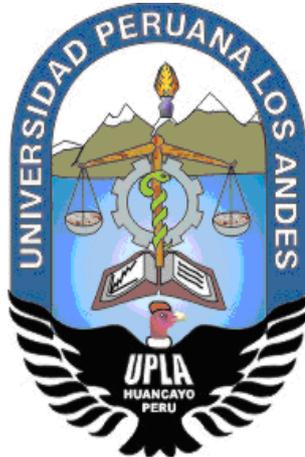


“UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES”

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración



TESIS

Título : SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA INVERSIONES COMERCIALES RIO GRANDE S.R.L EN LA CIUDAD DE HUANCAYO-2017.

Para optar : El título profesional de Licenciada en Administración

Autor : Bach. PIZARRO MATOS, Flor de María

Área de Investigación : Gestión administrativa

HUANCAYO – PERÚ
2017

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

.....
PRESIDENTE

.....
PRIMER MIEMBRO

.....
SEGUNDO MIEMBRO

.....
TERCER MIEMBRO

ASESOR:
MG.VICTORIANO EUSEBIO ZACARÍAS RODRÍGUEZ

DEDICATORIA

A mi esposo e hijos.

AGRADECIMIENTO

A Dios:

Quien supo guiarme por el buen camino y darme fuerzas para seguir adelante.

A mi asesor: Mg. Victoriano Eusebio Zacarías Rodríguez por su asesoría y tiempo.

A mi familia, mi esposo y mis hijos por todo el amor que me brindan.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------------|
| RESUMEN | xii |
| INTRODUCCIÓN..... | xv |
| CAPÍTULO I | 12 |
| 1. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 12 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 14 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 15 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 16 |
| 1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN | 18 |
| CAPÍTULO II | 19 |
| 2. MARCO TEÓRICO..... | 19 |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO | 19 |
| 2.2. BASES TEÓRICAS..... | 27 |
| 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS..... | 37 |
| 2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 38 |
| 2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... | 39 |
| CAPÍTULO III | 43 |
| 3. METODOLOGÍA | 43 |
| 3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN | 43 |
| 3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 45 |
| 3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN..... | 45 |
| 3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... | 45 |
| 3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 46 |
| 3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 48 |
| 3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 50 |
| CAPÍTULO IV..... | 51 |
| 4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 51 |
| 4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 51 |
| 4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS | 51 |
| 4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 116 |
| CONCLUSIONES..... | 118 |
| RECOMENDACIONES..... | 119 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 120 |

| | |
|---------------------|------------|
| ANEXOS | 122 |
|---------------------|------------|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla N° 1 Ventas 2014 -2015 | 13 |
| Tabla N° 2 Población | 47 |
| Tabla N° 3 Cálculo de Alfa de cronbach del instrumento 1 | 49 |
| Tabla N° 4 Cálculo de Alfa de cronbach del instrumento 2 | 49 |
| Tabla N° 5 Beneficios Laborales | 52 |
| Tabla N° 6 Desarrollo Personal..... | 53 |
| Tabla N° 7 Reconocimiento..... | 55 |
| Tabla N° 8 Remuneración acorde al trabajo..... | 56 |
| Tabla N° 9 Remuneración equitativo con sus compañeros | 57 |
| Tabla N° 10 Sueldo y expectativas económicas de una vida | 58 |
| Tabla N° 11 Satisfacción con los beneficios..... | 59 |
| Tabla N° 12 Seguro Médico..... | 60 |
| Tabla N° 13 Permisos por enfermedad, paternidad u otros..... | 61 |
| Tabla N° 14 Gratificaciones y beneficios | 62 |
| Tabla N° 15 Capacitación | 63 |
| Tabla N° 16 Capacitación para realizar el trabajo..... | 64 |
| Tabla N° 17 Participación en capacitaciones..... | 65 |
| Tabla N° 18 Mantiene actitud positiva ante los cambios | 66 |
| Tabla N° 19 Aplica nuevos conocimientos..... | 67 |
| Tabla N° 20 Existe línea de carrera..... | 68 |
| Tabla N° 21 Efectúa aportes en beneficio de su trabajo | 69 |
| Tabla N° 22 Recompensas por metas obtenidas | 70 |
| Tabla N° 23 Trabajo reconocido | 71 |
| Tabla N° 24 Existen felicitaciones por la empresa..... | 72 |
| Tabla N° 25 Indicadores de desempeño..... | 73 |
| Tabla N° 26 Existen castigos por metas no cumplidas..... | 74 |
| Tabla N° 27 Espacios de recreación..... | 75 |
| Tabla N° 28 Productividad..... | 76 |
| Tabla N° 29 Horas de trabajo | 78 |
| Tabla N° 30 Metas propuestas de acuerdo a lo planificado | 80 |
| Tabla N° 31 Actividades de ventas planificadas | 81 |
| Tabla N° 32 Para lograr metas se visita clientes..... | 82 |
| Tabla N° 33 Para lograr metas arman puntos de venta..... | 83 |
| Tabla N° 34 Logística para lograr la cuota de venta | 84 |
| Tabla N° 35 Recursos de la empresa | 85 |
| Tabla N° 36 Logro de objetivos y metas | 86 |
| Tabla N° 37 Manual de ventas | 87 |
| Tabla N° 38 Software para seguimiento de ventas y clientes..... | 88 |
| Tabla N° 39 Control de las actividades | 89 |
| Tabla N° 40 Medios electrónicos para transacciones de ventas | 90 |
| Tabla N° 41 Calidad de productos ofrecidos | 91 |
| Tabla N° 42 Horas de trabajo | 92 |
| Tabla N° 43 Está conforme con los horarios de trabajo | 93 |
| Tabla N° 44 Salario por comisiones..... | 94 |
| Tabla N° 45 Salario básico | 95 |
| Tabla N° 46 Horas extras reconocidas..... | 96 |

