



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
ADMINISTRACION DE NEGOCIOS - MBA

**Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una
Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

AUTOR:

Carhuapoma Carlos, Ruth Epifania (Orcid N° 0000-0002-7852-2320)

ASESOR(A):

Dr. Paca Pantigoso, Flavio Romero (Orcid N° 0000-0002-6921-4125)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Modelos y herramientas gerenciales

LIMA — PERÚ

2021



Dedicatoria

Desde lo más profundo de mi ser a Dios, a mi madre que desde el cielo me brinda fortaleza, a mi padre que con sus consejos me anima a continuar superándome, a mis hijos que me motivan a salir adelante, a toda mi familia que me acompañan en cada paso que doy, a mi maestro que tuvo paciencia durante este proceso.



Agradecimiento

A los docentes y colegas de la Universidad Cesar Vallejo que me ayudaron a cumplir con mi objetivo, a mi familia que con su apoyo y paciencia hicieron que alcanzara este logro y a mis hijos Shahrukh y Jonas por ofrecerme todo su amor.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCION	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA.....	16
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	16
3.1.1. Enfoque de Investigación	16
3.1.2. Nivel de investigación	16
3.1.3. Tipo de investigación	17
3.1.4. Diseño de la investigación.....	17
3.1.5. Método de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población y Muestra	18
3.3.1. Población	18
3.3.2. Muestra.....	18
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4.1. Validez de Instrumento	19
3.4.2. Confiabilidad de Instrumento.....	20
3.5. Procedimientos de recolección de datos	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS.....	22
4.1. Satisfacción laboral y productividad	22
4.2. Recompensa equitativa y productividad.....	24
4.3. Condición de trabajo y productividad	26
4.4. Compañerismo y productividad	29



V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	38
ANEXOS	43



Índice de tablas

Tabla 1: Fiabilidad del instrumento.....	20
Tabla 2: confiabilidad para la variable productividad	21
Tabla 3	22
Satisfacción laboral y productividad	22
Tabla 4	24
Correlaciones Rho de Spearman para satisfacción laboral y productividad	24
Tabla 5	25
Recompensa equitativa y productividad.....	25
Tabla 6	26
Correlaciones Rho de Spearman para la recompensa equitativa y productividad	26
Tabla 7	27
Condición de trabajo y productividad	27
Tabla 8	28
Correlaciones Rho de Spearman para condición de trabajo y productividad.....	28
Tabla 9	29
Compañerismo y productividad	29
Tabla 10	31
Correlaciones Rho de Spearman para compañerismo y productividad.....	31



Índice de figuras

Figura 1: Satisfacción laboral y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima	23
Figura 2: Recompensa equitativa y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima	25
Figura 3: Condición de trabajo y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima...	27
Figura 4: Compañerismo y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima	30

Resumen

La pandemia está golpeando a muchas empresas, afectando la satisfacción laboral y la productividad de sus trabajadores, causando mayor impacto en las remuneraciones fijas y variables. La presente investigación titulada “Satisfacción laboral y productividad en los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito, Lima 2021”, se consideró como objetivo general identificar en qué medida se relaciona la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en Lima 2021. Teniendo un enfoque de tipo cuantitativo, de nivel correlacional con un diseño no experimental. Participaron 108 colaboradores de las diferentes oficinas de Lima de Caja Municipal de ahorro y créditos, se aplicó la técnica de recolección de datos utilizando encuestas con cuestionarios para medir las variables de satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de Caja Municipal de ahorro y crédito. Después de recoger los datos en campo se pudo determinar la correlación de Rho Spearman entre la satisfacción laboral y productividad obteniendo un resultado $Rho = 0.487$ con un nivel de significancia sig.(bilateral) = 0.000 ; ($p \leq 0.05$), concluyendo que existe relación directa entre ambas variables, manteniendo un grado de relación media, equivalente en valores porcentuales de 48.7%.

Palabras claves: satisfacción laboral, productividad, remuneración fija, remuneración variable.



Abstract

The pandemic is hitting many companies, affecting the job satisfaction and productivity of their workers, causing a greater impact on fixed and variable salaries. The present research entitled "Job satisfaction and productivity in employees of a Municipal Savings and Credit Fund, Lima 2021", is considered as a general objective to identify to what extent job satisfaction and productivity of employees of a Municipal Savings Bank are related and credits in Lima 2021. Having a quantitative approach, correlational level with a non-experimental design. 108 collaborators from the different Lima offices of the Municipal Savings and Credit Fund participated, the data collection technique was applied using questionnaire surveys to measure the variables of job satisfaction and productivity of the workers of the Municipal Savings and Credit Fund. After collecting the data in the field, it was possible to determine the Rho Spearman correlation between job satisfaction and productivity, obtaining a result of $Rho = 0.487$ with a sig significance level. (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$), concluding that there is a direct relationship between both variables, maintaining a degree of average relationship, equivalent in percentage values of 48.7%.

Keywords: job satisfaction, productivity, fixed remuneration, variable remuneration



I. INTRODUCCION

Hoy en día el mundo entero está atravesando momentos muy difíciles a consecuencia de la pandemia que ha alterado la forma de vivir de toda la humanidad, teniendo que encontrar los mecanismos apropiados para volver a insertar la forma de vida en todo ámbito, esta pandemia ha alterado la economía mundialmente, por ende el trabajo de muchas personas. Muchos sectores del mundo se han visto afectados en la productividad, tal es así que existe una desaceleración por lo que se espera una caída al 90% si no se toman medidas de emergencia. Los desastres naturales, las guerras, las pandemias son un obstáculo para la productividad (Dieppe 2020).

No obstante son muchas las entidades financieras en el mundo que continúan sus actividades normalmente, es el caso de Bank of America o Citigroup antiguo City Bank of New York, unas de las entidades financieras más grandes de Estados Unidos. (Torres, 2020). Sin duda el covid 19 está dejando graves daños al sector financiero influyendo en su satisfacción laboral como en su productividad.

En el Perú, la economía ha dado un giro abismal en estos últimos meses de pandemia, teniendo en cuenta que la productividad es un factor primordial para reducir la pobreza de diversos países económicamente en desarrollo. (Wold Bank 2021). Muchas empresas del sector financiero como de distintos rubros se han visto afectadas por esta situación, repercutiendo en la satisfacción laboral de sus colaboradores y por ende en su baja productividad, esto sucede, puesto que muchas veces el clima que percibe el colaborador no es el adecuado generando una insatisfacción y por ello perjudicando su productividad.(Torres, 2020).

La satisfacción laboral de un gran sector de la población económicamente activa se ha alterado teniendo que encontrar los mecanismos necesarios para volver a reinventarse y reiniciar el trabajo al que se venía realizando, recurriendo a todos los mecanismos posibles de solución. La satisfacción laboral de los colaboradores en las empresas muchas veces no alcanza niveles óptimos ya que se ve afectada por

esta situación pudiendo ser el caso de la gran mayoría de bancos y cajas municipales de ahorros. Es relevante considerar que el sector financiero a través de los bancos, las cajas municipales de ahorro y crédito, son un eje predominante en nuestro país, motivo por el cual han seguido funcionando en estos meses de pandemia y lo seguirán haciendo, dado que son el gran soporte de millones de peruanos que buscan desarrollarse como empresas en todos los niveles comerciales, es el caso del Bcp, Interbank , Caja Arequipa, Caja Huancayo , Mi banco y muchas otras entidades financieras.(Briones,2020).

A nivel local se puede observar que el personal de las empresas del sector financiero afectados por el covid 19 en forma directa o indirecta, ha generado un ambiente inapropiado para el cumplimiento de sus actividades causando en ellos gran insatisfacción laboral trayendo posiblemente como consecuencia una baja en la productividad reflejándose esto en el incremento de la cartera morosa y el bajo nivel de colocación de créditos causa efecto que reafirma lo que sostienen (Weller,2020)

En cuanto a la Caja Municipal de ahorros y crédito de acuerdo a los últimos informes de la SBS no está mostrando un buen desempeño a raíz de la crisis del coronavirus, puesto que las colocaciones de créditos han disminuido y la cartera de riesgo en mora se ha incrementado, a pesar de los grandes esfuerzos que se realizan utilizando herramientas financieras de diversas índoles, no se reflejan en los resultados requeridos por la empresa. El hecho de no cumplir con las metas solicitadas estaría generando tensión y estrés en los colaboradores causando que se sientan insatisfechos laboralmente afectando la productividad de ellos y por lo tanto de la empresa.

Según lo expuesto en líneas anteriores podemos plantear el siguiente problema, ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en, Lima - 2021?,asimismo como problemas específicos tenemos ¿Existe relación entre la recompensa equitativa, las condiciones de trabajo y el compañerismo con la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en Lima – 2021?.



Por otro lado la presente investigación se justifica desde una perspectiva teórica de Davis y Newstrom (2003) donde mencionan que la satisfacción laboral se relaciona con las actitudes de los colaboradores, así mismo Chaese (2009) nos menciona que la productividad es el rendimiento y la cantidad de recursos que tienen los colaboradores para poder alcanzar el adecuado nivel de producción, por lo tanto la presente investigación ayudará al lector a tener una mayor perspectiva acerca del tema, así mismo esta investigación se respalda en información teniendo como soporte diversas fuentes teóricas ayudando a conocer en mayor medida las variables de investigación y brindando un mayor aporte teórico para todo aquel que desee conocer más acerca del tema de satisfacción laboral y productividad.

