



UNIVERSIDAD DE LAMBAYEQUE
FACULTAD DE CIENCIAS DE INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL
TESIS

NIVEL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA
COMPARTAMOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2018.
PRESENTADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL

Autoras:

Herrera Martínez Yuriko Lucila Mical

Facundo Facundo Shene

Asesor:

Llontop Lora Genaro Juan Manuel

Línea de investigación

Gestión, Organización, Administración y Control Empresarial

Chiclayo – Perú

2019

FIRMA DEL ASESOR Y JURADOS DE TESIS

Econ. Llontop Lora Genaro Juan Manuel
ASESOR

Mg. Nauca Torres Enrique Santos
PRESIDENTE

Lic. Vergara Wekselman Betty Liliana
SECRETARIO

Econ. Llontop Lora Genaro Juan Manuel
VOCAL

Dedicatoria

A Dios por su amor infinito, por mostrarme el camino de la superación y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

A mi madre Bilha Sarai, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por los ejemplos de perseverancia y constancia que me ha inculcado siempre, por la motivación constante que me ha permitido alcanzar mis objetivos.

Yuriko Lucila Herrera Martínez

A Dios por su amor y bondad; y por darme Salud, bienestar y perseverancia en el logro de mis metas. A mis padres Teodoro y Confesora por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos y por estar ahí en los momentos más difíciles.

Así mismo a mis 4 hermanos por su apoyo ante cada dificultad. Gracias totales a ellos por la confianza depositada en mí, y por su amor incondicional.

Shene Facundo Facundo

Agradecimiento

Agradezco a los profesores de la Escuela de ciencias de la ingeniería de la Universidad de Lambayeque por sus enseñanzas impartidas, para el logro de esta meta.

También hago llegar mi agradecimiento al Jurado el Mg. Nauca Torres Enrique Santos y Mg. Genaro Llontop Lora por su infinita paciencia y ayuda en este trabajo, por sus conocimientos y consejos, para seguir con mi trabajo de investigación.

Shene Facundo Facundo

Expreso mi agradecimiento a la plana docente de la escuela profesional de Ingeniería durante esta etapa universitaria, a mis familiares por apoyarme, en cada momento.

Yuriko Lucila Herrera Martínez

Índice

Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes bibliográficos	15
2.2. Bases teórico científicas.....	19
2.2.1. Rendimiento productivo.....	19
2.2.1.1. Definición del rendimiento productivo.....	19
2.2.1.2. Mejoras de la productividad con las tecnologías de la información.....	20
2.2.1.3. Dimensiones de la productividad	20
2.2.1.4. Factores que influyen en la productividad.....	22
2.2.1.5. Tipos de productividad	23
2.2.1.7. Recursos asociados a la productividad	25
2.2.1.8. Factores que ayudan a mejorar la productividad	26
2.2.2. Teorías de satisfacción laboral.....	27
2.2.2.1. Otras teorías de satisfacción laboral	28
2.2.2.2. Aportes acerca de la satisfacción laboral.....	30
2.2.2.3. Dimensiones que influyen en la satisfacción laboral.....	31
2.3. Definición de términos básicos	33
2.4. Hipótesis.....	33
III. MATERIAL Y MÉTODO.....	33
3.1 Variables y operacionalización de variables	33
3.2 Tipo de estudio, diseño de investigación	37
3.3 Población, muestra de estudio.....	38
3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.5 Procesamiento de datos y análisis estadístico	40
IV. RESULTADOS.....	41
4.1 Analizar el nivel de rendimiento productivo en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.	43

4.2	Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.	56
4.3	Identificar el nivel correlación significativa entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.	75
V.	DISCUSIÓN	76
VI.	CONCLUSIONES	80
VII.	RECOMENDACIONES.....	81
VIII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	82
IX.	ANEXOS	86

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de satisfacción laboral.....	35
Tabla 2 Operacionalización de la variable productividad.....	36
Tabla 3 Población de estudio	39
Tabla 4 Cuestionario	40
Tabla 5 Unidad estudio de cuestionario	40
Tabla 6 Sexo	41
Tabla 7 Distribución frecuencia de edades de los colaboradores de la Financiera compartamos encuestados el 23 de Junio del 2018.....	42
Tabla 8 Eficiencia	43
Tabla 9 Efectividad.....	44
Tabla 10 Eficacia	45
Tabla 11 Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos.....	46
Tabla 12 Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta.....	47
Tabla 13 Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves	48
Tabla 14 Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes está acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos	49
Tabla 15 Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos	50
Tabla 16 En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven	51
Tabla 17 De acuerdo a los objetivos planteados, se les asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento	52
Tabla 18 Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan	53
Tabla 19 En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado.....	54
Tabla 20 Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados.....	55
Tabla 21 Desempeño de tareas	56
Tabla 22 Condiciones físicas y/o materiales.....	57

Tabla 23 Relaciones sociales	58
Tabla 24 Desarrollo personal	59
Tabla 25 Políticas administrativas	60
Tabla 26 Relación con la autoridad	61
Tabla 27 Distribución de frecuencias de los colaboradores de respuestas ante la pregunta grado de utilidad en la empresa	62
Tabla 28 Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa	63
Tabla 29 Se siente a gusto con el trabajo que desempeña	64
Tabla 30 Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad	65
Tabla 31 La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo	66
Tabla 32 Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades	67
Tabla 33 Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo	68
Tabla 34 Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo	69
Tabla 35 Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos	70
Tabla 36 La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal	71
Tabla 37 Se incentiva de manera económica a los colaboradores	72
Tabla 38 Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones	73
Tabla 39 La relación con su jefe inmediato es la que usted espera	74
Tabla 40 Análisis de la relación de la variable rendimiento productivo y la satisfacción laboral	75
Tabla 41 Matriz de consistencia	86

Índice de figuras

Figura 1. Sexo	41
Figura 2. Edad.....	42
Figura 3. Eficiencia.....	43
Figura 4. Efectividad.....	44
Figura 5. Eficacia.....	45
Figura 6. Logro de objetivos importantes.....	46
Figura 7. Capacidad para resolver problemas.....	47
Figura 8. Estrategias para optimizar gastos	48
Figura 9. Cantidad de créditos al mes.....	49
Figura 10. Alcanzar objetivos propuestos.....	50
Figura 11. Logro de objetivos sin importar los costos que conlleven	51
Figura 12. Asignar actividades para cumplirlas.....	52
Figura 13. El servicio que se brinda es el deseado por los clientes	53
Figura 14. Preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado	54
Figura 15. Logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados	55
Figura 16. Desempeño de tareas.....	56
Figura 17. Condiciones físicas y/o materiales	57
Figura 18. Relaciones sociales.....	58
Figura 19. Desarrollo personal.....	59
Figura 20. Políticas administrativas.....	60
Figura 21. Relación con la autoridad	61
Figura 22. Grado de utilidad en la empresa	62
Figura 23. Conformidad con su salario.....	63
Figura 24. Se siente a gusto con el trabajo que desempeña	64
Figura 25. La infraestructura de la financiera le ofrece comodidad	65
Figura 26. La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo.....	66
Figura 27. Cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades	67
Figura 28. Buena relación con sus compañeros de trabajo.....	68
Figura 29. Solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo.....	69

Figura 30. Trabajo reconocido.....	70
Figura 31. Oportunidad de seguir creciendo profesional y personal	71
Figura 32. Incentivo económicamente a los colaboradores	72
Figura 33. Asume con responsabilidad sus obligaciones.....	73
Figura 34. La relación con su jefe inmediato es la que usted espera	74

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, se usó la metodología, tipo de investigación descriptiva y correlacional, con enfoque cuantitativo, con diseño experimental, se aplicó la encuesta como técnica, mediante un cuestionario a 25 colaboradores quienes fueron la población de estudio.

Como resultados son que el nivel de rendimiento productivo, los trabajadores se consideran son eficientes porque alcanzan sus obligaciones diarias; tienen efectividad en un 56% y para el 36% es regular; pero también el 8% admite que es mala, son eficaces en un 56% y de manera regular en un 36%, se tiene satisfacción con el desempeño de tareas es un 60% como buena, de manera regular 36%, las condiciones físicas para el 40% tiene satisfacción buena, regular para el 44% y el 16% expresa su malestar e insatisfacción, las relaciones sociales que se tiene entre colaboradores un 96% está satisfecho por el compañerismo y apoyo mutuo

Se concluye que se logró determinar que existe relación entre el nivel de rendimiento productivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de acuerdo a la prueba del Chi-cuadrado fue de 041, determinando que el nivel de relación es positiva moderada. Por lo tanto, se determina que si se toman acciones en la satisfacción laboral se tendrá incidencia en el rendimiento productivo del colaborador de la Financiera Compartamos.

Palabras clave: eficacia, eficiencia, rendimiento productivo, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the present investigation was to determine the relationship between the level of product performance and the job satisfaction of the collaborators of Financiera Compartimos of the Lambayeque region. The information was used, the type of descriptive and correlational research, with the quantitative approach, with the experimental design, the survey was applied as a technique, through a questionnaire to 25 collaborators who were the study population.

The results are at the same level as the product's performance. They are 56% effective and 36% are regular; but also 8% admit that it is bad, they are effective in 56% and in a regular way in 36%, they are satisfied with the performance of tasks in 60% as good, in a regular way 36%, the physical conditions for the 40% have good satisfaction, regular for 44% and 16% express their discomfort and dissatisfaction, the social relations that have among the collaborators 96% are satisfied by the companionship and the mutual support

It is concluded that it is considered that there is a relationship between the level of product performance and job satisfaction in the employees of the Financiera Compartimos agreement to the Chi-square test was 041, determining the level of relationship is positive moderate. Therefore, what is done to improve performance is determined.

Keywords: efficiency, efficiency, productive performance, job satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En Ecuador Cajas, Gastiaburo, Espinel, Espinel y Ruperti (2017) describen que los factores que inciden en la poca satisfacción laboral son los siguientes: las condiciones de trabajo 39%, las políticas y la dirección de la empresa 31%, la relación entre colaboradores 24%, en el nivel operativo se tiene un 89% de insatisfacción laboral. La problemática encontrada en el estudio revela que dar sobrecarga laboral al trabajador no es una buena alternativa ya que causa malestar e incomodidad, por esfuerzo físico que conlleva el desarrollo de las actividades diarias. Por lo tanto, se considera que las empresas deben tener un adecuado control de las tareas que se asigna al colaborador, que en un tiempo regular puede demandar gastos o pérdidas ya este puede sufrir alternaciones o enfermedades que conllevan que la empresa asuma gastos y las faltas de sus trabajadores (p. 21).

En Puno Charaja y Mamani (2014) manifiestan que en el Perú la satisfacción laboral también es un problema: para las empresas deben prestar atención, teniendo en cuenta que el colaborador puede ofrecer todo su conocimiento y habilidades si se encuentra satisfecho en su trabajo, de lo contrario puede afectar el normal trabajo diario y por ende los objetivos de la empresa. Además, que los indicadores que evidencian mayor insatisfacción son los beneficios a nivel de salarios, las políticas de la empresa, las vacaciones y gratificación que no es otorgada de manera equitativa a los colaboradores, lo que genera que estén insatisfechos y se muestra en la productividad que es deficiente frente a otros colaboradores. (p. 34)

En la actualidad las organizaciones están prestando atención a la satisfacción laboral de cada uno de sus integrantes, teniendo en cuenta que son las personas que integran la empresa son quienes aportan día a día para mejorar la empresa. Con respecto a la Financiera Compartamos es una empresa que opera a nivel nacional ofreciendo créditos al segmento Pymes pequeños empresarios, personas naturales que desean obtener un préstamo para actividades emprendedoras, o según la necesidad del cliente. Para atender a sus clientes cuenta con profesionales de diferentes especialidades que buscan aplicar sus conocimientos y desarrollarse de manera profesional tanto hombres como mujeres.

Sin embargo, en los últimos meses se aprecia que los colaboradores muestran disconformidad y descontento con las jornadas laborales, la responsabilidad y las metas que deben alcanzar, forzando a realizar un trabajo intenso para lograr las metas diarias, que consideran que

no tiene un pago acorde con el esfuerzo. Este descontento también conlleva a que rendimiento productivo no sea el esperado. Teniendo en cuenta la situación problemática planteada anteriormente y la necesidad de analizar la productividad y su relación con la satisfacción laboral, se formuló el siguiente problema. ¿El nivel de rendimiento productivo presentará relación significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018? En la presente investigación, se propuso como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018 y como objetivos específicos son: Analizar el nivel de rendimiento productivo en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, Identificar el nivel de correlación significativa entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

En la investigación se planteó las siguientes hipótesis H1: El nivel de rendimiento productivo tiene relación significativa con la satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018. H0: El nivel de rendimiento productivo no tiene relación significativa con la satisfacción laboral Nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, el contraste de hipótesis se realizó mediante el Chi-cuadrado.

La justificación de la investigación desde el punto de vista teórico se realizó con teorías de autores reconocidos que definieron la variable rendimiento productivo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos. Asimismo, se justificó por la importancia que significa conocer si el rendimiento que tienen los trabajadores de la empresa está relacionado con las formas de satisfacción laboral de cada integrante.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes bibliográficos

Antecedentes internacional

Espinoza y Lopatinsky (2017) en su investigación “Sistematización de la experiencia durante el diagnóstico de satisfacción laboral al personal de talento humano de la prefectura del Guayas”, su objetivo evaluar el diagnóstico de satisfacción laboral mediante el instrumento aplicado a 54 empleados de la dirección de talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Guayas en los meses de junio a agosto del año 2017, este estudio fue de tipo cualitativa con un diseño no experimental, conforme a lo establecido en la investigación se concluye que en la dirección de talento humano existe satisfacción con fuentes de insatisfacción, resultado que se obtuvo a raíz del análisis de la aplicación el cuestionario de satisfacción laboral, priorizar la satisfacción laboral permite conocer que tan bien se siente en su puesto de trabajo, la actitud que refleja durante la ejecución de sus funciones y que tanto se refleja o se siente identificado en la organización y cómo esta influye sobre su diario vivir.

Espinoza (2017) en su tesis “La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (Quito)”, su objetivo: Determinar los niveles de Satisfacción Laboral y Ausentismos del personal del Banco Central del Ecuador (Quito), este estudio de tipo descriptiva, el diseño de estudio no experimental, la población de estudio consta de 487 usuarios, se obtuvo una muestra de 68 colaboradores. Los resultados son que el 77% de encuestados se sienten satisfechos con aquello que perciben en los factores de la “Dirección de Unidad”, “Motivación y reconocimiento”, “Comunicación”, “Ambiente de trabajo”, “Condiciones ambientales y recursos”, “Visión de futuro” y “Puesto de trabajo”. Se concluye que la satisfacción laboral en este grupo de personas les motivará a desempeñar eficientemente su trabajo, ser más productivos y aportar significativamente en el logro de los objetivos y metas de la Institución.

Gamba (2014) en su tesis titulado “La motivación y su relación con la productividad”, Objetivo es hallar la relación entre la variable motivación y la variable productividad, este estudio de tipo descriptivo, transversal, correlacional se concluye que existe una relación moderada entre ambas variables. Los componentes de la variable productividad más sobresalientes son los que se acatan los modelos determinados dentro de la compañía, y el personal de trabajo realiza las actividades laborales de acuerdo a su preparación. Para la otra variable que es la motivación

hallamos que el clima laboral es perfecto para determinar las actividades, así como también hallamos que la retroalimentación de cómo ejecutan su trabajo entre los directivos como los operadores de las distintas áreas es bastante sana. Se dedujo que la compañía obtiene una magnífica motivación, por los registros de producción dentro de sus estándares

Benalcázar (2014) en su tesis “La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador”, su objetivo determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del área de Ventas de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador, este estudio de tipo correlacional, con un diseño no experimental, la población compuesta por 33 colaboradores del área de ventas se llegó a la conclusión que la presente investigación nos permiten concluir que las prácticas operativas de 33 empleados del área de ventas de la empresa Productos Paraíso, tiene un grado de relación importante con la satisfacción laboral de este grupo de empleados, debido a que la correlación de datos finales tanto de la satisfacción laboral como de los índices de productividad revelaron un valor de 0,51, esto a su vez comprueba la hipótesis planteada en la cual se expone una relación entre la satisfacción laboral y los índices de productividad de 33 empleados, asimismo los factores de satisfacción intrínseca que se refieren a las relaciones laborales que existen entre los directivos, los trabajadores de la empresa y las oportunidades de promoción con las que cuentan los empleados, presentan un elevado índice de insatisfacción.

Antecedentes nacionales

En el Perú Yachas (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016”, su objetivo Determinar la relación entre satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016, este estudio fue de tipo básica, su diseño no experimental, transversal, su población conformada por 99 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta, se concluye que el reconocimiento del personal se relaciona directa ($Rho=0,716$) y significativamente ($p=0.000$) con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. Asimismo $***p < 0.000$; por lo tanto. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta, los beneficios económicos se relacionan directa ($Rho=0,788$) y significativamente ($p=0.000$) con las

escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016. Asimismo $***p < 0.000$; por lo tanto. Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta.

Ramos (2017) en su tesis “Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C - nuevo Chimbote 2017”, se tuvo como objetivo determinar la relación entre análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora santa Apolonia - nuevo Chimbote 2017, este estudio fue de tipo correlacional con un diseño no experimental, la población comprende a 52 colaboradores de la empresa, se llegó a la conclusión que, el nivel de satisfacción laboral, de acuerdo a la encuesta realizada a los trabajadores de la empresa, se conoció que los trabajadores están bastante satisfechos con la satisfacción que les brinda la empresa el 59.6% de los trabajadores. También se conoció que un 46.02% de los trabajadores están bastante satisfechos con el de otras áreas dentro de la empresa, se observa que respecto a las medidas de prevención un 59.06% de los trabajadores manifestaron, existe una buena relación del trabajo donde el 41.02% de los trabajadores respondieron que están bastante satisfechos como la empresa los trata, se puede ver que en el nivel de satisfacción están conformes como la empresa les brinda el apoyo que deseen y vemos en las tablas que nos brindó un porcentaje muy aceptable .

López (2017) en su tesis “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Tecnología Integral de Pesaje Perú s.a.c. Distrito los Olivos, 2016.”, su objetivo precisar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Tecnología Integral de Pesaje Perú S.A.C. Distrito Los Olivos, estudio de tipo cuantitativo con su diseño no experimental, la población conformada por 25 empleados de la misma empresa, se llegó a la conclusión el nivel de productividad de los trabajadores es bueno ya que los jefes de cada área manifestaron que sus trabajadores a cargo tienen una buena efectividad, eficacia y eficiencia en la producción con un puntaje promedio de 3.9 en sus tres dimensiones, asimismo existe una baja correlación, entre la satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la empresa.

Alva y Juárez (2014) en su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014”. Su objetivo es determinar la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de

Trujillo, estudio de tipo descriptivo con corte transversal. Se concluye que coexiste un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad interpretada en el desempeño laboral que es moderado donde se encontró que los colaboradores de la industria trabajan los días festivos siendo retribuidos con un día libre, la cual ocasiona una desmotivación ya que el colaborador desea obtener una remuneración.

Antecedentes regionales

Chávarry (2018) en su tesis “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el Instituto Gastronómico Mochic de Chiclayo-2017”, su objetivo, elaborar una estrategia de gestión del talento humano en el Instituto Gastronómico Mochic de Chiclayo para mejorar la satisfacción laboral, este estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental se concluye que; el análisis y fundamentación teórica de la gestión del proceso de talento humano, determinó las tres etapas de la organización, teniendo como indicadores: Incorporación del talento humano, desarrollo y formación de talento, compensación e incentivos e integración familiar, se observa que tales indicadores fomentan la gestión del talento humano y el clima organizacional dentro de las organizaciones, asimismo el talento humano ayuda a mejorar el desempeño de los colaboradores.

Fernández y Ramírez (2017) en su tesis titulada “Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B”, su objetivo, Elaborar un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa “Distribuciones A & B”, este estudio de tipo aplicada con un diseño no experimental, la población conformada por 202 usuarios encuestados en la misma empresa, se concluye que el estado actual de la empresa y se encontraron: que el equipo ablandador no cuenta con un tanque de salmuera, no cuentan con un plan de mantenimiento de equipos, no planifica sus ventas, los pedidos son atendidos con retraso, no realiza una cotización de proveedores para realizar una compra, asimismo se midió la productividad global de la empresa, encontrando un valor de 0.2434 Bidones/soles, el cual significa que por cada sol invertido en recursos, la empresa puede producir 24.34% del bidón por lo que se modeló los procesos actuales de la empresa encontrando algunos problemas en cada uno de los procesos, cuya solución se plantea en el plan de mejora propuestas

Vásquez (2017) en su investigación titulada “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad ETEN, 2016”, su objetivo determinar la influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016, este estudio de tipo descriptivo con un diseño no experimental, la población compuesta por 50 personas entre las edades de 30 a 75 años de edad, se concluye que la percepción de los trabajadores de la MDCE, poseen un nivel de productividad alto, basado en sus esfuerzos por cumplir con los objetivos trazados y su empeño en utilizar los recursos de manera adecuada, sin embargo, reconocen que aún podrían aumentar su nivel.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Rendimiento productivo

2.2.1.1. Definición del rendimiento productivo

Pino (2018) define a la productividad como “la cantidad de resultados obtenidos (salidas) dividida entre la cantidad de insumos empelados (entradas). Esta referido a cuánto se obtiene por cada unidad invertida” (p. 1).

Según el Miniesterio de Economía y Finanzas (2018) describe para lograr la competitividad en un país es muy importante tener en cuenta los siguientes factores como: infraestructura, la formación y la acumulación de capital humano, desarrollar estrategias de comercio exterior y cadenas logisticas, apuesta por la ciencia, tecnología e innovación, la calidad de sus innovaciones, el ambiente de sus negocios y el financiamiento.

Nemur (2016) define como “el arte de ser capaz, generar o mejorar bienes y servicios” El rendimiento productivo de una empresa depende en gran medida de la productividad que esta genera, lo mismo ocurre con el rendimiento de las personas que contribuyen al crecimiento empresarial.

Carro y Gonzáles (2016) mencionan que en la productividad se tienen factores básicos para su medición como lo son relación entre los recursos usados y los bienes o servicios producidos. No obstante, existe también para lograr la optimización de la productividad, los recursos que emplea e influyen sobre los empleados como el ambiente laboral y el trato recibido de parte de sus empleadores o superiores, lo que podría repercutir en la mejora o deterioro de la producción normal del colaborador.

Para Martínez & Camacaro (2013) definen que la productividad en el sector servicios es el valor agregado del servicio, que se produce a medida que se minimizan los costos de producción y se mantiene la calidad del mismo, su infraestructura y su entorno, mientras se garantiza la atención y satisfacción del cliente al superar sus expectativas, con lo que se alcanza el logro de los objetivos de la empresa y un retorno de clientes (p. 100).

2.2.1.2. Mejoras de la productividad con las tecnologías de la información

Según Conexión ESAN (2016) las Tecnologías de Información son fundamentales para fortalecer la producción de la empresa, esto queda visto con claridad según la práctica. Sin embargo meter la tecnología en la producción industrial no es garantía de que su producción sea mayor. Es indispensable que se sigan ciertos pasos para el cumplimiento de estas, principalmente: tener un amplio conocimiento de los pasos empresariales, una programación precisa de las necesidades de TI y el alistamiento de sistemas tecnológicos.

El incremento de la producción en la empresa, se alcanza a través de la minimización de los precios y aumentando las ventas, así como la viabilización de recursos. Esto se logra si se emplea convenientemente las TI.

Ciertamente, la implementación de las TI logra aumentar los ingresos, bajar los costos/precios, gestionar positivamente las inversiones y las operaciones, dirigir el trato con los clientes y vendedores, La sistematización logra abarcar los pasos que se fundamentan en los documentos físicos, permitiendo la entrada de informaciones en el momento indicado y con tecnología móvil, creando pasos estratégicos para alcanzar. Dándole una función adecuada y factible, las TI facilitan a la empresa una producción veloz, con mayor y en menor tiempo.

