



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES, CAJA TRUJILLO  
AGENCIA HUACHO - 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER:**

**ARMANDO DEXTRE LEIVA**

**ASESOR:**

**Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA**

*Dr. Abraham Cesar Neri Ayala*  
DNU: 441

**Huacho – Perú**

**2022**

# SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES, CAJA TRUJILLO AGENCIA HUACHO - 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

12%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	prezi.com Fuente de Internet	<1%

## **MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR**

---

Dr. MANUEL ALBERTO PATRONI BAZALAR

Presidente

---

Dr. MIGUEL ANGEL LUNA NEYRA

Secretario

---

Dr. DANIEL ALBERTO O. VALENZUELA NARVÁEZ

Vocal

---

Dr. ABRAHAN CESAR NERI AYALA

Asesor

**Titulo:**

**SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES, CAJA TRUJILLO  
AGENCIA HUACHO - 2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis ante todo a Dios por todas las oportunidades y lecciones en el desarrollo de mi vida, por guiarme, acompañarme y concederme la motivación para el progreso y término de mi investigación.

A mis padres Lidia y Armando quienes con su modelo y vigor inculcaron en mi perseverancia y la filosofía de mejora continua.

A mis amigos y todas las personas que fueron esenciales en el desarrollo de mi tesis, por su paciencia, apoyo emocional, amor, comprensión y permitirme ser mejor persona.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco ampliamente a la Caja Trujillo, en particular a todos los colaboradores que conforman la agencia Huacho, por su confianza, predisposición, voluntad y contribuir significativamente en parte del proceso de elaboración de mi tesis.

A mi asesor Dr. Abraham Cesar Neri Ayala, por su empeño, guía y conocimientos brindados.

A mis padres por ser mi principal motivación y ofrecer su apoyo incondicional en momentos de incertidumbre y obstáculos que fueron superados.

## ÍNDICE GENERAL

<b>TITULO</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	viii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	x

### CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	01
1.2. Formulación del Problema	03
1.2.1. Problema General	03
1.2.2. Problemas Específicos	03
1.3. Objetivos de la Investigación	04
1.3.1. Objetivo General	04
1.3.2. Objetivos Específicos	04
1.4. Justificación de la investigación	04
1.5. Delimitación del estudio	04
1.6. Viabilidad del estudio	05

### CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	06
2.1.1. Investigaciones internacionales	06
2.1.2. Investigaciones nacionales	07
2.2. Bases Teóricas	08
2.3. Definiciones de términos básicos	29
2.4. Hipótesis de investigación	31
2.4.1. Hipótesis General	31

2.4.2. Hipótesis Específicas	31
2.5. Operacionalización de las variables	31

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1. Diseño metodológico	33
3.2. Población y muestra	33
3.2.1. Población	33
3.2.2. Muestra	33
3.3. Técnicas de recolección de datos	34
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	34

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Análisis de resultados	35
4.2. Contratación de hipótesis	43

### **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

5.1. Discusión de resultados	47
------------------------------	----

### **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

6.1. Conclusiones	51
6.2. Recomendaciones	52

### **REFERENCIAS**

7.1. Fuentes bibliográficas	53
7.2. Fuentes electrónicas	54

<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>
---------------	-----------



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Resultados descriptivos según los indicadores de las condiciones laborales	35
Tabla 2.	Resultados descriptivos según los indicadores de la personalidad	37
Tabla 3.	Resultados descriptivos según los indicadores del salario	38
Tabla 4.	Resultados descriptivos según los indicadores de la eficiencia	39
Tabla 5.	Resultados descriptivos según los indicadores de la capacitación y retroalimentación	40
Tabla 6.	Resultados descriptivos según los indicadores de las competencias	41
Tabla 7.	Pruebas de normalidad	42
Tabla 8.	Prueba de Pearson entre la satisfacción laboral y productividad	43
Tabla 9	Prueba de Pearson entre las condiciones laborales y productividad	44
Tabla 10	Prueba de Pearson entre la personalidad y productividad	45
Tabla 11.	Prueba de Pearson entre el salario y productividad	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Condiciones laborales	36
Figura 2.	Personalidad	37
Figura 3.	Salario	38
Figura 4.	Eficiencia	39
Figura 5.	Capacitación y retroalimentación	40
Figura 6.	Competencias	41

## RESUMEN

Objetivo: Establecer de que manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020. Métodos: La presente investigación es de tipo básica, nivel explicativo, diseño no experimental, enfoque cuantitativo. La población es de 23 colaboradores. Resultados: Respecto a la satisfacción laboral, en relación a si considera que existe interdependencia en su trabajo el 39.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en cuanto a si se siente comprometido con la institución financiera el 39.1% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en relación a si se siente satisfecho con su remuneración el 39.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Respecto a la productividad, en relación a si considera usted que desarrolla un trabajo de calidad el 30.4% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en relación a si considera que cumple todos los requisitos para ser promovido el 26.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo; en relación a si se siente capaz de planificar adecuadamente su trabajo el 39.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo. Conclusión: La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.847 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de  $p = 0.00$ .

*Palabras clave: satisfacción laboral y productividad.*

## ABSTRACT

Objective: To establish how job satisfaction influences the productivity of employees, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020. Methods: This research is of a basic type, explanatory level, non-experimental design, quantitative approach. The population is 23 collaborators. Results: Regarding job satisfaction, in relation to whether they consider that there is interdependence in their work, 39.1% indicated that they totally disagree and disagree; Regarding whether they feel committed to the financial institution, 39.1% mentioned that they totally disagree and disagree; In relation to whether they feel satisfied with their remuneration, 39.1% indicated that they totally disagree and disagree. Regarding productivity, in relation to whether you consider that you develop quality work, 30.4% indicated that they totally disagree and disagree; In relation to whether they consider that they meet all the requirements to be promoted, 26.1% indicated that they totally disagree and disagree; In relation to whether they feel capable of adequately planning their work, 39.1% indicated that they totally disagree and disagree. Conclusion: Job satisfaction significantly influences the productivity of employees, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020; in which the results of the Pearson Test show a value of 0.847, placing it in a high positive degree and with a significance level of  $p = 0.00$ .

*Keywords: job satisfaction and productivity.*

## INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral en los colaboradores se ha vuelto cada vez más en un aspecto crucial para las organizaciones. Ya que, la satisfacción puede estimular buenas energías, la creatividad y una elevada motivación en sus actividades, pues los colaboradores satisfechos no trabajan obligados, sino que se esfuerzan a diario por llevar a la empresa a lograr sus objetivos. Lo ideal sería que todos los colaboradores sientan pasión por su trabajo y la pasión solo surge cuando estos sienten satisfacción con el trabajo y con su propia empresa.

Un individuo que recibe buen trato en su lugar de trabajo, siente que existen mayores oportunidades de crecimiento, o siente que su labor es apreciada, no querrá cambiar de trabajo. Por tal motivo, el recurso humano es el más preciado para toda institución financiera, porque de ello depende en su mayoría, un funcionamiento eficaz de la misma. Lo ideal es que todos los colaboradores sean realmente productivos, comprometidos, que participen continuamente y muestren eficiencia en su trabajo. Sin embargo, esta actitud por parte de los colaboradores está sujeto a diferentes factores que bajan o elevan su productividad.

Por lo aludido con anterioridad, la presente indagación busca establecer de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.

La Caja Trujillo tiene 34 años de historia, creada en el año 1982. Es una institución financiera que ofrece productos y servicios financieros conforme a las carencias de sus consumidores. Cuenta con un grupo de colaboradores comprometidos en lograr la máxima confianza de sus clientes. Además, su compromiso va más allá de su crecimiento como institución, por tal motivo ha ido forjando acciones de responsabilidad social que permitan a familias de escasos recursos acceder a créditos acorde a sus necesidades. Tiene 83 agencias a nivel nacional y una de ellas se sitúa es el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La Caja Trujillo tiene 34 años de historia, creada en el año 1982. Es una institución financiera que ofrece productos y servicios financieros conforme a las carencias de sus consumidores. Cuenta con un grupo de colaboradores comprometidos en lograr la máxima confianza de sus clientes. Además, su compromiso va más allá de su crecimiento como institución, por tal motivo ha ido forjando acciones de responsabilidad social que permitan a familias de escasos recursos acceder a créditos acorde a sus necesidades. Tiene 83 agencias en el Perú y una de ellas se sitúa es el distrito de Huacho, provincia de Huaura, departamento de Lima.

La satisfacción laboral en los colaboradores se ha vuelto cada vez más en un aspecto crucial para las organizaciones. Ya que, la satisfacción puede estimular buenas energías, la creatividad y una elevada motivación en sus actividades, pues los colaboradores satisfechos no trabajan obligados, sino que se esfuerzan a diario por llevar a la empresa a lograr sus objetivos. Lo ideal sería que todos los colaboradores sientan pasión por su trabajo y la pasión solo surge cuando estos sienten satisfacción con el trabajo y con su propia empresa.

Un individuo que recibe buen trato en su lugar de trabajo, siente que existen mayores oportunidades de crecimiento, o siente que su labor es apreciada, no querrá cambiar de trabajo. Por tal motivo, el recurso humano es el más preciado para toda institución financiera, porque de ello depende en su mayoría, un funcionamiento eficaz de la misma. Lo ideal, es que todos los colaboradores sean realmente productivos, comprometidos, que participen continuamente y muestren eficiencia en su trabajo. Sin embargo, esta actitud por parte de los colaboradores está sujeto a diferentes factores que bajan o elevan su productividad.

Para que los colaboradores sean eficientes, prolíficos y beneficiosos, deben sentir un establecido grado de complacencia en sus tareas, que les anime a dar lo mejor de sí mismos.

Según diversos estudios, la satisfacción en el trabajo está íntimamente vinculada con la eficiencia de los colaboradores, un colaborador satisfecho puede ser formidablemente más productivo al mes. Y es que cuando acude a su centro de trabajo se siente motivado y desempeña mejor su rol, trabaja más y mejor generando al mismo tiempo un ambiente laboral positivo y productivo para todos sus integrantes. El principal objetivo para cualquier empresa es producir al máximo y mejor posible, en otras palabras, alcanzar una máxima productividad y competencia, y la productividad es un indicador crucial, ya que con una elevada productividad permitirá un mayor crecimiento generando elevadas ganancias.

En la Caja Trujillo Agencia Huacho se ha podido detectar bajos niveles de productividad en los últimos meses, esto debido a la falta de estrategia clara y valores poco definidos generando que los colaboradores no rindan en sus funciones; falta de comunicación clara y directa en los objetivos por parte de los gerentes para que los colaboradores sepan lo que se espera de ellos, principalmente sus resultados; existe un liderazgo poco comprometido que denota escasos diálogos constructivos para solucionar problemas y acaba derivando a que los colaboradores rindan menos; poca colaboración interna entre los equipos pues existe un clima laboral hostil; la falta de habilidades de gestión de los gerentes no ha ocasionado multiplicar el rendimiento de sus colaboradores.

Con respecto a la satisfacción laboral en la Caja Trujillo Agencia Huacho también se ha podido denotar dificultades como la escasez de reconocimiento porque los colaboradores sienten que hay preferencias para algunos, creen que esto desmerece su trabajo; poca participación de los colaboradores en las decisiones conduce a que estos sientan que sus opiniones no son importantes para la institución financiera; algunos colaboradores sienten que su trabajo es rutinario sin retos; carencia de congruencias de crecimiento profesional intrínsecamente del establecimiento ha generado que los colaboradores en su mayoría piensen en renunciar; otro motivo son los horarios cambiables constantemente generando incomodidad al personal.

Si la Caja Trujillo Agencia Huacho continúa presentando estas inconveniencias fomentará un entorno donde sus propios colaboradores no hablarán bien de la institución, poniendo en duda la imagen de la misma ante el público en general.

Ante ello, es muy importante que la Caja Trujillo Agencia Huacho, considere realizar constantes talleres de participación en sus colaboradores donde se refleje el valor de su trabajo y el esfuerzo continuo por lograr los objetivos de la institución.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020?

### **1.2.2. Problemas Específico**

- a. ¿De qué manera las condiciones laborales influyen en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020?
- b. ¿De qué manera la personalidad influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020?
- c. ¿De qué manera el salario influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020?

## **1.3. Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Establecer de qué manera las condiciones laborales influyen en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.



- b. Establecer de qué manera la personalidad influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.
- c. Establecer de qué manera el salario influye en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

*Justificación metodológica:* Su eficacia ordenada se encuentra en plantear un instrumento probado para la recolección de datos para futuros estudios a valorar la satisfacción laboral, del mismo modo valorar la productividad, la cual tendrá como sustento hipotético con rectitud para lograr que la indagación apalee los efectos anhelados.