Así mismo la justificación es practica por que servirá para identificar de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad teniendo a la recompensa equitativa, las condiciones de trabajo y al compañerismo como dimensiones de la satisfacción laboral, al rendimiento y cultura organizacional como dimensiones de la productividad, facilitando así una mayor perspectiva acerca del tema de investigación, y por último respecto a la justificación metodológica, se justifica así puesto que es una investigación descriptiva No experimental – transversal ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos mencionan que este tipo de investigación de mide y recolecta datos respecto a las variables de estudio , dimensiones, indicadores del problema de investigación con lo cual se describe lo investigado.

Por otro lado planteamos el objetivo general siendo este identificar en qué medida se relaciona la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una caja municipal de ahorro y créditos en Lima - 2021, así mismo dentro de los objetivos específicos tenemos identificar en qué medida se relacionan la recompensa equitativa, las condiciones de trabajo y el compañerismo con la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en, Lima – 2021.

Así mismo como hipótesis tenemos que existe relación significativa entre satisfacción laboral productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de



ahorro y créditos en Lima -2021, y como hipótesis específicas, existe relación significativa entre la recompensa equitativa, las condiciones de trabajo y el compañerismo con la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en Lima 2021.



II. MARCO TEÓRICO

Dentro de antecedentes investigados en el marco internacional podemos citar a Delgado, et al (2021), quienes en su estudio sobre “el rol que tiene la inteligencia emocional y del conflicto trabajo – familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes” tuvieron como objeto analizar la relación entre las variables mencionadas, teniendo un tipo de estudio cuantitativo, aplicando un instrumento de recolección de datos a 140 personas, se considera los resultados de la correlación entre satisfacción laboral y desempeño donde concluye que existe relación entre las dos variables con un valor de $r = 0.23$, con un valor $p = 0.018$ concluyendo la existencia de correlación entre ambas variables

Así mismo Guerrero et al., (2021) en su estudio sobre satisfacción laboral , estilos de liderazgo y compromiso dentro de la empresa, propusieron “determinar la relación entre los estilos de liderazgo laboral y la satisfacción laboral” teniendo un tipo de estudio de enfoque cuantitativo, deductivo y utilizando un método transversal, así mismo se aplicó una encuesta a 386 personas, en la cual se demostró una relación entre el liderazgo transformacional con la satisfacción laboral con un resultado positivo ($r = 0.55$, $p < 0.05$), mientras sucede lo contrario con el liderazgo transaccional cuyo resultado es negativo ($r = -0.154$, $p > 0.05$), además la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional en ($r = 0.68$, $p < 0.05$) concluyendo que el liderazgo influye de manera positiva en la satisfacción laboral, mejorando así el clima de los colaboradores y repercutiendo positivamente en las metas propuestas.

También Rashmawati y Suyatno (2021), en su trabajo de investigación “The effect of principals’ Competencies on teachers’ job satisfaction and work commitment”, planteo como objetivo “examinar la influencia de la competencia gerencial de un director en la satisfacción laboral y el compromiso laboral de los maestros”, teniendo un estudio de tipo cuantitativo con un diseño transversal , tomando una muestra a 77 profesores de escuelas secundarias privadas en Yogyakarta, donde encontró que las competencias conceptual, interpersonal y técnica influyen simultáneamente en un



76.2% en la satisfacción laboral, concluyendo que si se utilizan técnicas y herramientas adecuadas, tendría una influencia positiva en la satisfacción laboral y compromiso de los maestros.

Por otro lado Montañez, et al. (2019), en su trabajo de investigación “Job design and job satisfaction: the moderating role of organizational justice”, tuvo como objetivo “analizar los efectos moduladores de la justicia organizacional entre las características del trabajo y la satisfacción laboral”, siendo un estudio cuantitativo, para el estudio participaron 42 empresas españolas con 593 encuestados mediante cuestionarios, en la cual encontraron que no existe una relación significativa entre la justicia organizacional y la satisfacción laboral, $t = 0.23$, $p = 0.07$, siendo este mayor a 0.05, concluyendo que además del diseño del puesto, es relevante contar con interacciones justas en el centro laboral y así poder mejorar la satisfacción laboral.

También citamos a Rodríguez et al. (2019) quienes en su trabajo de investigación, propusieron como objeto “conocer la relación existente entre la innovación y la productividad laboral” basado en la teoría de la innovación y sus efectos positivos bajo el enfoque de Robert Solow y Michael Porter (2015), teniendo un estudio cuantitativo descriptivo – correlacional, en la cual determinaron que la correlación entre las dos variables es positiva pero moderada con un coeficiente de 0.469 y una significancia de 0.05, concluyendo que hubo existencia de la innovación sobre la productividad de la empresa mexicana dentro de la industria manufacturera.

Del mismo modo citamos a López y Mendoza (2017) donde en su artículo “salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana” evalúa la relación entre estas variables para el periodo 2007 al 2015, con un enfoque teórico empírico, tomando como muestra 32 entidades de la industria manufacturera, para lo cual se apoyó de encuestas de fuentes especializadas con conocimiento en el tema, además se ayudó con el modelo de la curva de salarios, en la metodología utiliza técnicas econométricas, realizando la prueba de Breusch – Pagan y Hausman (modelo estático) llegando a un resultado que en 22 estados la relación recompensa



o salario y productividad tiene una relación significativa negativa de $r = -0.0868$ para un modelo estático, $r = 0.0741$ para un modelo dinámico

Otro trabajo previo fue el de Yeverino y Montoro (2019), quienes en su investigación “Efficiency and productivity in transfer units of scientific research results in Mexico”, tuvieron como objetivo conocer los niveles de eficiencia y productividad entre las unidades académicas que participan la transferencia tecnológica de investigación científica, utilizando una investigación empírica aplicando de esta manera una encuesta a 21 centros de investigación y educación superior en México, en la investigación utilizaron el un modelo de datos en la cual determinaron que las instituciones que han gestionado formalmente acuerdos resultó un coeficiente de 0.9438 por lo que tienen una probabilidad del 94% de aportar valor a la organización, de esa manera concluyendo que existe altos niveles de eficiencia repercutiendo de manera positiva en la productividad.

Del mismo modo Collazos y Torres (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “explicar cómo las condiciones laborales aportan a la productividad en los vigilantes de la ciudad de Cali”, utilizando un estudio de tipo descriptivo con enfoque cualitativo, respaldado en el libro de psicología de la organización de Edgar H. Shein, tomando una muestra aleatoria de 125 trabajadores, teniendo como resultado correlación del 88.1%, por lo que se concluye que existe una relación directa entre estas dos variables.

Así mismo Abolhassani, et al. (2018), en su investigación “Productivity enhancement strategies in North American automotive industry” tuvieron como objetivo definir un modelo de estimación robusto de la medición de productividad laboral más dominante, horas por Vehículo, en la industria automotriz, esta investigación tuvo un enfoque no experimental, transversal y un estudio de tipo cuantitativo, tomando como muestra a 10 fabricantes de automóviles multinacionales norteamericanos, tomaron como referencia el tiempo de producción de las empresas japonesas de 1.34 h frente a 1.75 h en la cual concluyeron que mediante el modelo



elegido la productividad tiene una ascendencia significativa siendo así beneficiosa para los colaboradores y la empresa.

Y por último Mishra (2020), en su investigación titulada “The Role of Chatbots in Enhancing Staff Productivity of Network Service Providers in Bengaluru” planteó como objetivo conocer y analizar los factores que afectan la productividad del personal, fue un estudio cuantitativo, descriptivo – correlacional, y la recopilación de datos se realizó mediante cuestionarios dirigidos hacia los colaboradores de proveedores de servicios de red que utilizan chatbots, es este estudio se considera una muestra de 120 participantes, donde encontró un valor de $r^2 = 0.389$ con un valor significativo de 0.000, concluyendo que existen relación entre ambas variables, además existen diversos otros indicadores que ayudan a mejorar la productividad del personal por lo tanto repotenciar sus capacidades llevándolos al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Asimismo dentro de antecedentes investigados en el entorno nacional citamos a Cardoza, et al., (2019), quienes en su investigación plantearon como objetivo “determinar la relación entre la satisfacción, la vida propia y laboral así mismo fue una investigación de tipo descriptivo – correlacional”, y el diseño utilizado fue no experimental, tuvieron una población de estudio con una muestra de 130 colaboradores administrativos, en la cual obtuvieron una relación $r=0.765$ significativa ($p<0.05$) concluyendo que hay la existencia positiva alta significativa entre la satisfacción con la vida respecto a la satisfacción laboral.

También mencionamos a Salas (2017), quien en su investigación planteó como “identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”, teniendo como base un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un diseño no experimental – transversal, así mismo se aplicó una encuesta a una muestra de 200 profesionales, concluyendo hubo relación significativa entre el clima dentro de la organización y la satisfacción laboral en los colaboradores del Centro de médico San Genaro y María Auxiliadora en $r=0.662$ sig.=0.000 y $r=0.877$ sig.=0.000.



Por otro lado González (2020), en su investigación planteó como objetivo “conocer la relación entre clima laboral, estrés y satisfacción laboral en la plana docente de algunas universidades del sector privado de Chimbote”, teniendo un estudio con un enfoque cuantitativo, de diseño correlacional no experimental transversal, aplicando un encuesta a una población de 300 profesores, concluyendo que el clima laboral se relaciona directamente y con la variable estrés laboral ($r=0.25$) del mismo modo, el clima laboral se relaciona con el estrés laboral ($r=0.508$), por tanto si se disminuye el nivel de estrés, se sentirá un mejor clima laboral y por ende existirá una mayor satisfacción laboral.