Dimensiones de la productividad

Según Martínez & Camacaro (2013) existen tres aspectos realizados usualmente, la valoración del trabajo de un sistema, y que se encuentran afines con la productividad.

a. Eficiencia

Según Martínez & Camacaro (2013) en su obra titulada introducción a la teoría general de la administración, conceptualiza la eficacia o eficiencia como el manejo adecuado de los patrimonios favorables. En fin, la eficiencia, hace inferencia a los métodos utilizados y a los procesos y a los efectos logrados. Además, simboliza la cabida o condición relevante de las empresas u

organizaciones, en el que su objetivo sea el de lograr las metas todo el tiempo. Sin embargo, podrían implicar condiciones difíciles y realmente competitivas. La interrogante de la definición, es la siguiente: ¿cómo podemos hacer mejor nuestra labor?

Asimismo, Martínez & Camacaro (2013) define la eficiencia como el enfoque primordial de los medios que permite solucionar las dificultades, ahorrar gastos, cumplir tareas y obligaciones, también instruí a los empleados, a través de un método que permita lograr el cumplimiento del trabajo determinado. La eficiencia está relacionada con la producción, solo si se usa esta guía para medir la producción solamente se vinculará la producción con el empleo de los recursos, considerando la calidad y no la cantidad de la producción, es importante que la empresa sea eficaz empleando todos los medios, concentrado en un estudio y manejo minucioso con relación a lo asignado en el desempeño de los gastos y de las horas que sea posible.

Efectividad

Por otra parte, Martínez & Camacaro (2013) muestran la vinculación que existe en los resultados obtenidos y los logros que se propusieron, permitiendo viabilizar el nivel de desempeño de los retos planteados. Se piensa la cantidad como único razonamiento, lo más interesante son los resultados, sin que importe la manera de conseguirlo. La efectividad se une con la producción mediante el impacto en lo alcanzado en productos mayores y buenos.

Eficacia

La eficacia guarda una estrecha relación con la productividad y añade una idea de curiosidad o deseo. “Hacer lo que está bien”. También se puede decir que la eficacia es “lograr el resultado querido u originar el resultado esperado” indicado por Drucker. Es decir, eficacia no es mas que lograr realizas las actividades eficientemente, con el mayor de los esfuerzos y elementos destinados al logro de las metas pautadas. Aprecia la impresión de lo que se realiza, del producto o servicio prestado. No es suficiente producir con 100% de garantía el servicio o producto que se establece, en función de la cantidad y calidad, es vital que este sea el indicado; quien realmente alcanza cubrir satisfactoriamente al cliente o remover comercialmente en el mercado.(Martínez & Camacaro, 2013)

2.2.1.3. Factores que influyen en la productividad

Schroeder (2002), señala que “los elementos que intervienen en la producción principalmente son: la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales” (p.96).

Las teorías mayormente admitidas, son cuatro precisas principalmente en la producción de las empresas; el entorno, las características de la organización, las características del trabajo, las aptitudes y actitudes de los individuos.

a. El entorno

Gran parte de las diferencias creadas por el ambiente son incontrolables. En estas se hayan las leyes y reglas establecidas por el Estado, los inconstantes valores y actitudes sociales que condicionan a las personas, las transformaciones tecnológicas, los importes de la materia prima, la energía y el capital.

b. Características del trabajo

Schroeder (2002) señala que, la cultura organizacional, incide en las personas, en cuanto a la actitud en su trabajo, su cumplimiento de actividades y la eficacia de la empresa. El trato de las personas en conjunto, incluyendo la forma de tratarse ellos mismos, posee una atribución en la manera de cumplir con las labores adentro de la empresa. (p. 123)

Es importante, manejar ciertos elementos que permitieran que las empresas funcionen efectivamente:

Desarrollar las habilidades y capacidades necesarias.

Seleccionar a las personas para las posiciones claves.

Establecer un presupuesto que apoye a la estrategia.

Instalar un sistema administrativo interno.

Crear métodos de estímulo y recompensas vinculadas totalmente con los métodos y

la táctica. Practicar el liderazgo importante, formar valores, espíritu transformador, fortificar normas y conducta ética.

c. Satisfacción con el trabajo en sí - reto del trabajo

Robbins y Judge (2015) precisan que los elementos que influyen en la complacencia del personal son las propiedades del puesto, el ambiente y naturaleza en la que realizan sus labores, son elementos que contribuyen de forma positiva o negativa en relación a los trabajadores.

Variedad de habilidades. Es el nivel que un puesto necesita en función de las diversas actividades que se realizaran en el trabajo, simbolizando el manejo de sus destrezas y capacidades por parte del empleado.

Identidad de la tarea. es visto como el nivel de ejecución de las actividades laborales realizadas por el empleado desde su puesto de trabajo, desde el inicio hasta el cierre, visualizando el resultado.

Significación de la tarea. el nivel en el que el puesto de trabajo tiene una influencia en la vida o empleo de las demás personas en la empresa contigua o en el ambiente exterior.

Autonomía. Nivel en el que puesto de trabajo brinda libertad, independencia y discreción esenciales al empleado en la sistematización de su trabajo y el uso de instrumentos vitales para ellos.

Retroalimentación del puesto mismo: con relación al cumplimiento de las labores que ejecuta en el trabajo y que requiere del puesto de trabajo el empleado, adquiriendo informes, logrando una eficacia en el cumplimiento de su trabajo. Considerando que para ejecutar un trabajado se necesita de habilidades, conocimiento según la diversidad de actividades y la retroalimentación recibida para adquirir resultados mejores. (Robbins y Judge, 2015)

2.2.1.4. Tipos de productividad

Carro y Gonzáles (2016) señalan los tipos de productividad, que se deben tomar en cuenta en la gestión empresarial:

Productividad parcial. Es la razón entre la cantidad producida y un solo tipo de insumo.

Productividad de factor Global. Es la razón entre la productividad neta o valor añadido y la suma asociada de los insumos, mano de obra y capital.

Productividad global (total). Es la relación entre producción total y la suma de todos los recursos empleados, o factores de insumo.

2.2.1.5.Elementos de medición de la productividad

Productividad: se puede se representa de la siguiente manera.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Recursos empleados}} \quad P = \frac{p}{Re}$$

La fórmula que representa la productividad es la siguiente:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Resultados logrados}}{\text{Recursos empleados}}$$

Y para medir el incremento de la productividad se procede así:

$$\Delta p = \frac{\text{Productividad propuesta} - \text{Productividad actual}}{\text{Productividad actual}} \times 100$$

Eficacia

Carro y Gonzáles (2016) admiten que este indicador muestra el cumplimiento de los objetivos, metas, estándares y otros aspectos que determina ahí:

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Producción útil}}{\text{Objetivo de la empresa}}$$

Eficiencia

Carro y Gonzáles (2016) mencionan la eficiencia es la forma que se usan los recursos de la empresa: humanos, materia prima, tecnológicos y otros. La eficiencia se divide en:

Eficiencia física:

Donde se mide la cantidad de materia prima existente en la producción total que se ha obtenido y cantidad de materia prima e insumos que se usaron.

$$\text{Eficacia física} = \frac{\text{Salida útil de MP}}{\text{Entrada de MP}}$$

$$E_f \leq 1$$

Eficiencia económica: se mide entre el total de ingresos o ventas y el total de egresos que se han tenido para realizar una venta o un proyecto.

$$\text{Eficacia económica} = \frac{\text{Ventas (Ingresos)}}{\text{Costos (Inversiones)}}$$

$$E_f > 1$$

Materiales:

Carro y Gonzáles (2016) permite medir el rendimiento de los recursos empleados de los que depende la producción y se considera sólo la materia prima (insumo principal) y algún otro insumo físico que interviene directamente en la producción del proceso productivo

$$\text{Productividad de los materiales} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Insumo empleado}}$$

Mano de obra

Carro y Gonzáles (2016) se describe que se puede producir más con el mismo número de mano de obra o bien producir la misma cantidad, pero utilizando menor mano de obra, de modo que los recursos economizados puedan dedicarse a la producción de otros bienes

$$\text{Productividad mano de obra} = \frac{\text{Producción obtenida}}{\text{Número de horas - hombre}}$$

2.2.1.6. Recursos asociados a la productividad

Carro y Gonzáles (2016) opinan que, las empresas tienen que tener una variabilidad de elementos para proporcionar la utilidad a las oportunidades, logrando una alta producción en cuanto a el dinero, siendo más factible para la empresa en la ejecución de sus negocios. será mejor. Los siguientes recursos son importantes para mejorar la productividad:

Procesos asociados al mercado: radica en descubrir una necesidad en cuanto a los productos que brinda la empresa, y la forma de permitirle compensar al cliente, tramita en los recursos que forma ese mercado. La comprobación de este recurso radica en establecer las entradas que logra la empresa por el mercado ganado y la posesión de la marca de la empresa.

Procesos asociados al producto: surge desde que se genera la necesidad y las disposiciones que el cliente necesita para realizar sus compras, permitiendo el logro satisfactorio del producto que el cliente consume. Se registra cuando el mercado o clientes adquiere el bien o servicio a la empresa.

Procesos asociados al recurso financiero: parte de la manera como se genera el dinero, e incluso como es su aplicación y el uso que se le da para cubrir las necesidades de las personas directamente o indirectamente en la empresa. Se calcula con el ingreso de los productos financieros por el dinero invertido.

Procesos asociados al recurso tecnológico: radica en establecer la necesidad del consumidor o personal con relación a la facilidad, información o conectividad que requiere el producto y así satisfacer proporcionando calidad y validez en mayores resultados para la empresa. el aporte productivo está vinculado a la minimización de los métodos operativos y administrativos de la empresa.

Los procesos asociados al recurso humano: se inicia con una apropiada valoración del personal y su contribución con la empresa, hasta ejecutar la valoración de su trabajo y el beneficio económico que genera.

Un centro de inteligencia: la producción esta vinculada a un método importante y a la dirección de la empresa que sea capacitada para medir, pensar, diseñar las características de los recursos a referir para formar las políticas y reglas que concreten la acción y desempeño del personal. Así como, conceptualizar, crear y emplear las estrategias empresariales para lograr los resultados.

Centro de especialización: su contribución va vinculada a cambiar los pretensiones y necesidades del cliente en bienes y servicios que acrecienten el valor de la empresa ayudando en la solución de problemas de los beneficiarios.

Centro de servicios para el cliente: es delimitado debido a que es activo y eficaz para certificar y conservar la relación deseada y satisfacerla del cliente.

2.2.1.7. Factores que ayudan a mejorar la productividad

Para Conexión ESAN (2016) describe para mejorar la productividad en la empresa se requiere de importantes factores que deben ser diseñados en el interior de la organización:

Un adecuado diseño del producto o servicio: se basa en que la empresa tiene que dar cumplimiento positivo con relación a la función para lo que fue realizado el bien o servicio y conseguir llenar las expectativas y satisfacer al cliente.

Selección de la tecnología más idónea: la relevancia de este aporte en cuanto a los adelantos tecnológicos actuales, y con visión a futuro, establece nuevos conocimientos, en la utilización de la tecnología actual. Asimismo, se debe cuidar la tecnología puesto que esta brinda informaciones relevantes, que admite datos para acuerdos pertinentes, logrando una producción mayor. El implemento de la tecnología simboliza una ayuda significativa bien sea para la producción, maquinaria, equipos, activar procesos y/o servicio en la empresa.

El proceso de planificación de la calidad requerida: este elemento está sumamente vinculado con la realización del bien o servicio y con el modelo tecnológico que permite el acatamiento con relación a las exigencias del consumidor. La planificación permite conocer otros mercados, sus particularidades para brindar los productos convenientes en función de las exigencias del consumidor.

Con relación a los elementos o factores que permiten afianzar la producción como una creación conforme a los aspectos y necesidades del cliente, el manejo de la tecnología contribuyen a la valorización de la empresa y la calidad, son primordiales y se deben considerar en el uso oportuno y eficiente de las instalaciones, materiales y recursos humanos, con el objeto de adquirir un enorme nivel de productividad (Conexión Esan, 2016).

A través de la misión de los procedimientos se requiere concordar y mejorar el trabajo de los dos subsistemas que conviven en la empresa: el "tecnológico", el subsistema "social", que vincula a los empleados y a la administración de la empresa. Siendo esto pertinente mediante el empleo de los métodos más propicios y un exhaustivo análisis de los lapsos en las diferentes actividades que forman un proceso. De este modo la planificación, la programación y la coordinación son las llaves que abren las puertas a la excelencia (Conexión Esan, 2016)

2.2.2. Teorías de satisfacción laboral

Según Palma (2006), menciona que la satisfacción laboral, está relacionada a la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, esa actitud está influenciada por la percepción que tiene por su trabajo que realiza, como distribución, seguridad, desarrollo, grado de compañerismo. También

se considera que si tiene el perfil para el puesto que aspira y está acorde con sus necesidades y valores y requerimientos.

Robbins (2014), menciona que la satisfacción laboral representa la actitud de una persona en referencia a puesto de trabajo. Se considera la actitud que tiene la persona por su propio trabajo que realiza, esta actitud está basada en creencias, valores que la persona tiene por su propio trabajo que realiza.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.

2.2.2.1. Otras teorías de satisfacción laboral

Teoría bifactorial de Herzberg

Robbins y Judge (2015), explica que la vinculación de una persona con su trabajo es importante, así como la conducta de las personas con relación a su lugar o puesto de trabajo permitiría establecer el éxito o fracaso, el psicólogo Frederick Herzberg se preguntó lo siguiente: ¿Qué espera la gente de su trabajo? Solicitó a las personas que detallaran experiencias en las que se consideraban completamente bien o mal, en relación a su puesto de trabajo. Las respuestas variaron significativamente, lo que llevó a Herzberg a plantear su teoría de los dos factores o teoría de motivación e higiene.

Los elementos íntimos como el progreso, la responsabilidad, reconocimiento y el logro se relacionan aparentemente con la satisfacción laboral. Las personas que dijeron que se sentían bien con sus empleos manifestaron que es por ellos mismos, por otro lado, el resto de las personas insatisfechas alegaron que se debe a elementos externos y a la higiene como la supervisión, el salario, las políticas de la compañía, relación con los compañeros y las condiciones laborales. Es por ello que la teoría es definida así: “Analizando los estudios de Herzberg, los datos sugieren que lo opuesto a la satisfacción no es la insatisfacción como se solía pensar. Al eliminar las características insatisfactorias de un puesto de trabajo, este no se vuelve necesariamente satisfactorio” (Robbins y Judge, 2015)

Cuando los elementos de higiene son apropiados, las personas no se sentirán satisfechas o insatisfechas. Cuando se quiere motivar a las personas y que se sientan motivadas en su trabajo, se

debe destacar los elementos vinculados con el trabajo en si o con los efectos que se proceden directo de este, como las oportunidades de ascenso, las oportunidades de desarrollo personal, reconocimiento, responsabilidad y el logro, es decir recompensas intrínsecas (Robbins y Judge, 2015)

Teoría de jerarquía de las necesidades de Maslow

La teoría establecida por Maslow, ha sido una base para la realización de, muchas investigaciones varios autores han considerado como Chiavenato (2016) que describe la piramide de las necesidades:

“Las diferentes teorías vinculadas a la satisfacción laboral, la teoría de las jerarquías de las necesidades es la más divulgada. Fue creada en la década de los 40 por Abraham Maslow quien postuló la existencia de cinco necesidades”

Necesidades fisiológicas: vinculadas a las necesidades que el organismo tiene que cubrir para sobrevivir estas son: necesidad de respirar, beber agua, dormir, comer, sexo, refugio. Cada vez que las personas satisfagan estas necesidades, inician a preocuparse por nuevas”.

Necesidades de seguridad: “las necesidades fisiológicas cuando se encuentran satisfechas en gran manera, se inicia un segundo avance de necesidades que se sitúan en la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección, como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y otros.

Necesidades Sociales o de afiliación: “Contiene el sentimiento de pertenecer a algo o sentirse necesario, el sentirse aceptado por otros y la interacción social a través de la cual se da y recibe amistad, afecto, amor, etcétera”

Necesidades de estima: al satisfacer las 3 anteriores necesidades, nace el sentimiento de adecuarse, sentir fortaleza, ser competitivo, ganar confianza, ser independiente e importante, quererse a uno mismo y también la necesidad de sentir reconocimiento, tener prestigio y ser apreciado.

Necesidades de auto-realización: está relacionado a la necesidad de desarrollar su potencial del ser humano, tener crecimiento de sus habilidades, destrezas, emociones. Lo que conduce a lograr sus metas y objetivos logrando independencia y desarrollo profesional.

Según Chiavenato (2016), las necesidades tienen que ser atendidas por la empresa, sin embargo la gerencia debe manifestar sus políticas y esquemas para cubrir las necesidades de los trabajadores y obtener un mayor compromiso con la empresa.

Teoría de las necesidades de McClelland

Es también conocida como Teoría de las tres necesidades, desarrollada por David McClelland y se centra en:

La necesidad de logro: es el impulso de sobresalir, de tener éxito con respecto a un grupo de estándares.

La necesidad de poder: es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.

La necesidad de afiliación: es el deseo de tener relaciones interpersonales amigables y cercanas.

McClelland: señala que las personas que poseen una enorme necesidad de triunfo trabajan mejor sobre todo cuando ve la posibilidad de éxito es de 0,5, es decir, cuando estiman que la posibilidad de triunfar es de 50-50. Prefieren no mezclarse en circunstancias desfavorables, ya que no los compensa el éxito que se logra por coincidencia. De igual manera, no se sienten complacidos con las que son más favorables ya que no ven un reto para sus destrezas (Robbins & Judge, 2015)

2.2.2.2. Aportes acerca de la satisfacción laboral

Según Newstrom (2011) el ámbito empresarial la satisfacción es una cualidad, es definida como los sentimientos y la credibilidad establecen en gran manera la forma de los empleados que observan en su ambiente laboral, su responsabilidad con los trabajos que se pretenden y, en última solicitud, su conducta. Por otra parte, la satisfacción laboral es una palabra de emociones positivas comprometidos con su labor a manera de que la persona se siente con su trabajo. Generalmente influye la conducta con el sueldo, condiciones de trabajo, colegas y jefes, programas de carrera y asuntos interiores del puesto de trabajo en sí mismo (Arnold & Randall, 2012, p.212).

Para Robbins y Judge (2015) las actitudes de los empleados, se refiere a la satisfacción laboral, permitiendo definir una emoción positiva sobre un puesto de trabajo que brota de la valoración de sus características. Una persona completamente satisfecha laboralmente posee sentimientos positivos, al contrario del que está insatisfecho. (p.74).

La satisfacción laboral es, a ciencia cierta, la cualidad del empleado más ensayada. Los trabajadores no imaginan la satisfacción laboral como una noción perfecta, legal para todos. Por el contrario, la creen como un grupo de aspectos o elementos respectivamente prudentes que corresponde con su visión con relación del entorno laboral, los premios, la inspección, las exigencias del puesto, etc. Cada circunstancia es, una cualidad o una tendencia lograda a través de la rutina y las prácticas originales, a responder a los demás, a los objetos o a las instituciones, de manera positiva o negativa (Dailey, 2012).

2.2.2.3. Dimensiones que influyen en la satisfacción laboral.

De acuerdo a Palma (2006) en la búsqueda de analizar qué factores afectan la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa describe los siguientes: relacionar dimensiones con indicador.

Desempeño de tareas: es la valoración de las actividades con relación a la presencia o medio de instrumentos o habilidades reguladas que reglamenten la actividad laboral. Para el presente trabajo de investigación, se asume la definición de (Palma, 2006) quien refiere que el Factor Condiciones de trabajo es la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. Cuenta con los siguientes indicadores:

Comodidad con la infraestructura: reside que la infraestructura cumpla con las expectativas de los trabajadores y que esta sea agradable para el desarrollo de las actividades de los mismos y no posea autoridad negativa y perturbar la tranquilidad del trabajador.

Aceptación de sueldo: el colaborador muestra su conformidad con el sueldo que percibe en la organización.

Realización con el trabajo: el trabajador se enfatiza y se siente concretado al conseguir ocupar un puesto importante y/o lograr un cargo en un espacio determinado que le aprueba estar contento con su trabajo. (Palma, 2006)

Beneficios laborales: se refiere al compromiso que se tiene con el trabajo con relación a los la parte económica o incentivos como valorización al esfuerzo al trabajo cumplido.

Asimismo, se piensa que los favores laborales es la forma de indemnizar a los empleados por desempeñarse en el desarrollo de sus actividades. (Palma, 2006)

Nivel de beneficios: hace referencia a la aceptación de los beneficios que ofrece la empresa a los trabajadores.

Políticas administrativas: son las habilidades que la organización concreta y que vale de guía a los miembros de la organización. Las políticas son los lineamientos que consiente en que empresa busque lograr las metas propuestas por la gerencia general.

Aprecio por el trabajo: el trabajador muestra su satisfacción en el trabajo al apreciar la actividad que realiza.

Colaboración desinteresada: es el compromiso que asume de manera desinteresado al asumir una responsabilidad.

Desarrollo personal: la organización propicia el fortalecimiento profesional de los trabajadores a través de los programas que consienten en educar al personal de todos los niveles para la prosperidad de sus habilidades que los lleven al éxito organizacional y profesional del colaborador. Palma (2006)

Apoyo de la empresa: los colaboradores desean que su jefe próximo, cumpla un papel activo en el desarrollo profesional y les facilite su apoyo.

Desarrollo profesional: el colaborador busca dar pasos necesarios para seguir creciendo de manera profesional y laboral

Relaciones interpersonales: radica en la correspondencia que poseen los colaboradores de la organización y la mane de realizar sus movimientos, el desarrollo interpersonal se ejecuta por medio de la comunicación.

Relación – colaborador: es el tipo de relación que tienen entre compañeros de trabajo. (Palma, 2006).

Relaciones con la autoridad: el personal para que goce de un buen ambiente de trabajo y busca tener buena relación con los directivos para que empresa se encamine a buscar los resultados deseados.

Relación con superiores: consiste en la comunicación y confianza que desarrolla los jefes superiores, directivos con los trabajadores.

2.3. Definición de términos básicos

Condiciones de trabajo: referente al grado en que las condiciones imperantes en el área de trabajo resultan seguras, higiénicas, cómodas y decorativas. (Palma,2006)

Condiciones de Bienestar: relativa al grupo de condiciones que la entidad establezca con vistas a facilitar un mejor clima laboral tales como la transportación, alimentación, horario de trabajo, etc. (Palma 2006)

Satisfacción Laboral: Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. (Newstron, 2011)

Reconocimiento Personal y/o Social: Es la tendencia evaluativa del trabajo encomendado al empleado de la organización, en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en la labor asignada o por el impacto de éstos en resultados indirectos. (Newstron, 2011)

Beneficios Económicos: Es la disposición al trabajo asignado a los empleados por parte de la organización, en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Newstron, 2011)

2.4. Hipótesis

H1: El nivel de rendimiento productivo tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

H0: El nivel de rendimiento productivo no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

III. MATERIAL Y MÉTODO

3.1 Variables y operacionalización de variables

Variable dependiente:

Rendimiento productivo Para Martínez & Camacaro (2013) la productividad en el sector servicios es el valor agregado del servicio, que se produce a medida que se minimizan los costos de producción y se mantiene la calidad del mismo, su infraestructura y su entorno, mientras se

garantiza la atención y satisfacción del cliente al superar sus expectativas, con lo que se alcanza el logro de los objetivos de la empresa y un retorno de clientes (p. 100).

Variable independiente:

Satisfacción laboral: Palma (2006), menciona que la satisfacción laboral, está relacionada a la actitud del colaborador frente a su propio trabajo, esa actitud está influenciada por la percepción que tiene por su trabajo que realiza, como distribución, seguridad, desarrollo, grado de compañerismo. También se considera que si tiene el perfil para el puesto que aspira y está acorde con sus necesidades y valores y requerimientos.

Tabla 1

Operacionalización de satisfacción laboral

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumento
SATISFACCIÓN LABORAL	es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo (Koontz, Wehrich y Cannice, 2012)	Desempeño de tareas	Sentimiento de utilidad	¿Se siente que es útil e importante en la Financiera Compartamos?	Encuesta Cuestionario
			Nivel de aburrimiento en el trabajo	¿Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa?	
			Gusto por el trabajo	¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña?	
		Condiciones física y/o materiales	Infraestructura	¿Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad?	
			Tecnología	¿La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo?	
			Materiales.	¿Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?	
		Relaciones sociales	Relación con compañeros de trabajo.	¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	
			Solidaridad en su grupo de trabajo.	¿Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo?	
		Desarrollo personal	Reconocimientos	¿Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos?	
			Oportunidad crecimiento personal	¿La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal?	
Políticas administrativas	Incentivos económicos	¿Se incentiva de manera económica a los colaboradores?			
	Normas institucionales	¿Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones?			
	Relación con la autoridad	Relación jefe directo	¿La relación con su jefe inmediato es la que usted espera?		