*Justificación práctica:* La investigación posee como propósito proyectar consejos con la finalidad de solucionar las dificultades detalladas en el contexto problemático tales como el bajo grado de competitividad, falta de planificación del trabajo, poca iniciativa y creatividad, falta de retroalimentación, entre otros.

#### **1.5. Delimitación del estudio**

- Delimitación geográfica: Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020, provincia de Huaura, departamento de Lima.
- Delimitación temporal: año 2020.
- Delimitación social: colaboradores de la Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020.
- Delimitación semántica: Satisfacción laboral y Productividad.

Bateman y Snell (2009) definen la complacencia laboral “como la que es esencialmente relevante para los trabajadores de encargos enfocado hacia las conexiones” (p. 494).

Chiavenato (2009) define a la productividad como la valoración del rendimiento que abarca eficiencia y eficacia. La primera es el empleo apropiado de los medios al alcance, en otras palabras, resalta en los recursos y

procedimientos, en tanto que la eficacia es llevar a cabo los blancos y metas definidos (p. 13).

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

Este estudio científico es factible porque se tuvo accesos de medios económicos, materiales y humanos, que fueron sustento para realizar el estudio. Así como también, se obtuvo la autorización de la caja y el tiempo para ir a la misma.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Investigaciones internacionales**

Figueroa (2018), “Estudio de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil”, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Su objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores que laboran en la pyme productiva. Tipo descriptivo. La población fue 50 empleados. Utilizó la encuesta. Concluyó que los empleados de la Pyme comercial se sienten descontentos y con un bajo del Síndrome de Burnout.

Baque (2018) realizó la investigación con título “Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena”, Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Su objetivo fue trazar un proyecto de motivación que aumente la producción profesional. Tipo descriptivo. La población fue 155 servidores públicos. Utilizó la entrevista. La investigación concluyó que el proyecto de motivación presentado lo que desea es optimizar la producción laboral, contando con la prueba que la producción está acompañada de la complacencia profesional, para aquello se trazó nueve habilidades de motivación que ayudarán al lucro de comportamientos de mejora de parte de los trabajadores.

Pérez (2014), “El liderazgo y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones”, Universidad Tecnológica Equinoccial. Su objetivo fue establecer en qué medida influye el

liderazgo en la complacencia profesional. Tipo explicativo y correlacional. La población fue 30 individuos. Utilizó el cuestionario. Concluyó que la satisfacción laboral interviene en los efectos de organización y el liderato interviene en la complacencia profesional.

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Lizana y Samame (2018), “Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana S.A., en el distrito de Olmos, 2016”, Universidad Señor de Sipán. Tuvo como objetivo emplear un esbozo de habilidades sobre estimulación profesional que consienta optimizar la producción de los trabajadores. Tipo descriptiva-correlacional, de diseño no experimental. La población fue 30 trabajadores. Utilizó el cuestionario. Concluyó que entre estas dos inconstantes el sostén de la compañía necesita que los trabajadores en el momento que se encuentran excelentemente entusiasmados tienen que exponer una superior producción de consecuencias.

Ramirez (2018), “La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operaciones de Caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo”, Universidad Católica Santo de Mogrovejo. Su objetivo fue valorar la producción y establecer las consecuencias que aquella origina en la automatización de la retribución inconstante y total de los trabajadores de aquella zona. Tipo transversal diseño no experimental. La población fue 329 operadores. Utilizó la observación directa. El estudio concluyó que las consecuencias que aquella genera en la operación de la retribución inconstante y total de los trabajadores de esta zona, aclarando que la compañía, no emplea, aunque exprese que sí, los ideales de producción.

Pingo (2017), “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016”, Universidad Nacional de Piura. Su objetivo fue establecer el vínculo que hay entre el modo de liderato y la satisfacción. Tipo descriptiva, correlacional, transversal de diseño no experimental. La población fue 40 trabajadores. Utilizó el cuestionario y fichas de trabajo. Concluyó que

hay vínculo del tipo positivo y estadísticamente reveladora entre el modo de liderato y la satisfacción.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Variable independiente: Satisfacción laboral

#### A. Definiciones

Mochón, Mochón y Sáez (2014) expresan que la satisfacción en el trabajo se trata de la conducta ordinaria del trabajador frente a sus actividades laborales.

Robbins (2011) menciona que la complacencia en el trabajo es un comportamiento que muestra el nivel de aprecio que tiene el colaborador frente a su trabajo.

Griffin y Moohead (2010) conceptúa a la complacencia como el grado en el que un sujeto experimenta conmociones excelentes y pésimas con su ocupación en el trabajo.

Bateman y Snell (2009), la complacencia laboral como la que es fundamentalmente relevante para el trabajador de bienes centrado hacia las conexiones.

#### B. Dimensiones

Robbins y Judge (2017) señalan:

##### a. Condiciones laborales

Es común que, aquellos puestos de trabajo que brindan capacitación generan satisfacción en los trabajadores. Los factores como interdependencia, el feedback, la ayuda social y la comunicación con su grupo de trabajo fuera de las actividades laborales tiene una relación más íntima en sus actividades de trabajo, incluso si esto sobrepasa el mismo trabajo.

##### b. Personalidad

La satisfacción laboral no implica solo las condiciones en el trabajo, dado que el elemento personalidad asimismo participa. Las personas con buenas

autoevaluaciones están seguras de sí mismas y su habilidad esencial logran sentir más satisfacción con su puesto laboral, que aquellos que les sucede lo contrario. De igual forma, en el entorno de compromiso de carrera, los individuos con personalidad y un enorme compromiso a menudo tienen un buen nivel de satisfacción en el trabajo.

#### c. Salario

Gran parte de las personas considera que la remuneración se relaciona con la satisfacción la laboral y el gozo, aunque, es posible que esto disminuya cuando la persona logra una calidad de vida promedio.

### ***C. Motivos que generan la no satisfacción laboral***

Bateman y Snell (2009) muestran que un trabajador entusiasmado no eternamente es más eficaz que uno descontento. En varios casos las personas están satisfechas con su trabajo ya que no tienen que desvelarse en exceso.

No obstante, el disgusto en la labor de distintas personas crea trabajadores que quizá apalearán:

- Una alternancia más incrementada.
- Faltas incrementadas.
- Un mal comportamiento entre sus colegas.
- Más discusiones y requerimientos.
- Paros
- Atracos, sustracciones, ferocidades, entre otros.
- Una sanidad intelectual y corpórea disminuida o escasa (lo que logra sobrellevar a un alto agotamiento en el trabajo, más precio de seguros y más discusiones)
- Malísimas contribuciones al beneficiario.
- Contribución escasa al beneficiario.
- Minúscula producción y minúsculas utilidades.

#### ***D. Influencia de la satisfacción laboral***

Griffin, Phillips y Gully (2017) marcan algunos terminantes que se ven impactados exteriormente en el gusto por el trabajo, algunos son:

a. El trabajo en sí mismo:

El principio del aquel que usa su suprema intervención en el gusto por el trabajo. Si a una persona no le agrada el trabajo que está realizando, es difícil que se sienta orgulloso con él. Los desafíos, la libertad, la diferenciación y el contexto de trabajo estimulan y enaltecen el gusto por lo que hacen.

b. Personalidad

Los amigos, jefes y todo el personal que labora forman las prácticas de la labor y conmueven el gusto. Sus comportamientos y valoraciones pueden ser compartidas o transmitidas, más eventualmente si se habla de empleados que recién llegan y se hallan en el transcurso de formar pensamientos y valoraciones acerca de su trabajo y la empresa. Si los compañeros no se logran sentir gustosos o satisfechos con su labor, los nuevos colaboradores estarán expuestos a sentirse descontentos, contexto que no hubiera podido pasar si estos hubieran tenido un mayor vínculo a diario con el personal afectuosos y satisfacción laboral.

c. Conductas y valores

Nuestros comportamientos y cualidades en el lugar de trabajo de la misma forma afectan en nuestro gusto en el mismo lugar. Una persona que manifiesta un comportamiento negativo encaminado al trabajo se sentirá más descontenta que una persona que sustenta un comportamiento efectivo. Los empleados que encuentran un importe propio a lo que realizarán lo creen importante. Si una persona siempre guarda los desafíos y la variedad en el trabajo, se sentirá mucho más gustoso en una ocupación que pueda mantener estos semblantes que en los que no pueda mantenerlos. Es importante hacer mención que nuestro gusto en el centro laboral es rectilíneo y se guarda por un cierto tiempo, aun si es que cambiamos de ocupación o si llegamos a tener un nuevo director o nueva empresa. Es complicado que algunas personas se sientan gustosas en su centro laboral mientras que las demás se sienten así sin prestar importancia de los trabajos que hacen. Diferentes indagaciones muestran que las diferencias en el gusto laboral son por las diferencias en el gen y en el temperamento. La

valoración propia, el ser sociable y la timidez, afectan de modo importante en el gusto por la labor. Por aquello, la propia se puede perfeccionar en el momento que se les otorga labores a las personas sociables que se ajusten de modo perfecto con la ocupación y las evaluaciones propias altas (introspección ordinaria y efectiva). ¿Los trabajadores gustosos son más eficaces? La comunicación se vuelve más positiva y la conexión es real entre la satisfacción laboral y el crecimiento es sólido en actividades complejas. Los colaboradores gustosos ayudan a la compañía ya que su gusto afecta de modo efectivo en el comportamiento general de los empleados.

### ***E. Grado de satisfacción en el trabajo***

Newstrom (2007) marca que las investigaciones de tiempo extendido indican que el gusto total en el trabajo ha sido a lo largo de la historia alta y equilibrada en la mayoría de los países. Aun cuando los intereses de los empleados han sido incrementados y se han alterado sus enfoques con el paso del tiempo, además ha optimizado las condiciones de las gestiones administrativas. Sin embargo, solo la mitad de los trabajadores indica encontrarse prudentemente satisfecho con su labor. Los trabajadores no tienen que apreciarse gustosos, porque dichas estadísticas exponen que miles de empleados no se sienten conformes con su labor, y quizás otros miles no se encuentran satisfechos con algo particular de su trabajo. También, puede ser que muchos de los colaboradores “satisfechos” sencillamente se han conformado a su estado laboral actual, es decir, están semisatisfechos con su trabajo. Pese a que, la gran totalidad de trabajadores se aprecian muy inseguros y con el temor que las empresas ya no quieran sus servicios, como el intento por mejorar la productividad empresarial.

No es firme el grado de gusto en el trabajo en los equipos, sino que se encuentra vinculado a distintos elementos. La indagación de estas relaciones hace posible que los administradores pronostiquen los equipos que tienen más probabilidad de contar con conductas conflictivas producto de la insatisfacción. Los elementos fundamentales se hallan en la edad, nivel ocupacional y el ritmo de la compañía. Acorde la edad avanza en los trabajadores puede tener mayor



satisfacción con su labor. Ya que sus expectativas se tornan más reales y se adecuan de una mejor manera a sus condiciones laborales. Luego posiblemente su satisfacción se vea estancada, ya que aparecen los hijos y se confrontan a la jubilación.

De igual forma es pronosticable que los individuos con alto puesto sientan una mayor satisfacción por su trabajo. Generalmente, estos son mejor remunerados, cuentan con mejores condiciones en el trabajo y se hallan en puestos los cuales pueden practicar todas sus capacidades. Para finalizar, los hechos revelados indican que las empresas pequeñas cuentan con una mayor satisfacción laboral. Ya que las grandes empresas se enfrentan a una gran cantidad de personas, mezclan las técnicas de ayuda y disminuyen el grado de cercanía, es decir, los lazos amicales y la labor de grupo en equipos pequeños, son componentes relevantes en el gusto por el trabajo para la totalidad de personas.

#### ***F. Medición de la satisfacción en el trabajo***

Robbins y Judge (2017) argumentan que la actividad laboral va más allá que ejecutar escritos, escribir códigos frente a una computadora y la atención al cliente. Las ocupaciones en el trabajo requieren de la interrelación entre compañeros y jefes, de este modo cumplir las reglas y habilidades corporativas, modelos de rendimiento, se halla en condiciones laborales negativas y problemáticas. Resulta complejo medir la satisfacción del trabajador.

Por lo común, podemos hallar dos formas de medir la satisfacción. La primera conocida como puntuación general única consiste en la respuesta en la pregunta, como por ejemplo: ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo? En la cual las personas marcan en un círculo un dígito de 1 al 5, cuyas respuestas van a partir de muy complacido a muy disgustoso.

El secundario procedimiento, la adición de aspectos de la ocupación en el trabajo, cuenta con una alta dificultad e identifica los aspectos fundamentales de la ocupación en el trabajo en su esencia, monitoreo, remuneración vigente, las probabilidades de desarrollo y los vínculos con los amigos de trabajo. El trabajador hace una apreciación de tales componentes en una graduación

estandarizada y, posteriormente, los estudiosos suman los puntos con el fin de conseguir la apreciación final del gusto en el centro laboral.