Isla, et al., (2017), en su investigación propuso como objetivo “determinar la relación entre condición de maternidad y nivel de satisfacción laboral de mujeres ejecutivas de Lima metropolitana”, siendo la investigación no experimental, descriptivo y enfoque cuantitativo, aplicando un cuestionario a una población de 150 mujeres concluyendo que se debería mejorar el nivel de satisfacción laboral en las mujeres ejecutivas del sector.

También mencionamos a Huanca (2020), En su trabajo de investigación “Gestión del capital humano y la productividad laboral de los colaboradores del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay” uno de sus objetivos específicos fue “determinar qué relación existe entre la compensación laboral y la productividad de su personal” respaldada en los autores Robbins y Judge (2013). La población muestral tuvo 80 personas. Teniendo como metodología un tipo de investigación básica con diseño no experimental de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, así mismo se utilizó la técnica de la encuesta, llegando a la conclusión la existencia de una correlación directa entre ambas variables con un Rho de Spearman de 0.75 y un sig (bilateral) de 0.000.

Otro autor que citamos es León (2020), quien nos menciona que su investigación tuvo como objetivo precisar la relación entre la gestión administrativa y la productividad laboral sustentado en la teoría de Chiavenato 2014 y Robins y Judge, utilizando una investigación básica, correlacional, con un enfoque

cuantitativo; teniendo un diseño no experimental y utilizando la técnica de la encuesta aplicada a 28 colaboradores, concluyendo que existe una relación positiva fuerte entre las variables de estudio con un valor de $r = 0.687$, con un nivel de significancia equivalente a 0.000 lo cual es menor a 0.05.

Asimismo Rivero (2019), en su investigación sobre la cultura organizacional y su influencia en la productividad del Banco de la Nación Huánuco, sustentado en la teoría de Robbins para la variable cultura organizacional y productividad en la cual tuvo como objetivo “determinar la relación entre cultura organizacional y productividad”, así mismo fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo y explicativo, siendo este un diseño no experimental dirigiéndose a una población constituida por 30 personas, concluyendo que el nivel de productividad es bajo ya que el número de operaciones realizadas no llega al promedio esperado, con un valor chi-cuadrado de Pearson de 0.202 sig 0.017 < 0.05 por lo tanto existe una relación mínima.

Del mismo modo Reategui (2020) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “determinar la influencia entre las relaciones interpersonales o compañerismo con la productividad profesional de los colaboradores de tres Centros Educativos UGEL – 05”, realizó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental, utilizando como muestra a 171 colaboradores, obteniendo un resultado de R-cuadrado de Nagelkerke de 54% con un sig. De 0.000.

Asimismo Ayllón (2019), en su trabajo de investigación planteó como objetivo, “explicar cómo la gestión de personas contribuirá en la productividad de los trabajadores del Banco de la Nación”, respaldado en la teoría de Porret (2016) para la variable gestión de personas y en la teoría de Gutierrez (2014) para la variable productividad, así mismo se basó en un método inductivo, deductivo, y de medición estadística, el diseño del estudio se planteó como propositivo con un alcance explicativo y de enfoque mixto, hallando un nivel de significancia de 0.000 concluyendo que una adecuada gestión en el personal con un adecuado modelo y la

utilización de las herramientas adecuadas repercute de manera positiva en la mejora de su productividad.

Finalmente Lomas (2017) en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre satisfacción laboral y productividad en los colaboradores de la Municipalidad de Buenos Aires”, de tipo de estudio no experimental, con diseño descriptivo correlacional, con una muestra de 70 colaboradores, llegando a la conclusión que existe una relación muy alta entre las dos variables con un resultado de R de Parson de 0.94, sig.(bilateral) 0.000

Asimismo para consolidar más nuestro marco teórico presentamos las diversas teorías, tal como la teoría de las necesidades de Maslow propuestos por Bonillo y Nieto (2002) en base a la visión de las necesidades individuales de Maslow (.1943), podemos afirmar que hay una relación entre satisfacción laboral cuando las necesidades de la persona se logran por medio de sus labores y de su entorno, teniendo algunas características como “las necesidades que no son satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, y la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno”, también nos menciona que las necesidades fisiológicas son aquellas que vienen con la persona, mientras que las demás necesidades surgen con el paso del tiempo.

Mientras la persona maneja sus necesidades básicas, también se pone mayores retos, esto genera nuevas necesidades, sin embargo no todas las personas sienten esas necesidades de autorrealizarse, menciona también que las necesidades más fuertes no necesariamente son las más predominantes.

Por otro lado las necesidades se pueden estudiar atendiendo a su jerarquía en cinco dimensiones; fisiológicas o básicas que son las necesidades que se vinculan con la supervivencia, de seguridad y protección contra amenazas y de buscar un cierto grado de estabilidad en la vida y en el trabajo, las sociales o afiliación que se refiere a la necesidades de afecto con otras personas, la de estima es la necesidad de

reconocimiento propio Y por último la de autorrealización que se refiere a la necesidad de poder experimentar sentimientos de desarrollo propio de la persona.

Por otro lado tenemos a la teoría del factor dual de Federick Herzberg, quienes Bilbao y Vega (2010) citado por Marín y Placencia (2017) nos mencionan que la satisfacción laboral, es un estado emocional positivo que viene de la percepción subjetiva que tiene el individuo en base a sus experiencias laborales, enfocado al balance final entre el rol que desea cumplir cada colaborador y que finalmente desempeña. Estos factores son; factor de higiene y factores de motivación.

Factor de higiene: engloban aquellos factores externos al trabajador y están inmersos a la insatisfacción laboral, porque dependen de las decisiones de la empresa y la forma de administración de la misma, Los de higiene guardan relación con el aspecto de trabajo.

Factores de motivación: son intrínsecos al colaborador, ya que están relacionados a la satisfacción tanto como el cargo y el tipo de labor que realiza el trabajador. Estos guardan relación en base al contenido del trabajo (trabajo en sí mismo) e incluyen, de mayor a menor relevancia : la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, entre otros.

Asimismo se tiene también la teoría del flujo o flow de Csikszentmihalyi, para Nakamura y Csikszentmihalyi (2009) la teoría el “flow o flujo” es el estado en la que una persona se siente sumamente hundida en la actividad que está realizando sintiendo placer y disfrute. El tiempo sigue su curso y nuestras acciones, pensamientos y movimientos están sin pausa. Todas las energías y la mente está concentrada en la actividad que realiza, utilizando habilidades capaces de llevar a un estado de completa satisfacción

La teoría “*flow*” es un estado psicológico muy positivo para ello se debe cumplir ciertas características como el desafío que requiere habilidades, la actividad que se está realizando debe presentar algún tipo de desafío y dificultades, tarea

debe ser activa y atractiva de lo contrario la persona pierde la concentración y enfoque, (1) las metas claras darán un plus en la atención de las personas y ayudaran a mantener el estado de flujo puesto que se tiene un objetivo, (2) la retroalimentación consiste en conocer el avance de la tarea, es importante sentir que la persona está progresando, esta sensación propicia el estado de flujo, la motivación juega un papel muy importante principalmente si la persona presta sus servicios a una empresa a cambio de un salario se puede conseguir el estado de flujo siempre en cuando la actividad que realiza satisfaga plenamente y se siente una satisfacción plena.

Del mismo modo Robbins y Judge (2009) mencionan que la satisfacción laboral es cuando un colaborador muestra actitudes positivas dentro del trabajo, como disfrute, compromiso y entrega. Para lograr que el empleado se encuentre satisfecho laboralmente es necesario tener en cuenta que la recompensa económica sea equitativa en relación a su esfuerzo, las condiciones de trabajo que brinda la empresa debe ser óptima para cumplir con los objetivos, el compañerismo juega un papel importante ya que permite socializar laboralmente, además los colaboradores se sienten cómodos en un ambiente de cooperación y tener compañeros que respeten sus opiniones sin importar las jerarquías (p. 93). En cuanto a la productividad laboral se tomó como referencia la “teoría de establecimiento de metas” donde refiere a más metas el trabajador pone mayor esfuerzo ya que internamente genera estímulo. Robbins y Judge (2009 p. 185)

Quien tiene por características cumplir con una función de dirección. Dirigen el esfuerzo hacia metas relevantes, asimismo las metas más difíciles ofrecen la opción de trabajar intensamente durante poco tiempo, también cumplen una función energizante, los objetivos más elevados requieren mayor esfuerzo, teniendo por dimensiones a la retroalimentación; para impulsar el comportamiento informando sobre los progresos que se van alcanzando. Si las personas conocen que no están en línea con el cumplimiento con el objetivo, generalmente incrementan la intensidad del esfuerzo.



La personalidad proactiva; son personas que tiene mayor visión, iniciativa además toma riesgos identificando nuevas oportunidades, es optimista en sus acciones, preparada ante cualquier cambio (p. 115) y la cultura organizacional; es el significado común en el cual se distingue la organización por todos los miembros. La innovación y aceptación del riesgo es el grado que estimula a los empleados a la innovación y correr riesgos. (Pg.548), Rendimiento está incluido dentro de las mediciones de eficiencia institucional, la inversión, las utilidades. (pg. 27)

Anibal (2019) define como el índice: $\text{Productividad} = \text{producción}/\text{recursos}$, además pone énfasis en la motivación y capacitación de los empleados para que pueda funcionar el modelo presentado. Considerando dos dimensiones: Nivel Operacional: Mide la productividad relacionada al cumplimiento de metas del área de operaciones, es decir transacciones comerciales en ventanilla y nivel Comercial: en este nivel se mide el cumplimiento de metas a por ventas de productos financieros y no financieros.