Fuente: adaptado de Palma (2006)

Tabla 2

Operacionalización de la variable productividad

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Técnicas / Instrumento
RENDIMIENTO PRODUCTIVO	Para Martínez & Camacaro (2013) la productividad en el sector servicios es el valor agregado del servicio, que se produce a medida que se minimizan los costos de producción y se mantiene la calidad del mismo, su infraestructura y su entorno, mientras se garantiza la atención y satisfacción del cliente al superar sus expectativas	Eficiencia	Nivel eficiencia	<p>¿Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos?</p> <p>¿Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta?</p> <p>¿Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves?</p> <p>¿Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes está acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos?</p>	Encuesta Cuestionario
		efectividad	Nivel de efectividad	<p>¿Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos?</p> <p>¿En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven?</p> <p>¿De acuerdo a los objetivos planteados, se le asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento?</p>	
		Eficacia	Nivel de eficacia	<p>¿Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan?</p> <p>¿En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado?</p> <p>Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados?</p>	

Fuente: Elaboración según (Martínez & Camacaro, 2013)

3.2 Tipo de estudio, diseño de investigación

3.2.1 Tipo de estudio

Enfoque cuantitativo

“Enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 37)

El enfoque de la investigación será cuantitativo porque consiste en utilizar la recolección y el análisis de datos para probar hipótesis establecidas, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo.

Descriptiva

Esta investigación “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos. que se someta a un análisis, y pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92)

Se describe las características y propiedades de la variable rendimiento productivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo

Correlacional

Este tipo de investigación se caracteriza por lo siguiente: Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 93)

La investigación de carácter correlacional porque van más allá de los conceptos o fenómenos o de establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas o fenómenos físicos o sociales. Su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables

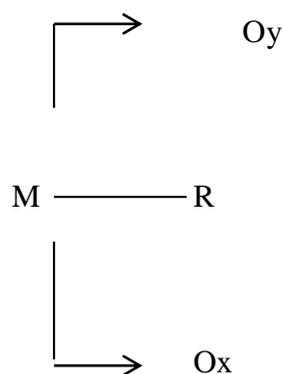
3.2.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental

Este diseño se “realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 152)

La presente investigación es de carácter no experimental, ya que no se realizará ninguna alteración de las unidades de estudio, el instrumento de investigación será aplicado en el contexto natural de la población de estudio, teniendo en cuenta que se busca conocer el nivel de productividad para mejorar la satisfacción laboral en la financiera Compartamos.

El diseño correlacional es el que se describe a continuación:



Donde:

M= Muestra de la investigación

Oy= Observación o medición de la variable independiente

R= es el coeficiente de correlación de las variables estudiada

Ox= Observación o medición de la variable dependiente

Mediante este diseño permitió determinar estudiar y analizar la relación de las variables de satisfacción laboral y rendimiento productivo.

3.3 Población, muestra de estudio

Población

Para Fernández & Baptista (2014) “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174)

En este trabajo de investigación se ha considerado una muestra equivalente a la población. Razón por la cual no se aplicó, ninguna técnica de muestreo para la selección de los elementos de la muestra. La muestra está conformada por los 25 trabajadores que laboran

en la financiera compartamos ubicado en la ciudad de Chiclayo, con excepción de las jefaturas y gerencias.

Tabla 3

Población de estudio

Cargo	Cantidad
Administrativos	03
Cajeros	04
Personal de cobranzas	10
Personal de créditos	06
Atención al cliente	02
Total	25

Fuente: Datos obtenidos de la Financiera Compartamos

Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) define que la “muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 172)

La muestra está integrada por los mismos integrantes de la población de estudio, los 25 trabajadores no se requirió hacer un muestreo porque se estudió a toda la población por ser pequeña.

3.4 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Método

Se utilizó el método analítico para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos. (Bernal, 2016)

El método comparativo para efectuar la comparación de los niveles de satisfacción laboral y rendimiento productivo. (Bernal, 2016)

3.4.2 Técnicas de recolección

Encuesta

Según Arbaiza (2014) indicó que “es el método más apropiado, confiable y valido cuando se trata de obtener información de personas” (p. 209).

En la presente investigación se usó la encuesta como técnica para la recolección de datos de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

3.4.3 Instrumento

Cuestionario:

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández, Fernández & Baptista 2014, p. 217).

El instrumento que se utilizó en la investigación es el cuestionario, mediante la escala de Likert, para ser aplicado a la población de estudio para obtener información.

El cuestionario tiene una escala genérica del 1 al 5 y está estructurada como se muestra a continuación:

Tabla 4

Cuestionario

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Totalmente en desacuerdo	TD
2	En desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	De acuerdo	A
5	Totalmente de acuerdo	TA

Fuente: Elaboración de acuerdo a la Escala de Likert

Tabla 5

Unidad estudio de cuestionario

Técnica	Instrumento	Unidad de estudio
Encuesta	Cuestionario	Colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo. Con excepción de las jefaturas y gerencias.

Fuente: Elaboración por Bach. Facundo y Herrera

3.5 Procesamiento de datos y análisis estadístico

Para el procesamiento de la información se realizó después de aplicar el instrumento de investigación a la población de estudio, se recogió la información y se tabuló los datos en el

programa Excel 2016 para luego ser trasladados al programa SPSS 24 para el análisis respectivo y obtener las tablas y gráficos y analizar el nivel relación que existe entre rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores.

IV. RESULTADOS

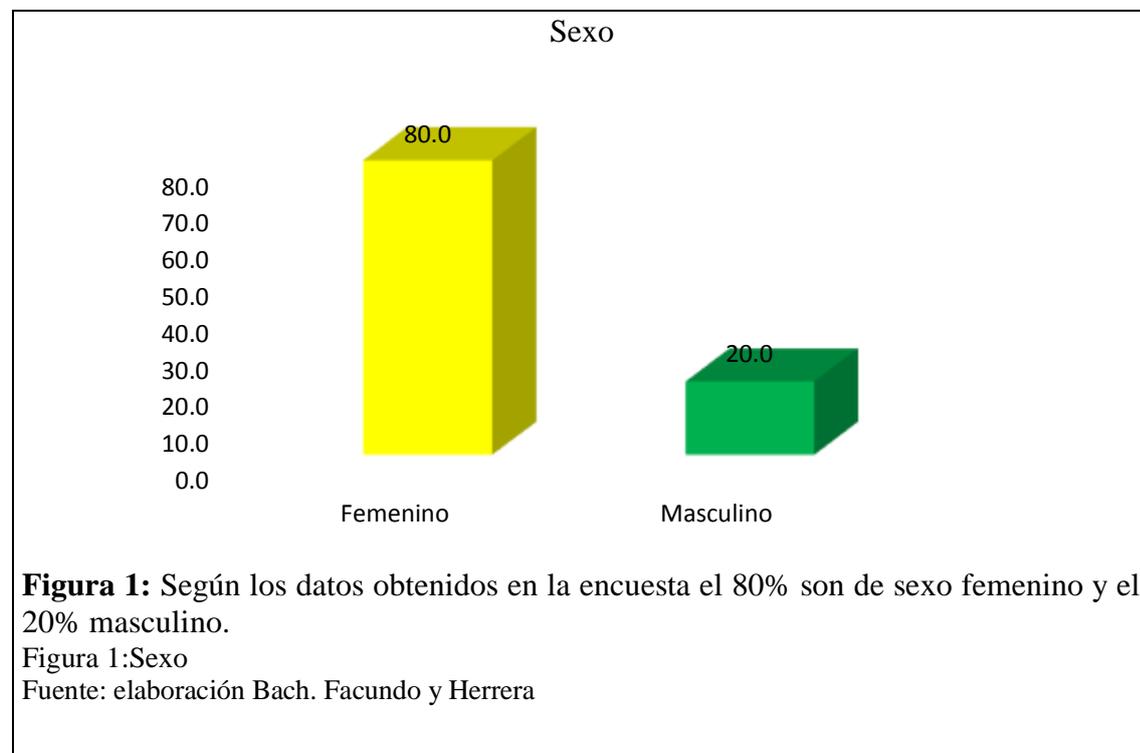
A continuación, se presentan los resultados generales de la población de estudio, con respecto al sexo y al promedio de edad de cada uno de los integrantes de los colaboradores de la Financiera Compartamos.

Tabla 6

Sexo

	n	%
Femenino	20	80.0
Masculino	5	20.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



En la figura 1, se aprecia que el 80% del personal de la empresa Financiera Compartamos es de sexo femenino que da entender que la empresa tiene preferencia de sus colaboradores por mujeres, ya que tienen mayor responsabilidad en desarrollo de sus actividades y no se tienen

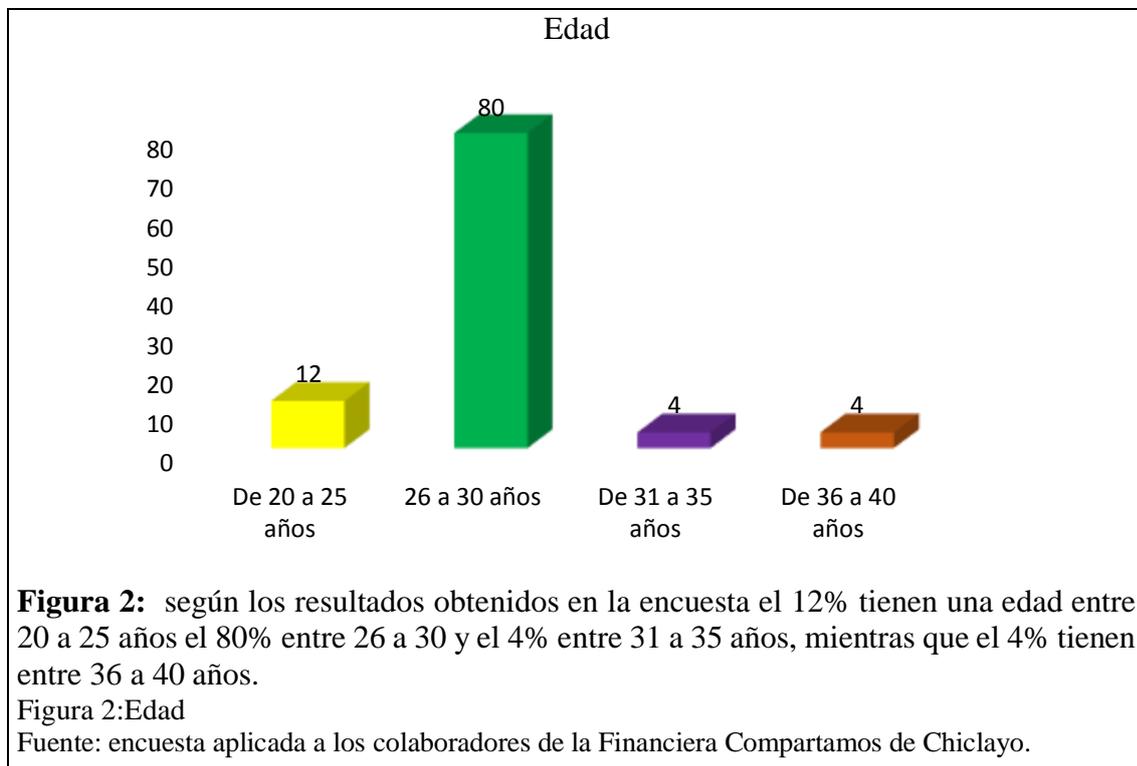
dificultades en la movilización ya que cada uno puede desplazarse en una unidad móvil (moto lineal) a visitar a clientes.

Tabla 7

Distribución frecuencia de edades de los colaboradores de la Financiera compartamos encuestados el 23 de Junio del 2018.

	n	%
De 20 a 25 años	3	12
26 a 30 años	20	80
De 31 a 35 años	1	4
De 36 a 40 años	1	4
Total	25	100

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



En la Figura 2, se aprecia que la edad del 80% de los colaboradores es de 20 a 25 años, lo cual da entender que la Financiera trabaja con personal joven, debido al compromiso y su disposición a trabajar por comisiones de acuerdo a la colación de créditos en la población Chiclayana.

4.1 Analizar el nivel de rendimiento productivo en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

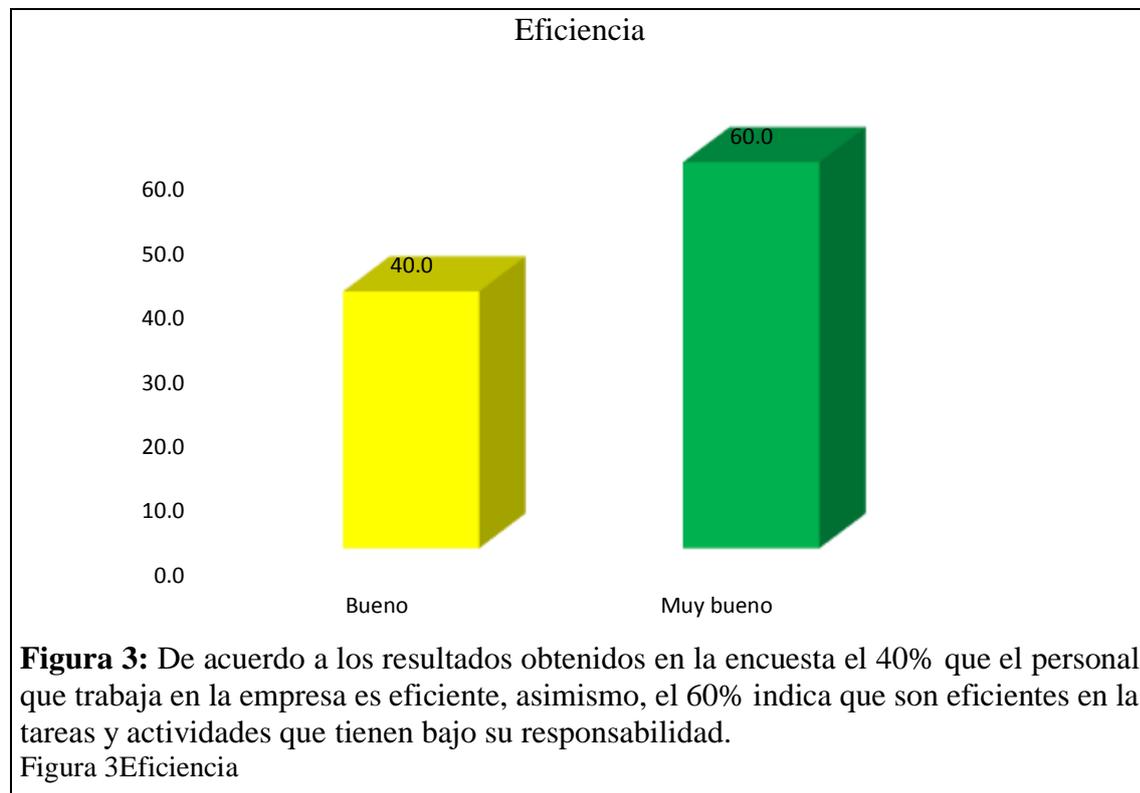
4.1.1 Presentación de análisis resultados por dimensiones de la variable rendimiento productivo financiera compartamos

Tabla 8

Eficiencia

	n	%
Bueno	10	40.0
Muy bueno	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



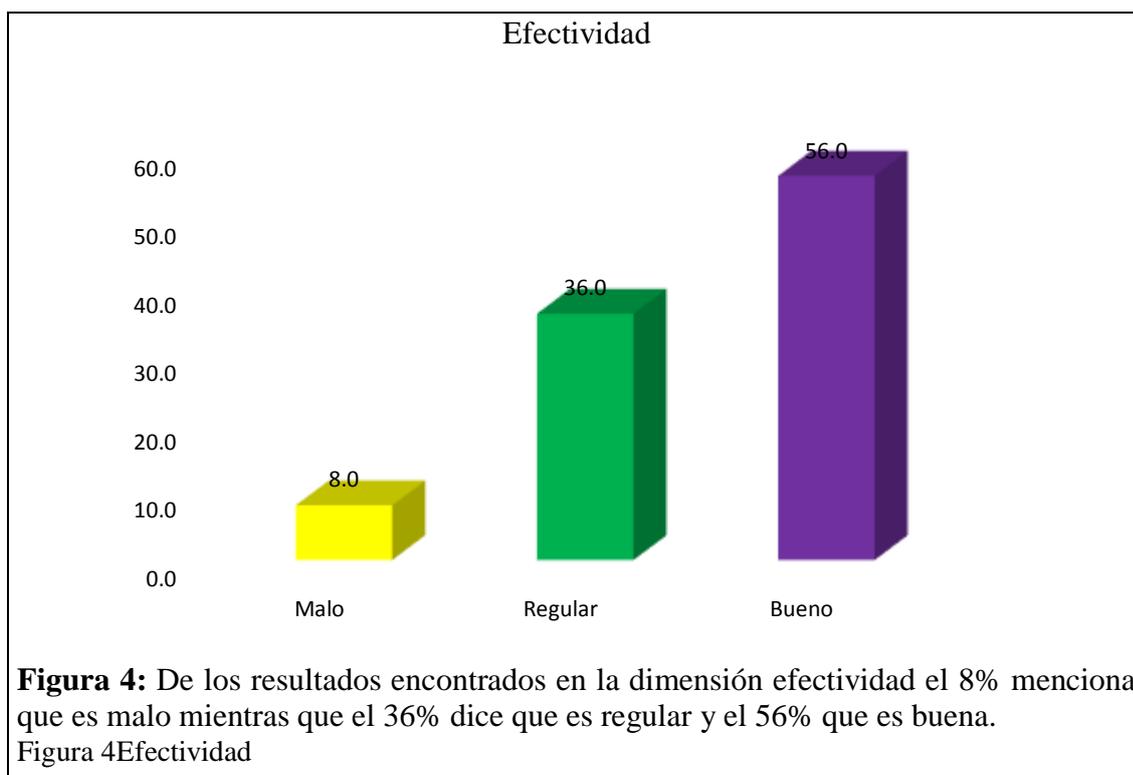
En la figura 3, se aprecia que los resultados de la eficiencia es considerado muy bueno 60% y bueno en un 40% lo que da entender que los colaboradores tienen el compromiso de alcanzar sus objetivos y metas en un menor tiempo posible ante lo programado, esto se refleja en la preocupación de colocar sus créditos y cobranzas de la Financiera Compartamos

Tabla 9

Efectividad

	n	%
Malo	2	8.0
Regular	9	36.0
Bueno	14	56.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



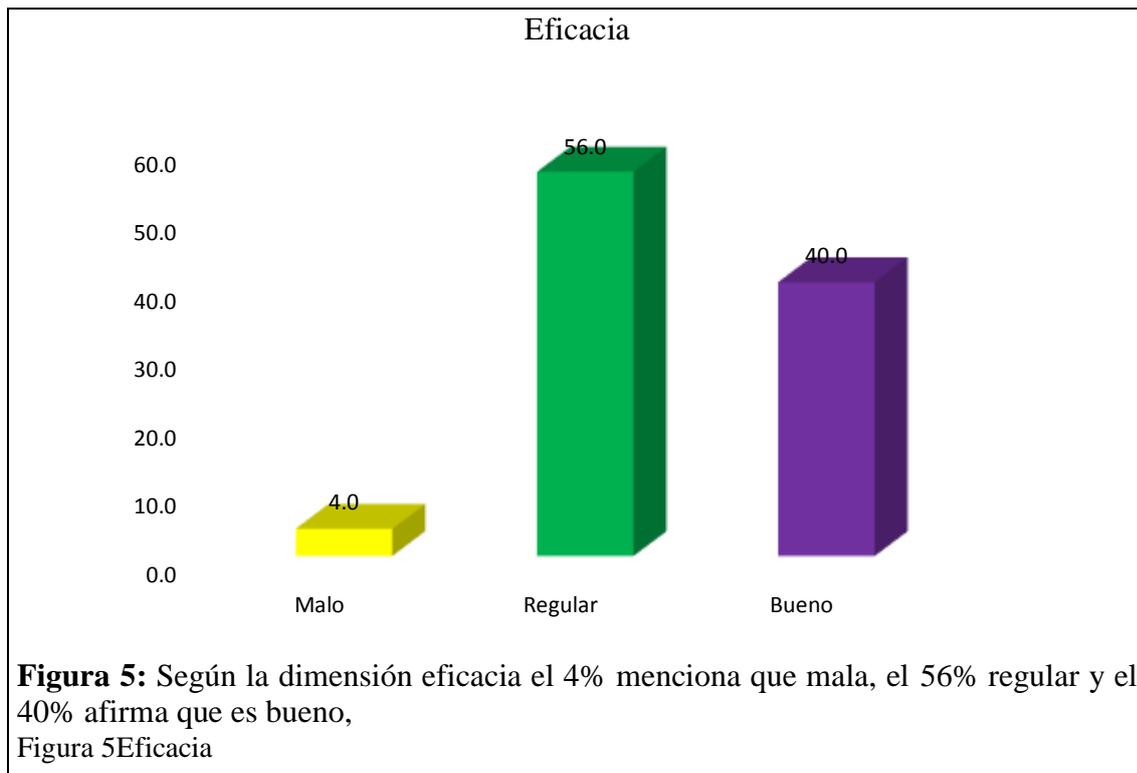
En la figura 4, se aprecia que el 56% considera bueno a la dimensión efectividad lo cual da entender que el personal alcanza sus objetivos planificados, que están acorde a los objetivos estratégicos de la Financiera Compartamos. Sin embargo un 36% demuestra tener una efectividad regular, debido que el personal tiene una mejor preocupación en mostrar ser eficiente en el desarrollo de sus tareas diarias, en tanto un 8% considera malo su efectividad

Tabla 10

Eficacia

	n	%
Malo	1	4.0
Regular	14	56.0
Bueno	10	40.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



En la figura 5, se aprecia que el 40 % es eficaz ya que consideran como bueno, porque como trabajadores logran sus metas haciendo útil los recursos que dispone la empresa para desarrollar sus tareas, un 56% mencionan que es regular la eficacia en la financiera esto conlleva a que al menos existe un compromiso por parte de los colaboradores .

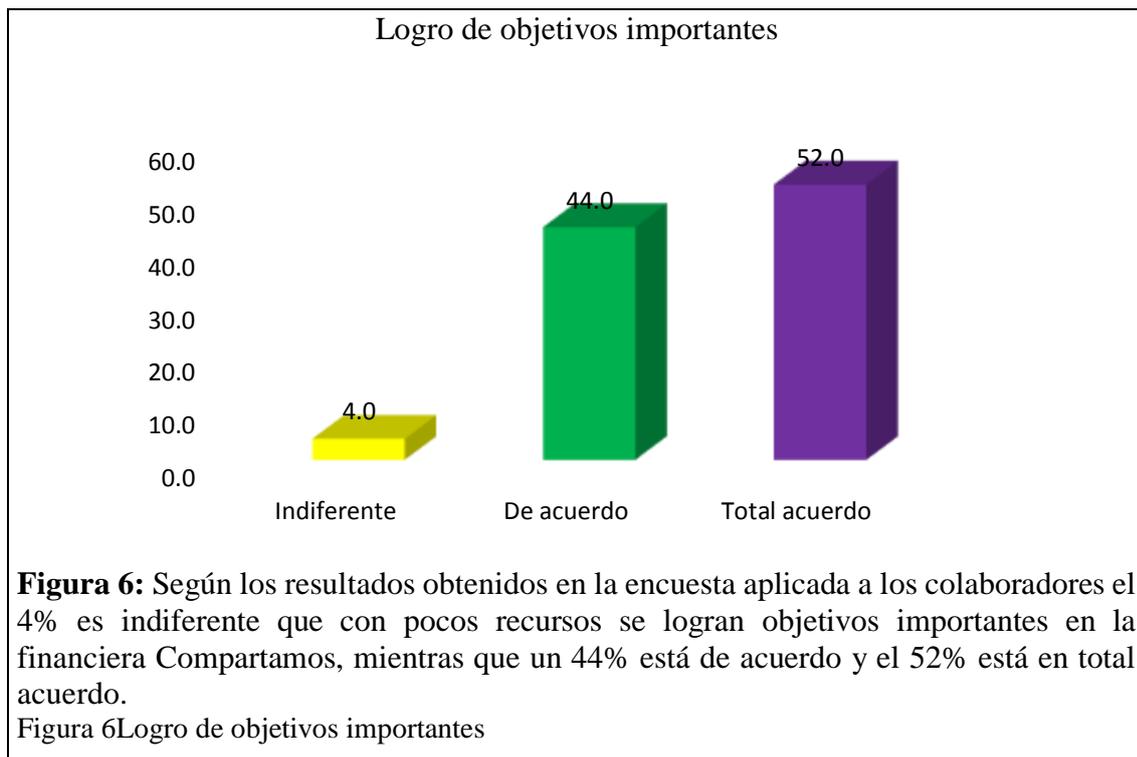
4.1.2 Análisis de resultados según los indicadores de la variable rendimiento productivo.

