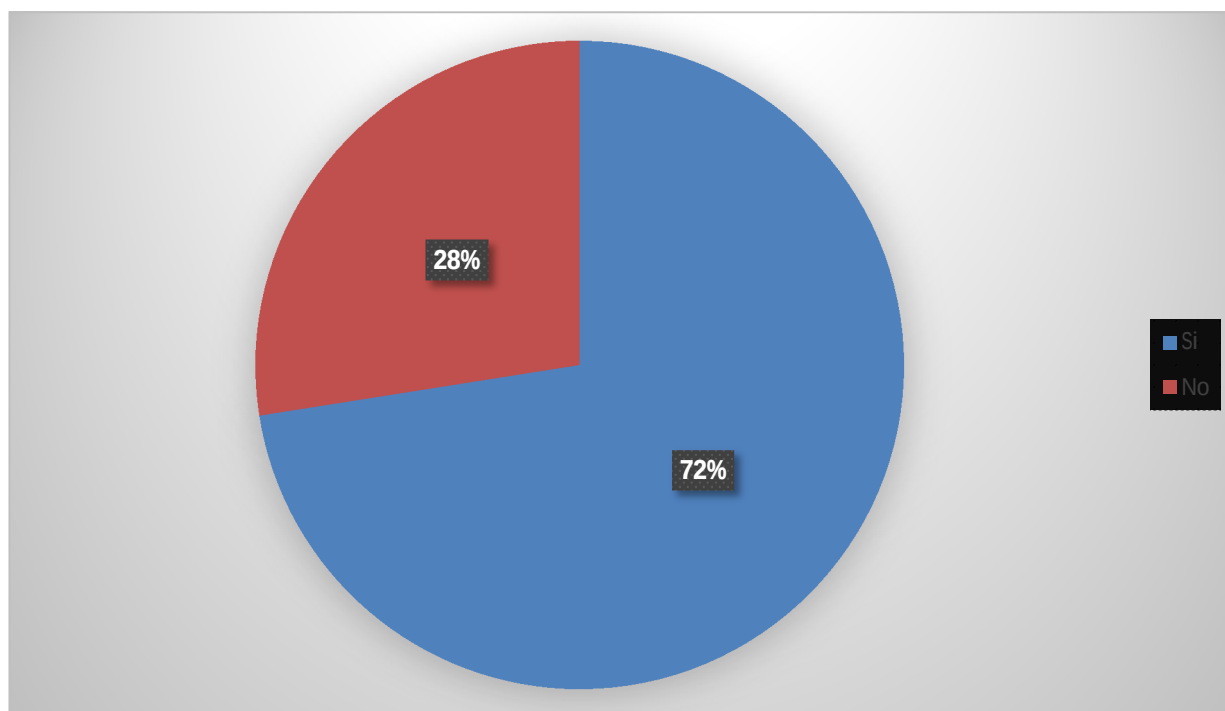
Tabla No. 19 Se ve usted trabajando a futuro en esta empresa

Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Si	29	73%
No	11	28%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Atendiendo a los resultados del tabla anterior el 73% de los empleados se ve trabajando a futuro en la empresa y 28% de los encuestado dice que no.

Figura No. 19
Se ve usted trabajando a futuro en esta empresa



Fuente: Tabla No. 19

Tabla No. 20. Ofrecen al personal de la gerencia, capacitaciones frecuentes que le permitan fortalecer su currículum