### ***G. La motivación y la satisfacción laboral***

Hellriegel, Jackson y Slocum (2017), que el estímulo es una situación psíquica que surge de la estimulación de fuerzas internas como externas, direccionan o guardan los comportamientos. En las empresas los comportamientos del trabajador alcanzan los eficaces y los no eficaces. Algunos comportamientos eficaces comprenden prestar atención en los componentes más resaltantes de la labor de esta forma, como un buen ciudadano corporativo. Si los administradores logran entender lo que motiva al personal, es posible que se incremente sus conductas eficientes, desarrollar su labor en los tiempos establecidos y esforzarse más y también minimizar los comportamientos que modifiquen la organización, hurto, la tardanza y la pérdida de tiempo.

El gusto por el trabajo significa una situación psíquica que marca que los sujetos aprecian de sus contextos, con base de su evaluación de esta. Muchos administradores suponen que las motivaciones del personal están vinculadas a la satisfacción que sienten. Tal como nos ilustra este pensamiento: “Un empleado satisfecho es un empleado eficiente”. Los trabajadores satisfechos tienen un mejor rendimiento que los insatisfechos. Sin embargo, comprender el gusto laboral es bastante relevante por diversos motivos. Como un trabajador no satisfecho puede tener un rendimiento promedio, pero a la vez buscaría otro empleo. Desde hace mucho tiempo los temas de satisfacción como motivación han sido de sumo interés para los investigadores, puesto que su importancia es útil para una administración efectiva. También han sido temas de mucha controversia ya que no existen respuestas fáciles. Se han agrupado en cuatro enfoques generales, las teorías de motivación y satisfacción:

#### **a. Enfoque directivo**

Esta orientación se enfoca en los comportamientos de los administradores, inciden en el gusto y entusiasmo del personal. Por medio de la interrelación particular, con el fin de determinar propósitos prácticos y dar creencias,

aprobaciones e incentivos monetarios al personal por lograr los objetivos, los administradores pueden motivar y satisfacer al personal directamente.

b. Enfoque del diseño de puestos

El esbozo de ocupación es un claro enfoque para brindar motivación al personal. En algunas circunstancias, se puede dar el caso que los propios administradores diseñen los puestos, pero a menudo esto no sucede pues los puestos ya están determinados por elementos que son difíciles de cambiar como la tecnología o la estructura total de trabajo.

c. Enfoque corporativo

También es importante el contexto general de la organización. Los beneficios apropiados (como las vacaciones con goce de haber, licencias por dolencias, seguro u otras situaciones), la estructura de incentivos (bonos y ascensos), y posibilidades de formarse como instrucción, educación y mentoring. Si el personal percibe que estos elementos son justos y equitativos, es cuando incrementará su esfuerzo laboral. Si percibe lo contrario pues los resultados serán negativos.

d. Enfoque de las distinciones personales

Las distinciones personales son la necesidad, los valores, la personalidad y demás cualidades que el personal lleva al trabajo.

Pues estas cualidades varían de individuo a individuo y, por esta razón, se designan diferencias particulares. De acuerdo con esta orientación, el entusiasmo y la actitud son componentes equilibrados de las condiciones psicológicas de un trabajador, en donde los administradores tienen pocas probabilidades de cambiarla. ¿Cuál es el modo más efectivo que utilizaría un administrador cuando estos atributos son equilibrados? Este enfoque recomienda que el administrador deberá usar sus conocimientos de las diferencias particulares con la finalidad de crear empresas que produzcan satisfacción y entusiasmo a las personas que tienen diversos caracteres. En lugar de tener una relación igualitaria con cada uno, es necesario que los administradores hallen individuos cuyas capacidades se adecuen a lo que exige el puesto laboral.

## ***H. La estabilidad de la satisfacción en el trabajo***

Newstrom (2007) marca que la subsistencia del gusto laboral se facilita después de hacer labores por un determinado tiempo. De modo igual, el gusto o insatisfacción en la labor brotan en el momento que el laborador consigue instruirse más en su ocupación de trabajo. Pero el gusto laboral logra ser inconstante y logra acabar aún más ligeramente de lo que se optimiza.

Los jefes no conseguirían usar las disposiciones que transportan a un alto gusto por el trabajo en una establecida situación y después dejarlas de lado, dado que lo que requiere un colaborador logra alterar en cualquier momento.

Los jefes tienen que encontrarse concentrados a las labores del colaborador cotidianas, semanales, las de cada mes y las de cada año.

## ***I. Elementos de la satisfacción laboral***

Según Zapata (2022) la satisfacción laboral está determinada por una serie de elementos, pero Guillén Grima en su investigación de 2017 identificó los siguientes factores como los principales determinantes de la satisfacción laboral en los empleados de enfermería:

- a. Trabajo desafiante mentalmente: los trabajadores prefieren trabajos que les brinden la oportunidad de utilizar sus habilidades, brinden varias labores, libertad y feedback sobre su desempeño.
- b. Compensación justa: los trabajadores quieren un sistema de pago justo y claro y pautas de promoción que cumplan con sus expectativas. Son más felices cuando los salarios se consideran justos según los requisitos del trabajo, los niveles de habilidades individuales y los estándares salariales de la comunidad, se beneficia la satisfacción del trabajador.
- c. Buenas condiciones de trabajo: los trabajadores se preocupan por las condiciones de trabajo para su bienestar individual y hacer un buen trabajo. Las investigaciones muestran que los trabajadores optan por entornos físicos que no sean ni peligrosos ni desagradables. La temperatura, la luminosidad, la bulla y otros factores ambientales deben ser compatibles con el entorno.

- d. Colegas colaboradores: Para gran parte de trabajadores, el trabajo también satisface una interacción social. Las investigaciones muestran que la satisfacción del trabajador generalmente aumenta cuando los gerentes de línea son agradables y amigables, elogian el buen desempeño, escuchan a los empleados y muestran interés personal.

### ***J. Niveles fundamentales para satisfacer a los trabajadores***

Govea y Zuñiga (2020) indican que todos los empleados se sentirán satisfechos en el trabajo por varias razones, y que las empresas pueden no cumplir con todos los requisitos, pero las variables esenciales pueden ser satisfechas. Según la jerarquía de Maslow, hay cinco niveles básicos que se deben cubrir en una organización, entre los que se encuentran las necesidades:

- Fisiológicas.
- Seguridad.
- Vínculo social.
- Auto-aceptación.
- Autorealización.

Villar (2009), cuando los empleados creen que pueden cumplir con todas estas variables dentro de su organización, se desempeñan mejor, son más productivos y se benefician mutuamente. Con base en la investigación de Rico (2012), el clima laboral, además de otros factores, tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral, mientras que factores como la desinformación, la falta de información y las horas extras tienen un impacto pequeño en los empleados. De acuerdo con Alva y Domínguez (2015), entender el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral sugiere que los gerentes y líderes se ven obstaculizados en el logro de sus objetivos debido a climas de satisfacción laboral inadecuados y hostiles, se pueden comprender mejor los posibles problemas.

### ***K. Instrumentos para medir la satisfacción laboral***

Noboa, Barrera y Rojas (2018) señalan que la satisfacción laboral, del mismo modo que el clima, tiene varios elementos que la determinan, aquellos elementos permiten medir el nivel actual de satisfacción entre los empleados de la organización, y varios autores han diseñado instrumentos para medir la satisfacción en distintas áreas de la cultura organizacional.

El estudio de Juárez-Adauta, usa un método para medir la satisfacción laboral basado en una mezcla de técnicas de Likert y Thurstone (Bozal, 2006) en el que se realiza una mezcla de escalas de dos instrumentos y se mide en base a un sí, un no o un 0-1 directo, para obtener las respuestas.

Otro instrumento ampliamente usado es el Cuestionario de Satisfacción MSQ de Minnesota, en el que la experiencia de los empleados se mide en una escala de 5 puntos que integra factores como la supervisión, la independencia, la ubicación, el estatus social, las condiciones de trabajo, la creatividad y la libertad ocupacional, este cuestionario tiene 100 ítems en su versión completa. En la aplicación más frecuente está una versión corta de 20 ítems, agrupados en dos medidas de satisfacción intrínseca y extrínseca.

### ***L. Tipos de satisfacción laboral***

Chiquinta (2017) menciona que Büssing muestra los tipos de satisfacción, entre los cuales se encuentran los mencionados a continuación:

- a. Satisfacción Progresiva. Aquí el sujeto está satisfecho con su labor. Al elevar el grado de deseo se busca lograr un mayor grado de satisfacción. Por ende, la “no satisfacción creativa” relacionada con aspectos específicos de la satisfacción laboral puede ser una parte exhaustiva de este formulario.
- b. Satisfacción Estable. El sujeto se siente bien con la situación, pero se encuentra motivado para conservar un grado de ambición y un estado agradable de satisfacción. El aumento del grado de ambición se centra en otros ámbitos de la vida porque las motivaciones laborales son escasas.
- c. Satisfacción Conformista. Si la satisfacción laboral es ambigua y el deseo de ajustar los aspectos negativos del trabajo a un nivel más bajo, baja el

nivel. Al bajar el nivel de deseo, uno puede volver a un estado positivo de satisfacción.

### ***M. Los frutos de la satisfacción en el trabajo***

Schermerhorn (2010) alude que los indagadores conocen que existe una relación entre el gusto en la labor y la ausencia. Los trabajadores que se encuentran más gustosos con sus empleos dejan de asistir menos veces que los que se sienten molestos. Asimismo, existe una conexión entre gusto en el trabajo y la rotación de empleados. Los trabajadores molestos de abandonar su trabajo. Los dos efectos son significativos. La ausencia y la alternancia de los trabajadores son caros en cláusulas de recluta y aprendizaje que se requieren para reemplazar a los empleados, y lo mismo pasa con la producción desperdiciada en tanto que los trabajadores recientes captan a cumplirse a la altura de las perspectivas.

A la hora que se destaca la relación entre gusto en la labor y desarrollo en el trabajo, los sucesos son más complejos. Las terminaciones nuevas son que posiblemente exista una sencilla conexión de gusto en el trabajo y el ejercicio en el trabajo. Pero precisaremos ser atentos antes de acelerarnos a ultimar que hacer oportuna a las personas en el trabajo sea el remedio con el fin de optimizar su ejercicio en el centro laboral. La verdad es que a ciertas personas les gustará su trabajo, se encontrarán muy gustosas y, sin embargo, no se rescatarán perfectamente. Y aquello es solamente una parte de la complicación inseparable de las discrepancias particulares.

Hay certeza también de que el ejercicio interviene en el gusto laboral; probablemente el trabajador de ejercicio elevado se aprecie orgulloso. No obstante, una vez más el comentario objetivo es posiblemente el óptimo. Hay individuos que quizá realicen su labor y efectúen las perspectivas de ejercicio y que, no obstante, no se conciben excelentemente con aquello. Efectivamente, dado que el gusto laboral es un excelente indicativo de la ausencia y la alternancia, los jefes estarían haciendo bien en no dejar ir a colaboradores que producen bastante pero no están gustosos, al realizar cambios para aumentar la satisfacción en sus puestos laborales.

Por último, probablemente el gusto laboral y el ejercicio en el mismo intervienen entre sí mismos. Una de las actitudes más admitidas es que el ejercicio en la labor, continuo de premios estimados y vistos como equitativos, fundará posiblemente el entusiasmo para laborar con más brío, con el fin de conseguir un óptimo ejercicio en el porvenir.

### **2.2.2. Variable dependiente: Productividad**

#### ***A. Definiciones***

Tito y Acuña (2015) definen como el fruto de la participación de una serie de elementos, personales (empleado) y condicionales (esencia de la labor, la organización); parcial (ambiente organizacional, incentivos, etc) e imparciales (recursos, remuneraciones, entre otros).

Chiavenato (2009) define a la productividad como la valoración del rendimiento que abarca eficiencia y eficacia. La primera es el empleo apropiado de los medios al alcance, en otras palabras, resalta en los recursos y procedimientos, en tanto que la eficacia es llevar a cabo los blancos y metas definidas.

Koontz y Weihrich (2012) es el vínculo de una serie de elementos en un determinado tiempo con particular consideración a la calidad.

Bain (2003) la productividad hace referencia a una categoría cuantitativa; que intenta evaluar la eficiencia, el empleo de una cantidad de materiales, la cantidad de mano de obra, la cantidad de tiempo de la operación de un aparato para realizar un trabajo en específico.