Rivas (2016) citado por Velez (2018) menciona que la habilidad de los empleados y su motivación, es factor clave para que pueda ser valorada. Teniendo la productividad tres dimensiones: Eficiencia, Eficacia y competitividad, asimismo Rivas (2016) citado por Velez (2018) “la eficacia es la realización de una tarea sin importar el uso de medios que se disponga; lo importante es cumplir con el objetivo establecido”

Por otro lado Rivas (2016) citado por Velez (2018) nos menciona que la competitividad es el cálculo comparativo de como rinde una persona o una empresa en base a los esfuerzos que realizan los demás, también Robbins y Couter (2000) sobre satisfacción laboral menciona que una persona que tiene un nivel alto de satisfacción tiene una actitud positiva en el trabajo, lo contrario ocurre con una persona que se encuentra insatisfecha en el trabajo. En los países desarrollados como Estados Unidos los trabajadores indican que están más satisfechos que insatisfechos. Cuando reunieron información sobre satisfacción y productividad las empresas como un todo, más que a nivel individual, encontraron que las empresas



con la mayor cantidad de empleados satisfechos tienden a ser más eficaces a comparación de las empresas que tienen colaboradores menos satisfechos. En ese sentido los efectos que produce la satisfacción laboral están reflejados en la productividad (pg. 345)

III. METODOLOGIA

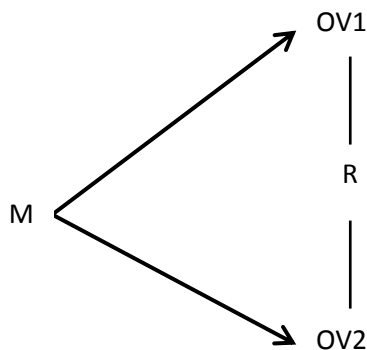
3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Enfoque de Investigación

El presente estudio es de tipo cuantitativo debido a que se recopilaban los datos a través de la técnica de encuestas, el cual permitirá medir de manera numérica y porcentual las variables de estudio (Hernández 2014 p.4).

3.1.2. Nivel de investigación

Siendo de nivel correlacional. Hernandez y otros (2014, p.152 – 155) puesto que se está describiendo cada una de las variables; satisfacción laboral y productividad y también se está relacionando. A partir de la muestra se puede observar



Donde:

M: Muestra

O: Observación

V1: Satisfacción laboral

V2: Productividad laboral

R: Nivel de relación o impacto entre las variables



3.1.3. Tipo de investigación

La investigación será de tipo aplicada ya que tiene como objeto solucionar un problema específico o desarrollar una aplicación práctica, se construye a partir de la investigación básica. Para Murillo (2008) citado por Cordero (2009, p.159) este tipo de estudio se denomina también práctica o empírica, ya que se caracteriza por contar con la utilización de los conocimientos adquiridos, al mismo tiempo que se suelen adquirir otros conocimientos.

3.1.4. Diseño de la investigación

El presente estudio será de diseño no experimental puesto que en la investigación no se manipulan deliberadamente las variable independiente investigada solo se observa en su forma natural, es de tipo transeccional o transversal ya que la recolección de datos se basa en un solo periodo determinado en un solo momento,

3.1.5. Método de investigación

Será de método hipotético deductivo, según Bernal (2010) es deductivo, ya que la investigación se realiza de lo general a lo específico y se contrasta con las hipótesis planteadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral es un estado emocional donde el colaborador muestra actitudes positivas dentro del trabajo. Robbins y Judge (2009)

Dimensiones:

Recompensa equitativa: El colaborador se siente reconocido cuando sus remuneraciones son justas de acuerdo al esfuerzo realizado.

Condiciones de trabajo: Es importante brindar las facilidades al colaborador para su desempeño teniendo un ambiente cómodo, equipos adecuados, herramientas necesarias y cercanía laboral.



Compañerismo: los colaboradores con grupos humanos que requieren socializar laboralmente, dentro de este grupo se demuestra cooperación y apoyo respetando las opiniones sin importar las jerarquías.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual: Hace referencia al establecimiento de las metas propuestas, es el rendimiento que tiene el individuo para lograr sus objetivos y llegar a la producción anhelada.

Robbins y Judge (2009 pg.27)

Dimensiones:

Cultura organizacional: es la forma de cómo se encuentra encaminada la empresa para cumplir con sus objetivos, actúan de acuerdo a sus valores influye el liderazgo, la pro actividad y la inteligencia emocional, para un manejo adecuado y generar productividad

Rendimiento: En este aspecto se tiene en cuenta cuanto se produce con los recursos disponibles, para ello se tiene en cuenta la eficiencia, la efectividad y el tiempo de atención.

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

Hernández y otros (2014, p. 174) define población o universo a un grupo de individuos que coinciden con la misma característica. Para la presente investigación se considera una población de 121 colaboradores.

3.3.2. Muestra

Hernandez (2014, p. 172) es tomar parte de los elementos de la población, en esta investigación se considera la participación de 108 colaboradores, teniendo en cuenta que al momento de realizar las encuestas no se presentaron 13 colaboradores, la muestra se tomó de diferentes oficinas de la



Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima que comprenden, dos oficinas en el Distrito de San Juan de Lurigancho, dos oficinas en Cercado Lima, una oficina en Surquillo, una oficina en Los Olivos y una oficina en el distrito de Lince

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizará la técnica de recolección de datos mediante encuesta, en la cual se realizará las mismas preguntas a la muestra teniendo en cuenta que fue designada por conveniencia o interés. Rivero (2013 p. 62)

Como instrumento se utilizó el cuestionario en la cual contiene preguntas de acuerdo a la investigación planteada en el proyecto de investigación. Rojas (2011)

3.4.1. Validez de Instrumento

Para la validez de instrumentos se utilizó la técnica de criterios de expertos, en la cual se tuvo el apoyo en la revisión de profesionales especialistas en el tema. Se realiza la validez del contenido bajo el coeficiente de la V de Aiken, cuya magnitud va de 0 a 1, donde 1 es la mayor magnitud posible que indica el acuerdo unánime de los jueces. La fórmula para el cálculo de la V de Aiken es la siguiente:

$$V = \frac{S}{n(c - 1)}$$

Dónde:

S = sumatoria de si

n = número de jueces

c = número de valores en la escala de valoración

Realizando la validez de contenido a través del coeficiente de validación de la “V” de Aiken para pertinencia, relevancia y claridad aplicada en la variable “satisfacción laboral” en la cual se obtiene el valor de 1. Del mismo modo se realiza la validez de contenido a través del coeficiente de la “V” de Aiken para pertinencia, relevancia y claridad para la variable “productividad” obteniendo el valor de 1.



3.4.2. Confiabilidad de Instrumento

Respecto a la confiabilidad Hernández (2014) refiere que es el grado en la que el instrumento proporciona resultados similares a un mismo sujeto en diferentes tiempos. Para valorar el coeficiente de confiabilidad del instrumento que serán usadas en la recolección de datos se utiliza el alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Dónde:

α = alfa

K = número de ítem

Vi = varianza de cada ítem

Vt = varianza total

Se tomó una muestra de 15 colaboradores para realizar la fiabilidad del instrumento de recolección, lo cual fue comprobado mediante el SPSS teniendo un resultado de 0.84 para la variable “satisfacción laboral”

Tabla 1: *Fiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,844	22

Del mismo modo se calcula el índice de confiabilidad para la variable “productividad”, teniendo un valor del alfa de 0.832.

**Tabla 2:** confiabilidad para la variable productividad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,832	13

3.5. Procedimientos de recolección de datos

La recolección de datos se realizó mediante encuestas cuya muestra fue seleccionada específicamente a 108 colaboradores de 12 oficinas de la caja Municipal de Lima de diferentes distritos, el detalle de las encuestas elaboradas son 22 preguntas para la variable satisfacción laboral y 13 preguntas para la variable productividad.

3.6. Método de análisis de datos

Hernandez-Sampieri (2006). Posterior a la recolección de datos mediante los cuestionarios diseñados, debidamente confiabilizados, para el análisis de datos se utiliza el programa SPSS, para finalmente dar respuesta a los resultados con una presentación mediante los cuadros que arroja dicho programa.

Herreras (2005) estamos viviendo una etapa de muchos cambios tecnológicamente tal es así que para analizar datos de manera eficiente se realiza mediante la herramienta del SPSS que actualmente existen diversas versiones, mediante esta herramienta se analiza la fiabilidad y la validez del instrumento con el índice del alfa de Cronbach.

3.7. Aspectos éticos

Acebedo Pérez (2002) señala que es importante mantener el código de ética a la población en análisis, si bien es cierto aportan para una investigación es el deber del investigador preservar los datos con mucha cautela.

Además es importante señalar que los datos recogidos se tratarán de forma confidencial respetando los derechos a la confiabilidad de datos.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se detalla los resultados de la investigación considerando las variables y dimensiones.