Tabla 11

Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	11	44.0
Total acuerdo	13	52.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



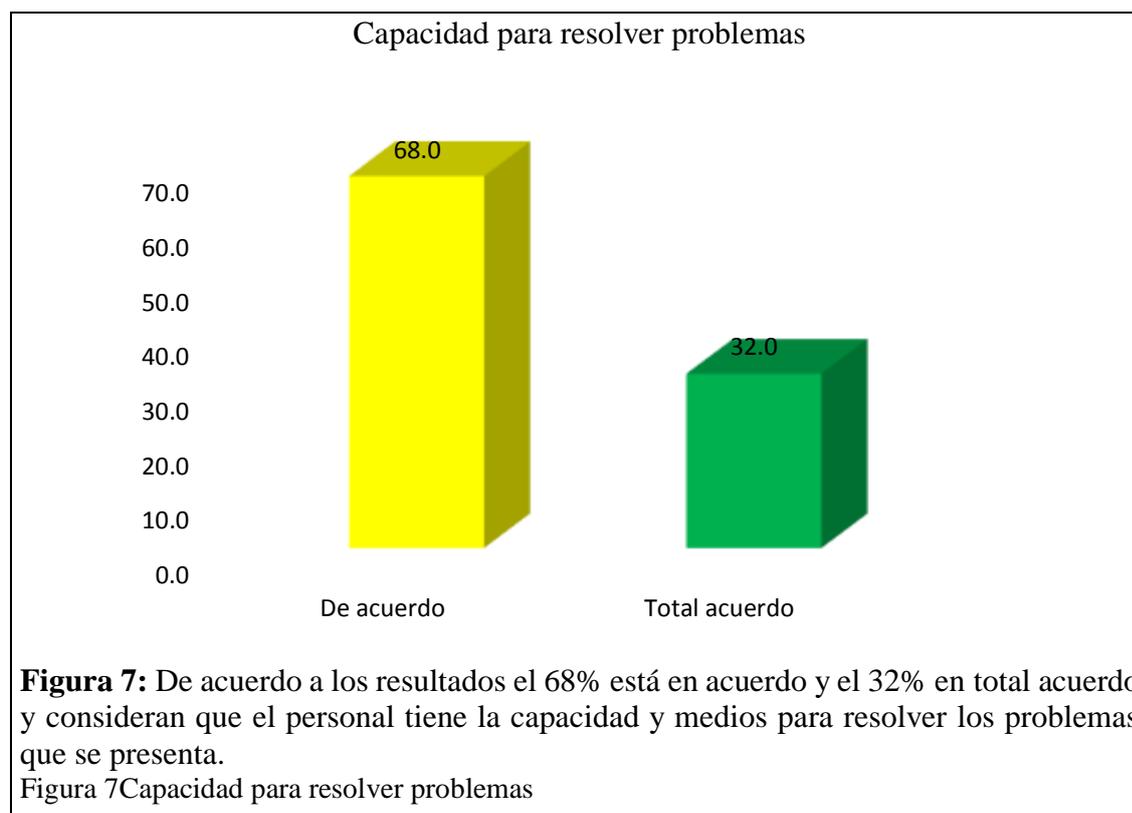
En la figura 6, se aprecia que el 44% está de acuerdo que con pocos recursos la Financiera logra cumplir sus objetivos importantes esto hace que se está distribuyendo de forma adecuada las tareas encomendadas y cumpliéndolas en su totalidad, así mismo un 52% menciona que está en total acuerdo que desempeñan sus funciones para logran objetivos con pocos recursos.

Tabla 12

Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta

	n	%
De acuerdo	17	68.0
Total acuerdo	8	32.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



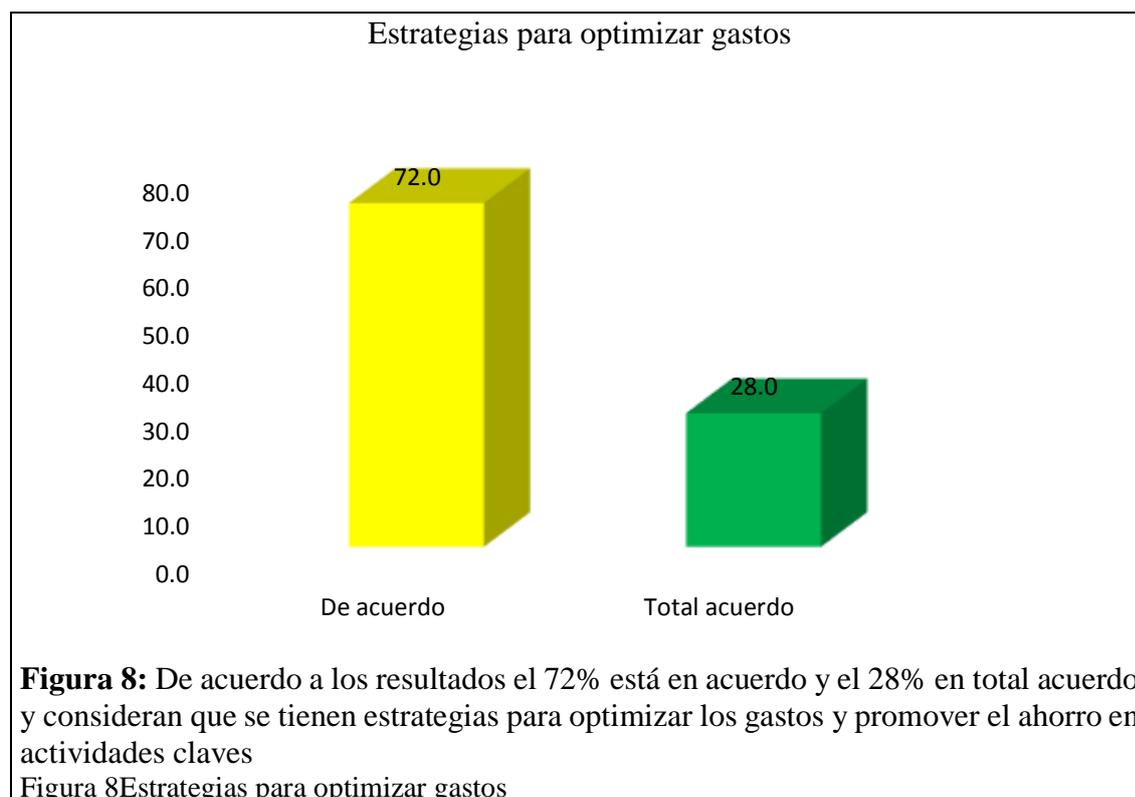
En la figura 6, el 58% está en acuerdo que el colaborador está capacitado para resolver inconvenientes que se presenten en la empresa, así mismo el 32% indican que están en total de acuerdo y se siente con toda la capacidad para enfrentar problemas y dales una adecuada solución , es por ello que la empresa siempre recluta personal idóneo para cubrir sus puestos laborales.

Tabla 13

Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves

	n	%
De acuerdo	18	72.0
Total acuerdo	7	28.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.

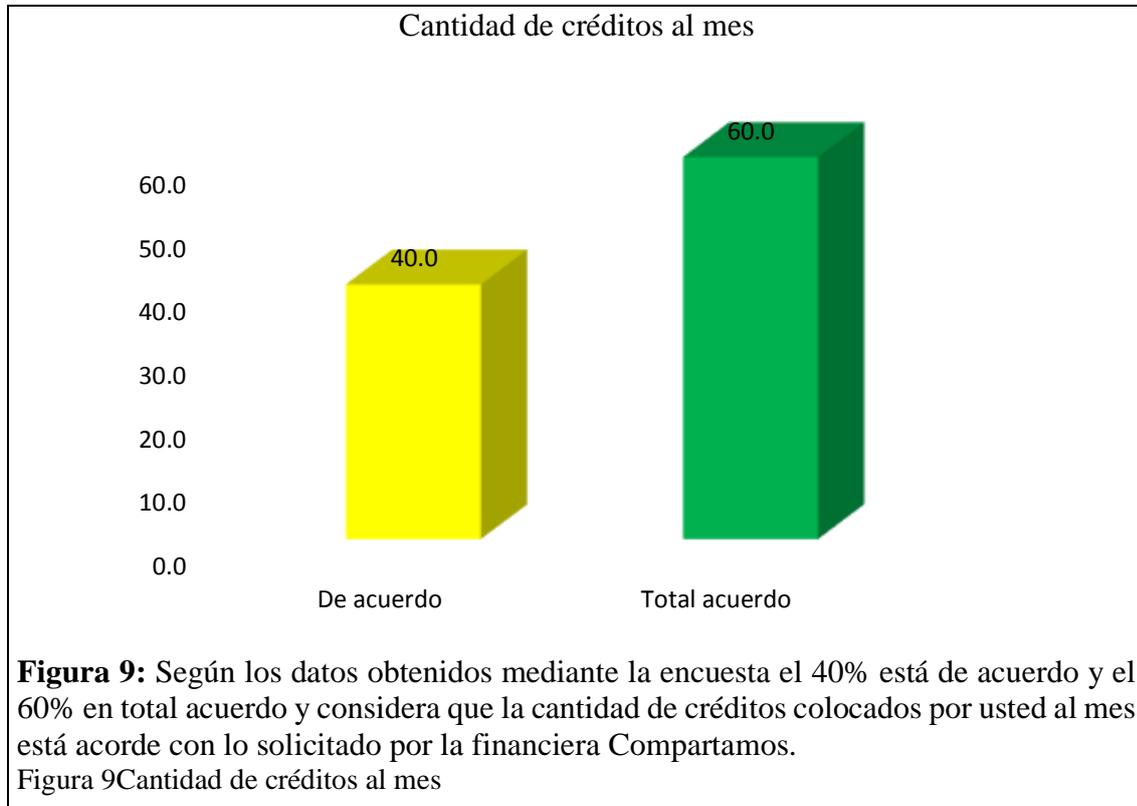


En la figura 8, se aprecia que el 72% están en acuerdo que la Financiera Compartamos tiene estrategias definidas para optimizar los gastos promoviendo el ahorro en actividades clave, por lo tanto, el 28% indica que esta en total acuerdo con que las estrategias que tiene la empresa para el uso óptimo de sus recursos es por ello que la organización tiene bien definidas sus metas y objetivos.

Tabla 14 Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes está acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos

	n	%
De acuerdo	10	40.0
Total acuerdo	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



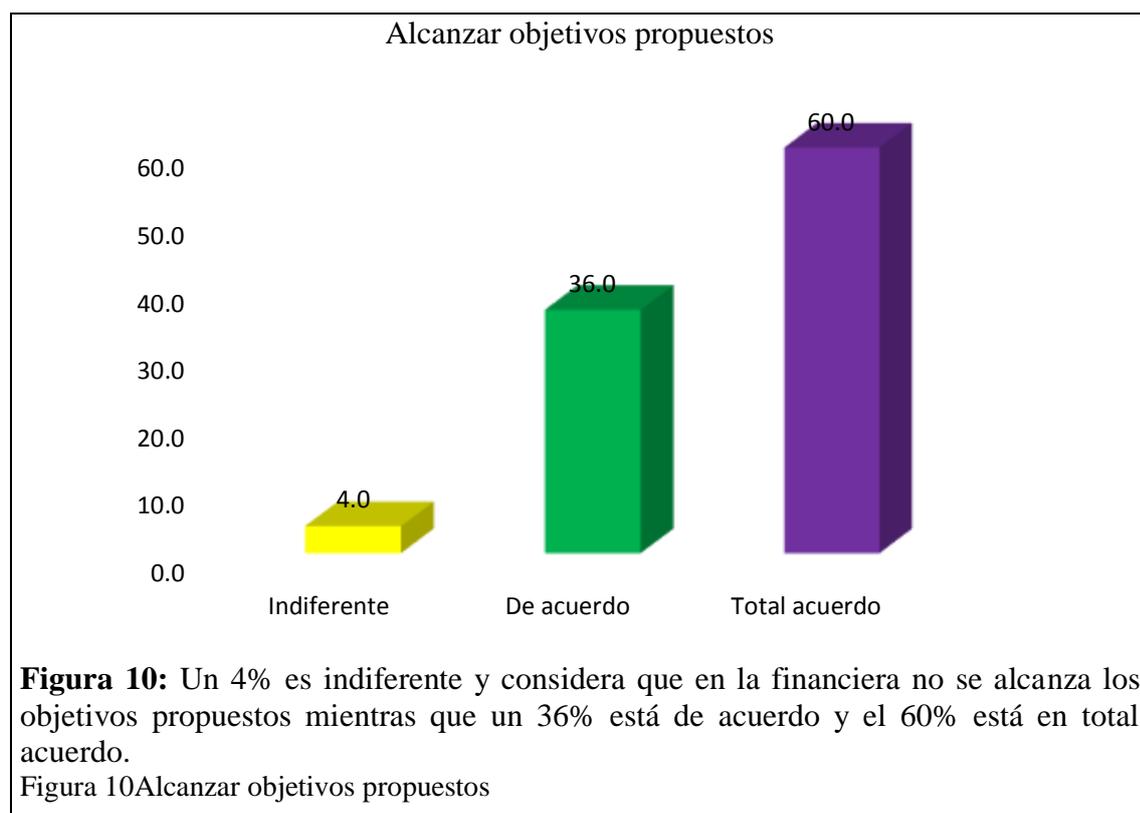
En la figura 9, se aprecia que el 40% está de acuerdo que los créditos colocados por el colaborador al final de mes está acorde con el requerimiento de la Financiera Compartamos, así mismo el 50% afirma que esta en total acuerdo que los colaboradores siempre cumplen con las metas establecidos mensualmente lo que hace que la empresa obtenga mayor rentabilidad

Tabla 15

Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	9	36.0
Total acuerdo	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



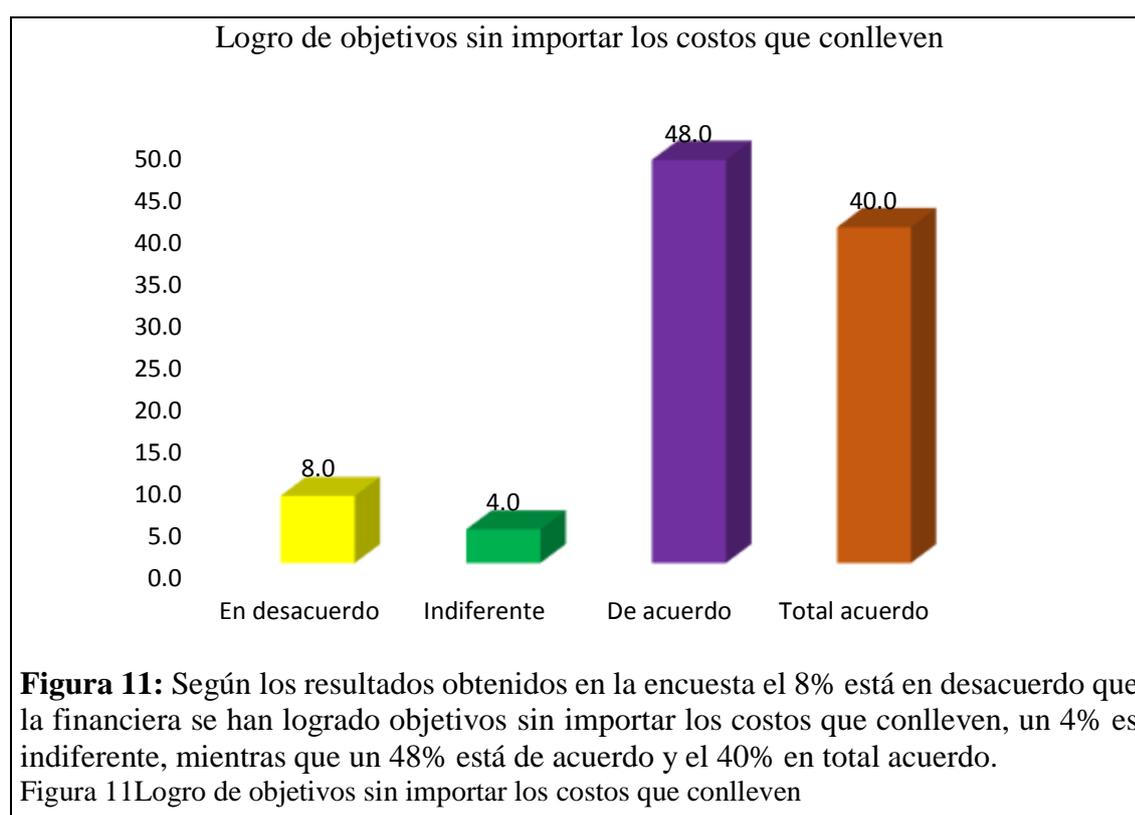
En la figura 10 se aprecia que el 36% está de acuerdo que en la Financiera Compartamos siempre se logran los objetivos planteados, así mismo un 60% indica que esta en total acuerdo que se cumplen los objetivos esto hace que en la empresa se tiene claro a donde quiere alcanzar el cual está siendo cumplido a la perfección por parte de los colaboradores.

Tabla 16

En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven

	n	%
En desacuerdo	2	8.0
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	12	48.0
Total acuerdo	10	40.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



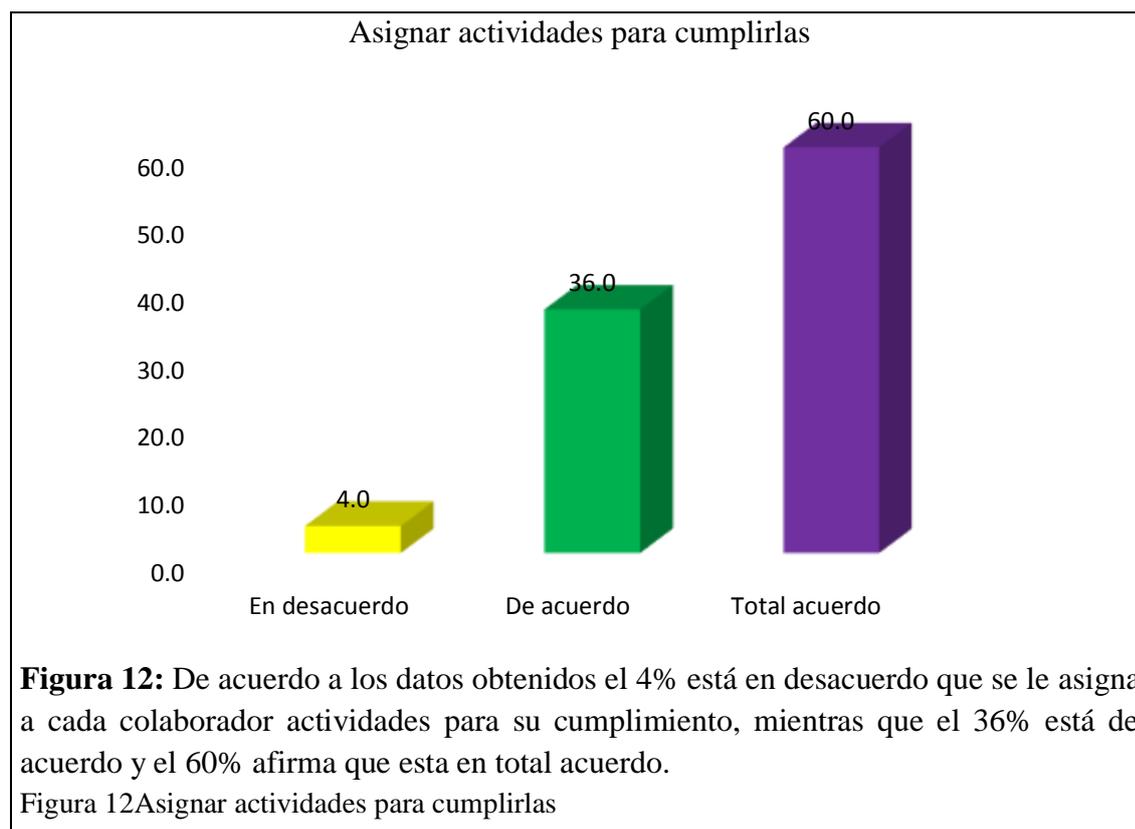
En la figura 11 se aprecia que el 48% está en acuerdo y el 40% en total acuerdo que dentro de la Financiera se han logrado los objetivos sin importar los costos que conlleven para el desarrollo, con esto se tiene claro que la empresa siempre está dispuesta a cumplir sus metas pactadas para lograr una mayor rentabilidad.

Tabla 17

De acuerdo a los objetivos planteados, se les asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento

	n	%
En desacuerdo	1	4.0
De acuerdo	9	36.0
Total acuerdo	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



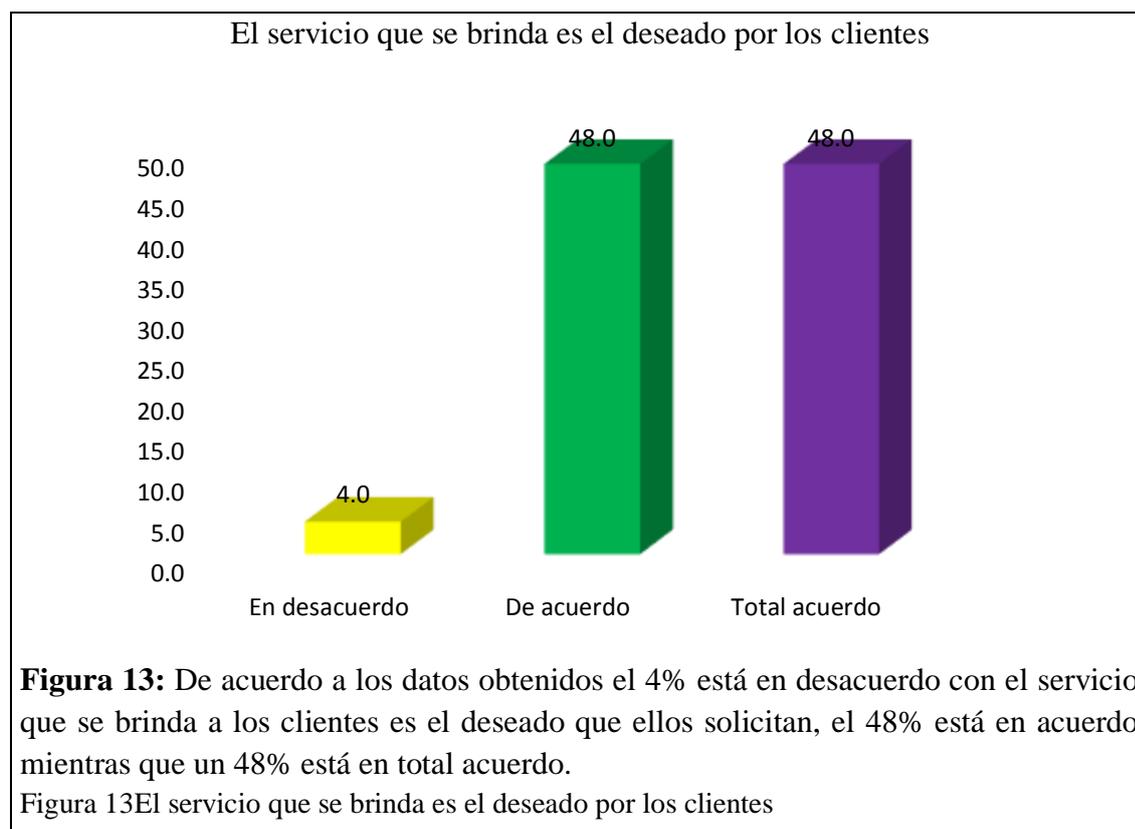
En la figura 12, se aprecia que el 36% está en acuerdo y el 60% en total acuerdo que mediante a los objetivos planteados, se les asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento lo que hace que exista una buena distribución de las funciones dentro de la Financiera ya que cada colaborador desempeña sus funciones encaminado hacia el objetivo que se requiere alcanzar, asimismo, un 4% está en desacuerdo.