#### ***B. Dimensiones***

Lizana y Samame (2018) señalan las dimensiones de productividad laboral son:

##### **a. Eficiencia**

Consiste en optimizar el rendimiento positivo de las tareas con una formación de competencia y el adecuado empleo de los materiales.



Cuando una decisión es más eficiente y se logra mejorar aún más su capacidad para el rendimiento de las acciones productivas, en otras palabras, mayor aprendizaje se produce en la organización, de tal forma que dicho aprendizaje sea mejor cada día.

b. Capacitación y retroalimentación

Es importante considerar el desarrollo individual y profesional del personal, la instrucción y el crecimiento individual para ascender a un puesto mejor donde se desempeña, por medio de instrucciones para incitar el desempeño laboral y la comunicación entre los trabajadores.

c. Competencias

Los saberes son competencias que nos posibilitan tomar mejores decisiones, la efectividad y un mejor panorama en el individuo para entender, cambiar y practicar en el puesto donde se desempeña. Desempeñándose en su trabajo de modo eficaz y eficiente (pp.29-30).

**C. *La trascendencia de la productividad***

Van Der (2005), mencionado en Ochoa (2008) menciona que, la producción consiste en una acción preciada de la organización puesto que, el personal hace uso de su práctica y saberes en la alternancia, la invención constante, la excelencia de la labor, buenos efectos y bienes; y por ello se asevera al largo plazo y el desarrollo de la compañía.

De igual forma, es necesario entender de forma concreta que los elementos más importantes de una empresa son los siguientes: ventas, administración, costos, producción, finanzas, mantenimiento e ingeniería, de modo que, en tanto si los empleados saben utilizarlos, será posible alcanzar los blancos que se ha trazado la empresa; a condición de que el personal y los recursos se entremezclen eficazmente, de esta manera la productividad se reflejará como lo importante que es.

Se sabe que la única línea para que una empresa se desarrolle, cumpla con lo propuesto e incremente su utilidad, aumentado su productividad y la herramienta más importante que produce mejores niveles de productividad es

empleando métodos, la investigación de tiempos y buen sistema de remuneración

Es posible que el incremento de la productividad aumente las entradas y minimice las necesidades, conllevando a un círculo beneficioso. Efectivamente, el incremento de la productividad minimiza costes de fabricación e incrementa las utilidades; una parte de estas utilidades representan mayores ingresos para los inversionistas y dueños de empresas, y la otra representa las remuneraciones al personal. En este escenario, es necesario que los precios bajen y que a la vez aumente la demanda y el trabajo; ello posibilita que las personas salgan de la pobreza

La productividad es importante ya que en el futuro es un elemento esencial para el incremento de ingresos y el perfeccionamiento de habitabilidad de los individuos.

#### ***D. Pros de la productividad***

Bain (2003) señala que, la productividad ha hecho posible que los gerentes, investigadores, ingenieros, administradores y empresarios puedan realizar comparaciones a grado de elaboración en diversos grados de un método financiero (empresa, área o nación) con los medios extenuados. En otras palabras, la suficiente capacidad de saber el nivel donde halla la productividad proporciona facilidades para optimizar los problemas que se presenten en cada situación.

Por otra parte, se identifica que las transformaciones de la productividad poseen una gran inclinación en diversos hechos económicos y sociales, como los cambios económicos, el incremento de la calidad de existencia, los perfeccionamientos para la ponderación de desembolsos, el monitoreo de la inflación e inclusive la cantidad y aptitud de las diligencias entretenidas.

Para finalizar, el verdadero beneficio de una productividad se ve reflejado cuando se genera la satisfacción del trabajador y la empresa al brindar una retroalimentación y servicio a los clientes.

### ***E. Factores que inciden en la productividad***

Schroeder (2002), muestra que los factores que inciden en la producción esencialmente son los siguientes: el estudio y los avances, la financiación de capital, el conjunto de técnicas, las capacidades, las conductas colectivas y políticas del gobierno. Según este autor, existen cuatro factores influyentes en la productividad de una organización, las más notables se detallan a continuación:

#### a. El entorno

Existen muchos elementos que no puede ser controlados por el entorno. Como, por ejemplo, se hallan las normas y legislaciones por los gobiernos, los constantes cambios en principios y conductas colectivas que inciden en los individuos, las transformaciones tecnológicas, los precios de los insumos, el vigor y las inversiones.

#### b. Las características del trabajo

La cultura organizacional, incide en las personas, en su comportamiento, en la tarea, en su rendimiento en el trabajo y en la efectividad de la empresa. El trato con el cual los individuos lo hacen, e inclusive, la forma en que se tratan; cuyo impacto es enorme en el modo en que desempeñan sus funciones en las empresas.

- Promover destrezas y competencias requeridas.
- Elegir a individuos para puestos estratégicos.
- Determinar una estimación que sustente a la táctica.
- Establecer un método funcionario intrínseco.
- Proyectar un método de remuneración y gratificaciones vinculados cercanamente con las metas.
- Practicar un liderazgo táctico, dar forma a los principios, innovación continua, enriquecer las reglas y el comportamiento ético.

### ***F. Elementos para aumentar la productividad***

Bain (2003) indica que hay dos elementos que hacen posible un buen desarrollo de la productividad.

a. Elementos intrínsecos

Ciertos elementos intrínsecos son propensos a cambios con facilidad que otros, por tal motivo es necesario clasificarlos en dos categorías, rígidos y flexibles. Los elementos rígidos comprenden los artículos, las maquinarias, el conjunto de técnicas y los insumos; en tanto que los elementos blandos comprenden la fuerza laboral, los mecanismos y procesos organizacionales, los modos de dirección y los procedimientos de trabajo.

- Elementos duros

- Artículos: se traduce en términos de productividad principalmente cuando el nivel del producto logra satisfacer las demandas del cliente; es posible realizar mejoras a través de una serie de métodos que incluyen diseño y las descripciones.
- Establecimiento y maquinarias: se traduce en términos de productividad si no se descuida el empleo, la obsolescencia, la actualización, el coste, las inversiones, las maquinas hechas de manera interna, la conservación y extensión del rendimiento, el monitoreo de los inventarios, el planeamiento y el monitoreo de la fabricación, etcétera.
- Tecnología: sin duda, la innovación tecnológica es un elemento crucial en la productividad, puesto que es posible elevar la cuantía de recursos y encargos, mejorar la calidad, el ingreso de métodos novedosos de compra y venta, etcétera, a través de una elevada sistematización y un óptimo conjunto de técnicas de la pesquisa.
- Recursos y brío: en relación a aquel elemento, incluso realizar esfuerzos reducidos por minimizar el gasto de bienes y brío logra generar frutos importantes. Asimismo, se resalta en los insumos y los recursos transversales.

- Elementos blandos

- Individuo: es posible optimizar la productividad de este elemento para generar una mayor colaboración e intervención del personal, por medio de un excelente incentivo, de la formación de un grupo de cualidades beneficiosos al incremento de la producción, de una apropiada

presentación de remuneraciones y sueldos, de un excelente desarrollo y aprendizaje, y desarrollo de presentaciones de garantía.

- Colocación y métodos: es necesario ser más flexibles para mejorar la productividad, cuya capacidad pronostique cambios del mercado y saber cómo enfrentarlos, estar atentos a las nuevas habilidades de trabajadores, de invenciones mecánicas, como asimismo una interrelación fluida en toda la empresa.
- Procedimientos de trabajo: Es necesario elaborar una prueba ordenada de procedimientos de los métodos vigentes, la supresión de labores no necesarias y llevar a cabo una labor eficaz, por medio de una investigación de la labor y de la instrucción competitiva.
- Modo de orientación: es el encargo del empleo eficiente de cada medio controlado por la empresa, esto porque incide en: el diseño organizacional, las normas de los trabajadores, los detalles del puesto laboral, las normas de conservación y adquisiciones, los costes de capital y sus fuentes, los mecanismos de producción de la estimación, los métodos de inspección de precios, el planeamiento y la inspección activa; mejor dicho, elementos que se relacionan con la gestión del personal como en los medios que manejan.

#### b. Factores externos

En gran medida, la productividad incide en las entradas efectivas, el aumento, la capacidad y el confort de la gente, motivo principal por la que las empresas hacen esfuerzo por saber los motivos efectivos de desarrollo o de la reducción de la producción. Estos componentes se detallan a continuación:

- Encajes ordenados: Las constantes alteraciones en la estructura de la sociedad impactan por lo general en la productividad local y de la empresa, separadamente de la dirección elegida por la organización. No obstante, en el futuro los cambios generados por la productividad se inclinan a cambiar dicha estructura.
- Cambios monetarios: Los diferentes escenarios tales como el traslado del trabajo a la agricultura a la industria manufacturera; luego está a industrias de servicios; y por otra parte cambios en el contenido del capital, la

incidencia en las acciones de estudio, economías en escala, progreso y conjunto de técnicas, capitales de graduación, y la capacidad industrial.

- Transformaciones demográficas y colectivas: en aquel elemento se hallan tasas de fecundidad y de defunción, ya que los futuros impactan en el mercado del trabajo, la inserción de damas en la fuerza laboral y las entradas que descubren, la edad de retiro, los principios y las conductas pedagógicas.
- Medios nativos: implica el personal, capacitación, formación profesional, salud, comportamientos, incentivos, y feedback del personal; el campo y el nivel de producción que posee, la contaminación de las tierras y su disponibilidad, el brío y su acogida, los insumos y sus costes como también su prosperidad.
- Gestión estatal y construcción: contiene las normas, ordenamientos o experiencias organizacionales que son cumplidas e impactadas de forma directa en la productividad.

### ***G. Tipos de productividad***

Según Acosta (2018) en toda la historia, el concepto de productividad se ha categorizado de muy diversas formas, teniendo algunos autores en cuenta varios factores y clasificándolos de acuerdo a ellos. Otros, en cambio, prefieren el contexto en el que se aplican los términos o incluso el campo de conocimiento en el que se ubican. De esa manera, por ejemplo, los ingenieros pueden centrar su atención en el proceso o la calidad, en tanto que los psicólogos pueden optar por cuestiones como el ambiente laboral o el diseño de puestos al nombrar todos los tipos de productividad. Esta categorización se basa en los factores que se tienen en cuenta al medir la productividad:

- a. Productividad parcial: los elementos de esa medida son la cantidad generada (un resultado concreto) y un solo tipo de insumo o indicador. Aquí, por ejemplo, se puede relacionar un producto con el tiempo invertido, asimismo se puede medir la cantidad de artículos producidos y el uso de materias primas solicitadas. Otro caso es examinar el producto terminado y la mano de obra utilizada.

- b. Productividad Total de los Factores (PTF): es parecida al tipo anterior, con la diferencia de que en su medición se incluyen varios factores, a saber, mano de obra, insumos y capital empleado. Este tipo de productividad además difiere de la productividad total en la PFT, donde la producción es neta, significa que, la producción menos los servicios y bienes utilizados.
- c. Productividad total: como sugiere el nombre, este tipo de productividad es el vínculo entre la producción total y la adición de todos los insumos tomados. Esta actividad nos da cuenta del acrecentamiento o disminución de la productividad, y suele declararse en términos “reales” traducidos a peso, dólar o alguna otra moneda.
- d. Productividad laboral: del mismo modo que los tipos de productividad discutidos anteriormente, generalmente se mide en términos del volumen o valor físico (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que el salario tiene que reflejar un indicador de productividad, para que la producción pueda cubrir el costo de los salarios. Si no por lo contrario, los salarios en exceso de lo producido resultarán en pérdidas por incapacidad para cubrir los gastos.

#### ***H. Factores que merman la productividad***

Diaz y Quintana (2021) indican que el nivel de productividad ahora es resultado de la buena o mala gestión de los líderes empresariales. Cuando una organización se enfrenta a competidores que son fuertes, en un mercado fuertemente competitivo, y no cuenta con las habilidades para manejar la situación, el riesgo de perder acciones y el riesgo de desaparición o asimilación por parte de empresas más grandes crecerá rápidamente. Por ese motivo es que la productividad es la principal preocupación de los gerentes. Según Nemur, las empresas se enfrentan a un ambiente complejo, una demanda creciente de los clientes y empresas del medio que ofrecen cada vez más estrategias de entrada al mercado mejor diseñadas y orientadas en captar la atención de las personas.

Cuando la productividad disminuye en una empresa, no siempre el problema son los factores externos, sino los propios procesos internos y las políticas corporativas mal organizadas que no permiten que las partes interesadas

realicen su trabajo de manera efectiva. Con respecto a este problema, no siempre se ataca la raíz del problema y dejamos de ofrecer una solución adecuada a este tipo de problemas ajustando nuestras políticas internas y procedimientos de estructura, pero se da continuidad a la forma de operar de la empresa, y se elige la solución que parece más sencilla y adecuada, que incluye cambiar de empleados hasta hallar el talento adecuado que se adecúe a las necesidades de la organización, sin examinar que este tipo de trabajo afecta a la productividad de la empresa, creando así desmotivación en los grupos de interés e inseguridad en el clima de trabajo.