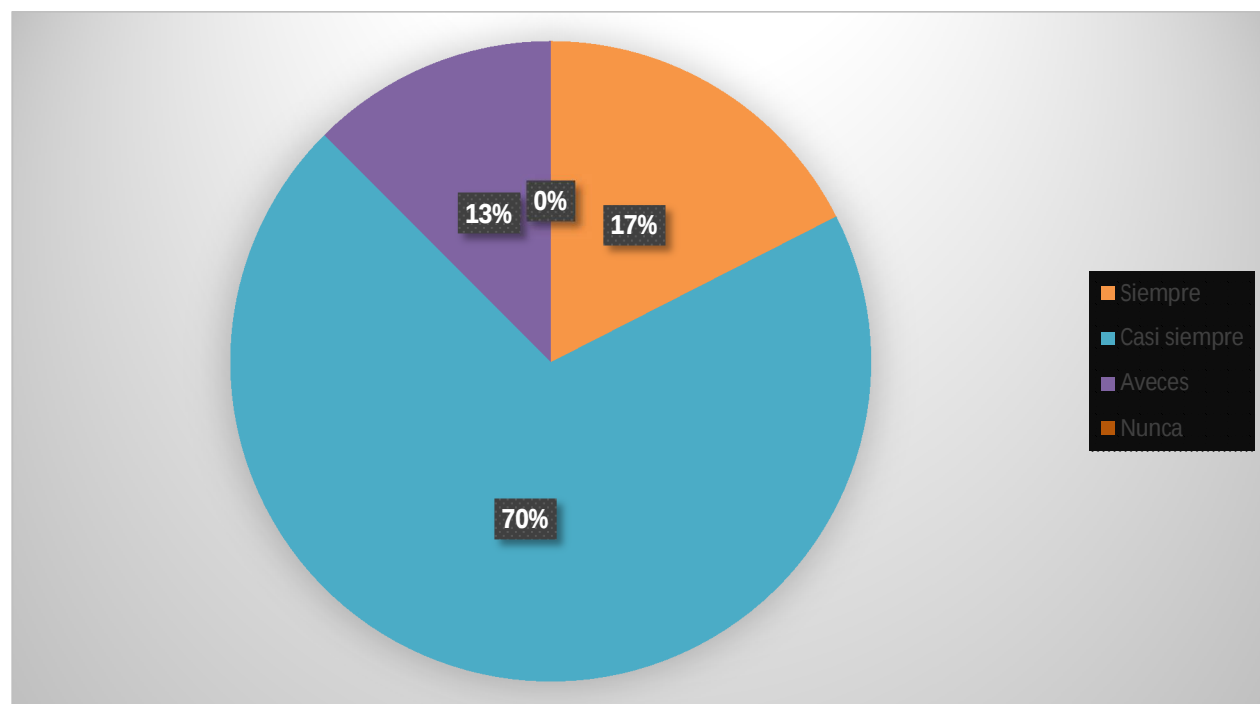
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	18%
Casi siempre	28	70%
A veces	5	13%
Nunca	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Como se observa el 70% de los cuestionados expreso que casi siempre le son ofrecidas capacitaciones frecuentes, el 18% dice que casi siempre y un 13% que solo a veces le son ofrecidas.

Figura No. 20

Ofrecen al personal de la gerencia, capacitaciones frecuentes que le permitan fortalecer su currículum



Fuente: Tabla No. 20

Tabla No. 21. Comunica la Gerencia de Operaciones oportunamente las informaciones de interés al personal