4.1. Satisfacción laboral y productividad

De acuerdo a la tabla 3, se puede mencionar que los colaboradores son indiferentes con la satisfacción en un 50% y la productividad es alta en un 92.6%.

Se ha señalado como objetivo general de la investigación, Identificar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una caja municipal de ahorro y crédito en Lima – 2021, de acuerdo a estos resultados se refleja que cuando los colaboradores se sienten indiferentes en la satisfacción laboral, entonces la productividad es media en un 5.6%. Cuando los colaboradores se sienten satisfechos entonces la productividad es alta en un 48.1%.

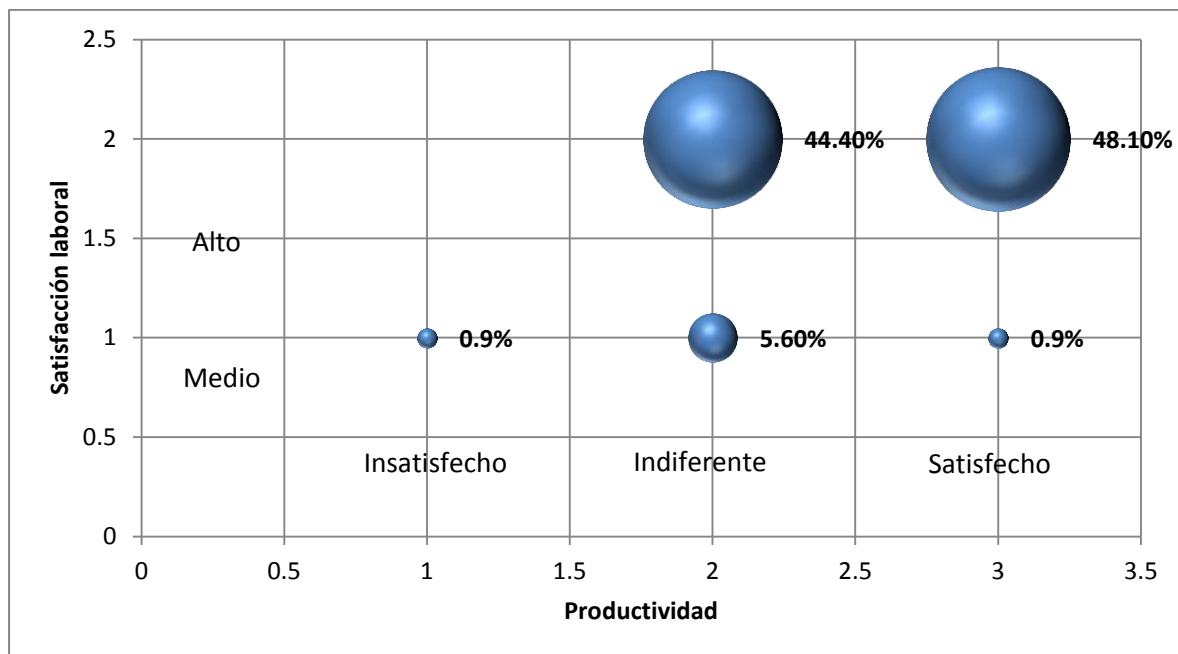
Tabla 3

Frecuencia y porcentajes para satisfacción laboral y productividad

Satisfacción laboral	Productividad		Total
	Media	Alta	
Insatisfecho	0.9%		0.9%
Indiferente	5.6%	44.4%	50.0%
Satisfecho	0.9%	48.1%	49.1%
Total	7.4%	92.6%	100.0%

Fuente de la base de datos de la investigación, spss

Figura 1: Satisfacción laboral y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima



Prueba de Hipótesis: satisfacción laboral y productividad

H_0 : No existe relación entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

H_1 : Existe relación entre satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0.05$

Si p (Sig.) $> \alpha$, se acepta H_0 (es decir no hay relación entre las variables)

Si p (Sig.) $< \alpha$, se acepta H_1 (es decir si hay relación entre las variables)



Tabla 4

Correlaciones Rho de Spearman para satisfacción laboral y productividad

	Parámetros	Productividad
Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	0,487**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	108

***La correlación es significativa en nivel 0.01 (bilateral)*

Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos

En la tabla 4 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.487, con un sig.(bilateral) igual a 0.000, valor que es inferior a 0.05, por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

4.2. Recompensa equitativa y productividad

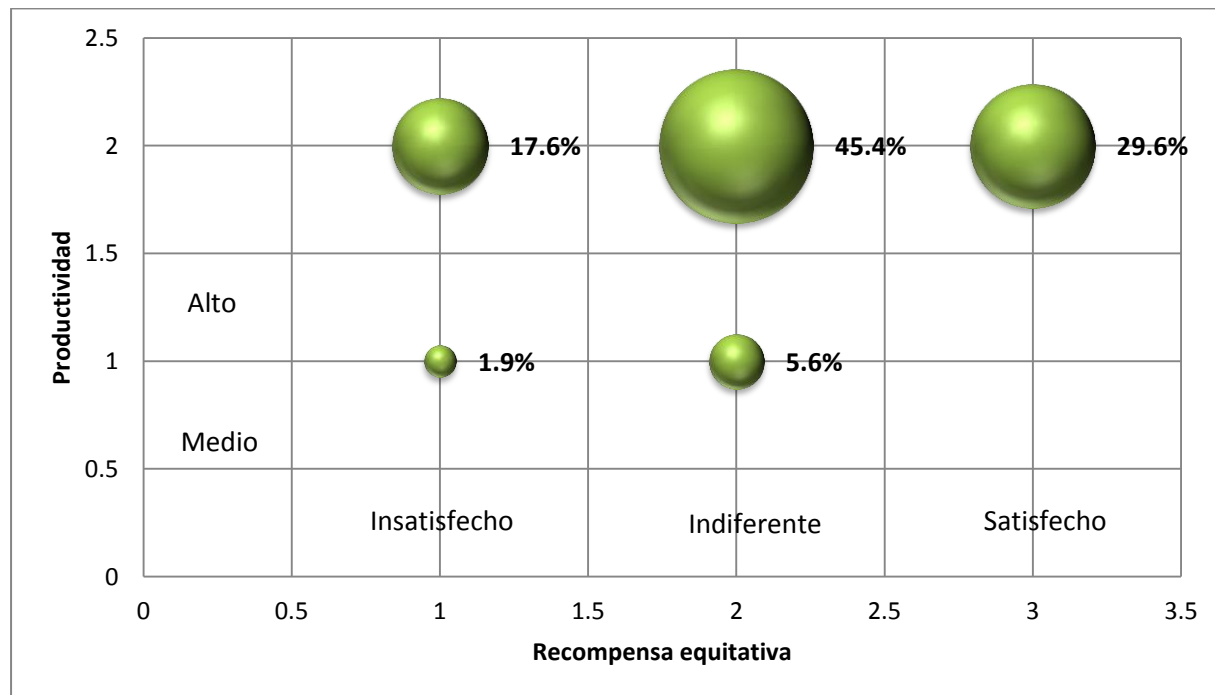
De acuerdo a la tabla 5, se puede mencionar que el 50.9% de colaboradores se sienten indiferentes con la recompensa equitativa y un 92.6% de los colaboradores sienten que la productividad es alta.

Se ha señalado como objetivo específico de la primera dimensión de la investigación, Identificar la relación entre la recompensa equitativa y la productividad de los colaboradores de una caja municipal de ahorro y crédito en Lima – 2021, de acuerdo a este análisis se puede mencionar, que cuando el colaborador se siente indiferente a la recompensa equitativa, la productividad es media en un 5.6%. Cuando el colaborador se siente satisfecho con la recompensa equitativa, entonces la productividad es alta en un 29.6%.

Tabla 5
Recompensa equitativa y productividad

Recompensa equitativa	Productividad		Total
	Medio	Alto	
Insatisfecho	1.9%	17.6%	19.4%
Indiferente	5.6%	45.4%	50.9%
Satisfecho		29.6%	29.6%
Total	7.4%	92.6%	100.0%

Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos

Figura 2: *Recompensa equitativa y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima*

Hipótesis: recompensa equitativa y productividad

H_0 : No existe relación entre recompensa equitativa y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

H_1 : Existe relación entre recompensa equitativa y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0.05$

Si p (Sig.) $> \alpha$, se acepta H_0 (es decir no hay relación entre las variables)

Si p (Sig.) $< \alpha$, se acepta H_1 (es decir si hay relación entre las variables)

Tabla 6

Correlaciones Rho de Spearman para la recompensa equitativa y productividad

	Parámetros	Productividad
Recompensa equitativa	Coefficiente de correlación	0,231*
	Sig. (bilateral)	0.016
	N	108

***La correlación es significativa en nivel 0.01 (bilateral)*

Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos

En la tabla 6 se muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.231, con un sig. (bilateral) igual a .016, valor que es inferior a 0.05, por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre la recompensa equitativa y productividad de los trabajadores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021.

4.3. Condición de trabajo y productividad

De acuerdo a la tabla 7, se puede mencionar que el 69.4% de los colaboradores sienten satisfechos con las condiciones de trabajo y la productividad es alta en un 92.6%.

Se ha señalado como segundo objetivo específico de la investigación, Identificar la relación entre las condiciones de trabajo y la productividad de los colaboradores de una caja municipal de ahorro y crédito en Lima – 2021, de acuerdo

a los resultados se puede indicar que cuando el colaborador se siente indiferente a las condiciones de trabajo su productividad es media en un 5.6%. Cuando el colaborador se siente satisfecho con las condiciones de trabajo una alta satisfacción con las condiciones de trabajo, la productividad es alta en un 68.5%.