Un sentido de pertenencia y preocupación por los empleados es fundamental para la gestión de la industria de hoy en día. La productividad de la empresa es un factor importante para cualquier emprendimiento, y por ello no solo es significativo tener trabajadores calificados e idóneos, para aprovechar los recursos que se encuentran en la empresa; también existen factores internos que merman la productividad de la industria como son los horarios de trabajo rígidos, la falta de motivación por la repetición y la monotonía en las labores del día a día, que no permite que los trabajadores aprovechen al máximo sus habilidades y también reduce la calidad del producto o servicio, presión excesiva sobre las partes interesadas para tratar de alcanzar metas muy ambiciosas que causan estrés en el trabajo, maquinaria y tecnología antiguas que frenan el desarrollo normal de producción, producción mal organizada, etc.

Aquellos factores impactan de manera negativa en la industria y, de acuerdo con Uribe, conducen a mayores costos de producción, ventas o administrativos, tornando ineficientes a las empresas por una forma incorrecta de realizar las labores.

### ***I. El vínculo existente entre la motivación y la productividad***

Ochoa (2008) indica la existencia de diversos elementos que participan en una empresa que favorecen su desarrollo tales como: elementos de equipamiento, el personal, la dirección general, el clima organizacional, la cultura, etcétera. En el interior de estos elementos se halla un aspecto clave denominada motivación



Precisamente una de las más importantes deficiencias que confrontan los programas que persiguen un desarrollo y aumento en la motivación, es que por lo general no tienen en cuenta algo muy relevante: reconocer cuáles son los aspectos que trasladan la motivación del personal; esto hace posible que el empleado sienta un cierto nivel de impulso y tome acción de una táctica para sacar provecho de los medios disponibles y de esta manera lograr buenos frutos que se trasladen en el aumento de la productividad.

#### ***J. Rol del individuo en la productividad***

Según Ochoa (2008), cuando una empresa quiere que los trabajadores realicen una labor con buenos niveles de calidad y aumente de forma considerable la productividad, es relevante que sepan gestionar los medios a cuenta; es necesario motivar a los trabajadores para instruirlos a realizar un trabajo de calidad, si esto no está es imposible generar una mayor productividad organizacional, si no se adecúan las necesidades intrínsecas personales, es necesario dirigirse a los trabajadores más colindantes y brindarles capacitación para su aprendizaje, que persigan una óptima continua de los problemas y de esta manera el progreso estará apropiado para los ascensos y componentes de entusiasmo en el semblante particular y monetario.

#### ***K. La inversión como desarrollo en la productividad laboral***

Ochoa (2008) menciona que una de las variables que se tiene para optimizar la productividad laboral se denomina inversión hecha para optimizar la competitividad de cada persona e impacta directamente en el progreso de la producción de la propia compañía.

De acuerdo con la BID hace énfasis que las naciones de Latinoamérica no tienen en cuenta: la división del trabajo, la especialización y la accesibilidad de instrumentos normativos, tecnologías y financieras los cuales beneficiarían a las organizaciones más grandes pues son factores cruciales para su desarrollo.

Por tal motivo, la meta local en aspectos empresariales no es que existan más empresas, sino que aquellas que se hallan en el mercado se desarrollen, sean

eficientes, lucrativos y que tengan grandes posibilidades de competir mano a mano a nivel internacional. Ello se traduce, efectivamente, que las empresas que no puedan sobrevivir sean absorbidas, cambiadas o que sus dueños o personal pasen a tener salarios formales en empresas más grandes. Ciertos comunicadores sociales indican, con objetivos mercantiles, que solo los esfuerzos de los empresarios de la mano de adquisición de ciertos servicios corporativos menores pueden mover una economía de más de 30 millones de personas y direccionarla hacia el progreso. Por tal motivo, impulsar a los ciudadanos a emprender sus propios negocios y renunciar a sus trabajos.

### ***L. El recurso humano y la productividad***

Chiavenato (2009), señala que, aquellos que sufren el impacto de las prácticas administrativas son los trabajadores. Si la gestión procede con ética frente a grupos de interés, el personal será el más beneficiado. Si una empresa hace esfuerzos por asegurar la salud y el confort del personal o si elabora programas con el fin de ayudar al personal con dificultades económicas o legales, apoya a incrementar una elevada productividad.

La instrucción y la preparación incrementan o tienen un nexo directo con la productividad, el personal es clave para que la empresa logre el éxito, lo cual se transforma en un provecho ventajoso sustentable proporcionando un efecto cada vez más rentable

El personal se encuentra presente en cada uno de los procesos del hecho productivo, razón por la cual es el más relevante, también, hay que tener en cuenta, que la instrucción y la motivación participan de manera positiva en la productividad.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### *Satisfacción laboral*

El gusto por la labor es un comportamiento que evidencia el nivel en la cual una persona se muestra compensado con su labor (Robbins, 2011).

### *Productividad*

Es la valoración del rendimiento que abarca eficiencia y eficacia. La primera es el empleo apropiado de los medios al alcance, en otras palabras, resalta en los recursos y procedimientos, en tanto que la eficacia es llevar a cabo los blancos y metas definidas (Chiavenato, 2009).

### *Condiciones laborales*

Las ocupaciones en el trabajo que ofrecen educación y monitoreo generan satisfacción a mucha gente (Robbins y Judge, 2017).

### *Personalidad*

La gente con buenas autoevaluaciones están seguras de sí mismas y su capacidad básica sienten una satisfacción alta con su puesto laboral, que aquellos que les sucede lo contrario (Robbins y Judge, 2017).

### *Salario*

Es el dinero se relaciona con la satisfacción laboral y el gozo, aunque esto disminuye cuando el individuo logra un nivel de vida promedio (Robbins y Judge, 2017).

### *Eficiencia*

Consiste en optimizar el rendimiento positivo de las tareas con una formación de competencia y el adecuado empleo de los materiales (Lizana y Samame, 2018).

### *Capacitación y retroalimentación*

Es importante considerar el desarrollo individual y profesional del personal, la instrucción y el crecimiento individual para ascender a un puesto mejor donde se desempeña, por medio de instrucciones para incitar el desempeño laboral y la comunicación entre los trabajadores (Lizana y Samame, 2018).

### *Competencias*

Los saberes son competencias que nos posibilitan tomar mejores decisiones, la efectividad y un mejor panorama en el individuo para entender, cambiar y practicar en el puesto donde se desempeña (Lizana y Samame, 2018).

## 2.4. Hipótesis de investigación

### 2.4.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.

### 2.4.2. Hipótesis específicas

- a. Las condiciones laborales influyen significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.
- b. La personalidad influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.
- c. El salario influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020.

## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable independiente	Dimensiones	Indicadores
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<i>Condiciones laborales</i>	- Interdependencia. - Retroalimentación. - Apoyo social. - Interacción con los colegas. - Supervisión.
	<i>Personalidad</i>	- Capacidad básica. - Compromiso de carrera.
	<i>Salario</i>	- Adecuada remuneración.

Fuente: Robbins y Judge (2017).

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
<b>PRODUCTIVIDAD</b>	<i>Eficiencia</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar un trabajo de calidad.</li> <li>- Iniciativa y creatividad.</li> <li>- Proactividad.</li> <li>- Resultados.</li> </ul>
	<i>Capacitación y retroalimentación</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reglamento para ser promovido.</li> <li>- Conocimientos en temas del trabajo.</li> <li>- Mejorar el nivel de competitividad.</li> <li>- Desarrollar aprendizajes.</li> </ul>
	<i>Competencias</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacidad para planificar adecuadamente su trabajo.</li> <li>- Habilidades y destrezas.</li> <li>- Integración en el trabajo.</li> <li>- Autoevaluación de trabajo.</li> </ul>

Fuente: Lizana y Samame (2018).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño metodológico**

El estudio es tipo básico ya que hace una pesquisa de saberes con el fin de comprobarlo con la realidad y los hechos que acontecen en el momento (Díaz et al., 2013).

Explicativo, ya que tiene por objeto saber los acontecimientos que vienen suscitándose, en la cual se tiene por objeto establecer los motivos de los acontecimientos, y para ello se tiene como sustento diferentes teorías que ayudan a dar luces sobre estos acontecimientos (INEGI, 2005, p. 23).

Diseño no experimental. Los estudios con este tipo de diseño son estudios que se ejecutan sin alterar las variables en investigación (Hernández et al., 2014).

Las investigaciones con un enfoque cuantitativo son empleados de mano de estadísticas para dar conclusiones sobre el objetivo investigado, considerando elementos numéricos que permiten tener una noción clara de la realidad y dar valor a la misma (Muñoz, 2011).

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población fueron 23 colaboradores de la Caja Trujillo Agencia Huacho.

##### **3.2.2. Muestra**

La población es de tamaño razonable motivo por el que el estudio se consideró como la población en general, por ello no se realizó el calculo.

### **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Técnica: encuesta. El cuestionario ayudó a medir ambas variables, las cuales son Satisfacción laboral y Productividad. El cuestionario fue respondido por los colaboradores de la Caja Trujillo Agencia Huacho.

### **3.4. Técnicas para el procesamiento de la información**

Se empleó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. El software a ejecutar fue el Statical Package for the Social Sciences - SPSS.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### A. Análisis descriptivo de la satisfacción laboral

Tabla 1

*Resultados descriptivos según los indicadores de las condiciones laborales*

	TDS		ED		NANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿Considera usted que existe interdependencia en su trabajo?	5	21.7%	4	17.4%	4	17.4%	6	26.1%	4	17.4%
2. ¿Se siente satisfecho con la retroalimentación recibida?	5	21.7%	2	8.7%	5	21.7%	9	39.1%	2	8.7%
3. ¿Se siente satisfecho con el apoyo que le brinda la institución financiera?	6	26.1%	4	17.4%	7	30.4%	1	4.3%	5	21.7%
4. ¿Considera que el intercambio de opiniones y conocimientos con sus colegas son positivos?	2	8.7%	5	21.7%	5	21.7%	3	13.0%	8	34.8%
5. ¿Se siente satisfecho con la supervisión que recibe, pues lo ha orientado a realizar una mejor labor?	5	21.7%	6	26.1%	5	21.7%	4	17.4%	3	13.0%



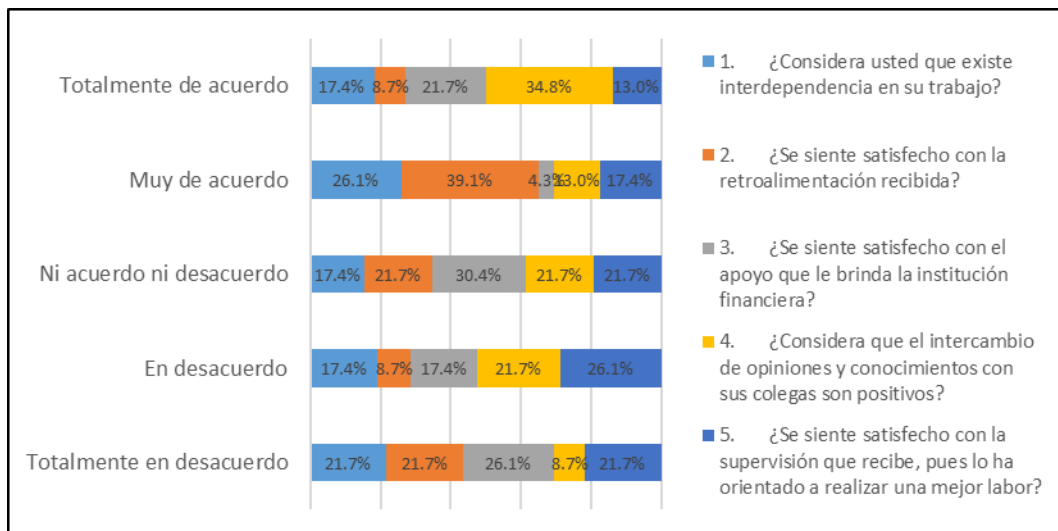


Figura 1. Condiciones laborales.