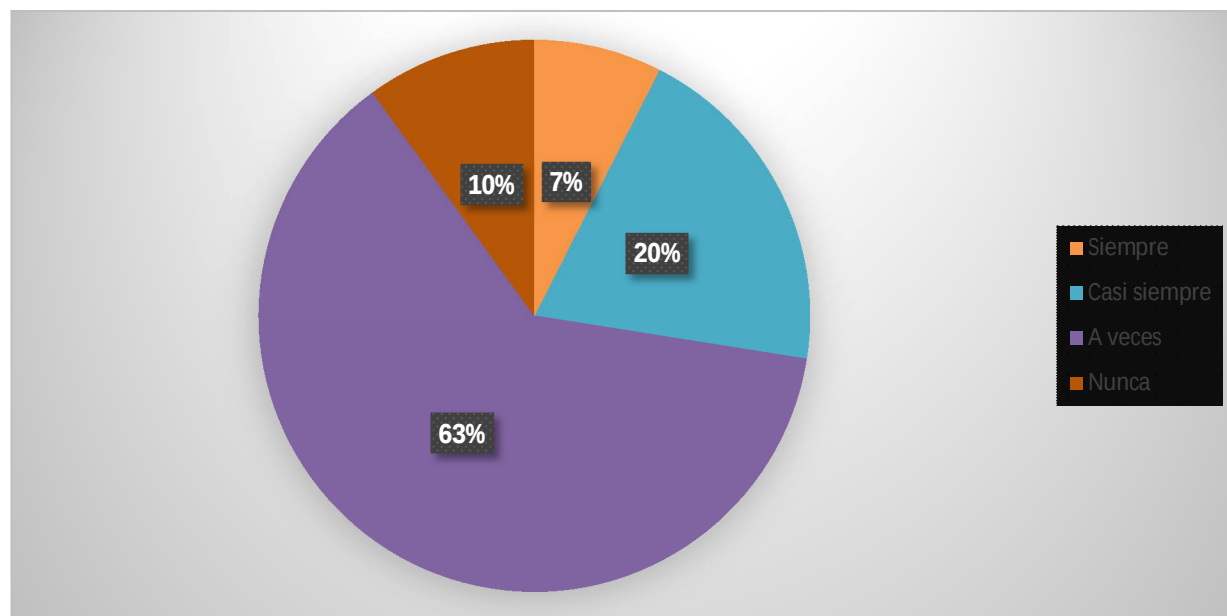
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Siempre	3	8%
Casi siempre	8	20%
A veces	25	63%
Nunca	4	10%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Atendiendo los datos arrojados el 63% de los encuestados indico que se comunican oportunamente las informaciones de interés al personal, el 20% casi siempre, el 10% dice que nunca, y el 8 % expreso que siempre.

Figura No. 21

Comunica la Gerencia de Operaciones oportunamente las informaciones de interés al personal



Fuente: Tabla No. 21

Tabla No. 22. Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias directas como sueldos, comisiones y bonos que ofrece la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos.

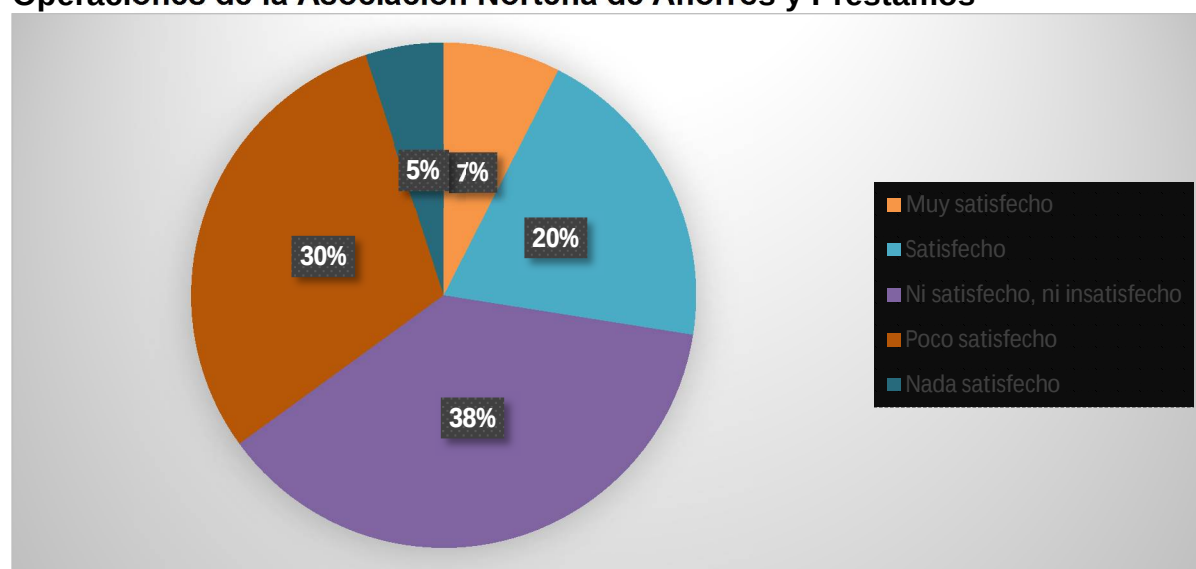
Alternativas	Frecuencia	Por ciento
Muy satisfecho	3	8%
Satisfecho	8	20%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	15	38%
Poco satisfecho	12	30%
Nada satisfecho	2	5%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