Tabla 18

Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan

	n	%
En desacuerdo	1	4.0
De acuerdo	12	48.0
Total acuerdo	12	48.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



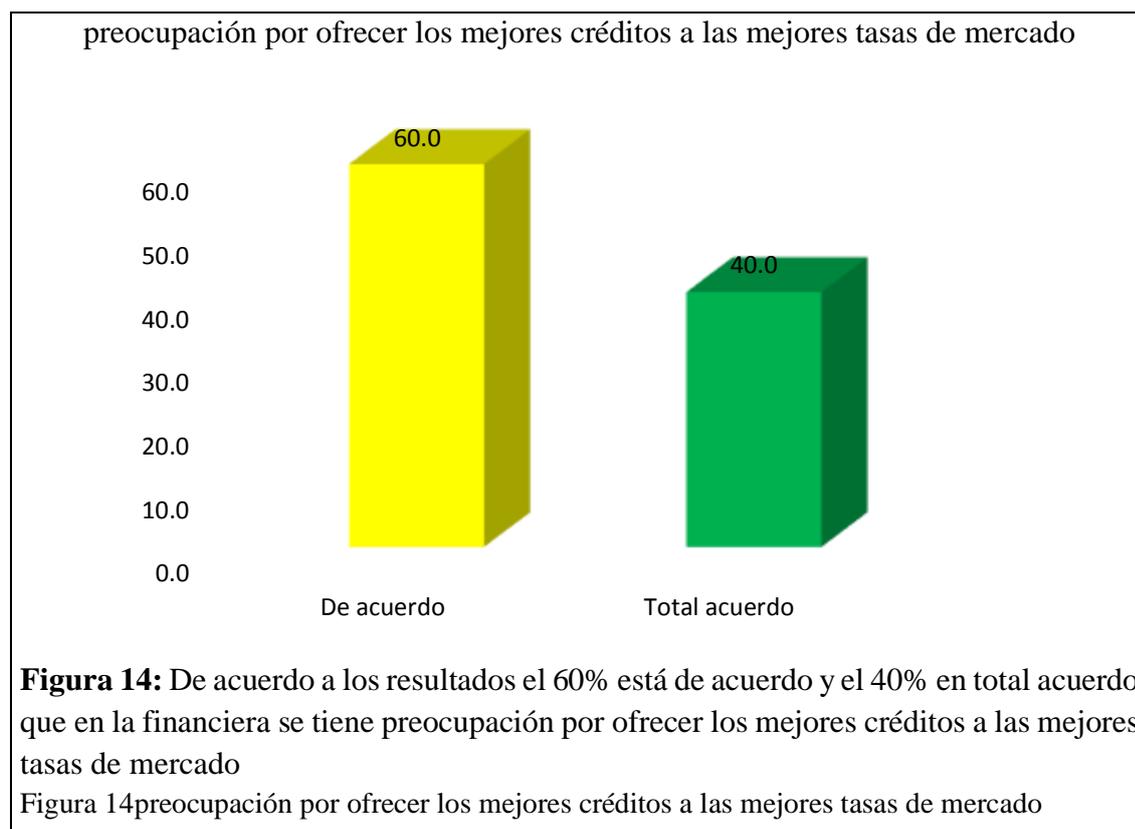
En la figura 13, se aprecia que el 48% está en acuerdo y el 48% en total acuerdo y consideran que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado, lo que genera una buena atención al cliente, ya que ellos son fundamentales en el desarrollo de las actividades, porque un cliente satisfecho ayuda a que venga otro cliente más y así mejorar sus ventas generando confianza

Tabla 19

En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado

	n	%
De acuerdo	15	60.0
Total acuerdo	10	40.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



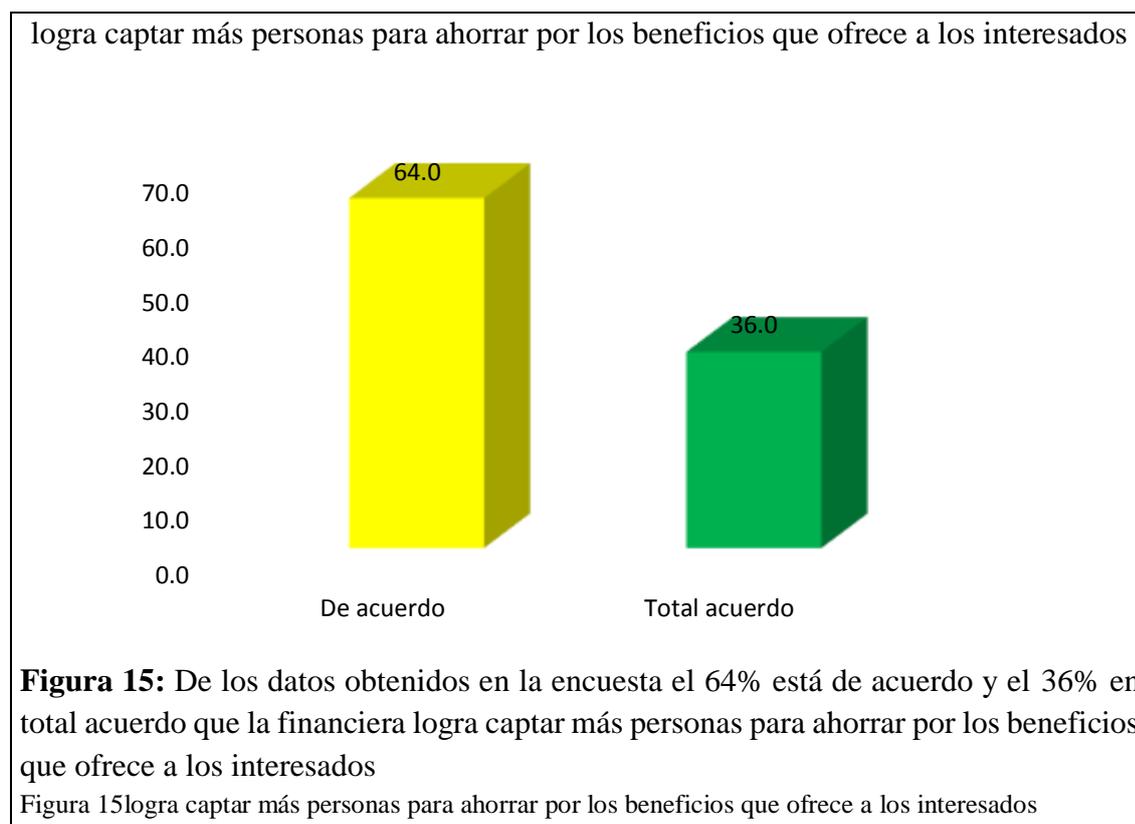
En la figura 14, se aprecia que el 60% está en acuerdo y el 40% en total acuerdo que en la Financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado, esto ayuda en relación a la competencia porque una menor tasa de interés hace que el cliente se sienta atraído a solicitar un crédito frente a otras empresa que dan una tasa más alta.

Tabla 20

Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados

	n	%
De acuerdo	16	64.0
Total acuerdo	9	36.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



En la figura 15, se aprecia que el 64% está en acuerdo y el 36% en total acuerdo y considera que la Financiera Compartamos logra captar más personas, para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados esto hace que se genere un vínculo de confianza por parte de los clientes, la cual hace que este fidelizando y que cada día siga creciendo, asimismo, ofrecer una buena atención para poder captar mejor a sus clientes.

4.2 Identificar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

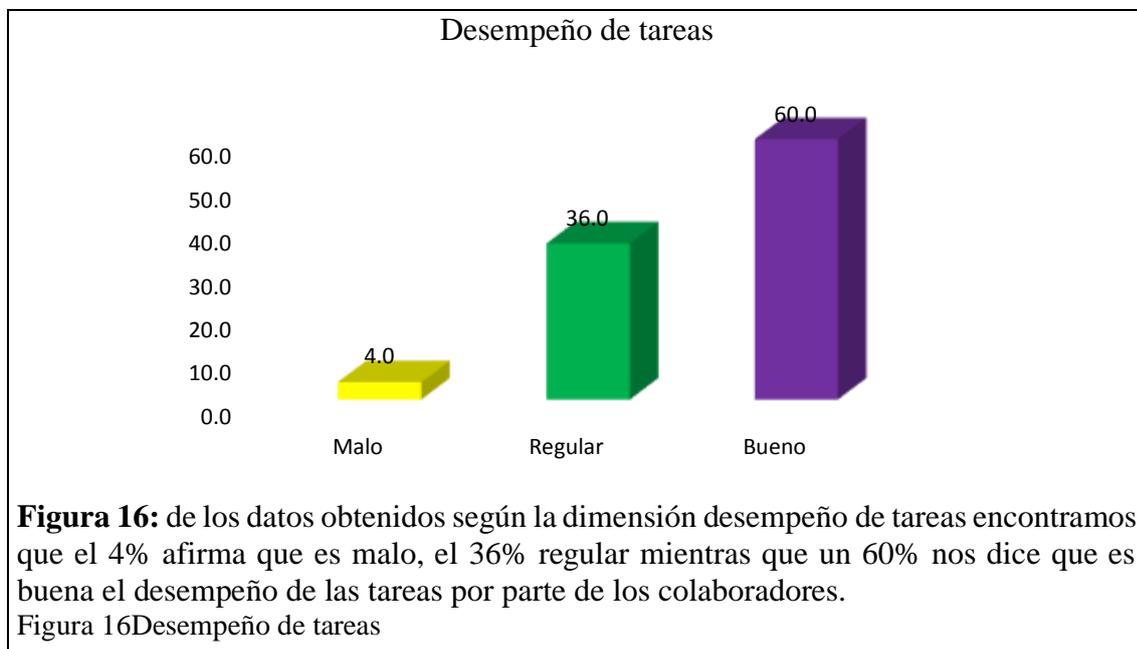
4.2.1. Presentación de análisis resultados por dimensiones de la variable satisfacción laboral de la financiera compartamos

Tabla 21

Desempeño de tareas

	n	%
Malo	1	4.0
Regular	9	36.0
Bueno	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



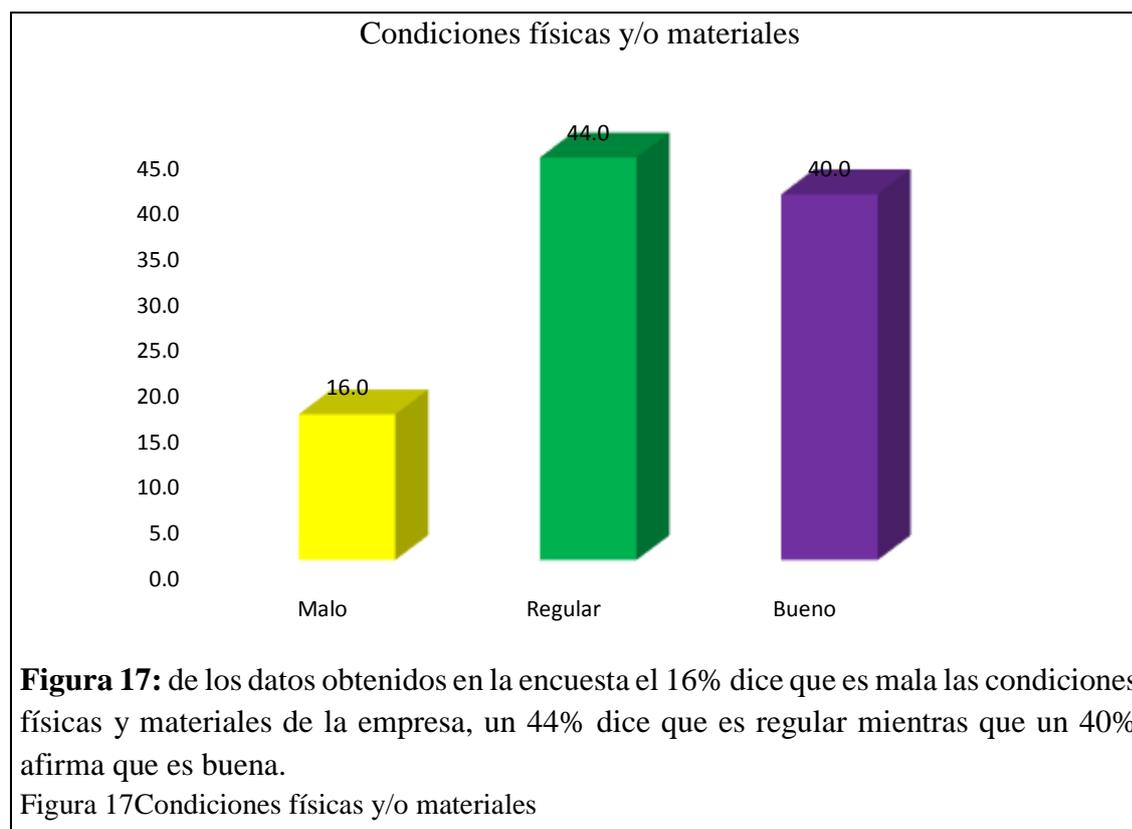
En la figura 16, se aprecia que el 36% indican que es regular el desempeño de las tareas mientras que un 60% afirma que es bueno lo que demuestra que se están cumpliendo de forma adecuada el desempeño de la actividades laborales en la Financiera, asimismo, el buen desempeño hace que la empresa tenga un mayor crecimiento en el mercado.

Tabla 22

Condiciones físicas y/o materiales

	n	%
Malo	4	16.0
Regular	11	44.0
Bueno	10	40.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



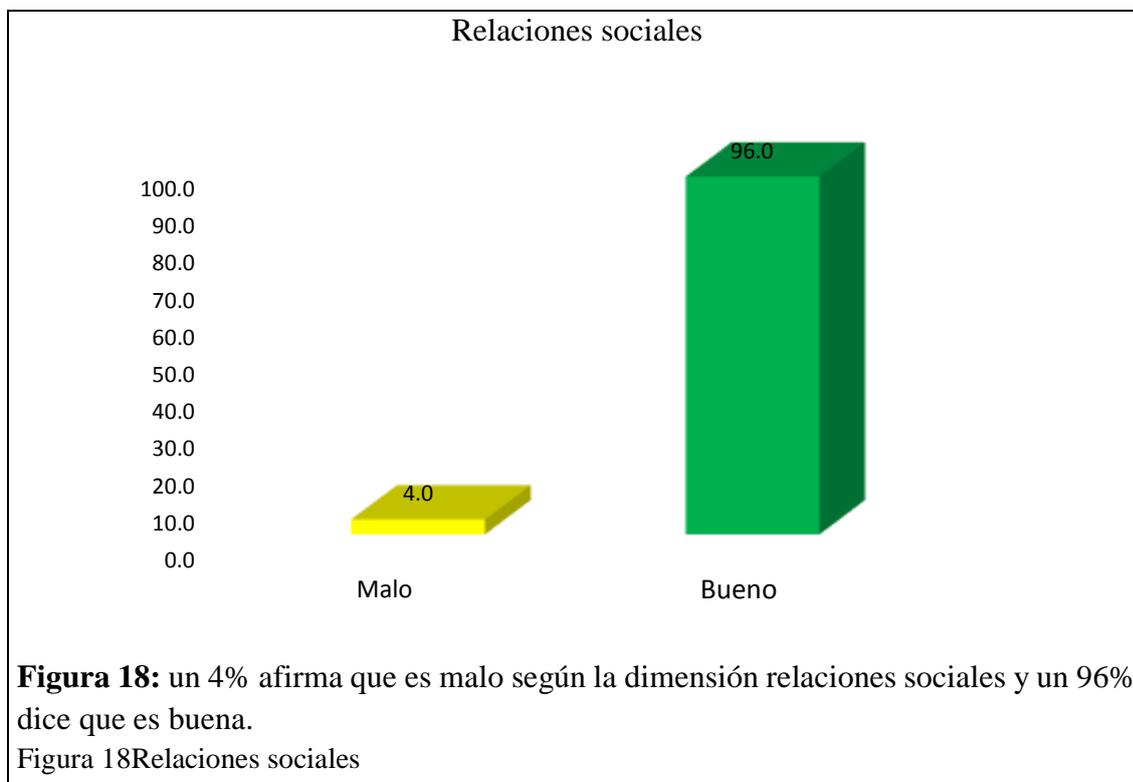
En la figura 17, se aprecia que el 44% indica que es regular las condiciones físicas y/o materiales, el 40% indica que es buena esta condiciones ya que le permite desarrollar mejor las funciones para llegar a cumplir los objetivos, mientras que un 16% indican que es mala esto estaría generando un mal funcionamiento de las tareas ya que no hay un buen desempeño y satisfacción laboral.

Tabla 23

Relaciones sociales

	n	%
Malo	1	4.0
Bueno	24	96.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



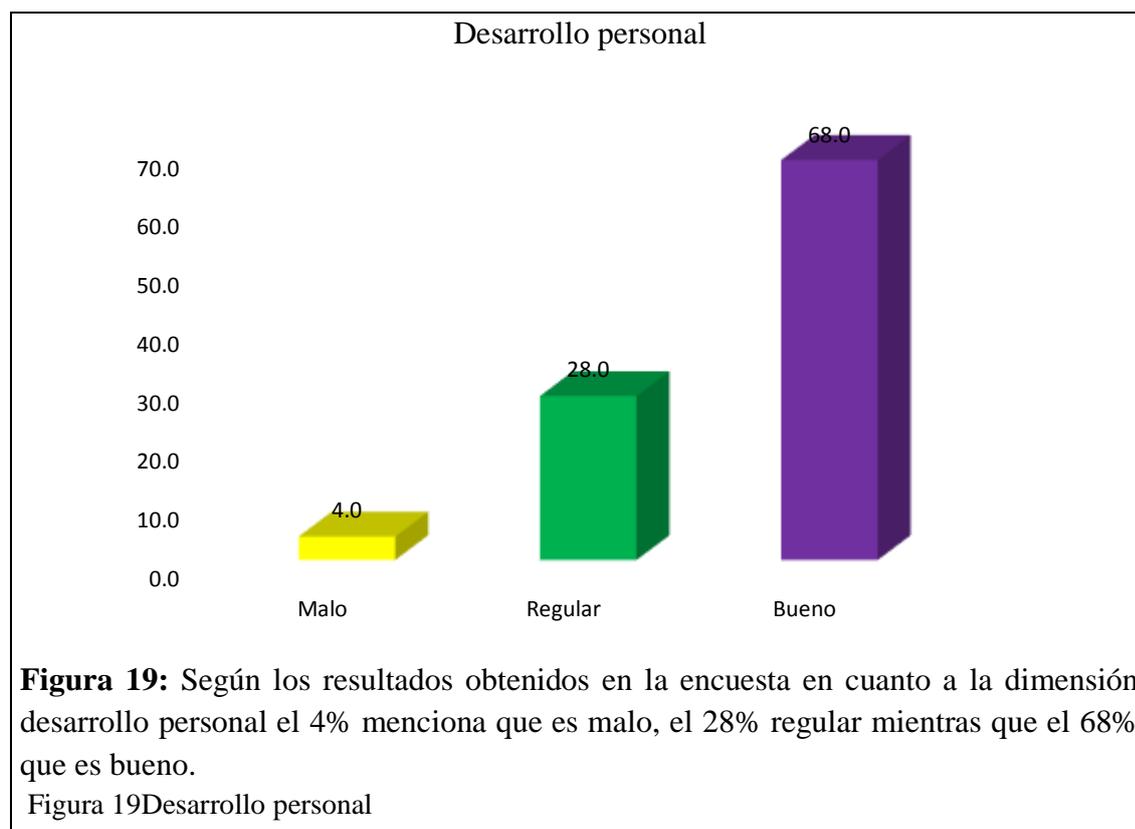
En la figura 18, se aprecia que el 96% indica que la relación que se tiene entre compañeros de trabajo es buena, porque existe apoyo, solidaridad, compañerismo y comunicación constante para resolver cualquier problema en la entidad financiera, solo un 4% expresa que no está conforme con las relaciones entre colaboradores.

Tabla 24

Desarrollo personal

	n	%
Malo	1	4.0
Regular	7	28.0
Bueno	17	68.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



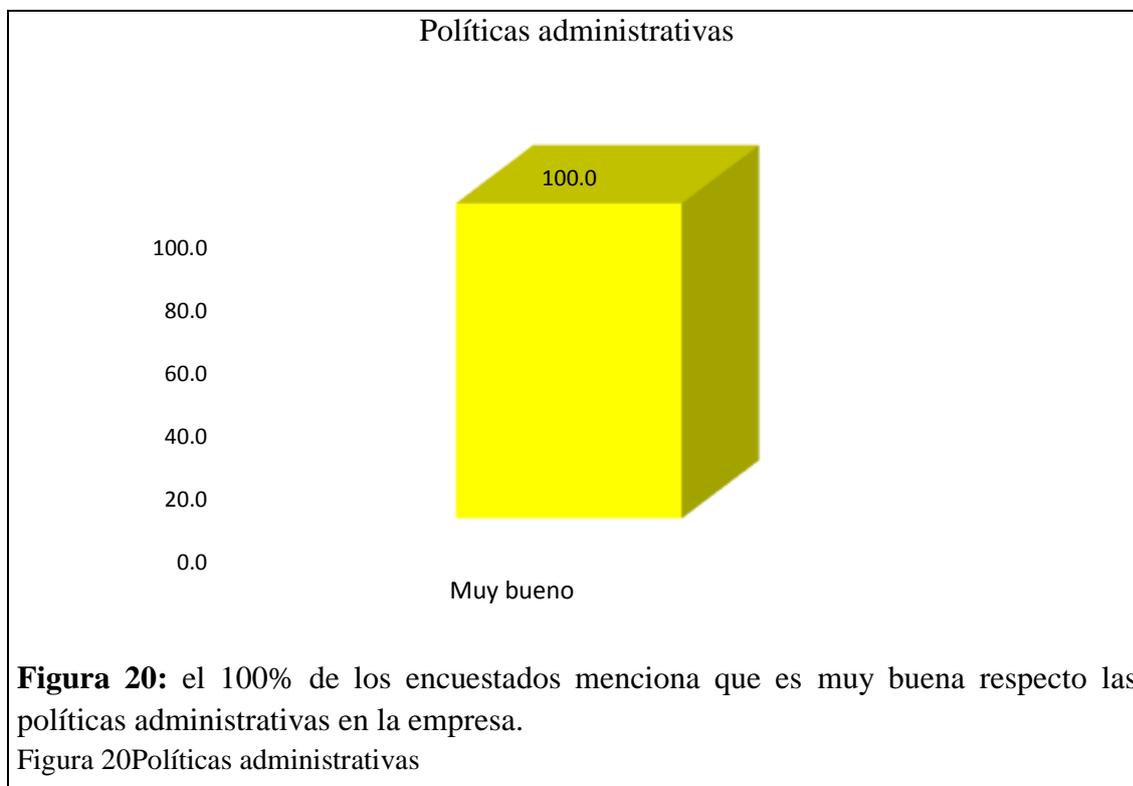
En la figura 19, se aprecia que el 28% afirma que es regular el desarrollo del personal en la organización, un 68% indica que es bueno, esto da entender que se están cumpliendo con los objetivos y que se tienen claros a donde llegar al cumplir de manera adecuada sus tareas, así mismo el colaborador siempre estará dispuesto a aprender y mejorar sus capacidad.