Tabla 1, en relación a si considera que existe interdependencia en su trabajo el 39.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.4% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 43.5% resaltó que está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si se siente satisfecho con la retroalimentación recibida el 30.4% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.7% indicó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 47.8% respondió que esta está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si se siente satisfecho con el apoyo que le brinda la institución financiera el 43.5% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 30.4% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 26.1% evidenció estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si considera que el intercambio de opiniones y conocimientos con sus colegas son positivos el 47.8% que mencionó estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En quinto lugar, en cuanto a si se siente satisfecho con la supervisión que recibe, pues lo ha orientado a realizar una mejor labor el 47.8% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 2

Resultados descriptivos según los indicadores de la personalidad

	TDS		ED		NANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Considera que sus capacidades básicas lo han ayudado a lograr un mejor rendimiento en su función?	5	21.7%	3	13.0%	4	17.4%	9	39.1%	2	8.7%
7. ¿Se siente comprometido con la institución financiera?	7	30.4%	2	8.7%	3	13.0%	2	8.7%	9	39.1%

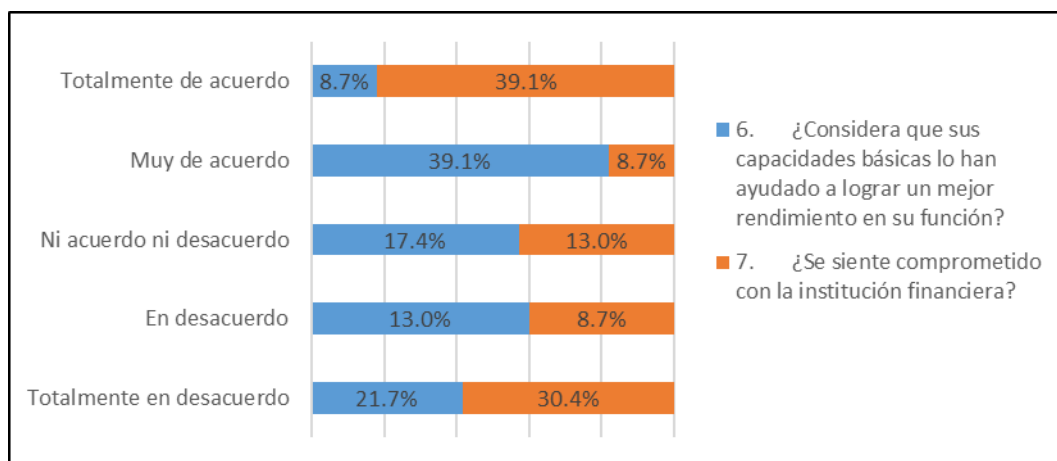


Figura 2. Personalidad.

Tabla 2, en relación a si considera que sus capacidades básicas lo han ayudado a lograr un mejor rendimiento en su función el 34.8% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.4% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 47.8% resaltó que está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si se siente comprometido con la institución financiera el 47.8% respondió que esta está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 3  
Resultados descriptivos según los indicadores del salario

	TDS		ED		NANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8. ¿Se siente satisfecho con su remuneración?	6	26.1%	3	13.0%	4	17.4%	6	26.1%	4	17.4%
9. ¿Se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución financiera?	5	21.7%	2	8.7%	7	30.4%	1	4.3%	8	34.8%

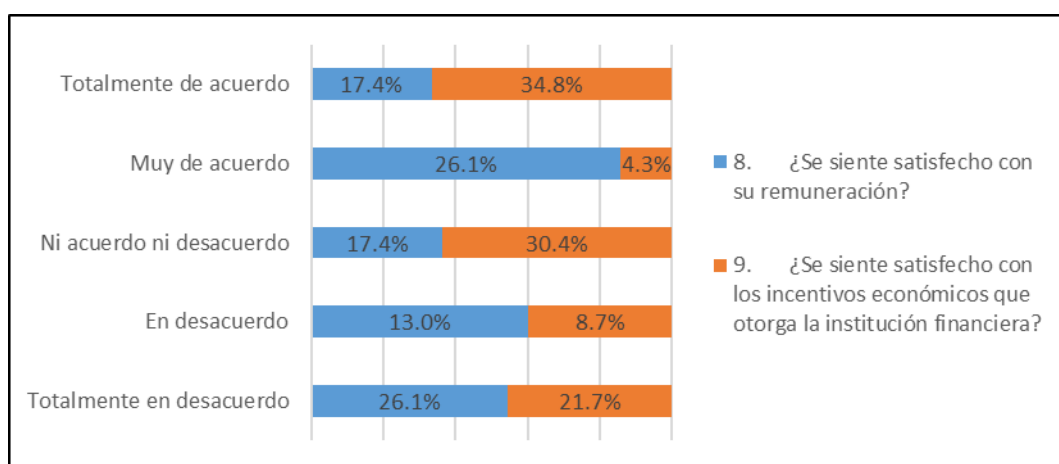


Figura 3. Salario.

Tabla 3, en relación a si se siente satisfecho con su remuneración el 39.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.4% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 43.5% resaltó que está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución financiera el 39.1% respondió que esta está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

## B. Análisis descriptivo de la productividad

Tabla 4

Resultados descriptivos según los indicadores de la eficiencia

	TDS		ED		NANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Considera usted que desarrolla un trabajo de calidad?	5	21.7%	2	8.7%	5	21.7%	9	39.1%	2	8.7%
11. ¿Considera que la institución financiera fomenta la iniciativa y creatividad?	6	26.1%	4	17.4%	7	30.4%	1	4.3%	5	21.7%
12. ¿Considera que la institución financiera genera proactividad en la ejecución de los trabajos?	2	8.7%	5	21.7%	5	21.7%	3	13.0%	8	34.8%
13. ¿Considera que sus objetivos alcanzados van acorde a los resultados deseados por la institución financiera?	5	21.7%	6	26.1%	5	21.7%	4	17.4%	3	13.0%

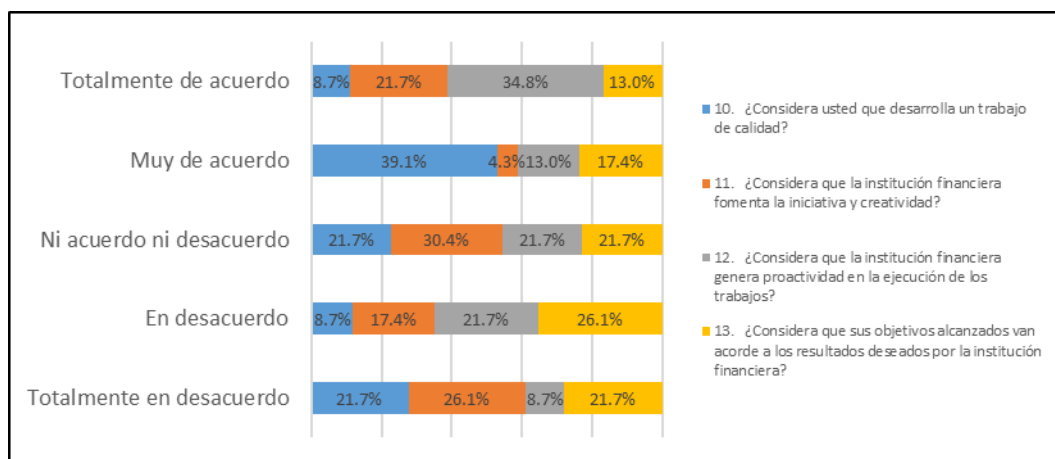


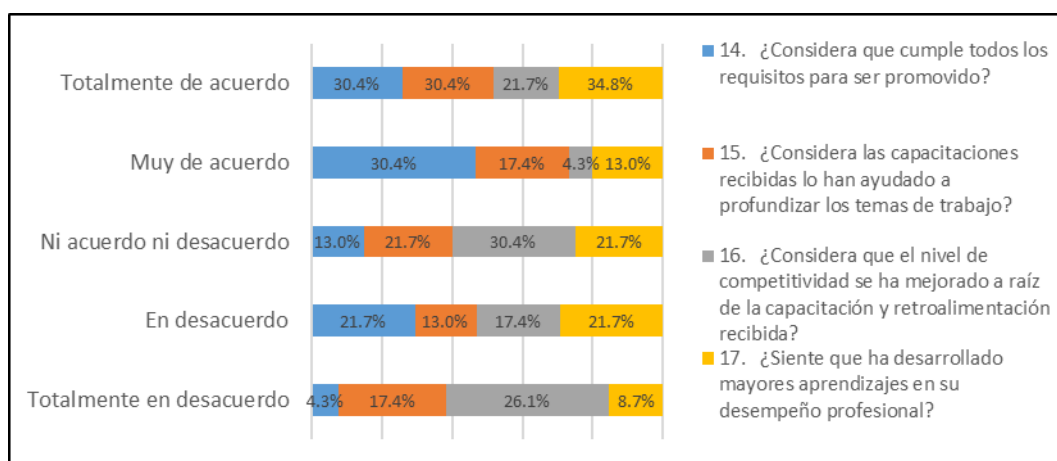
Figura 4. Eficiencia.

Tabla 4, en relación a si considera usted que desarrolla un trabajo de calidad el 43.5% resaltó que está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si considera que la institución financiera fomenta la iniciativa y creatividad el 30.4% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.7% indicó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 47.8% respondió que esta está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si considera que la institución financiera genera proactividad en la ejecución de los trabajos el 30.4% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.7% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 47.8% evidenció estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si considera que sus objetivos alcanzados van acorde a los resultados deseados por la institución financiera el 47.8% resaltó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 5

*Resultados descriptivos según los indicadores de la capacitación y retroalimentación*

	TDS		ED		NANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Considera que cumple todos los requisitos para ser promovido?	1	4.3%	5	21.7%	3	13.0%	7	30.4%	7	30.4%
15. ¿Considera las capacitaciones recibidas lo han ayudado a profundizar los temas de trabajo?	4	17.4%	3	13.0%	5	21.7%	4	17.4%	7	30.4%
16. ¿Considera que el nivel de competitividad se ha mejorado a raíz de la capacitación y retroalimentación recibida?	6	26.1%	4	17.4%	7	30.4%	1	4.3%	5	21.7%
17. ¿Siente que ha desarrollado mayores aprendizajes en su desempeño profesional?	2	8.7%	5	21.7%	5	21.7%	3	13.0%	8	34.8%



*Figura 5. Capacitación y retroalimentación.*

Tabla 5, en relación a si considera que cumple todos los requisitos para ser promovido el 60.9% resaltó que está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si considera las capacitaciones recibidas lo han ayudado a profundizar los temas de trabajo el 30.4% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 21.7% indicó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 47.8% respondió que esta está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto a si considera que el nivel de competitividad se ha mejorado a raíz de la capacitación y retroalimentación recibe el 43.5% manifestó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 30.4% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 26.1% evidenció estar muy de acuerdo y totalmente

de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si siente que ha desarrollado mayores aprendizajes en su desempeño profesional el 47.8% que mencionó estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Tabla 6

*Resultados descriptivos según los indicadores de las competencias*

	TDS		ED		NANDS		MDA		TDA	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿Se siente capaz de planificar adecuadamente su trabajo?	4	17.4%	5	21.7%	3	13.0%	2	8.7%	9	39.1%
19. ¿Siente que cuenta con las habilidades y destrezas para lograr un trabajo eficiente?	5	21.7%	4	17.4%	4	17.4%	6	26.1%	4	17.4%
20. ¿Siente que la institución financiera fomenta la integración en el trabajo?	5	21.7%	2	8.7%	5	21.7%	9	39.1%	2	8.7%
21. ¿La institución financiera realiza constantes autoevaluaciones de su trabajo?	4	17.4%	3	13.0%	7	30.4%	4	17.4%	5	21.7%

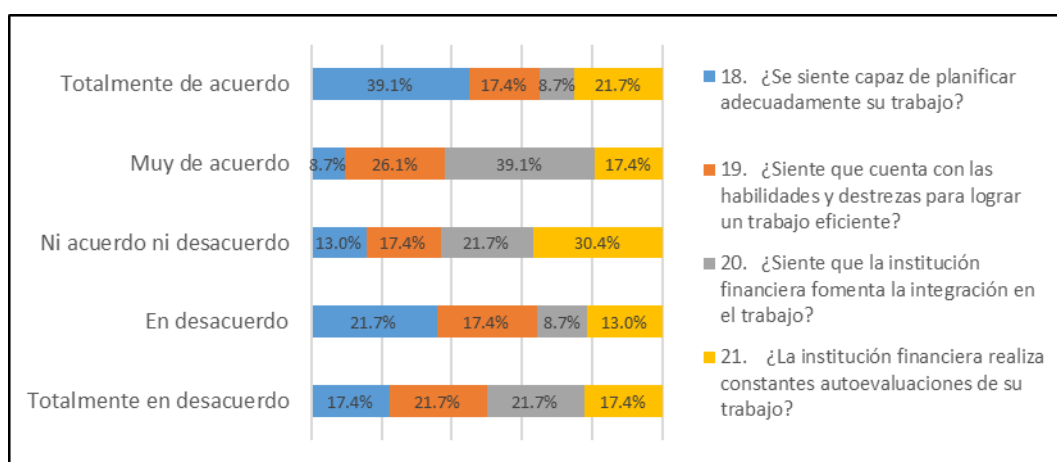


Figura 6. Competencias.