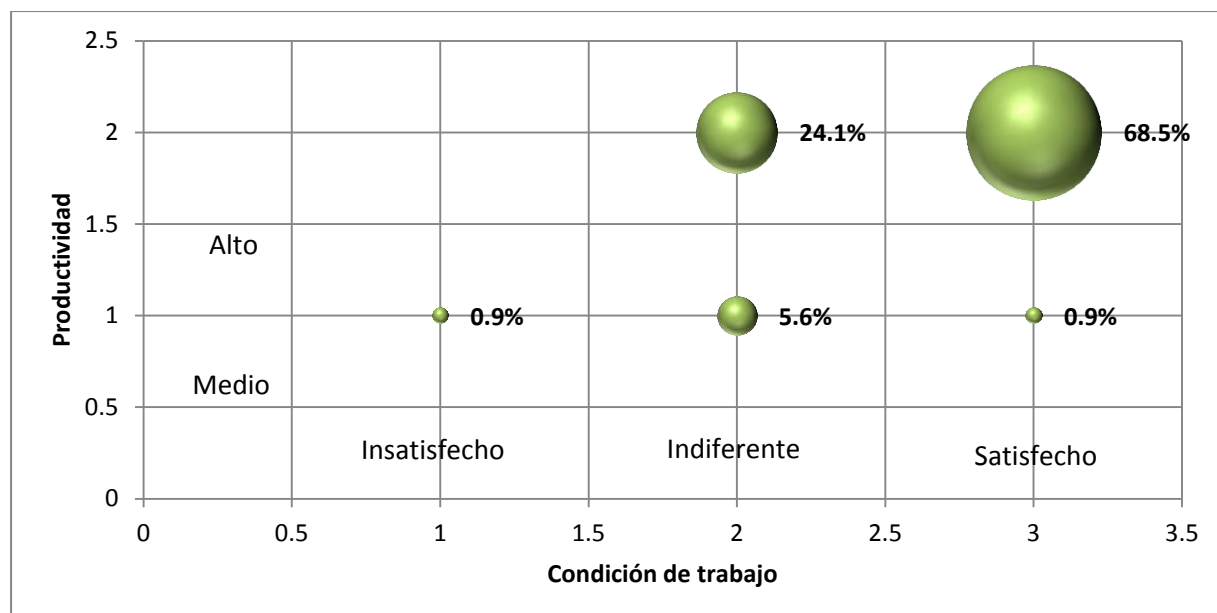
Tabla 7

Condición de trabajo y productividad

Condición de trabajo	Productividad		Total
	Medio	Alto	
Insatisfecho	0.9%		.9%
Indiferente	5.6%	24.1%	29.6%
Satisfecho	0.9%	68.5%	69.4%
Total	7.4%	92.6%	100.0%

Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos

Figura 3: Condición de trabajo y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima



Hipótesis: condiciones de trabajo y productividad

H₀: No existe relación entre condiciones de trabajo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

H₁: Existe relación entre condiciones de trabajo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0.05$

Si p (Sig.) $> \alpha$, se acepta H₀ (es decir no hay relación entre las variables)

Si p (Sig.) $< \alpha$, se acepta H₁ (es decir si hay relación entre las variables)

Tabla 8

Correlaciones Rho de Spearman para condición de trabajo y productividad

	Parámetros	Productividad
Condición de trabajo	Coefficiente de correlación	0,637**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	108

***La correlación es significativa en nivel 0.01 (bilateral)
Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos*

En la tabla 8 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.637, con un sig. (bilateral) igual a .000, valor que es inferior a 0.05, por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre las condiciones de trabajo y productividad de los trabajadores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021.



4.4. Compañerismo y productividad

De acuerdo a la tabla 9, se puede mencionar que los colaboradores se sienten indiferentes en cuanto al compañerismo en un 74.1% y la productividad es alto en un 92.6%.

Se ha señalado como tercer objetivo específico, Identificar la relación entre el compañerismo y la productividad de los colaboradores de una caja municipal de ahorro y crédito en Lima – 2021, de acuerdo al análisis de estos resultados se puede indicar que cuando el colaborador se siente indiferente al compañerismo, la productividad es medio en un 3.7%. Cuando los colaboradores se sienten satisfechos con el compañerismo la productividad es alta en un 15.7%.

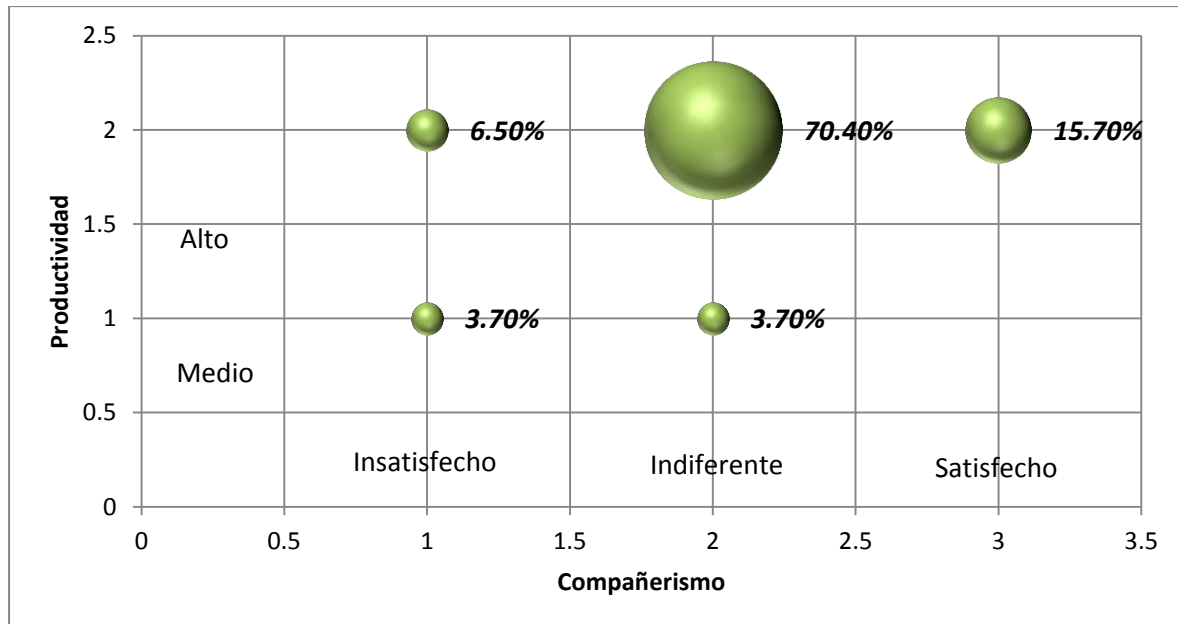
Tabla 9

Compañerismo y productividad

Compañerismo	Productividad		Total
	Medio	Alto	
Insatisfecho	3.7%	6.5%	10.2%
Indiferente	3.7%	70.4%	74.1%
Satisfecho		15.7%	15.7%
Total	7.4%	92.6%	100.0%

Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos

Figura 4: *Compañerismo y productividad en una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima*



Hipótesis: compañerismo y productividad

H₀: No existe relación entre compañerismo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

H₁: Existe relación entre compañerismo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021

Parámetros estadísticos

$\alpha = 0.05$

Si $p \text{ (Sig.)} > \alpha$, se acepta H₀ (es decir no hay relación entre las variables)

Si $p \text{ (Sig.)} < \alpha$, se acepta H₁ (es decir si hay relación entre las variables)

Tabla 10

Correlaciones Rho de Spearman para compañerismo y productividad

	Parámetros	Productividad
Compañerismo	Coefficiente de correlación	0,569 **
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	108

***La correlación es significativa en nivel 0.01 (bilateral)*

Elaborado por Ruth Epifania Carhuapoma Carlos

En la tabla 10 muestra que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.569, con un sig. (bilateral) igual a .000, valor que es inferior a 0.05, por lo tanto podemos concluir que existe relación directa entre compañerismo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de ahorro y crédito en Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

En estos tiempos de pandemia es un gran reto para la empresa mantener a los colaboradores satisfechos laboralmente y por ende el crecimiento de la productividad, tomando el concepto de Robbins y Judge (2009) la satisfacción laboral es una actitud positiva que demuestran los colaboradores hacia la actividad que realizan, con ello aportan un valor agregado para cumplir con los objetivos de la empresa mejorando su productividad. Cabe mencionar que durante la investigación se tuvo dificultades al momento de la recolección de datos puesto que los colaboradores actualmente tienen una mayor carga laboral, ello ocasionó en la demora de la recolección de datos y la ausencia de trece colaboradores, sin embargo se pudo superar el inconveniente realizando el análisis con 108 colaboradores.

