



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración;

denominada:

POLÍTICAS ORGANIZACIONALES ASOCIADO AL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA METRO DE LA
CIUDAD DE CHICLAYO

Autora:

Bach. ANALY ELIANA DÍAZ UCEDA

Pimentel – Perú

2011

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con la intención de determinar los factores que motivan el desempeño laboral de los empleados del supermercado Metro de Chiclayo. La investigación se enmarca dentro de investigación descriptiva-cualitativa, con el fin de establecer el índice de satisfacción laboral y cómo influye en los niveles de desempeño laboral de los trabajadores.

El presente estudio nos permite realizar un diagnóstico sobre el estado de las empresas y la preocupación que tienen por mejorar el rendimiento de los trabajadores, esto nos permitirá identificar los puntos importantes que se deben tener en cuenta para mejorar el desempeño de los trabajadores, así mismo lograr la satisfacción de los consumidores del supermercado metro.

Para lograr obtener información acerca de la empresa se aplicó una encuesta a una pequeña muestra, conformada por 60 trabajadores, permitiéndonos obtener una serie de resultados que servirán para evaluar el nivel de su desempeño

Después de haberse aplicado la encuesta los resultados obtenidos nos indican que los trabajadores se encuentran desmotivados, por lo mismo no muestran mayor esfuerzo en su desempeño lo que hace que realizan únicamente lo que les corresponde sin darle un valor agregado.

Para finalizar se llegó a la conclusión de que no existe un buen clima laboral, y solo un 30% de los trabajadores se encuentran capacitados, por lo mismo se encuentran insatisfechos, sin mostrar un total compromiso con la empresa.

ABSTRACT

The present research was conducted with the intention of determining the factors motivating the work performance of employees in the Chicago Metro supermarket. The research is part of descriptive and qualitative research in order to establish the rate of job satisfaction and how it influences the performance levels of workers.

This study allows us to make a diagnosis on the state of business and the concern they have for improving the performance of workers, this will allow us to identify the important points that should be taken into account to improve the performance of workers and the same achieve customer satisfaction meters from the supermarket.

To obtain information about the company applied a survey of a small sample, consisting of 60 workers; provide a series of results that will assess the level of worker performance.

After applying the survey results indicate that workers are discouraged, therefore showing no effort in his performance that makes only do what they should not add value.

To end, I conclude that there is a good working environment, and only 30% of employees are trained, therefore they are dissatisfied, without displaying a total commitment to the company.