| | |
|--|-----|
| Tabla N° 47 Horas de descanso del personal | 97 |
| Tabla N° 48 Tolerancia de ingreso | 98 |
| Tabla N° 49 Pago de doble salario | 99 |
| Tabla N° 50 Correlación entre satisfacción laboral y productividad | 102 |
| Tabla N° 51 Correlación entre la variable beneficios laborales y productividad | 106 |
| Tabla N° 52 Correlación entre la variable desarrollo personal y productividad | 110 |
| Tabla N° 53 Correlación entre la variable reconocimiento y productividad | 113 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura N° 1 Diseño de investigación | 46 |
| Figura N° 2 La remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza | 56 |
| Figura N° 3. La remuneración que percibe es equitativo con sus compañeros | 57 |
| Figura N° 4 Su sueldo le permite alcanzar sus expectativas económicas de una vida digna.. | 58 |
| Figura N° 5. Está satisfecho con los beneficios ofrecidos en la empresa | 59 |
| Figura N° 6 La empresa le ofrece algún seguro médico | 60 |
| Figura N° 7 Brindan permiso por enfermedad, maternidad, paternidad, luto u otros | 61 |
| Figura N° 8 La empresa le ofrece el pago de gratificaciones y beneficios relacionados..... | 62 |
| Figura N° 9 Se capacita para realizar adecuadamente sus actividades | 63 |
| Figura N° 10. Siente que está capacitado para realizar el trabajo encomendado | 64 |
| Figura N° 11. Participa con entusiasmo y atención en las capacitaciones programadas | 65 |
| Figura N° 12. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución | 66 |
| Figura N° 13 Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo | 67 |
| Figura N° 14 Existe línea de carrera..... | 68 |
| Figura N° 15 Efectúa aportes en beneficio de su centro de trabajo | 69 |
| Figura N° 16 En la empresa se dan recompensas por las metas obtenidas | 70 |
| Figura N° 17 Mi trabajo es reconocido | 71 |
| Figura N° 18. Existen felicitaciones por parte de la empresa | 72 |
| Figura N° 19. Existen indicadores de desempeño | 73 |
| Figura N° 20. Existen castigos por no cumplir con las metas y objetivos | 74 |
| Figura N° 21 Existe espacios de recreación con sus compañeros fuera del trabajo | 75 |
| Figura N° 22. Se logran las metas propuestas de acuerdo a lo planificado | 80 |
| Figura N° 23. Las actividades de ventas de Rio Grande están planificadas..... | 81 |
| Figura N° 24. Para lograr las metas se visita a los clientes..... | 82 |
| Figura N° 25. Para lograr las metas se arman puntos de ventas en la ciudad..... | 83 |
| Figura N° 26. Rio grande proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de ventas .. | 84 |
| Figura N° 27. La empresa cuenta con los recursos suficientes | 85 |
| Figura N° 28 Para el logro de los objetivos y metas se cuenta con medidas de desempeño y/o indicadores | 86 |
| Figura N° 29. Se cuenta con un manual de ventas (procedimientos)..... | 87 |