En relación a la satisfacción por las remuneraciones monetarias directas recibidas el 38% de la población encuestada dice sentirse ni satisfecho, ni insatisfecho, el 30% poco satisfecho, un 20% satisfecho, el 8% muy satisfecho y solo el 5% expresa sentirse nada satisfecho.

Figura No. 22

Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias directas como sueldos, comisiones y bonos que ofrece la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos



Fuente: Tabla No. 22

Tabla No. 23. Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias indirectas como seguros médicos, planes de estudios, préstamos y planes de estudios que ofrece la Gerencia de Operaciones de Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos.

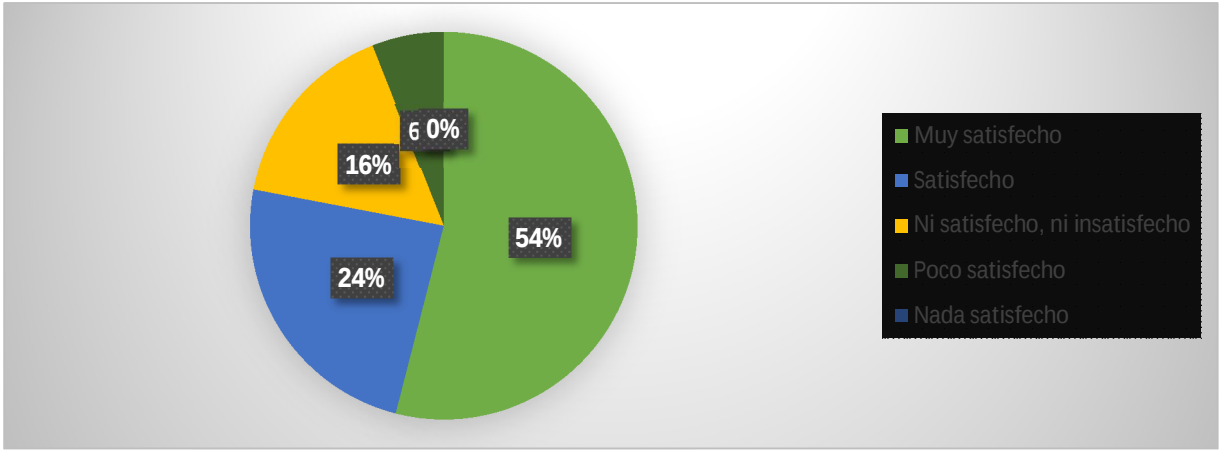
Alternativas	Frecuencia	Porciento
Muy satisfecho	17	42%
Satisfecho	12	30%
Ni satisfecho, ni insatisfecho	8	20%
Poco satisfecho	3	8%
Nada satisfecho	0	0%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

En relación a la satisfacción por las remuneraciones monetarias indirectas recibidas el 68% de la población encuestada dice sentirse muy satisfecho, el 30% satisfecho, un 20% ni satisfecho, ni insatisfecho, el 8% poco satisfecho.

Figura No. 23.

Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias indirectas como seguros médicos, planes de estudios, préstamos y planes de estudios que ofrece la Gerencia de Operaciones de Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos.