Tabla 6, en relación a si se siente capaz de planificar adecuadamente su trabajo el 39.1% indicaron estar totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 13% acotó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 47.8% resaltó que está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En segundo lugar, en cuanto a si siente que cuenta con las habilidades y destrezas para lograr un trabajo eficiente el 39.1% mencionó que está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, el 17.4% indicó que esta ni de acuerdo ni desacuerdo y en el caso del 43.5% respondió que esta está muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En tercer lugar, en cuanto

a si siente que la institución financiera fomenta la integración en el trabajo el 47.8% evidenció estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo. En cuarto lugar, en cuanto a si la institución financiera realiza constantes autoevaluaciones de su trabajo el 39.1% que mencionó estar muy de acuerdo y totalmente de acuerdo.

### C. Prueba de normalidad

Se desarrolló la prueba de normalidad Shapiro-Wilk. Por los resultados, la prueba de las variables serán medidas mediante la Prueba de Pearson.

Tabla 7  
*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.985	23	0.967
Condiciones laborales	0.950	23	0.296
Personalidad	0.917	23	0.058
Salario	0.941	23	0.188
Productividad	0.958	23	0.423

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis General

Tabla 8

*Prueba de Pearson entre la satisfacción laboral y productividad*

		Satisfacción laboral	Productividad
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,847**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	23	23
Productividad	Correlación de Pearson	,847**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 8, la satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.847 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de  $p = 0.00$ .



## Hipótesis específico 1

Tabla 9

*Prueba de Pearson entre las condiciones laborales y productividad*

		Condiciones laborales	Productividad
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	,872**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	23	23
Productividad	Correlación de Pearson	,872**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 9, las condiciones laborales influyen significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.872 ubicándolo en un grado positivo alto y con un nivel de significancia de  $p = 0.00$ .

## Hipótesis específico 2

Tabla 10

*Prueba de Pearson entre la personalidad y productividad*

		Personalidad	Productividad
Personalidad	Correlación de Pearson	1	,618**
	Sig. (bilateral)		0.002
	N	23	23
Productividad	Correlación de Pearson	,618**	1
	Sig. (bilateral)	0.002	
	N	23	23

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 10, la personalidad influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.618 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de  $p = 0.002$ .

### Hipótesis específico 3

Tabla 11  
*Prueba de Pearson entre el salario y productividad*

		Salario	Productividad
Salario	Correlación de Pearson	1	,449*
	Sig. (bilateral)		0.032
	N	23	23
Productividad	Correlación de Pearson	,449*	1
	Sig. (bilateral)	0.032	
	N	23	23

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tabla 11, el salario influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.449 ubicándolo en un grado positivo moderado y con un nivel de significancia de  $p = 0.032$ .

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión de resultados**

En referencia al objetivo principal: Determinar de qué modo la satisfacción en el trabajo interviene en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.847 situándolo en un nivel positivo alto y con un grado de importancia de  $p = 0.00$ . Siendo de esta manera que la satisfacción laboral en los colaboradores se ha vuelto cada vez más en un aspecto crucial para las organizaciones. Ya que, la satisfacción puede estimular buenas energías, la creatividad y una elevada motivación en sus actividades, pues los colaboradores satisfechos no trabajan obligados, sino que se esfuerzan a diario por llevar a la empresa a lograr sus objetivos. Lo ideal sería que todos los colaboradores sientan pasión por su trabajo y la pasión solo surge cuando estos sienten satisfacción con el trabajo y con su propia empresa. Un individuo que recibe buen trato en su lugar de trabajo, siente que existen mayores oportunidades de crecimiento, o siente que su labor es apreciada, no querrá cambiar de trabajo. Por tal motivo, el recurso humano es el máspreciado para toda institución financiera, porque de ello depende en su mayoría, un funcionamiento eficaz de la misma. Lo ideal es que todos los colaboradores sean realmente productivos, comprometidos, que participen continuamente y muestren eficiencia en su trabajo. Sin embargo, esta actitud por parte de los colaboradores está sujeto a diferentes factores que bajan o elevan su productividad. Para que los colaboradores sean eficientes, prolíficos y beneficiosos, deben sentir un establecido grado de complacencia en sus diligencias, que les entusiasme a dar lo mejor sí mismos. Según diversos estudios, la satisfacción en el trabajo está cercanamente vinculada con la eficiencia de los colaboradores, un colaborador satisfecho puede ser formidablemente más productivo al mes. Y es que cuando acude a su centro de trabajo se siente motivado y desempeña mejor su rol,

trabaja más y mejor generando al mismo tiempo un ambiente laboral positivo y productivo para todos sus integrantes. El principal objetivo para cualquier empresa es producir al máximo y mejor posible, en otras palabras, alcanzar una máxima productividad y competencia, y la productividad es un indicador crucial, ya que con una elevada productividad permitirá un mayor crecimiento generando elevadas ganancias. Sin embargo de acuerdo Bateman y Snell (2009) muestran que un colaborador entusiasmado no eternamente es más eficaz que uno descontento, lo cual se corrobora en la tesis de Figueroa (2018) , la cual acota que para que la empresa sea eficiente, sus empleados tienen que tener un contexto de trabajo adecuado y también una buena salud mental y física con la finalidad de efectuar excelentemente sus labores de modo fructífero y eficiente. Siendo su conclusión que los empleados de la Pyme comercial se sienten descontentos y con un bajo del Síndrome de Burnout. Asimismo, Baque (2018) concluyó que el proyecto de motivación presentado quiere optimizar la producción en el trabajo, contando con la prueba que la producción marcha acompañada con el gusto en el trabajo, para aquello se trazó nueve habilidades de motivación que ayudarán al lucro de cualidades de mejora de parte de los trabajadores.

Referencia al primer objetivo la investigación: Determinar de qué modo las condiciones laborales intervienen en la producción de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.872 situándolo en un nivel positivo alto y con un grado de importancia de  $p = 0.00$ . Estos resultados se sustentan con lo indicado por Robbins y Judge (2017) argumentan la actividad laboral va más allá de ejecutar escritos, escribir códigos frente a una computadora y la atención al cliente. Las ocupaciones en el trabajo requieren de la interrelación entre compañeros y jefes, de este modo cumplen las reglas y habilidades corporativas, generan modelos de rendimiento, se halla en condiciones laborales negativas y problemáticas. Resulta complejo medir la satisfacción del trabajador.

Por lo común, podemos hallar dos formas de medir la satisfacción. La primera conocida como puntuación general única consiste en la respuesta a la pregunta, como, por ejemplo: ¿Qué tan satisfecho está con su trabajo? En la cual las personas marcan en un círculo un dígito de 1 al 5, cuyas respuestas van a partir de muy complacido a muy disgustoso.

El secundario procedimiento, la adición de aspectos de la ocupación en el trabajo, cuenta con una alta dificultad e identifica los aspectos fundamentales de la ocupación en el trabajo en su esencia, monitoreo, remuneración vigente, las probabilidades de desarrollo y los vínculos con los amigos de trabajo. El trabajador hace una apreciación de tales componentes en una graduación estandarizada y, posteriormente, los estudiosos suman los puntos con el fin de conseguir la apreciación final del gusto en el centro laboral. Bajo este contexto, Lizana y Samame (2018) concluyeron que entre ambas inconstantes el sostén de la compañía necesita que los trabajadores en el momento que se encuentren excelentemente entusiasmados van a exponer una excelente producción de efectos.

Referencia al segundo objetivo la investigación: Determinar de que modo la personalidad interviene en la productividad de los trabajadores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.618 situándolo en un nivel positivo templado y con un grado de importancia de  $p = 0.002$ . Estos resultados se sustentan con lo indicado por Hellriegel, Jackson y Slocum (2017) quienes aluden que el entusiasmo es una situación psíquica que surge de la estimulación de fuerzas internas como externas, direccionan o guardan los comportamientos. En las empresas los comportamientos del trabajador alcanzan los eficaces y los no eficaces. Algunos comportamientos eficaces comprenden prestar atención en los componentes más resaltantes de la labor de esta forma, como un buen ciudadano corporativo. Si los administradores logran entender lo que motiva al personal, es posible que se incremente sus conductas eficientes, desarrollar su labor en los tiempos establecidos y esforzarse más y conjuntamente minimizar los comportamientos que modifiquen la organización, hurto, la tardanza y la pérdida de tiempo. El gusto laboral es una situación psíquica que marca que las personas aprecian de sus contextos, con base de su evaluación de esta. Muchos administradores suponen que las motivaciones del personal están vinculadas a la satisfacción que sienten. Tal como nos ilustra este pensamiento: Un empleado satisfecho es un empleado eficiente. El personal con satisfacción tiene un mejor rendimiento que los no satisfechos. Sin embargo, comprender el gusto laboral es bastante relevante por diversos motivos. Como un trabajador no satisfecho puede tener un rendimiento promedio, pero a la vez buscaría otro empleo. Desde hace mucho tiempo los temas de satisfacción como motivación han sido de sumo interés para los investigadores, puesto que su

importancia es útil para una administración efectiva. También han sido temas de mucha controversia ya que no existen respuestas fáciles. Bajo este contexto, Pérez (2014) concluyó que el gusto en el trabajo interviene en los efectos de organización y el liderato interviene en el gusto del trabajo.

Referencia al tercer objetivo la investigación: Determinar de qué modo el salario interviene en la producción de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.449 situándolo en un nivel positivo templado y con un grado de importancia de  $p = 0.032$ . Estos resultados se sustentan con lo indicado por Tito y Acuña (2015) definen como el fruto de la participación de una serie de elementos, personales (empleado) y condicionales (esencia de la labor, la organización); parcial (ambiente organizacional, incentivos, etc) e imparciales (recursos, remuneraciones, entre otros). Asimismo, Chiavenato (2009) define a la productividad como la valoración del rendimiento que abarca eficiencia y eficacia. La primera es el empleo apropiado de los medios al alcance, en otras palabras, resalta en los recursos y procedimientos, en tanto que la eficacia es llevar a cabo los blancos y metas definidas. Por otro lado, Newstrom (2007) marca que las investigaciones de tiempo extendido indican que el gusto total en el trabajo ha sido a lo largo de la historia alta y equilibrada en la mayoría de los países. Aun cuando los intereses de los empleados se han incrementado y ha alterado su enfoque con el paso del tiempo, además ha optimizado las condiciones de las gestiones administrativas. Sin embargo, solo la mitad de los trabajadores indica encontrarse prudentemente satisfecho con su labor. Los trabajadores no tienen que apreciarse orgullosos, porque dichas estadísticas manifiestan que miles de empleados no se sienten conforme con su labor, y quizás otros miles no se encuentran satisfechos con algo particular de su trabajo. También, puede ser que muchos de los colaboradores “satisfechos” sencillamente se han conformado a su estado laboral actual, es decir, están semisatisfechos con su trabajo. Pese a que, gran parte del personal se sienten muy inseguro y con el temor que las empresas ya no quieran sus servicios, como el intento por mejorar la productividad empresarial. Bajo este contexto, Ramirez (2018) concluyó que las consecuencias que aquella ocasiona en la operación de la retribución inconstante y completa de los trabajadores de aquella zona, aclarando que la compañía, no emplea, aunque afirme, los fundamentos de producción.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- Las condiciones laborales influyen significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.872 ubicándolo en un grado positivo alto. Esto implica que a medida que la institución implemente adecuadas condiciones ambientales y sociales hacia su personal creando así un ambiente favorable será mayor el desarrollo eficiente de sus funciones.
- La personalidad influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.618 ubicándolo en un grado positivo moderado. Es decir, a medida que la institución incentive mediante programas y actividades el compromiso del personal será mayor su proactividad durante la ejecución de los trabajos.
- El salario influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.449 ubicándolo en un grado positivo moderado. Es decir, a medida que se promueva un sistema de incentivos salariales orientado a que el personal pueda realizar una mejor labor será mayor la competitividad al momento de lograr un trabajo eficiente.
- La satisfacción laboral influye significativamente en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020; en la cual los resultados de la Prueba de Pearson muestran un valor de 0.847 ubicándolo en un grado positivo alto.