Tabla 25

Políticas administrativas

	n	%
Muy bueno	25	100.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



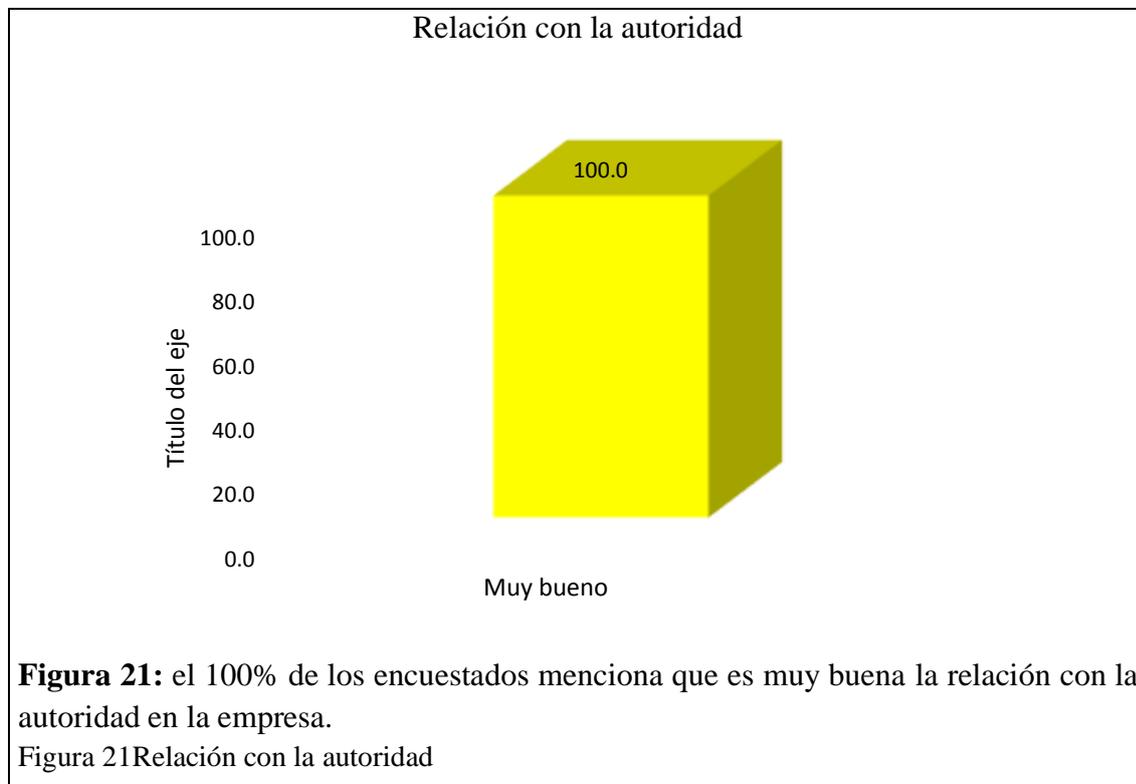
En la figura 20, se aprecia que el 100% de los encuestados afirman que las políticas administrativas de la Financiera Compartamos es muy bueno esto conlleva a que cada trabajador desarrolle su trabajo de acuerdo a las disposiciones de la gerencia para cumplir los objetivos estratégicos.

Tabla 26

Relación con la autoridad

	n	%
Muy bueno	25	100.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



En la figura 21, se aprecia que el 100% de los colaboradores indican que tienen muy buena relación con la autoridad, lo que les permite estar comprometidos y trabajen de manera coordinada para desarrollar sus tareas de manera diaria.

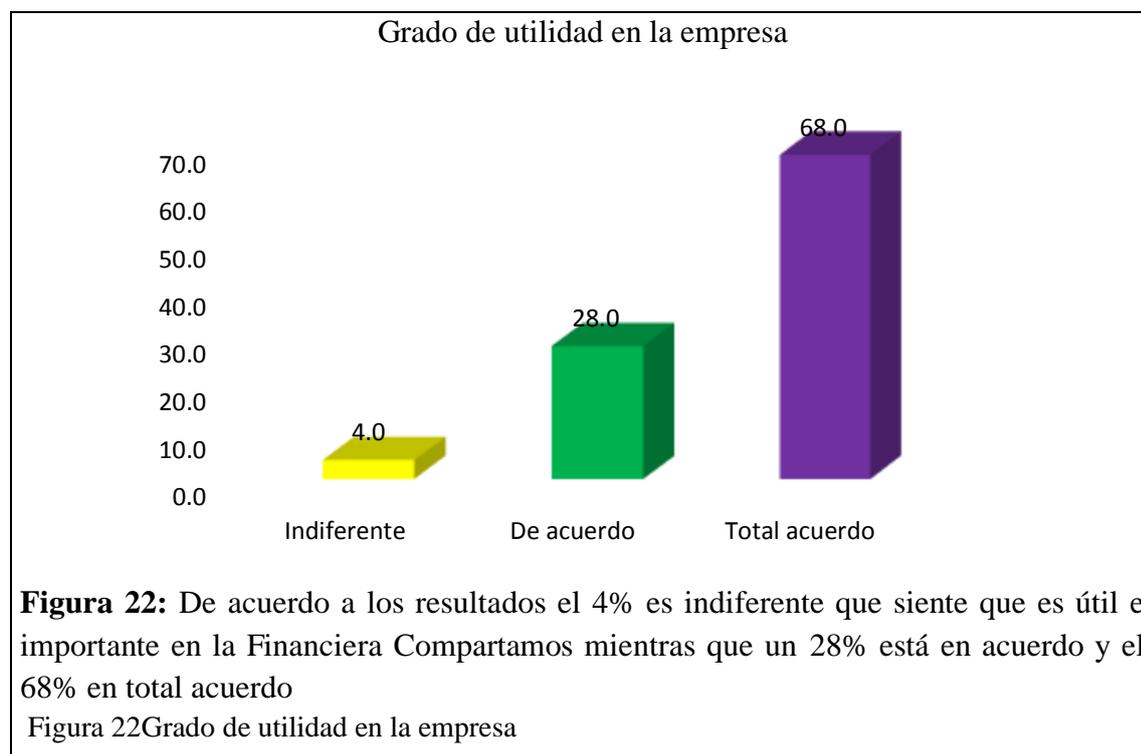
4.2.2. Análisis de resultados según indicadores de la variable satisfacción laboral de la financiera compartamos

Tabla 27

Distribución de frecuencias de los colaboradores de respuestas ante la pregunta grado de utilidad en la empresa

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	7	28.0
Total acuerdo	17	68.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



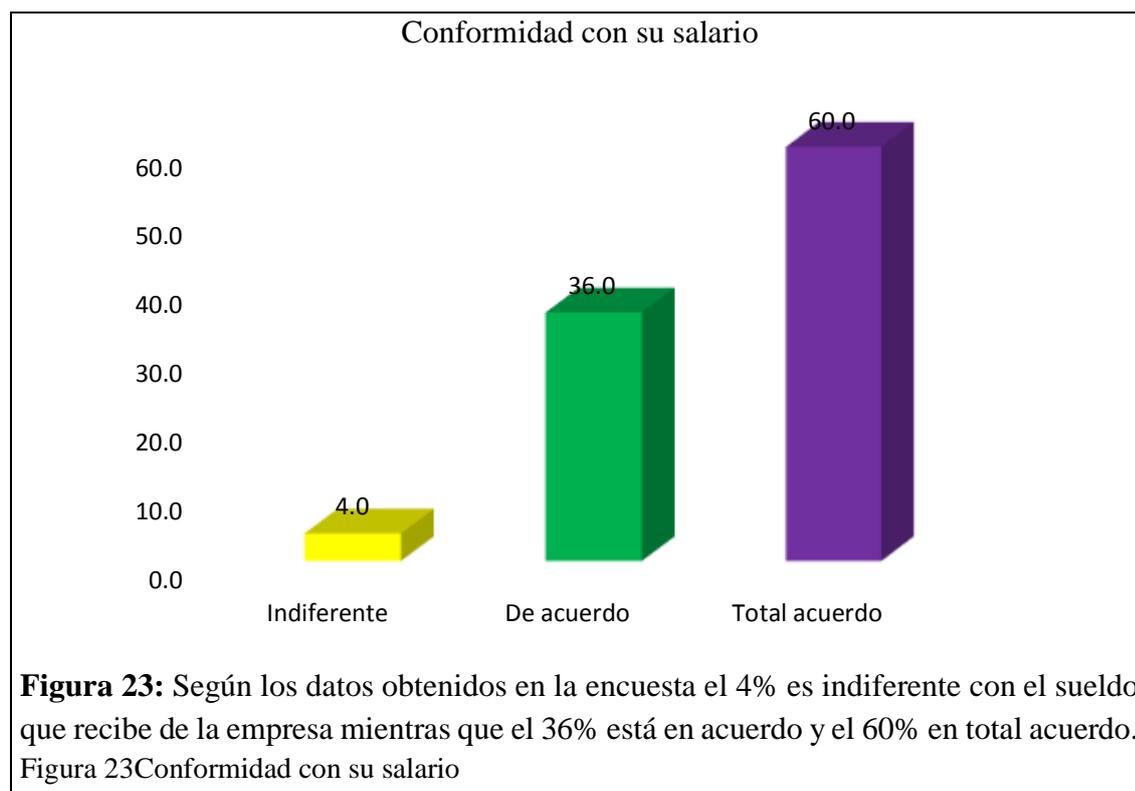
En la figura 22, se aprecia que el 28% está de acuerdo y el 68% en total acuerdo en que se siente que es de gran utilidad e importante en la empresa esto conlleva a que el colaborar se sienta parte de la organización el cual le permite desarrollar sus tareas con mucho más importancia porque se está generando un estímulo de confianza entre directivos y colaboradores

Tabla 28

Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	9	36.0
Total acuerdo	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



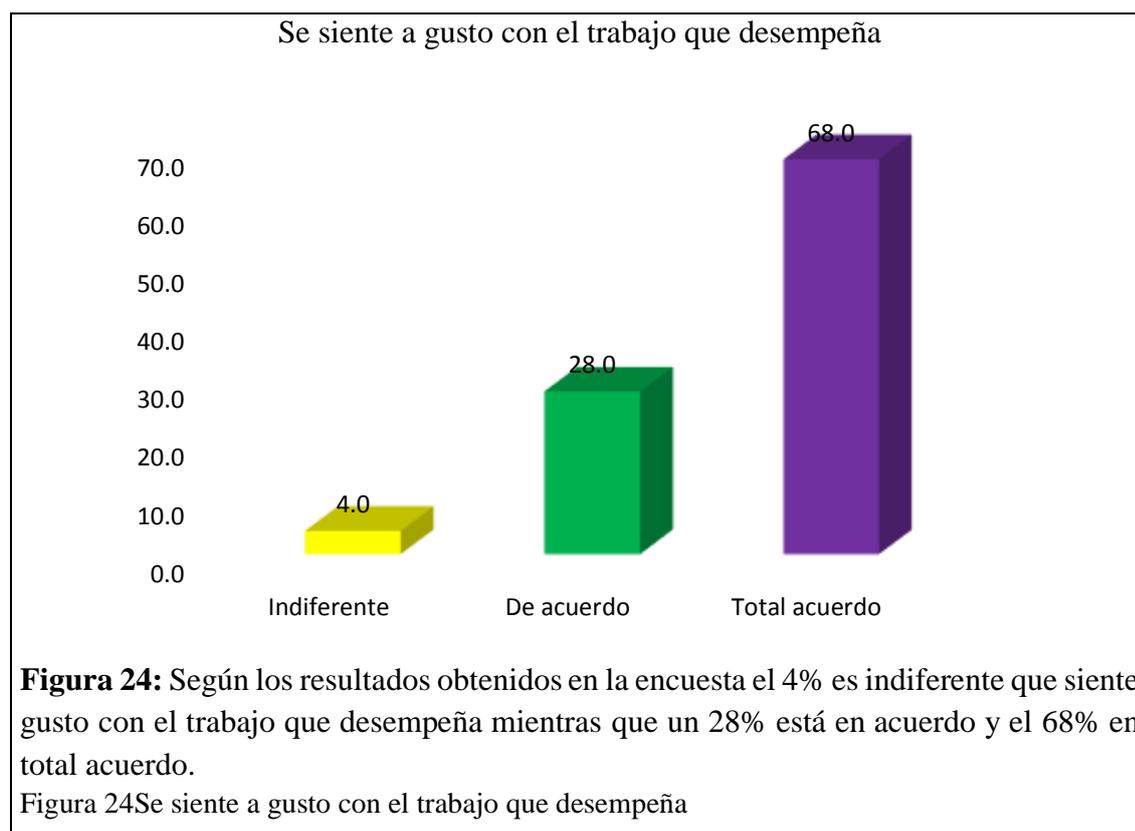
En la Figura 23, se aprecia que el 36% está en acuerdo y el 60% en total acuerdo que se siente conforme con el sueldo que recibe por parte de la Financiera esto hace que los empleados tengan una satisfacción laboral el cual les permite poner mucho más esfuerzo para cumplir las metas y que siempre se mejore día a día, asimismo un 4% se siente indiferente frente a este hecho.

Tabla 29

Se siente a gusto con el trabajo que desempeña

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	7	28.0
Total acuerdo	17	68.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



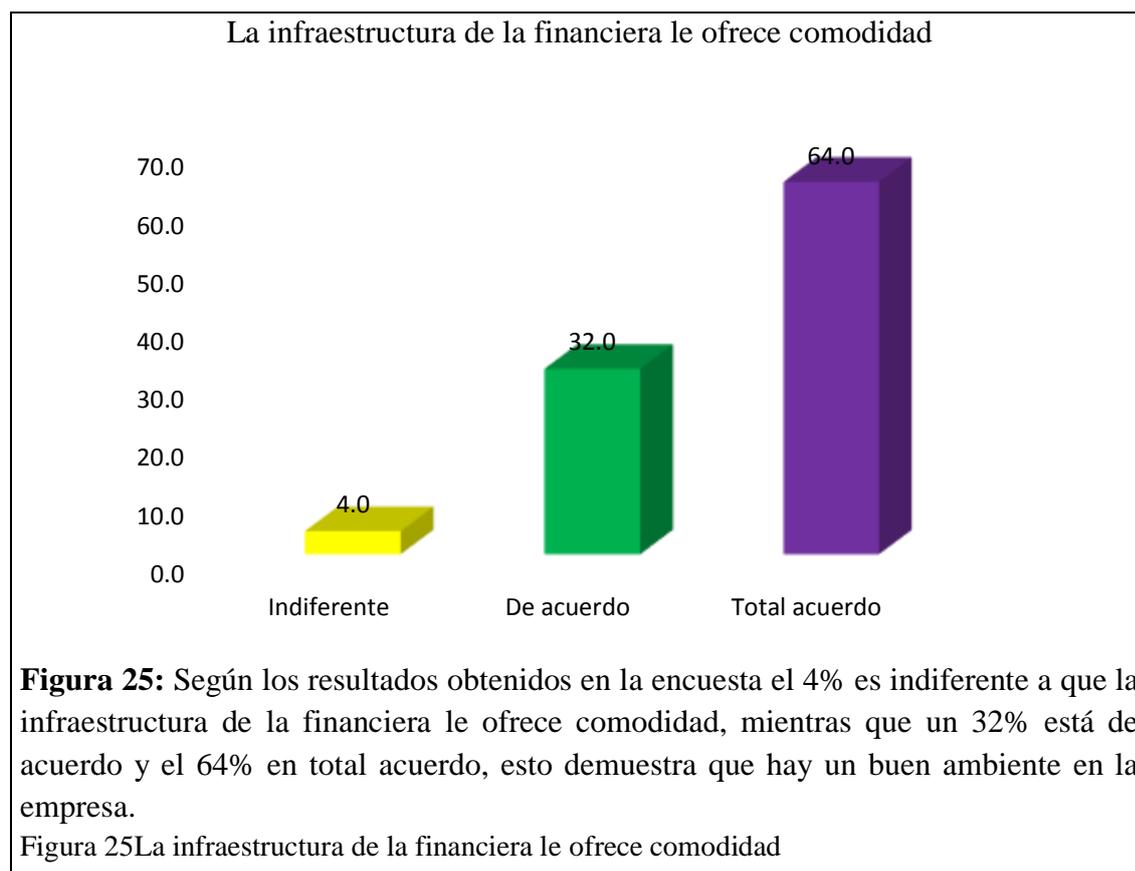
En la figura 24, se aprecia que el 28% está en acuerdo y el 68% en total acuerdo que en la Financiera Compartamos el colaborador se siente a gusto con el trabajo que desempeña esto hace que exista un buen ambiente laboral por parte de la empresa y compañeros lo que hace que desempeñe con mucha más eficiencia su trabajo cumpliendo siempre con los estándares establecidos por la organización .

Tabla 30

Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	8	32.0
Total acuerdo	16	64.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



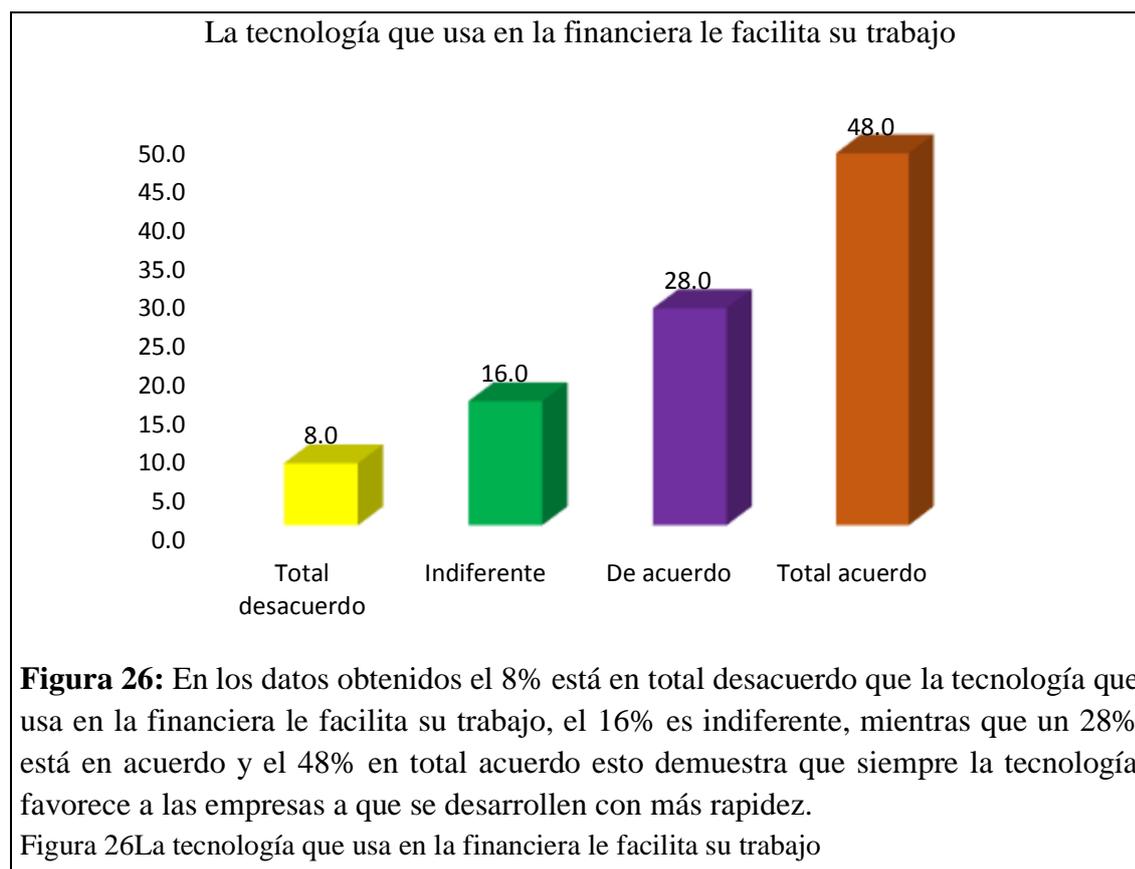
En la figura 25, se aprecia que el 32% está en acuerdo y el 54% en total acuerdo con que la infraestructura de la Financiera le ofrece comodidad al desempeñar sus funciones laborales esto ayuda mucho porque va desarrollar su tareas de manera eficiente y dando un buen servicio al cliente, lo que hace que exista una buena distribución de puestos y materiales , asi mismo el 4% se muestra indiferente a estos hechos.

Tabla 31

La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo

	n	%
Total desacuerdo	2	8.0
Indiferente	4	16.0
De acuerdo	7	28.0
Total acuerdo	12	48.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



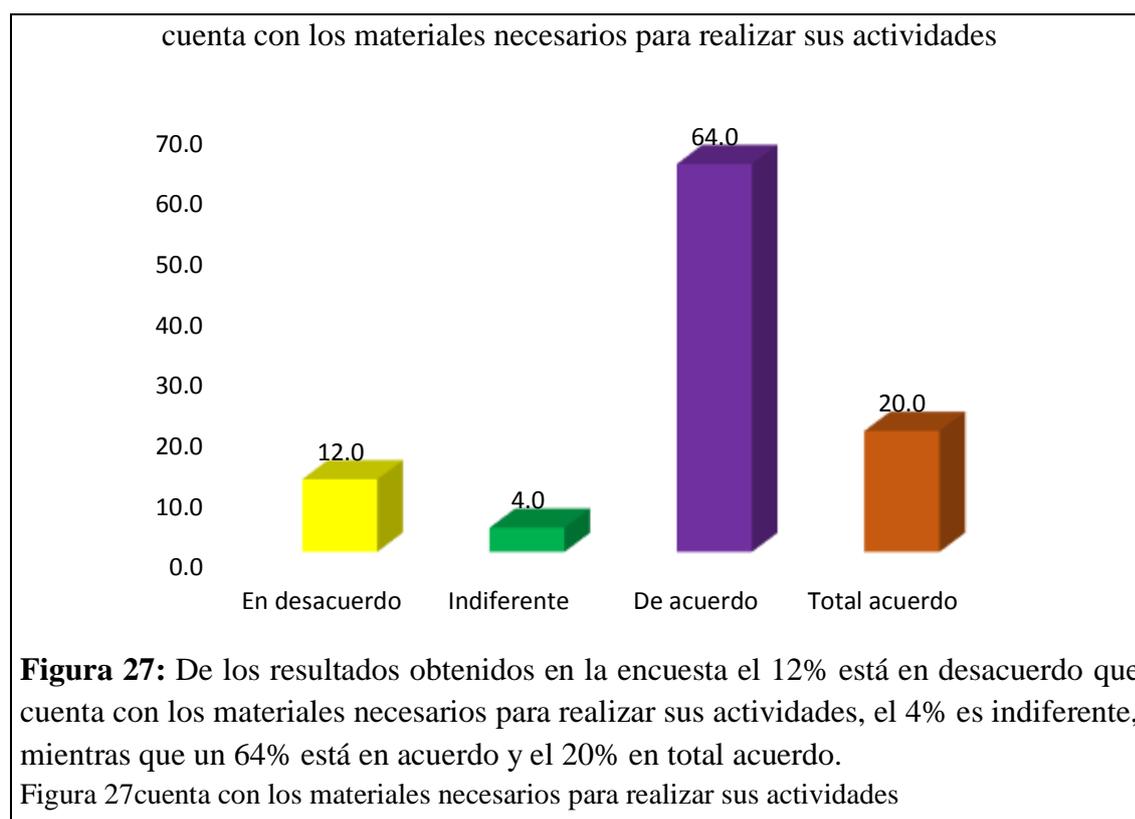
En la figura 26, se aprecia que el 28% está en acuerdo y el 48% en total acuerdo sobre la tecnología que se usa en la Financiera le facilita desarrollar su trabajo de forma adecuada ya que el uso de esta herramienta es de mucha importancia lo que hace que se vuelva más competitiva en el mercado de financieras, asimismo un 16% lo toma de manera indiferente este uso de tecnologías

Tabla 32

Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades

	n	%
En desacuerdo	3	12.0
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	16	64.0
Total acuerdo	5	20.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



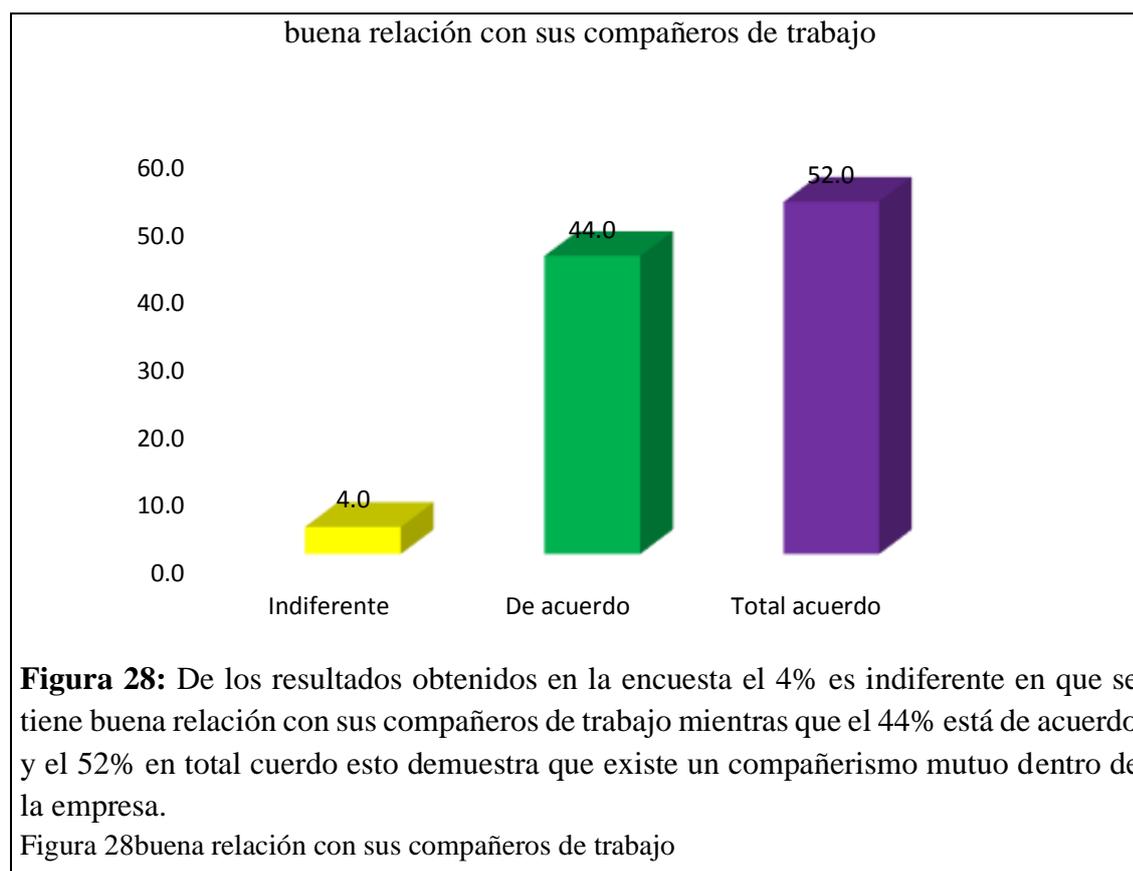
En la figura 27, se aprecia que el 64% está en acuerdo y el 20% en total acuerdo que en la Financiera Compartamos se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades esto hace que desarrolle mejor sus actividades cumpliendo siempre con los estándares de eficiencia laboral, asimismo un 12% está en desacuerdo que los materiales no son los adecuados para sus tareas esto hace que le sea un poco más dificultoso poder desarrollar las labores de trabajo.