Fuente: Tabla No. 24

Tabla No. 24 Ha sido usted promovido de puesto recientemente

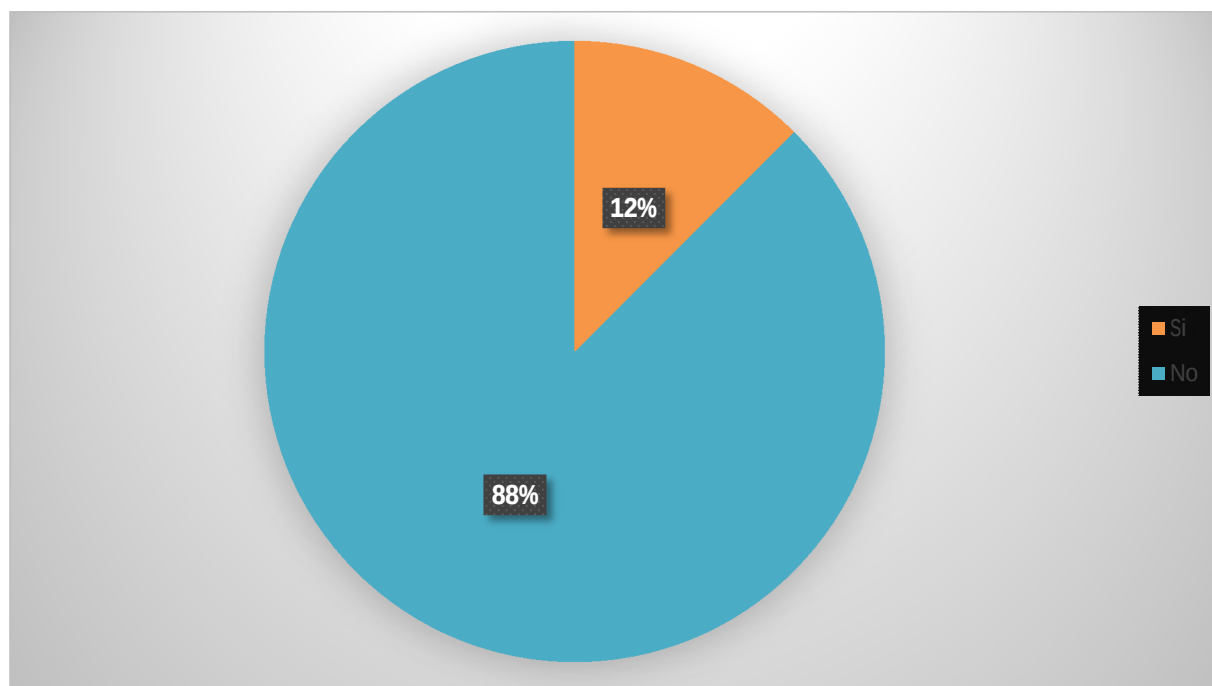
Alternativas	Frecuencia	Porciento
Si	5	13%
No	35	88%
Total	40	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos

Atendiendo a los resultados del tabla anterior el 88% de los empleados no ha sido promovido recientemente y el 13% de los encuestado dice que si lo ha sido.

Figura No. 24

Ha sido usted promovido de puesto recientemente



Fuente: Tabla No. 24

CONCLUSIONES

Finalizada esta investigación referente al Impacto de la Satisfacción Laboral en la Productividad de los Empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, Año 2015, cuyas conclusiones son las siguientes:

En lo referente al objetivo específico No. 1: Obtener el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos. Dando cumplimiento a este objetivo, se observa que el 38% de la población de estudio, se siente satisfecho con la labor que realiza en la empresa, en esa misma dimensión se observó que el 33% dice sentirse satisfecho con sus compañeros de trabajos y con la colaboración de estos, en ese mismo orden el 38% de los empleados cuestionados se siente ni satisfecho, ni insatisfecho con la relación entre estos y sus supervisores.

El 63% del universo expreso tener poca posibilidad de ascensos dentro de la gerencia, aun sintiéndose el 38% satisfecho con la labor que realiza diariamente en su área de trabajo, debido a que casi siempre son reconocida las personas que realizan una buena labor dentro de la gerencia.