## 6.2. Recomendaciones

- Implementar adecuadas condiciones ambientales y sociales hacia su personal creando así un ambiente favorable y oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución con el fin que puedan desarrollar de manera eficiente sus funciones.
- Incentivar y reforzar mediante programas y actividades el compromiso del personal con el fin de incrementar la proactividad durante la ejecución de sus trabajos.
- Promover un cambio en el sistema de incentivos salariales para orientarlo a que el personal pueda realizar mejor sus funciones incrementando así su competitividad y lograr un trabajo eficiente.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes bibliográficas

- Bain, D. (2003). *La productividad* (2 ed.). Colombia: McGraw Hil.
- Bateman, S., & Snell, S. (2009). *Administracion. Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo* (8 ed.). Mexico D.F., Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano* (4 ed.). Mc Graw Hill.
- Díaz, F., Escalona, M., Castro, D., León, A., & Ramírez, M. (2013). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: Trillas.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional. Gestión de personas y organizaciones* (9 ed.). México: Cengage Learning.
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *comportamiento organizacional administración de pesonas y organizaciones*. (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hellriegel, Jackson, S., & Slocum, J. (2017). *administración un enfoque basado en competencias* (12 ed.). Mexico D.F: cengage learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. &. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (14 ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos*. México D.F., México: Alfaomega.
- Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill.
- Robbins, R. (2011). *Administración* (12 ed.). México: Cengage Learning.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F. : Pearson.
- Schermerhorn, J. (2010). *Administración* (2 ed.). México: Limusa.
- Schroeder, R. (2002). *Administración de operaciones* (2 ed.). México: McGraw Hill .

## 7.2. Fuentes electrónicas

- Baque, G. (2018). *Plan motivacional para incrementar la productividad laboral de los funcionarios de la Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura de Santa Elena*. Tesis de maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5125/1/UPSE-PTH-2019-0001.pdf>
- Figueroa, M. (2018). *Estudio de satisfacción laboral y el síndrome de Burnout en el personal de una pyme comercial de la ciudad de Guayaquil*. Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11757/1/T-UCSG-POS-MAE-209.pdf>
- Lizana, D., & Samame, R. (2018). *Diseño de estrategias de motivación laboral para mejorar la productividad de los colaboradores de la empresa Caja Sullana S.A., en el distrito de Olmos, 2016*. Tesis de bachiller, Universidad Señor de Sipán, Motupe. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4378/Lizana%20Cruz%20-%20Samame%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ochoa, K. (2008). *Motivación y productividad laboral: Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX*. Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4565/PScacalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, M. (2014). *El liderazgo y su impacto en la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa de Telecomunicaciones*. Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de [http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12794/1/58705\\_1.pdf](http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/12794/1/58705_1.pdf)
- Pingo, G. (2017). *Estilo de liderazgo y satisfacción laboral. Caso: Agencia Paita Caja Piura, año 2016*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Piura, Piura.

Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1083/ADM-PIN-QUI-17.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramirez, R. (2018). *La productividad laboral y su relación en el sistema de remuneración de operaciones de Caja de Conecta Retail S.A. Chiclayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado el 30 de septiembre de 2020, de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL\\_%20RamirezGutierrezRicardo.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1787/1/TL_%20RamirezGutierrezRicardo.pdf)

Tito, P., & Acuña, P. (junio de 2015). Impacto de la motivación en la productividad empresarial: Caso gerencia de infraestructura en Telefónica del Perú. *Revista de la facultad de investigación de la facultad de ciencias administrativas*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:5qBtY4Rm5IAJ:revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/11709/10497+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe>

## ANEXOS

### ANEXO N°01 - CUESTIONARIO

a. Género

Masculino	
Femenino	

b. Edad

Entre 18 años a 24 años	
Entre 25 años a 31 años	
Entre 32 años a 45 años	
Más de 45 años	

#### I. Instrucciones

En el siguiente cuadro de preguntas marcar con una equis “X” según corresponda, teniendo en cuenta el cuadro de calificación siguiente:

CUADRO DE CALIFICACIÓN	
Totalmente de acuerdo	5
Muy de acuerdo	4
Ni acuerdo ni desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

ITEM	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
DIMENSIÓN 01					
1. ¿Considera usted que existe interdependencia en su trabajo?					
2. ¿Se siente satisfecho con la retroalimentación recibida?					
3. ¿Se siente satisfecho con el apoyo que le brinda la institución financiera?					
4. ¿Considera que el intercambio de opiniones y conocimientos con sus colegas son positivos?					

5. ¿Se siente satisfecho con la supervisión que recibe, pues lo ha orientado a realizar una mejor labor?					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
6. ¿Considera que sus capacidades básicas lo han ayudado a lograr un mejor rendimiento en su función?					
7. ¿Se siente comprometido con la institución financiera?					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
8. ¿Se siente satisfecho con su remuneración?					
9. ¿Se siente satisfecho con los incentivos económicos que otorga la institución financiera?					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
<b>DIMENSIÓN 01</b>					
10. ¿Considera usted que desarrolla un trabajo de calidad?					
11. ¿Considera que la institución financiera fomenta la iniciativa y creatividad?					
12. ¿Considera que la institución financiera genera proactividad en la ejecución de los trabajos?					
13. ¿Considera que sus objetivos alcanzados van acorde a los resultados deseados por la institución financiera?					
<b>DIMENSIÓN 02</b>					
14. ¿Considera que cumple todos los requisitos para ser promovido?					
15. ¿Considera las capacitaciones recibidas lo han ayudado a profundizar los temas de trabajo?					
16. ¿Considera que el nivel de competitividad se ha mejorado a raíz de la capacitación y retroalimentación recibida?					
17. ¿Siente que ha desarrollado mayores aprendizajes en su desempeño profesional?					
<b>DIMENSIÓN 03</b>					
18. ¿Se siente capaz de planificar adecuadamente su trabajo?					
19. ¿Siente que cuenta con las habilidades y destrezas para lograr un trabajo eficiente?					
20. ¿Siente que la institución financiera fomenta la integración en el trabajo?					
21. ¿La institución financiera realiza constantes autoevaluaciones de su trabajo?					

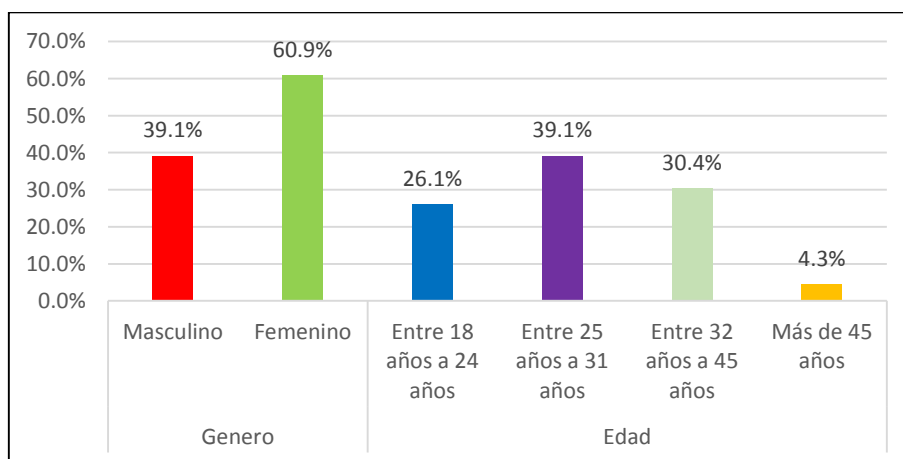
*Fuente: Elaboración propia en base a Robbins y Judge (2017), y, Lizana y Samame (2018).*

## ANEXO N°02 – DATOS GENERALES

Tabla

*Características de la muestra*

Variable	Característica	F	%
Género	M	9	39.1%
	F	14	60.9%
Edad	18 - 24 años	6	26.1%
	25 - 31 años	9	39.1%
	32 - 45 años	7	30.4%
	Más de 45 años	1	4.3%



*Figura. Características de la muestra.*

Se muestra que el 39.1% pertenece al género masculino y el 60.9% pertenecen al género femenino. En cuanto a la edad el 26.1% está entre 18 a 24 años, el 39.1% tiene entre 25 a 31 años, el 30.4% se encuentra entre 32 a 45 años y el 4.3% esta con más de 45 años.

## ANEXO N° 03 – VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

### VALIDEZ DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.708
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	232.560
	gl	36
	Sig.	0.000

<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
P1	1.000	0.769
P2	1.000	0.850
P3	1.000	0.865
P4	1.000	0.658
P5	1.000	0.839
P6	1.000	0.594
P7	1.000	0.616
P8	1.000	0.665
P9	1.000	0.756
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

### VALIDEZ DE LA PRODUCTIVIDAD

<i>Prueba de KMO y Bartlett</i>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.803
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	525.085
	gl	66
	Sig.	0.000



<i>Comunalidades</i>		
	Inicial	Extracción
P10	1.000	0.879
P11	1.000	0.897
P12	1.000	0.888
P13	1.000	0.921
P14	1.000	0.718
P15	1.000	0.873
P16	1.000	0.729
P17	1.000	0.820
P18	1.000	0.898
P19	1.000	0.952
P20	1.000	0.815
P21	1.000	0.884
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

#### CONFIABILIDAD DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	9

#### CONFIABILIDAD DE LA PRODUCTIVIDAD

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.954	12



### ANEXO N° 05 – BASE DE DATOS

Género	Edad	SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones laborales	p1	p2	p3	p4	p5	Personalidad	p6	p7	Salario	p8	p9
1	3	33	17	3	4	3	3	4	9	4	5	7	4	3
1	3	24	12	1	3	1	2	5	2	1	1	10	5	5
1	3	30	16	5	1	3	5	2	10	5	5	4	1	3
2	1	29	20	5	2	5	5	3	2	1	1	7	2	5
2	1	18	12	2	5	2	1	2	4	2	2	2	1	1
2	1	23	12	3	1	2	5	1	8	4	4	3	1	2
2	3	32	16	2	5	3	4	2	8	3	5	8	5	3
2	3	35	16	4	4	1	4	3	9	4	5	10	5	5
1	3	27	16	4	3	3	4	2	5	4	1	6	3	3
2	1	33	17	1	3	5	3	5	8	3	5	8	3	5
1	1	37	17	3	4	2	3	5	10	5	5	10	5	5
2	1	18	12	2	2	1	3	4	3	2	1	3	2	1
2	3	20	12	3	4	2	2	1	4	2	2	4	2	2
2	2	40	22	5	4	5	5	3	9	4	5	9	4	5
1	2	32	16	4	3	5	2	2	8	3	5	8	3	5
1	2	28	14	4	4	3	2	1	7	4	3	7	4	3
2	2	25	15	2	4	1	5	3	5	4	1	5	4	1
2	2	22	14	1	1	3	5	4	4	1	3	4	1	3
1	2	23	13	4	1	4	2	2	5	1	4	5	1	4
2	2	29	19	5	4	1	5	4	5	4	1	5	4	1
2	2	29	13	1	3	5	3	1	8	3	5	8	3	5
2	2	22	14	4	1	3	5	1	4	1	3	4	1	3
1	4	20	10	1	4	1	1	3	5	4	1	5	4	1

<b>PRODUCTIVIDAD</b>	Eficiencia	p10	p11	p12	p13	Capacitación y retroalimentación	p14	p15	p16	p17	Competencias	p18	p19	p20	p21
40	14	4	3	3	4	15	4	5	3	3	11	1	3	4	3
29	11	3	1	2	5	8	2	3	1	2	10	5	1	3	1
40	11	1	3	5	2	18	5	5	3	5	11	2	5	1	3
40	15	2	5	5	3	12	1	1	5	5	13	1	5	2	5
31	10	5	2	1	2	7	2	2	2	1	14	2	2	5	5
36	9	1	2	5	1	15	4	4	2	5	12	5	3	1	3
40	14	5	3	4	2	15	3	5	3	4	11	3	2	5	1
41	12	4	1	4	3	14	4	5	1	4	15	2	4	4	5
39	12	3	3	4	2	12	4	1	3	4	15	4	4	3	4
41	16	3	5	3	5	14	5	1	5	3	11	2	1	3	5
44	14	4	2	3	5	13	3	5	2	3	17	5	3	4	5
32	10	2	1	3	4	12	5	3	1	3	10	5	2	2	1
30	9	4	2	2	1	9	2	3	2	2	12	4	3	4	1
47	17	4	5	5	3	18	4	4	5	5	12	1	5	4	2
38	12	3	5	2	2	14	2	5	5	2	12	1	4	3	4
39	10	4	3	2	1	13	4	4	3	2	16	5	4	4	3
36	13	4	1	5	3	12	5	1	1	5	11	3	2	4	2
40	13	1	3	5	4	16	5	3	3	5	11	5	1	1	4
35	9	1	4	2	2	14	3	5	4	2	12	5	4	1	2
44	14	4	1	5	4	15	5	4	1	5	15	3	5	4	3
37	12	3	5	3	1	12	2	2	5	3	13	5	1	3	4
35	10	1	3	5	1	15	5	2	3	5	10	2	4	1	3
31	9	4	1	1	3	9	4	3	1	1	13	5	1	4	3