En la tabla 3 se observa una frecuencia, donde el 50% de los colaboradores muestran indiferencia con la satisfacción laboral, el 49.1% de los colaboradores se sienten satisfechos laboralmente y el 0.9% de los colaboradores se sienten insatisfechos laboralmente. Respecto a la interrelación con la variable productividad se muestra que si el trabajador está satisfecho entonces la productividad es alta en un 48.1%, y cuando el colaborador está insatisfecho la productividad es media en un 5.6%

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio realizado con los colaboradores de las diferentes oficinas de la Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima, se acepta la hipótesis general el cual se observa en la tabla 4 la correlación de Spearman es del 0.487 demostrando que existe relación significativa entre las variables satisfacción laboral y productividad. Ello es acorde a lo se halló en el análisis obtenido por Delgado et al, (2021) donde en uno de sus hipótesis fue acepta la relación entre la satisfacción laboral y desempeño en la cual encontró un valor $r=0.23$, sin embargo Lomas (2017) pudo demostrar la relación entre satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Buenos Aires mediante la prueba estadística de r de Pearson en la cual tuvo como resultado de 0.94. Como se puede observar existe diferencias porcentuales entre los resultados



obtenidos, puesto que los estudios fueron en diferentes contextos, sin embargo se concuerda que ambas variables tienen relación.

En la tabla 5 se muestra una frecuencia respecto a la dimensión recompensa equitativa, donde el 50.9% de colaboradores son indiferentes a la recompensa equitativa, el 29.6% están satisfechos con la recompensa equitativa, y el 19.4% se sienten insatisfechos con la recompensa equitativa. Respecto a la interrelación con la variable productividad, se puede mencionar que, si el colaborador se siente indiferente con la recompensa equitativa, entonces la productividad es media en un 5.6%. Si el colaborador se sienten insatisfecho con la recompensa equitativa, entonces la productividad es de 29.6%.

En lo que respecta a la hipótesis específica aceptamos la relación entre recompensa equitativa y productividad, puesto que en la tabla 6 se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.231, con un sig. (bilateral) igual a 0.016, valor que es inferior a 0.05, A diferencia del estudio realizada por Lopez y Mendoza (2017) encontraron una relación inversa a las remuneraciones con respecto a la productividad con un valor $r=-0.0868$ para un modelo estático, esto quiere decir que en el corto plazo la remuneración no sufre variación mientras que la productividad se incrementa, en el mismo estudio también se halló una relación de $r=0.0741$ para un modelo dinámico, esto quiere decir que a largo plazo la remuneración se incrementa pero no en la misma proporción que la productividad. Como se puede observar, la relación entre la recompensa equitativa y la productividad es baja, puesto que a raíz de la pandemia la carga laboral se incrementó por motivos de la disminución de personal y otros factores.

En la tabla 7 se observa la frecuencia de la segunda dimensión referente a las condiciones de trabajo, donde el 69.4% de los colaboradores se sientes satisfechos con las condiciones de trabajo, el 29.6% de los colaboradores son indiferentes a las condiciones de trabajo y el 0.9% de los colaboradores se sienten insatisfechos con las condiciones de trabajo. Respecto a la interrelación de esta dimensión, se tiene que, si colaborador se encuentra satisfecho con estas condiciones de trabajo, su



productividad será en un 68.5%, en cambio si el colaborador se muestra indiferente con las condiciones de trabajo, entonces la productividad es media en un 5.6%,

Respecto a la segunda hipótesis específica, a partir de los resultados obtenidos se acepta la relación entre la dimensión condición de trabajo y productividad, cómo se muestra en la tabla 8 donde se ha encontrado un coeficiente de Spearman del 0.637, con un sig. (bilateral) igual a 0.000, valor que es inferior a 0.05. Estos resultados concuerdan con los análisis de Collazos y Torres (2017) donde obtienen un coeficiente de Rho de Spearman de 0.881. A diferencia de Mishra (2020) donde encuentra una relación de 0.38 puesto que al implementar un sistema de chatbots para incrementar la productividad, existen otros factores que afectan la productividad como la retroalimentación para mejorar este servicio que está inmerso en las condiciones de trabajo. Se puede observar en estos resultados se debe tener en cuenta que si existe algún cambio en las condiciones de trabajo debe ser transmitida adecuadamente manteniendo una comunicación fluida para de esa manera ver los resultados esperados en el incremento de la productividad.

Observando la frecuencia mostrada en la tabla 9 de la dimensión compañerismo, se puede observar que el 74.1% de los colaboradores se sienten indiferencia con el compañerismo, el 15.7% de colaboradores se sientes satisfechos con el compañerismo y el 10.2% de los colaboradores se sienten insatisfechos con el compañerismo. En la interrelación de las dos variables se muestra que si el colaborador se siente indiferente con el compañerismo, entonces su productividad será medio en un 3.7%, si el colaborador se siente satisfecho con el compañerismo entonces su productividad será alta en un 15.7%.

Por último en lo que respecta a la tercera hipótesis, como se puede observar en la tabla 10 el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.569, con un sig. (bilateral) igual a .000, valor que es inferior a 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis, en la cual existe relación directa entre compañerismo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de ahorro y crédito en Lima 2021. Estos resultados guardan relación con la investigación de Reategui (2020) donde obtuvo un



resultado de R cuadrado del 54% llegando con lo cual se demuestra que el compañerismo influye directamente en la productividad profesional en los colaboradores de tres centros educativos. En ambos resultados se observa similitud de relación con las variables de estudio ya que a pesar del contexto, el compañerismo tiene relación directa con la productividad,



VI. CONCLUSIONES

- Primero: de acuerdo al objetivo general donde se determinó que existe relación directa entre la satisfacción laboral y productividad de los trabajadores de una caja Municipal de Ahorro y crédito en Lima 2021. Lo mencionado se sustenta con coeficiente obtenido de correlación Rho de Spearman de 0.487 y un sig.(bilateral) igual a .000, valor que es inferior a 0.05.
- Segundo: se estableció que existe relación directa entre la recompensa equitativa y productividad de los trabajadores de una caja Municipal de ahorro y crédito en Lima 202. La cual se demostró con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.231 y un sig. (bilateral) igual a .016, valor que es inferior a 0.05
- Tercero: se determinó que existe relación directa entre las condiciones de trabajo y productividad de los trabajadores de una caja Municipal de ahorro y crédito en Lima 2021.lo cual se demuestra con el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.637 una asociación positiva y un sig. (bilateral) igual a .000, valor que es inferior a 0.05.
- Cuarto: se demostró que existe relación directa entre compañerismo y productividad de los colaboradores de una caja Municipal de ahorro y crédito en Lima 2021. Lo cual se corrobora con coeficiente de correlación Rho de Spearman que es de 0.569 y un sig. (bilateral) igual a .000, valor que es inferior a 0.05.



VII. RECOMENDACIONES

Primero: se recomienda a los gerentes de la caja Municipal de ahorro y crédito tomar énfasis en el mejoramiento del bienestar global de los colaboradores, crear un ambiente favorable para mejorar la satisfacción laboral, por ende se logrará mejorar la productividad.

Segundo: teniendo en cuenta una relación mínima entre la recompensa equitativa y la productividad, se recomienda a los gerentes de Caja Municipal de ahorro y crédito crear política de incentivos intrínsecos y extrínsecos, teniendo en cuenta la situación actual en la que nos encontramos.

Tercero: se recomienda a los gerentes de Caja Municipal de ahorro y crédito fomentar los mejoramientos de los ambientes laborales, las condiciones de trabajo en lo que respecta a la tecnología, así poder mejorar resultados en la productividad

Cuarto: se recomienda a los gerentes de Caja municipal de ahorro y crédito fomentar las capacitaciones emocionales y soporte psicológico para los colaboradores con la finalidad de mejorar el control en situaciones desfavorables teniendo en cuenta la situación actual, así mejorar el compañerismo en la institución.



REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abdón Ferré, R. M. (2014). Flow: una perspectiva dicotómica.

Abolhassani, A., Harner, J., Jaridi, M., & Gopalakrishnan, B. (2018). Productivity enhancement strategies in North American automotive industry. *International Journal of Production Research*, 56(4), 1414–1431. <https://doi.org/10.1080/00207543.2017.1359700>

Acevedo Pérez, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y enfermería*, 8(1), 15-18.

Anibal Rivero, R. A. (2019). *La cultura organizacional y su influencia en la productividad del Banco de la Nación Agencia "A" Huánuco - 2014.*

Angarita, J. R. (2007). Teoría de las necesidades de Maslow. *Obtenido de Teoría de las necesidades de Maslow: http://doctorado.josequintero.Net/documentos/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf.*

Ayllón Siuce, L. A. (2019). *Gestión de personas para mejorar la productividad de los colaboradores del Banco de la Nación de la Provincia de Huancayo.*

Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación *Administración, economía, humanidades y ciencias sociales, tercera edición* <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2002). La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado.



Briones-Jácome, I. (2020). Psicología organizacional en tiempos de la pandemia COVID-19. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 26-34.

Cardoza Sernaqué, M. A., Hidalgo Salinas, L. I., Peña Romero, J., Pulido Joo, L. A., & Torres Solano, C. G. (2019). *Satisfacción con la vida y satisfacción laboral*.

Cordero, Z. R. V. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Revista educación*, 33(1), 155-165.

Collazos Hernández, A., & Torres Torres, M. (2017). *Condiciones laborales como incidencia en la calidad de vida y en la productividad de los vigilantes vinculados a la empresa de vigilancia y seguridad privada Fortox S.A de la ciudad de Cali*.

Csikszentmihalyi, M. (2010). *Fluir (flow): una psicología de la felicidad*. Editorial Kairós.

Chase, R. B. (2009). *Administración de operaciones*. Mc graw hill.

Davis, K., Newstrom, J. W., & Agea, A. E. (2003). El comportamiento humano en el trabajo.