Estos resultados evidencian que el nivel de satisfacción está en un nivel medio-bajo, ya que la satisfacción laboral en los aspectos tratados ronda en un 33% de las expectativas.

Para dar cumplimiento al objetivo específico no. 2 de determinar los niveles de productividad laboral de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos es conveniente destacar los siguientes resultados: el 38% de los empleados encuestados señalo ser casi siempre eficiente en su puesto de trabajo el cual el 63% el parámetro con el cual son medidos es por el cumplimientos de las metas asignadas.

Atendiendo a este mismo orden el 55% de los empleados siempre son puntuales con los trabajos que le son asignados y siempre que es sea necesario aunque no se le

solicite acorde al 68% de los encuestados siempre brinda más tiempo y del requerido y siempre cooperando con sus compañeros para el logro de las metas acorde al 63% del universo. Haciendo un buen uso de los equipos e instrumentos de trabajos según el 83% de la población.

Otro punto digno de resaltar es el 78% del universo solo falta sus labores cuando es una verdadera emergencia. Los hallazgos anteriores dejan percibir que el 43% de la población dentro de la razones por la que podría abandonar la empresa es por la oportunidad de crecimiento profesional aunque el 73% de los empleados se ven trabajando a futuro en la empresa.

Atendiendo a los resultados descritos anteriormente, los niveles de productividad en la empresa son buenos ya que los empleados buscan ser eficientes en sus puestos de trabajo, cumpliendo con las metas asignadas dando lo mejor de sí y proporcionando la cooperación necesaria.

El objetivo específico No. 3: que se refiere a Determinar los factores motivacionales de mayor incidencia para mejorar la satisfacción laboral que permitan mantener y/o aumentar la productividad de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos. En cuanto a este aspecto, es pertinente señalar, que el 70% de la población refiere que casi siempre le es ofrecido capacitaciones para el fortalecimiento del currículo laboral de los empleados.

El 38% de la población encuestada dice sentirse ni satisfecho, ni insatisfecho con las remuneraciones monetarias directas como sueldos, comisiones y bonos que ofrecidos, pero si dicen sentirse muy satisfecho con las remuneraciones monetarias indirectas como seguros médicos, planes de estudios, préstamos y planes de estudios que le son dados. Al evaluar los factores motivacionales de mayor incidencia para mejorar la satisfacción laboral que permitan mantener y/o aumentar la productividad, cabe destacar que son aquellas remuneraciones indirectas que proporciona la empresa, con los cuales se siente muy satisfechos.

RECOMENDACIONES

Vistos los resultados del análisis del Impacto de la Satisfacción Laboral en la Productividad de los Empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, Año 2015, se hace pertinente recomendar lo siguiente:

- Fortalecer la relación supervisor-empleado, lo que permitirá incrementar el ambiente laboral que posee la gerencia.
- Incentivar el crecimiento laboral de los empleados, lo que generara mayor motivación y evitar con esto la deserción laboral.
- Fomentar la comunicación interna de las informaciones de interés de la gerencia, lo que traerá como consecuencia el logros de la metas institucionales
- Que la empresa redefina la escala de sueldo aplicada, en correspondencia con la labor realizada para cada uno de los empleados, lo que generara mayor motivación hacia el rendimiento de las mismas.

ANEXOS

3.0 Cuadro de Operacionalización de variables

Objetivo general: Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el productividad de los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos en el año 2015.

Objetivo específico No. 1	Variable/s	Definición de la variable	Indicadores	Objetivo del indicador	Preguntas
Obtener el nivel de satisfacción laboral que poseen los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos	Nivel de satisfacción	Es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo.	Obtener el nivel Satisfacción laboral	Evaluar el nivel de satisfacción que tienen los empleados de la GOP de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos	4
			Clima laboral	Ponderar si existe en esta organización un clima laboral adecuado.	5,6,7
			Ascensos	Conocer si la Gerencia de Operaciones ofrece oportunidades de ascensos a sus empleados.	8
			Compromiso	Definir el compromiso de los colaboradores en su responsabilidad.	9
			Reconocimiento	Verificar la incidencia del reconocimiento laboral en sus empleados	10

Objetivo general: Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el productividad de los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos en el año 2015.