Tabla 33

Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo

	n	%
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	11	44.0
Total acuerdo	13	52.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



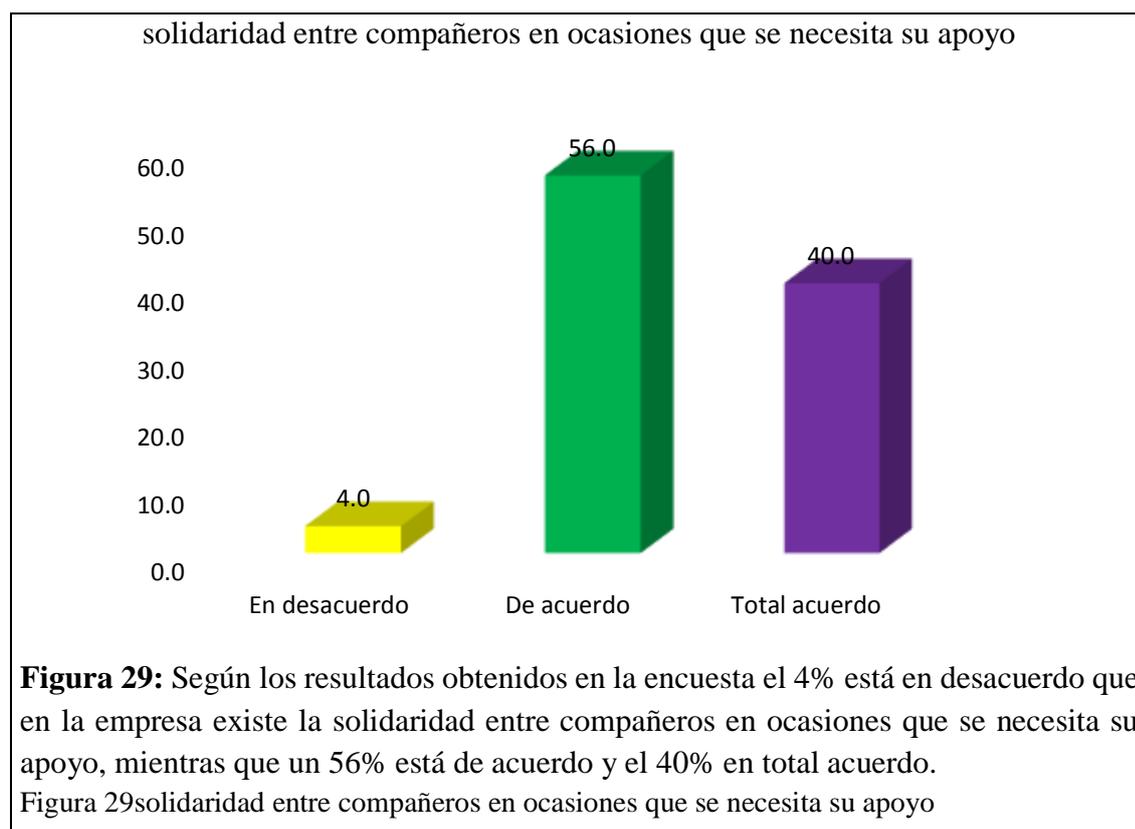
En la figura 28, se aprecia que el 44% está en acuerdo y el 52% en total acuerdo en que se tiene buena relación con los compañeros de trabajo esto hace que se genera un buen ambiente de trabajo y que todos estén encaminados al apoyo mutuo para enfrentar problemas y darles una adecuada solución , asimismo un pequeño porcentaje de 4% afirma que es indiferente frente a las buenas relaciones laborales

Tabla 34

Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo

	n	%
En desacuerdo	1	4.0
De acuerdo	14	56.0
Total acuerdo	10	40.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



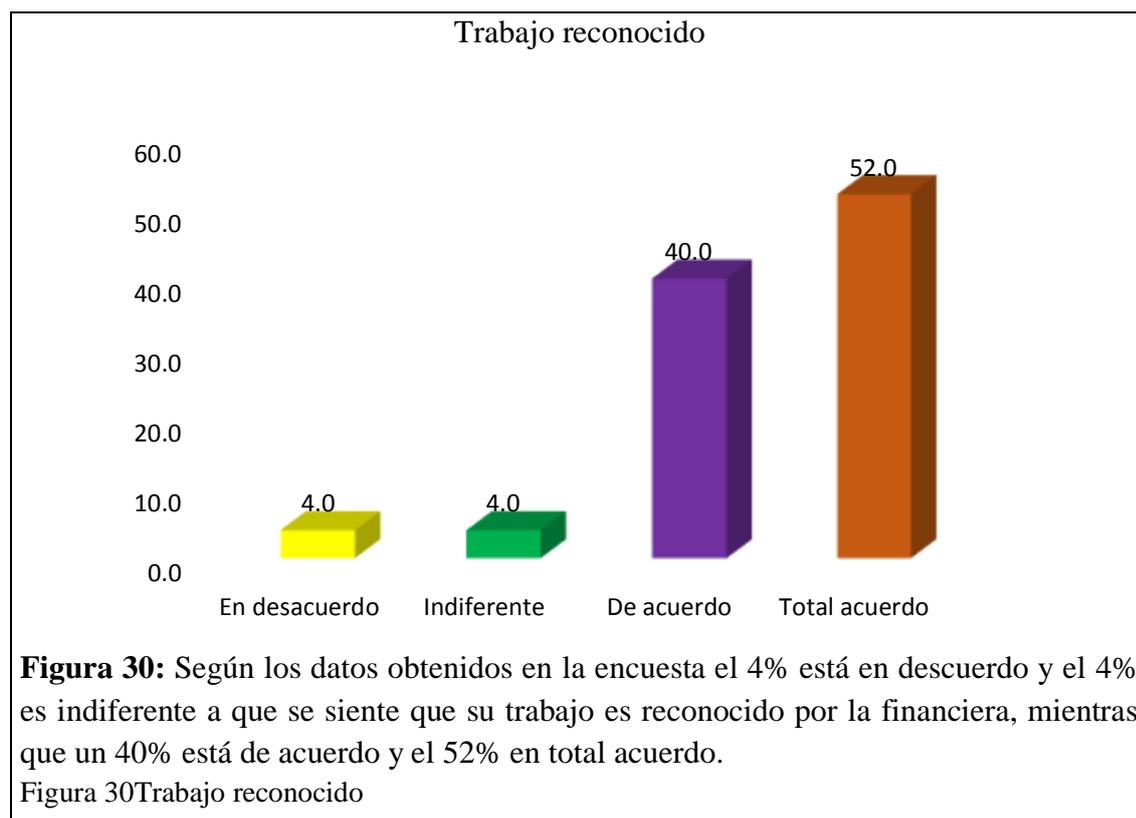
En la figura 29, se aprecia que el 56% está en acuerdo y el 40% en total acuerdo en que en ocasiones que se requiere apoyo existe la solidaridad laboral entre compañeros esto hace que se esté trabajo en equipo donde todos se apoyan entre sí para cumplir los objetivos de la empresa , asimismo un 4% afirma que está en desacuerdo , este pequeño porcentaje demuestra que no está conforme con el apoyo que recibe.

Tabla 35

Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos

	n	%
En desacuerdo	1	4.0
Indiferente	1	4.0
De acuerdo	10	40.0
Total acuerdo	13	52.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



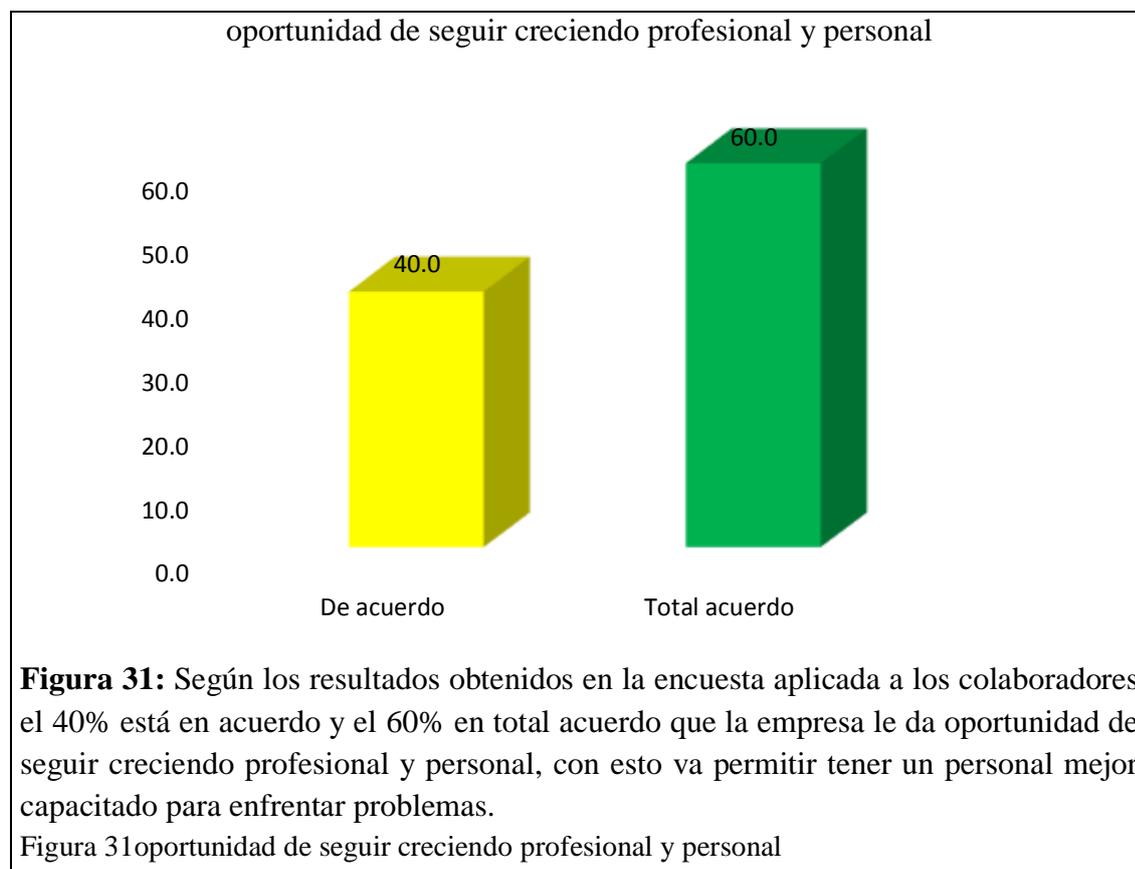
En la figura 30 se aprecia que el 40% está de acuerdo y el 52% en total acuerdo que sienten que su trabajo que realizan en la Financiera Compartamos es reconocido por la empresa esto hace que exista una satisfacción laboral por parte de los colaboradores lo que hace que haya una mayor competitividad laboral, así mismo un 4% está en desacuerdo

Tabla 36

La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal

	n	%
De acuerdo	10	40.0
Total acuerdo	15	60.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



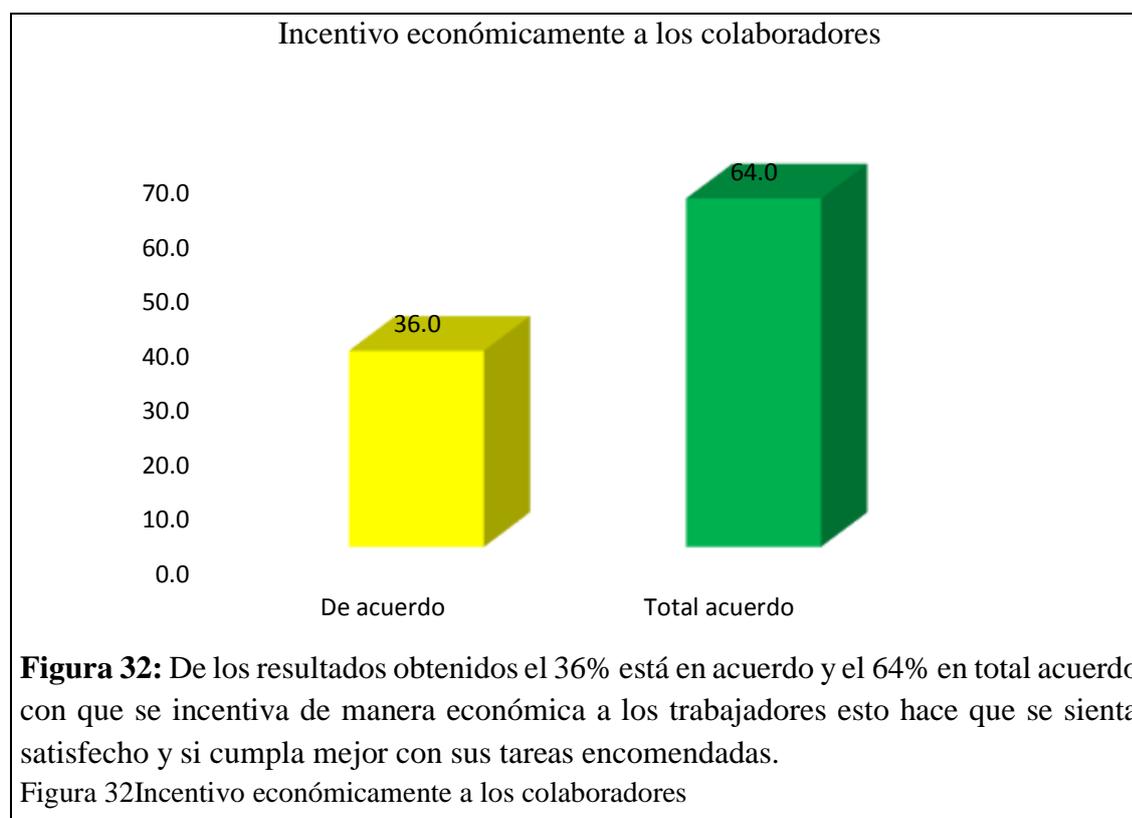
En la figura 31, se aprecia que el 40% está en acuerdo y el 60% en total acuerdo que en la Financiera Compartamos se les da oportunidad a los colaboradores a seguir creciendo tanto personal como profesionalmente esto hace que la empresa tenga un perfil de empelados para desempeñar sus funciones y asimismo, el subordinado va tener un mejor desempeño laboral el cual será muchos más competitivo.

Tabla 37

Se incentiva de manera económica a los colaboradores

	n	%
De acuerdo	9	36.0
Total acuerdo	16	64.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



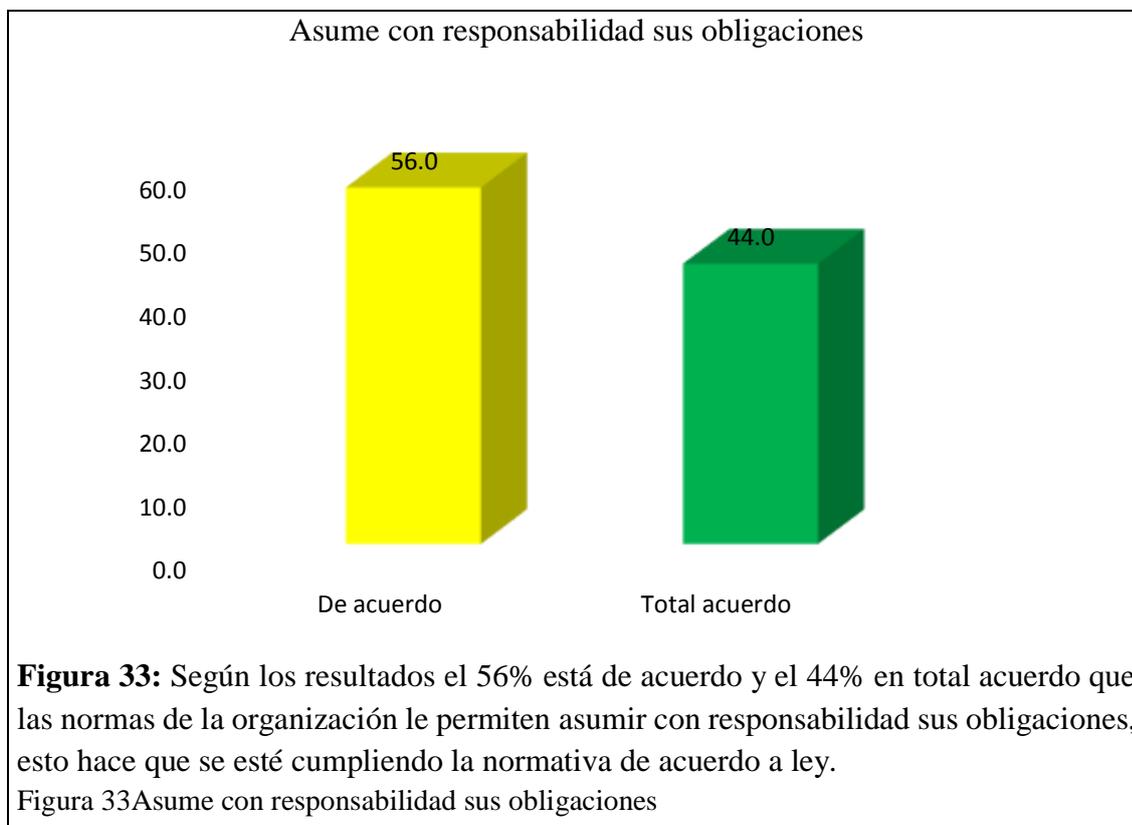
En la figura 32, se aprecia que el 36% está en total acuerdo que se incentiva económicamente al colaborador, esto hace que en la empresa se le paga un bono por el buen desempeño laboral lo que realiza cumpliendo y incrementando las metas establecidas, así mismo un 64% está en total acuerdo en que siempre se incentiva al colaborador para cumplir las metas que son propuestas por la Financiera Compartamos.

Tabla 38

Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones

	n	%
De acuerdo	14	56.0
Total acuerdo	11	44.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



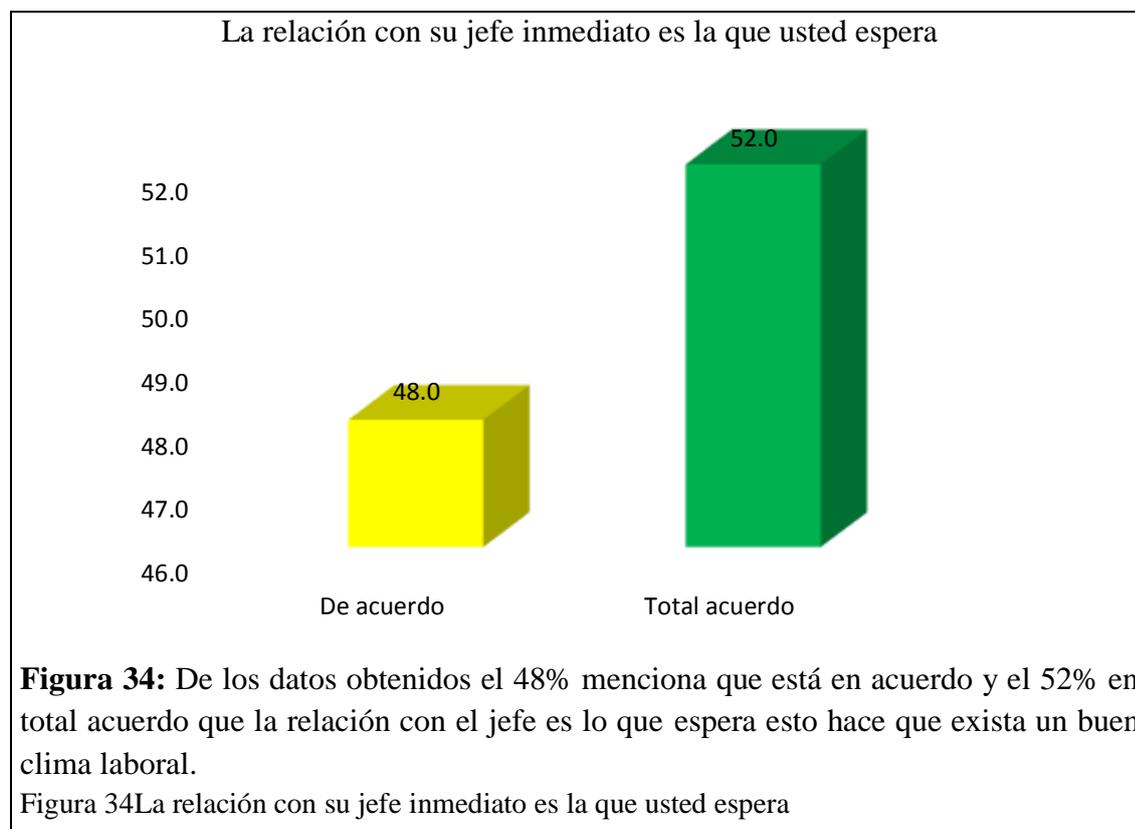
En la figura 33, se aprecia que el 56% está de acuerdo que las normas que están establecidas en la Financiera Compartamos permite asumir con responsabilidad las obligaciones que se le son encomendadas, así mismo un 44% indica que están en total acuerdo con estas normas lo que hace que cumpla de manera satisfactoria sus trabajo manteniendo un buen desempeño laboral.

Tabla 39

La relación con su jefe inmediato es la que usted espera

	n	%
De acuerdo	12	48.0
Total acuerdo	13	52.0
Total	25	100.0

Fuente: encuesta aplicada a los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.



En la figura 34 se aprecia que el 48% está en acuerdo que la relación con el jefe inmediato es la que espera es por ello que siempre existe una buena comunicación entre jefe y colaborador manteniendo siempre un respeto mutuo así mismo, un 52% indica que esta en total acuerdo con la buena relación que existe con su superior.

4.3 Identificar el nivel correlación significativa entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.

Tabla 40

Análisis de la relación de la variable rendimiento productivo y la satisfacción laboral

Pruebas de Chi-cuadrado			Significación
	Valor	df	asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,399 ^a	2	0.041
Razón de verosimilitud	5.763	2	0.056
Asociación lineal por lineal	3.857	1	0.050
N de casos válidos	25		

Fuente: análisis de la relación de variables con los datos obtenidos de la encuesta colaboradores de Financiera Compartamos.