Delgado-Bello, C. A., Veas-Gonzalez, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajofamilia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Informacion Tecnologica*, 32(1), 169. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000100169>

Dieppe, A. (2020). *Global Productivity*. Washington, DC: World Bank.

Guerrero-Bejarano, M. A., Manosalvas-Vaca, C., SalvadorGarcía, C. R., Carhuancho-Mendoza, I. M., Maino Isaías, A. A., & Silva Siu, D. R. (2021). La mediación de la satisfacción laboral en la relación del estilo de liderazgo y el compromiso organizacional. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 11(2), 234–265. <https://doi.org/10.17162/au.v11i2.657>



- González Rueda, N. D. (2020). *Clima laboral, estrés laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades privadas en Chimbote, 2019*.
- Hernández, Fernández. Y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal, México: Mc Graw- Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Analisis de los datos cuantitativos. *Metodología de la investigación*, 407-499.
- Herreras, E. B. (2005). SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de informática educativa y medios audiovisuales*, 2(4), 62-69.
- Huanca Ñope, G. R. (2020). *Gestión del capital humano y la productividad laboral del personal asistencial del centro de salud Clas Juan Pablo II, Manchay 2019*.
- Isla Alvarez, D. R., Ordinola Rugel, B. B., Rondan Nolasco, J. T., & Villalba Matamoros, J. D. (2017). *Satisfacción laboral de las mujeres ejecutivas*.
- León Cachay, J. D. (2020). *Gestión administrativa y productividad laboral en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz*.
- Lomas Púa, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*.
- López Machuca, J. A., & Mendoza Cota, J. E. (2017). Salarios, desempleo y productividad laboral en la industria manufacturera mexicana. *Ensayos - Revista de Economía*, 36(2), 185–228.
- Marin Samanez, H. S., & Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52.
- Mishra, N., K. R., K., & B. U., Y. P. (2020). The Role of Chatbots in Enhancing Staff Productivity of Network Service Providers in Bengaluru. *IUP Journal of Organizational Behavior*, 19(4), 7–21.



- Nakamura, J., & Csikszentmihalyi, M. (2009). Flow theory and research. *Handbook of positive psychology*, 195-206.
- Macdonald, S., & MacIntyre, P. (1997). The generic job satisfaction scale: Scale development and its correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13(2), 1–16. https://doi.org/10.1300/J022v13n02_01
- Montañez-Juan, M. I., García-Buades, M. E., Sora-Miana, B., Ortiz-Bonnín, S., & Caballer-Hernández, A. (2019). Work Design and Job Satisfaction: the moderating role of organizational justice. *Revista Psicologia. Organizacoes e Trabalho*, 19(4), 853–858. <https://doi.org/10.17652/rpot/2019.4.17510>
- Rachmawati, Y., & SUYATNO, S. (2021). The Effect of Principals' Competencies on Teachers' Job Satisfaction and Work Commitment. *Participatory Educational Research*, 8(1), 362–378. <https://doi.org/10.17275/per.21.21.8.1>
- REATEGUI DIAZ, N. G. (2020). Gestión del talento humano y relaciones interpersonales en la productividad profesional del personal de tres Instituciones Educativas Públicas de la UGEL 05, SJL-2019.
- Rivero, D. (2013). Metodología de la investigación.
- Rodríguez, J. F. G., Ramírez, A. A., Pérez, L. M., Meza, J. R., & Ramos, R. R. (2019). Relación entre la innovación y la productividad laboral en la industria manufacturera de México. *Investigación operacional*, 40(2), 249-254.
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2000). *Administración. México: Pearson Education*, 345
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional. México: Pearson Educación*
- Rojas, V. M. N. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U, 2011..
- Salas Vilca, Y. V. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*.



Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – SBS, Republica del Perú (2021)
https://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

Torres-Salinas, D. (2020). Ritmo de crecimiento diario de la producción científica sobre Covid-19. Análisis en bases de datos y repositorios en acceso abierto.

Uludag, E. y S. Weisenstein. 2005. "Cómo reducir las horas por vehículo". Diseño y producción de automóviles 117 (11): 12–15.

Velez Cervantes, R. M. (2018). Gestión del conocimiento y productividad laboral según los funcionarios de la Dirección Regional de Salud de Ica, 2018.

Yeverino Juárez, J. A., & Montoro Sánchez, M. Á. (2019). Efficiency and productivity in transfer units of scientific research results in Mexico. *Contaduría y Administración*, 64(3), 1–32. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1421>.

Weller, J. (2020). La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales.

Wong, C. S., y Law, K. S., The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study, [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1), *The leadership quarterly*, 13(3), 243-274 (2002).

Wold Bank (2021) <https://www.worldbank.org/en/research/publication/global-productivity>

ANEXOS

Anexo 1
Tabla de especificaciones

Variable	Dimensiones	Peso	N° Item/ Dimensiones	Indicadores	N° Item/ Indicador
satisfacción laboral	Recompensa equitativa	35%	7	Remuneraciones básicas	3
				Remuneraciones variables	2
				Reconocimiento personal	2
	Condiciones de trabajo	35%	7	Ambiente cómodo	2
				Herramientas necesarias	2
				Equipos adecuados	2
				Cercanía laboral	1
	compañerismo	30%	6	Relación laboral	2
				Colaboración grupal	2
Respeto a las opiniones				2	
Total		100%	20	100%	20

Anexo 2

Variable	Dimensiones	Peso	N° Item/ Dimensiones	Indicadores	N° Item/ Indicador
Productividad	Cultura organizacional	60%	7	Actividad proactiva	3
				Inteligencia emocional	2
				Liderazgo	2
	Rendimiento	40%	5	Eficiencia	2
				Efectividad	2
				Tiempo de atención	1
Total		100%	12	100%	12

Anexo 3

Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N. DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	Niveles o rangos
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es cuando el colaborador muestra actitudes positivas dentro del trabajo. Robbins y Judge (2009)	La variable satisfacción laboral se determinara de acuerdo al estudio de las siguientes dimensiones, recompensas equitativas, condiciones de trabajo, compañerismo	Recompensa equitativa	Remuneraciones básicas	1,2,3	Ordinal tipo Likert	Insatisfecho (7 – 16) Indiferente (17 – 25) Satisfecho (26 – 35)
				Remuneraciones variables	4, 5		
				Reconocimiento personal	6,7		
			Condiciones de trabajo	Ambiente cómodo	8,9,10	1. Nunca 2.casi nunca 3.a veces 4.casi siempre 5.siempre	Insatisfecho (9 – 21) Indiferente (22 – 33) Satisfecho (34 – 45)
				Herramientas necesarias	11, 12		
				Equipos adecuados	13, 14		
				Cercanía laboral	15, 16		
			compañerismo	Relación laboral	17, 18		Insatisfecho (6 – 14) Indiferente (15 – 22) Satisfecho (23 – 30)
				Colaboración grupal	19, 20		
				Respeto a las opiniones	21, 22		
Productividad	Hace referencia al establecimiento de las metas propuestas, es el rendimiento que tiene el individuo para lograr sus objetivos y llegar a la producción anhelada. Robbins y Judge (2009)	La variable productividad se determinara de acuerdo al estudio de las siguientes dimensiones, cultura organizacional y rendimiento.	Cultura organizacional	Actividad proactiva	1, 2	Ordinal tipo Likert	Bajo (7 – 16) Medio (17 – 25) Alto (26 – 35)
				Inteligencia emocional	3, 4		
			Rendimiento	Liderazgo	5, 6, 7	1. Nunca 2.casi nunca 3.a veces 4.casi siempre 5.siempre	Bajo (6 – 14) Medio(15 – 22) Alto (23 – 30)
				Eficiencia	8, 9		
				Efectividad	10, 11		
				Tiempo de atención	12, 13	5.siempre	

Anexo 4
Matriz de consistencia
Título: Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima. 2021
Autor: Ruth Carhuapoma Carlos

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en Lima - 2021? Problemas Específicos: ¿Existe relación entre las remuneraciones básicas, las condiciones de trabajo y el compañerismo con la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en, Lima - 2021	Objetivo general: Identificar en qué medida se relaciona la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una caja municipal de ahorro y crédito en Lima -2021 Objetivos específicos: Identificar en qué medida se relaciona la recompensa equitativa, las condiciones de trabajo y el compañerismo con la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en San Juan de Lurigancho, Lima – 2021	Hipótesis general: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima -2021 Hipótesis específicos Existe relación significativa entre la recompensa equitativa con la productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y créditos en San Juan de Lurigancho, Lima 2021.	Variable 1: Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Recompensa equitativa	Remuneración básica Remuneración variable Reconocimiento personal		Ordinal	Insatisfecho Indiferente Satisfecho
			Condiciones de trabajo	Ambiente cómodo Herramientas necesarias Equipos adecuados Cercanía laboral			
			Compañerismo	Relación laboral Colaboración grupal Respeto a las opiniones			
			Variable 2: Productividad				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Cultura organizacional	Actividad proactiva Inteligencia emocional liderazgo		Ordinal	Bajo Medio Alto			
Rendimiento	Eficiencia Efectividad Tiempo de atención						
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población: 121 Los colaboradores de la caja municipal de créditos y ahorro de diferentes oficina de lima Zona VI Tipo de muestreo: Por conveniencia con población finita Tamaño de muestra: 108 colaboradores	Variable 1: Satisfacción laboral Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario Variable 2: Productividad Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Medidas de tendencia central (Frecuencias y barras) INFERENCIAL: Estadística paramétrica				