Objetivo específico No. 2	Variable/s	Definición de la variable	Indicadores	Objetivo del indicador	Preguntas
Determinar los niveles de productividad laboral de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos	Productividad laboral	La productividad laboral o productividad por hora trabajada, se define como el aumento o disminución de los rendimientos en función del trabajo necesario para el producto final.	Eficiencia	Identificar los parámetros utilizados en la Gerencia de Operaciones para medir el rendimiento de sus empleados	11, 12
			Puntualidad	Verificar el grado de puntualidad en las tareas asignadas	13, 14
			Trabajo en equipo	Verificar la incidencia de la capacitación y desarrollo del factor humano en la productividad en la GPO.	15
			Ausentismo	Determinar las razones de ausentismo laboral.	17, 18, 19

Objetivo general: Determinar el impacto de la satisfacción laboral en el productividad de los empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Nortedña de Ahorros y Préstamos en el año 2016.

Objetivo específico No. 3	Variable/s	Definición de la variable	Indicadores	Objetivo del indicador	Preguntas
Determinar los factores motivacionales de mayor incidencia para mejorar la satisfacción laboral que permitan mantener y/o aumentar la productividad de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Nortedña de Ahorros y Préstamos.	Factores motivacionales	Son los relacionados con las necesidades del individuo, experiencia y autoestima	Capacitación	Comprobar la satisfacción de los empleados con las capacitaciones recibidas	21
			Comunicación Interna	Verificar la satisfacción de los empleados por la comunicación oportuna de las informaciones	22
			Compensación monetaria directa	Verificar la satisfacción de los empleados con la compensación monetaria directa que le ofrece la GOP.	23
			Compensación monetaria indirecta	Verificar la satisfacción de los empleados con la compensación no monetaria que le ofrece la GPO del Banco Cibao.	24
			Crecimiento	Conocer si los empleados están satisfechos con el crecimiento laboral que le ofrece la GPO del Banco Cibao.	25



UNAPPEC

UNIVERSIDAD APEC

Escuela de Graduados
Maestría en Gerencia y Productividad

TRABAJO DE INVESTIGACION

Saludos, mi nombre es Marlene Santos, estudiante de la maestría Gerencia y Productividad de la Universidad APEC de la ciudad de Santiago de los Caballeros. El siguiente cuestionario es una guía para recolectar información para el trabajo final de investigación **"Impacto de la Satisfacción Laboral en la Productividad Laboral de los Empleados de la Gerencia de Operaciones de la Asociación Norteña de Ahorros y Préstamos, Año 2015"**, como requisito para culminar mis estudios de postgrado. Los datos recolectados son de estricta confidencialidad. Gracias por su ayuda.

Marque con una X la (s) alternativa (s) que considere conveniente (s).

1. ¿Sexo?

- a) Masculino
- b) Femenino

2. ¿Edad?

- a) De 18 a 24 años
- b) De 25 a 30 años
- c) De 31 a 40 años
- d) De 41 a 50 años
- e) De 51 o más

3. ¿Qué tiempo tiene usted laborando en esta empresa?