En la tabla 26, se aprecia la prueba del Chi-cuadrado de las variables de estudio, según el análisis del estadístico SPSS24, existe relación entre el rendimiento productivo y la satisfacción laboral, ya que la significación fue de 041, siendo positiva moderada, se puede concluir que se acepta la hipótesis alterna que precisa “El nivel de rendimiento productivo tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018”

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de rendimiento productivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, los resultados obtenidos son que existe relación entre rendimiento productivo y satisfacción laboral según el análisis realizado en el estadístico SPSS22, mediante la prueba del Chi-cuadrado fue de 041, determinando que el nivel de relación es positiva moderada. De acuerdo, a los resultados encontrados se determina que si se toman acciones para mejorar el rendimiento productivo tendrá influencia sobre la satisfacción laboral del colaborador de la Financiera Compartamos. Mejorar la productividad de cada colaborador demanda mucho esfuerzo y responsabilidad por parte de ellos, es por eso que algunos, se conforman con tener un sueldo definido, también la competencia de diferentes entidades financieras que ofrecen créditos con una menor tasa de interés o mayores beneficios, es por ello, que el trabajador de Financiera Compartamos puede mejorar su productividad, y también puede estar satisfecho en centro de trabajo.

Estos hallazgos se relacionan con el estudio de Benalcázar (2014) en su tesis “La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador”, su objetivo determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad del personal del área de Ventas. Concluye que tiene un grado de relación importante con la satisfacción laboral de este grupo de empleados, debido a que la correlación de datos finales tanto de la satisfacción laboral como de los índices de productividad revelaron un valor de 051, comprueba el nivel de relación.

Respecto al análisis del nivel de rendimiento productivo en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, se determinó que en la dimensión eficiencia es considerada como muy buena por el 60%, y el 40% consideró como buena por el compromiso y disposición que tienen los colaboradores para alcanzar los objetivos que ha planificado en la entidad financiera, en la dimensión efectividad, el 56% consideró como buena, por alcanzar los objetivos; pero un 36% su nivel de efectividad es regular y el 8% tiene efectividad deficiente con respecto a las actividades que se realiza en la entidad financiera de Compartamos. Y en la dimensión eficacia, se pudo conocer que el 40% si es eficaz en la realización de su trabajo, porque logran alcanzar las metas, utilizando de manera responsable los bienes y recursos que se

tiene en la organización. Sin embargo, el 56% se considera regular en cuanto a la eficacia, porque tienen ciertos problemas y dificultades en alcanzar las metas establecidas lo que genera malestar, insatisfacción e incomodidad porque no logran alcanzar lo que se proponen.

En resumen, al primer objetivo específico los resultados obtenidos son que los trabajadores se consideran eficientes porque alcanzan sus obligaciones diarias; pero que su efectividad tiene resultados diferente solo el 56% afirma ser buena, el 36% es buena; pero también el 8% admite que es mala y se complementa con la eficacia de los colaboradores admiten que el 56% es eficaz de manera constante y el 36% lo hace con regularidad, por diversas razones como la exigencia que se tiene para lograr las metas planeadas de manera diaria, mensual que conlleva tener casos de frustración y descontento como lo expresa el 8% que no logra cumplir con la responsabilidad asumida.

Estos resultados se relacionan con Ramos (2017) en su tesis “Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C - nuevo Chimbote 2017”, se tuvo como objetivo determinar la relación entre análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral. Concluye que existe una buena relación del trabajo donde el 41.02% de los trabajadores respondieron que están bastante satisfechos como la empresa los trata, se puede ver que en el nivel de satisfacción están conformes como la empresa les brinda el apoyo que deseen y vemos en las tablas que nos brindó un porcentaje muy aceptable.

Se identificó el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, los resultados encontrados están descritos por dimensiones: respecto al desempeño de tareas para el 60% indica que si tiene un desempeño esperado y realiza sus actividades de acuerdo a lo que requiere la financiera, el 36% indica tener una regularidad en la ejecución de sus tareas porque en algunas oportunidades no lograron alcanzar cerrar un trato con el cliente.

Las condiciones físicas y/o materiales que se tiene en la financiera para el 40% es buena, el 44% admite que es regular, y el 16% indica que es mala y afecta a su desempeño, porque tienen que movilizarse a hacer cobranzas, la ubicar préstamos para clientes que lo solicitan y las condiciones no son las mejores, lo que genera descontento e insatisfacción en el colaborador.

Acerca de las relaciones sociales, el 96% indica que la relación que se tiene entre compañeros de trabajo es buena, porque existe apoyo, solidaridad, compañerismo y comunicación constante para resolver cualquier problema en la entidad financiera, solo un 4% expresa que no está conforme con las relaciones entre colaboradores.

En la dimensión de desarrollo personal un 68% indica que es bueno lo que hace que se están cumpliendo con los objetivos y que se tienen claros a donde llegar al cumplir de manera adecuada sus tareas, así mismo el colaborador siempre estará dispuesto a aprender y mejorar sus capacidades, para el 28% es regular, y el 4% expresa su descontento que no ha tenido un desarrollo prometedor en la financiera Compartamos.

En la dimensión de políticas administrativas el 100% admite que las políticas son claras, lo que ha permitido trabajar de manera coordinada con la gerencia y la administración de la empresa en ciertas actividades; sin embargo, el no lograr ciertas actividades y tareas programadas conlleva a tener descontento por parte del trabajador de la entidad financiera.

La relación que se tiene con la autoridad o ejecutivos de la empresa es buena en un 100% porque los trabajadores obtienen la oportunidad de tener un trabajo, en la que adquieren experiencia, conocimientos y contactos con otras personas y pueden seguir creciendo profesionalmente en la misma empresa o emigrar a otra con la experiencia obtenida.

En resumen, el nivel de satisfacción laboral con respecto al desempeño de tareas es un 60% como buena, de manera regular 36%, las condiciones físicas para el 40% tiene satisfacción buena, regular para el 44% y el 16% expresa su malestar e insatisfacción, las relaciones sociales que se tiene entre colaboradores un 96% está satisfecho por el compañerismo y apoyo mutuo entre ellos, la satisfacción que produce en su desarrollo profesional es buena en un 68%, regular 28% y un 4% no está contento, frente a las políticas administrativas y relación con la autoridad si se están contentos y satisfechos. Estos resultados se relaciona con el estudio de Uceda (2013) en su tesis titulada “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo” el cual concluye que el nivel de satisfacción laboral en cuanto al factor Reconocimiento personal arroja un 76%, por el trato justo al trabajador, pese a que a un 47% el horario de trabajo le resulta incómodo, en cuanto a los beneficios económicos arroja un 59%, logra cubrir sus necesidades económicas.

Identificar el nivel correlación significativa entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, los resultados obtenidos se afirma que existe relación significativa en las variables estudiadas en la población de estudio de la financiera Compartamos, donde pudo comprobar que están variables si se relacionan de manera positiva, lográndose entender que si toman acciones en la variable independiente si tiene incidencia en la en el rendimiento productivo. Estos resultados se contrastan con el estudio de “Bello y Jiménez (2005). Realizaron una investigación titulada: “Satisfacción laboral de los empleados en relación a los incentivos que ofrece la organización Protección Civil y Administración de Desastres del Municipio Bermúdez, Carúpano, Estado Sucre. 2004.” Se concluye que el nivel de satisfacción de los empleados en relación a los incentivos financieros y no financieros que les son otorgados han resultado muy positivos para la misma, aunque debe destacarse que los financieros son entregados con mayor frecuencia que los no financieros, este hecho no le impide a la mayoría del personal a sentirse satisfecho y dispuesto a laborar eficientemente en beneficio de la empresa y de la comunidad en general.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que la relación entre el nivel de rendimiento productivo y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, los resultados obtenidos son que existe relación entre rendimiento productivo y satisfacción laboral según la prueba del Chi-cuadrado fue de 041, determinando que el nivel de relación es positiva moderada. De acuerdo, a los resultados encontrados se determina que si se toman acciones para mejorar el rendimiento productivo tendrá influencia sobre la satisfacción laboral del colaborador de la Financiera Compartamos.

Respecto al análisis del nivel de rendimiento productivo en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, los colaboradores son eficientes porque alcanzan sus obligaciones diarias; pero que su efectividad es buena en un 56% y para el 36% es regular; pero también el 8% admite que es mala y se complementa con la eficacia de los colaboradores admiten que el 56% es eficaz de manera constante y el 36% lo hace con regularidad, y un 8% no alcanza tener un trabajo con eficacia causando descontento y frustración.

Se identificó el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos, el desempeño de tareas es un 60% como buena, de manera regular 36%, las condiciones físicas para el 40% tiene satisfacción buena, regular para el 44% y el 16% expresa su malestar e insatisfacción, las relaciones sociales que se tiene entre colaboradores un 96% está satisfecho por el compañerismo y apoyo mutuo entre ellos, la satisfacción que produce en su desarrollo profesional es buena en un 68%, regular 28% y un 4% no está contento, frente a las políticas administrativas y relación con la autoridad si se están contentos y satisfechos.

Finalmente, se identificó el nivel correlación significativa entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018, los resultados obtenidos se afirma que existe relación significativa en las variables estudiadas en la población de estudio de la financiera Compartamos, donde pudo comprobar que están variables si se relacionan de manera positiva, lográndose entender que si toman acciones en la variable independiente si tiene incidencia en la en el rendimiento productivo.

VII. RECOMENDACIONES

Respecto al rendimiento productivo se recomienda al gerente realizar una evaluación constante al personal, teniendo en cuenta que la financiera tiene definido un plan estratégico y se busca alcanzar metas y objetivos, la empresa debe dar las facilidades para que sigan alcanzando los objetivos estratégicos de la empresa.

Se deben de implementar programas de mejora para incentivar, motivar y satisfacer al colaborador a pesar que busca lograr sus metas por los beneficios que él desea obtener. Sin embargo, es importante que el trabajador no solo busque objetivos sino debe identificarse con la Financiera Compartamos.

Finalmente, se recomienda al gerente de la Financiera Compartamos definir estrategias de mejora de la productividad que no esté muy recargado de trabajo, con la finalidad que el rendimiento productivo también genere satisfacción por los beneficios que se obtiene después de lograr objetivos de la empresa y los objetivos personales del trabajador.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Referencias

- Alva Zapata, J. L., & Juarez Morales, J. A. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014. *Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/716>
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ambito laboral*. México DF: Pearson Educación.
- Bacal, R. (2009). *Cómo mejorar el rendimiento: técnicas para mejorar la productividad*. Barcelona: Bresca Profit.
- Benalcázar, W. (2014) en su tesis “La Satisfacción laboral del personal de ventas y su relación con la productividad de la Empresa Productos Paraíso del Ecuador”, obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación. Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Vol. 2da Edición). Naucalpan Estado de México: Pearson Educación.
- Cabanillas, A. (25 de Octubre de 2012). *Claves para enfrentar la insatisfacción laboral*. Obtenido de Perú21: <https://peru21.pe/mis-finanzas/claves-enfrentar-insatisfaccion-laboral-51776>
- Cajas, M., Gastiaburo, J., Espinel, A., Espinel, J., & Ruperti, E. (Enero-Junio de 2017). Factores de satisfacción e insatisfacción laboral en trabajadores de la ciudad de Milagro. *Revista Psicología UNEMI*, 1(001), 15 - 23. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/576/446>
- Charaja, Y. M., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y moptivavion de los trabajadores de la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo Puno - Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2016). *El sistema de la Producción y de las operaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Mar de Plata.
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*. Chillan: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- Charaja, Y. M., & Mamani, J. (2014). Satisfacción laboral y moptivavion de los trabajadores de la dirección regional de Comercio Exterior y Turismo Puno - Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1). Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

- Chávarry, E. (2018) en su tesis “Estrategia de gestión del talento humano para mejorar la satisfacción laboral en el Instituto Gastronómico Mochic de Chiclayo-2017”, obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4758/Ch%C3%A1varry%20Huaman%20Eva%20Mar%C3%ADa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiang, M., Méndez, G., & Sánchez, G. (2010). *Cómo influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: caso empresa de retail*. Chillan: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal.
- Chiavenato, I. (2016). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Conexión Esan. (6 de Octubre de 2016). *Cinco factores clave a diseñar para mejorar la productividad*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/cinco-factores-clave-a-disenar-para-mejorar-la-productividad/>
- Conexión ESAN. (6 de Octubre de 2016). *Las mejoras en productividad que otorgan las TI*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/las-mejoras-en-productividad-que-otorgan-las-ti/>
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Edinburgh: Heriot Watt University.
- Dinero. (9 de Setiembre de 2014). *El 71% de los colombianos no es feliz en su trabajo*. Obtenido de Dinero: <https://www.dinero.com/empresas/articulo/satisfaccion-laboral-empleados-colombia/200637>
- Espinoza, C. (2017) en su tesis “La satisfacción laboral y el ausentismo del personal en el Banco Central del Ecuador (QUITO)”, obtenido de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10031/1/T-UCE-0007-PI005-2017.pdf>
- Espinoza, C. y Lopatinsky, N. (2017) en su investigación “Sistematización de la experiencia durante el diagnóstico de satisfacción laboral al personal de talento humano de la prefectura del Guayas”, obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25264/1/DIAGNOSTICO%20SATISFACCION%20LABORAL%20EN%20LA%20PREFECTURA.pdf>
- Fernández Cabrera, A., & Ramírez Olascoaga, L. Á. (2017). Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribuciones A & B. *Para optar el Título profesional de Ingeniero Industrial*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Flores, R. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Fuentes Navarro, S. M. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. *(Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional)*. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.

- Gamba, J. (2014). La motivación y su relación con la productividad (Tesis Maestría en Administración). Recuperado de: <http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/3227/1/RI002723.PDF>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva Global y Empresarial*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- López (2017) en su tesis “relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Tecnología Integral de Pesaje Perú s.a.c. Distrito los Olivos, 2016.”, obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4148/Lopez%20Cachay%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Martínez, R., & Camacaro, M. (2013). *La Productividad en las Pequeñas y Medianas Empresas del Sector Servicios y los Factores que influyen en su Medición*. Revista Gestión y Gerencia de la UCLA.
- Mathis, R., & Jackson, J. (2003). *Fundamentos de Administración de Recursos Humanos. Perspectivas esenciales*. México DF: Thomson Editores.
- McClelland, D. (1976). *Informe sobre el Perfil Motivacional. Venezuela, 1930, 1950, 1970.*, Caracas: Caracas Fundase.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2018). *rincipales ejes para impulsar la competitividad y productividad*. Lima: Consejo Nacional de Competitividad y Formalización.
- Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Babelcube. Inc. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sh0aDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjHmN6r1PDiAhXtuFkKHcq4Ddo4ChDoAQgtMAE#v=onepage&q=productividad&f=false>
- Palma, S. (2006). *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Obtenido de http://www.urp.edu.pe/urp/modules/facultades/fpsicologia/articulos/satisfaccion_laboral.php
- Palma, S. (2006). *Escala SL - SPC*. Lima, Perú: Cartolan.
- Pilar, A. M. (2008). Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *evista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.
- Pino, R. (2018). Competitividad y productividad. Obtenido de: http://centrumaldia.com/Competitividad_y_Productividad
- Quintana, M., Olivares, J., Matta, C., Choy, J., Ronquilo, W., & Maldonado, M. d. (2006). Satisfacción laboral de docentes universitarios del Departamento Académico de Clínica Estomatológica. *Revista Estomatológica Herediana*.
- Ramos, C. (2017) en su tesis “Análisis de relación del nivel de satisfacción con desempeño laboral en la distribuidora Santa Apolonia S.A.C - nuevo Chimbote 2017”, obtenido de:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12124/ramos_cc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Judge, T. (2015). *Comportamiento organizacional*. México D.F., México: Pearson Educación.

Schutz, D. (1991). *Psicología Industrial*.

Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Vargas, J. A. (2008). Autoactualización gerencial, satisfacción laboral y productividad: un estudio correlacional en empresas del Bajío. *Revista Electrónica Nova Scientia*.

Vásquez (2017) en su investigación titulada “El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de ciudad ETEN, 2016”, obtenido de:
<http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/93/1/Tesis%20Oficial%20Jhon%20Vasquez.pdf>

Yachas, R. (2017) en su tesis “Satisfacción laboral y su relación con las escalas remunerativas de los trabajadores de la Dirección de Red de Salud Lima ciudad año 2016”, obtenido de:
http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/9133/Yachas_ERM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Wewstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México Df.: HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

IX. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Tabla 41

Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Técnica e instrumento	Tipo y diseño	Población y muestra
El nivel de rendimiento productivo presentará relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el nivel de rendimiento productivo de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018. 2. Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018. 3. Identificar el nivel correlación significativa entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018. 	<p>H1: El nivel de rendimiento productivo tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.</p> <p>H0: El nivel de rendimiento productivo no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018..</p>	<p>Independiente:</p> <p>Satisfacción Laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Condiciones físicas y/o materiales</p> <p>Relaciones sociales</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Políticas administrativas</p> <p>Relación con la autoridad</p> <p>Dependiente</p> <p>Rendimiento productivo</p> <p>Dimensiones</p> <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p> <p>Eficacia</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta aplicada a los trabajadores de la Financiera Compartamos</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario que está conformado por 23 preguntas para recolectar la información de las unidades de estudio</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo.</p> <p>Descriptiva y Correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>	<p>Población: integrada por 25 trabajadores de la Financiera Compartamos.</p> <p>Muestra: está integrada por la misma población, ya que es pequeña.</p>

Fuente: Elaboración por Bach. Facundo y Herrera.

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos



CONOCER EL NIVEL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO E IDENTIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2018.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada pregunta y marca la alternativa de acuerdo a la siguiente descripción de cada alternativa:

TA = Total acuerdo **A** = Acuerdo **I** = Indiferente **D** = Desacuerdo

TD = Total desacuerdo.

SATISFACCIÓN LABORAL	TD	D	I	A	TA
¿Se siente que es útil e importante en la Financiera Compartamos?					
¿Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa?					
¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña?					
¿Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad?					
¿La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo?					
¿Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?					
¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?					
¿Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo?					
¿Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos?					

¿La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal?					
¿Se incentiva de manera económica a los colaboradores?					
¿Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones?					
¿La relación con su jefe inmediato es la que usted espera?					
RENDIMIENTO PRODUCTIVO					
¿Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos?					
¿Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta?					
¿Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves?					
¿Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes es acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos?					
¿Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos?					
¿En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven?					
¿De acuerdo a los objetivos planteados, se les asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento?					
¿Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan?					
¿En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado?					
¿Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados?					

Anexo 03: Validación de expertos

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		LUIS ZUÑIGA SACHEZ
PROFESIÓN		Mg. en Administración de Empresas
ESPECIALIDAD		MBA
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		6
CARGO		Director Académico
NIVEL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2018.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Herrera Martínez Yuriko Lucila Mical Facundo Facundo Shene	
ESPECIALIDAD	Carrera Profesional de Ingeniería Comercial	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
Objetivo	Conocer el nivel de rendimiento productivo e identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIA		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. Los 13 primeros reactivos son de satisfacción laboral y 10 preguntas son de rendimiento productivo de los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.	
Satisfacción Laboral		
1. ¿Se siente que es útil e importante en la Financiera Compartamos?	TA(✕) TD()	SUGERENCIAS: _____
2. ¿Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa?	TA(✕) TD()	SUGERENCIAS: _____ _____

3. ¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Se incentiva de manera económica a los colaboradores?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones?	TA(<) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

13. ¿La relación con su jefe inmediato es la que usted espera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Rendimiento productivo	
14. ¿Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes es acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿De acuerdo a los objetivos planteados, se le asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado?	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

23. ¿Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS: _____ _____
--	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD <u>00</u>
-----------------------	---------------------------------

2. COMENTARIO GENERALES

3. OBSERVACIONES



JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Carlos Daniel Gonzales Hidalgo
PROFESIÓN		Lic. Estadística
ESPECIALIDAD		Estadística
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		18 años
CARGO		Docente
<p>NIVEL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2018.</p>		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Herrera Martínez Yuriko Lucila Mical Facundo Facundo Shene	
ESPECIALIDAD	Carrera Profesional de Ingeniería Comercial	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
Objetivo	Conocer el nivel de rendimiento productivo e identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIA</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Los 13 primeros reactivos son de satisfacción laboral y 10 preguntas son de rendimiento productivo de los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.</p>	
Satisfacción Laboral		
1. ¿Se siente que es útil e importante en la Financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS: _____	
2. ¿Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>)	TD(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS: _____	

3. ¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Se incentiva de manera económica a los colaboradores?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

13. ¿La relación con su jefe inmediato es la que usted espera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Rendimiento productivo	
14. ¿Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes es acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿De acuerdo a los objetivos planteados, se le asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

23. ¿Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
--	---

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u>23</u> Nº TD <u>00</u>
-----------------------	---------------------------------

2. COMENTARIO GENERALES	EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO PARA SU APLICACIÓN EN LA TESIS
-------------------------	---

3. OBSERVACIONES



JUEZ - EXPERTO
M.Sc. CARLOS DANZEL GONZALEZ HERRERA

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

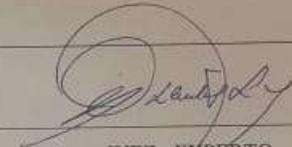
NOMBRE DEL JUEZ		GENARO LLONTOP ZORA
PROFESIÓN		ECONOMISTA
ESPECIALIDAD		ADMINISTRACIÓN Y MARKETING
EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)		25
CARGO		DOCENTE
NIVEL DE RENDIMIENTO PRODUCTIVO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA FINANCIERA COMPARTAMOS DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE, CHICLAYO 2018.		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Herrera Martínez Yuriko Lucila Mical Facundo Facundo Shene	
ESPECIALIDAD	Carrera Profesional de Ingeniería Comercial	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
Objetivo	Conocer el nivel de rendimiento productivo e identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque, Chiclayo 2018.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIA		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 23 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p> <p>Los 13 primeros reactivos son de satisfacción laboral y 10 preguntas son de rendimiento productivo de los colaboradores de la Financiera Compartamos de Chiclayo.</p>	
Satisfacción Laboral		
1. ¿Se siente que es útil e importante en la Financiera Compartamos?	TA(✗) TD()	SUGERENCIAS: _____
2. ¿Usted se siente conforme con su sueldo en la empresa?	TA(✗) TD()	SUGERENCIAS: _____ _____

3. ¿Se siente a gusto con el trabajo que desempeña?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que la infraestructura de la financiera le ofrece comodidad?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La tecnología que usa en la financiera le facilita su trabajo?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿Se cuenta con los materiales necesarios para realizar sus actividades?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
7. ¿Tiene buena relación con sus compañeros de trabajo?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
8. ¿Existe la solidaridad entre compañeros en ocasiones que se necesita su apoyo?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
9. ¿Siente que su trabajo es reconocido en la Financiera Compartamos?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
10. ¿La empresa le da oportunidad de seguir creciendo profesional y personal?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
11. ¿Se incentiva de manera económica a los colaboradores?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
12. ¿Las normas de la organización le permite asumir con responsabilidad sus obligaciones?	TA(×) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

13. ¿La relación con su jefe inmediato es la que usted espera?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Rendimiento productivo	
14. ¿Considera que con pocos recursos se logran objetivos importantes en la financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
15. ¿Considera que el personal tiene la capacidad y medios para resolver los problemas que se presenta?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
16. ¿Considera que se tienen estrategias para optimizar los gastos y promover el ahorro en actividades claves?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
17. ¿Considera que la cantidad de créditos colocados por usted al mes es acorde con lo solicitado por la financiera Compartamos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
18. ¿Considera que en la Financiera se alcanzan los objetivos propuestos?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
19. ¿En la financiera se han logrado objetivos sin importar los costos que conlleven?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
20. ¿De acuerdo a los objetivos planteados, se le asigna a cada colaborador actividades para su cumplimiento?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
21. ¿Considera que el servicio que se brinda a los clientes es el deseado que ellos solicitan?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
22. ¿En la financiera se tiene preocupación por ofrecer los mejores créditos a las mejores tasas de mercado?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

23. ¿Considera que la Financiera logra captar más personas para ahorrar por los beneficios que ofrece a los interesados?	TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>23</u> N° TD <u>00</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Aplicación del instrumento de investigación



Fuente: Fotografía encuestando al colaborador de la Financiera Compartamos

Aplicación del instrumento de investigación



Fuente: Fotografía con el cliente marcando las alternativas de la encuesta

Aplicación del instrumento de investigación



Fuente: Fotografía encuestando a una de las personas encargadas de caja

Aplicación del instrumento de investigación



Fuente: Obtenido de la Financiera Compartamos encuestado a un colaborador encargado de cobranzas