- a) Menos de un años
- b) De 1 a 5 años
- c) De 6 a 10 años
- d) De 11 a 20 año
- e) 21 años o más

4. ¿Cómo usted se siente con la labor que realiza en la empresa?
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Ni satisfecho, ni insatisfecho
 - d) Poco satisfecho
 - e) Nada satisfecho
5. ¿Se siente usted a gusto con sus compañeros de trabajos?
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Ni satisfecho, ni insatisfecho
 - d) Poco satisfecho
 - e) Nada satisfecho
6. ¿Existe en su área de trabajo colaboración por parte de los compañeros de trabajos?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
7. ¿Se siente usted a gusto con la relación entre usted y su supervisor?
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Ni Satisfecho, ni insatisfecho
 - d) Poco satisfecho
 - e) Nada satisfecho
8. ¿Tiene usted posibilidades de ascensos dentro de esta gerencia?
- a) Muy alta posibilidad
 - b) Alta posibilidad
 - c) Poco posibilidad
 - d) Ninguna posibilidad
9. ¿Se siente usted satisfecho por el nivel de compromiso que asume diariamente en su puesto de trabajo?
- a) Muy satisfecho
 - b) Satisfecho
 - c) Ni satisfecho, Ni insatisfecho
 - d) Poco satisfecho
 - e) Nada satisfecho

10. ¿Por lo general, las personas que trabajan bien, son reconocidas en esta gerencia?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
11. ¿Se considera usted eficiente en su puesto de trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
12. ¿Cuáles son los parámetros que utiliza la Gerencia para medir el rendimiento de usted como empleado?
- a) Prueba de rendimiento
 - b) Cumplimiento de metas
 - c) Asignación de tareas específicas
13. ¿Es usted puntual con los trabajos que le asignan?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
14. ¿Aunque no se le solicite, brinda usted más tiempo del requerido?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
15. ¿Coopera usted con sus compañeros para lograr las metas establecidas?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) A veces
 - d) Nunca
16. ¿Hace usted buen uso de los equipos e instrumentos de trabajo?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre

- c) A veces
- d) Nunca

17. ¿Falta usted a sus labores cuando es una verdadera emergencia?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

18. ¿Por cuál de las siguientes razones podría usted abandonar la empresa?

- a) El tipo de trabajo que desempeña
- b) Oportunidad de crecimiento
- c) Falta de reconocimiento
- d) El ambiente laboral
- e) Rango de salario
- f) Otros _____

19. ¿Se ve usted trabajando a futuro en esta empresa?

- a) Si
- b) No

20. ¿Ofrecen al personal de la gerencia, capacitaciones frecuentes que le permitan fortalecer su currículo?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

21. ¿Comunica la Gerencia de GPO oportunamente las informaciones de interés al personal?

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) A veces
- d) Nunca

22. ¿Cómo califica usted su satisfacción en relación a las remuneraciones monetarias directas que ofrece la GPO del Banco Cibao?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho

- c) Ni satisfecho, Ni insatisfecho
- d) Poco satisfecho
- Nada satisfecho

23. ¿Su satisfacción con la remuneración monetaria indirecta que se ofrece en la GPO del Banco Cibao?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Ni satisfecho, ni insatisfecho
- d) Poco satisfecho
- e) Nada satisfecho

24. ¿Ha sido usted promovido de puesto recientemente?

- a) Si
- b) No

BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (2da. Ed.) México: Person Educación de México, S.A. de C.V.
- Bello P. (2006). *Manual de Producción. Aplicado a las PYME*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta. Edición). Colombia: Mc Graw-Hill
- Davis, K. & Newstrom, J. (2003), *Comportamiento Humano en el Trabajo* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernández, C., y Baptista, L. (1997). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Koontz, H., y wehrich, H (2006). *Fundamento de Administración* (9na. Ed.) México: Mc Graw-Hill.
- Marchant, L. (2006). *Factores Organizacionales Críticos para Fortalecer el Alineamiento Estratégico del Personal*.
- Medina, O. (2008), *Motivación y Satisfacción de los Trabajadores y su Influencia en la Creación de Valor Económico en la Empresa*. Revista de Administración Pública.

Prokopenko, J. (1999). *La Gestión de la Productividad*. México: Limusa, S.A.

Robins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13ra. Ed. México: Pearson Educación.

Rodríguez Porras, J. (2005). *El Factor Humano en la Empresa*. España: Ediciones Deusto.