| | |
|---|-----|
| Figura N° 30. Se cuenta con un software para el seguimiento de las ventas y los clientes | 88 |
| Figura N° 31. Se realiza un control concurrente de las actividades | 89 |
| Figura N° 32. La empresa cuenta con medios electrónicos para realizar las transacciones de ventas | 90 |
| Figura N° 33. La calidad (marcas) de los productos que ofrece la empresa favorecen las ventas | 91 |
| Figura N° 34. Cumple con las horas que trabaja | 92 |
| Figura N° 35 Se encuentra conforme con los horarios de trabajo | 93 |
| Figura N° 36. Los salarios se pagan por comisiones | 94 |
| Figura N° 37. Se cuenta con un salario básico | 95 |
| Figura N° 38. Las horas extras son reconocidas | 96 |
| Figura N° 39. Tiene el personal horas de descanso | 97 |
| Figura N° 40. Existe tolerancia para el ingreso al trabajo | 98 |
| Figura N° 41. Se cumple con el pago del doble salario los días domingos y feriados | 99 |
| Figura N° 42 Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis general H_0 | 102 |
| Figura N° 43. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis específica 1 H_0 | 106 |
| Figura N° 44. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis específica 2 H_0 | 110 |
| Figura N° 45. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis específica 3 H_0 | 113 |

RESUMEN

Objetivos: La investigación se realizó para determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017. **Métodos:** Para realizar el trabajo se utilizó la técnica de encuesta a los 18 trabajadores de la empresa quienes aplicaron los cuestionarios de preguntas. Luego, se obtuvo los **resultados** donde se aprecia que la remuneración y el salario por debajo del mercado, además de los beneficios sociales y las recompensas no están siendo bien gestionadas en la empresa. Todo esto se relaciona con la baja productividad que viene afectando la rentabilidad del negocio. Por otra parte, los colaboradores mencionan que pocas veces se logran las metas propuestas, aun cuando las ventas se encuentran organizadas y se proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de las ventas. Entonces por más que la empresa cuenta con los recursos suficientes y los productos que se ofrece deberían favorecer las ventas además de contar con medios electrónicos para realizar las transacciones no se logra mejorar la productividad de la empresa. Es por ello, que el estudio busca demostrar que la dimensión humana tiene un alto nivel de influencia en las organizaciones. En las **conclusiones** se indican que si existe relación entre la *satisfacción laboral y la productividad* en los colaboradores de la empresa; además que existe relación entre los *beneficios laborales, el desarrollo personal, el reconocimiento y la productividad* de los colaboradores de la empresa.

Palabras clave:

Satisfacción laboral, beneficios laborales, desarrollo personal, el reconocimiento y la productividad.

ABSTRACT

Purpose: These research was done to determine if there is a relationship between job satisfaction and productivity in the employees of the company Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. in the city of Huancayo in 2017. Methods: To carry out the work, the survey technique was used to 18 workers of the company who applied the questionnaires. Then, we obtained the results where it is seen that the remuneration and the salary below the market, in addition to the social benefits and the rewards are not being well managed in the company. All this is related to the low productivity that has been affecting the profitability of the business. On the other hand, the collaborators mention that the proposed goals are rarely achieved, even though sales are organized and the necessary logistics are provided to achieve the sales quota. So even though the company has sufficient resources and products offered should favor sales in addition to having electronic means to perform transactions is not achieved to improve the productivity of the company. This is why the study seeks to demonstrate that the human dimension has a high level of influence in organizations. The conclusions indicate that if there is a relationship between job satisfaction and productivity in the company's employees; in addition there is a relationship between the benefits of work, personal development, recognition and productivity of employees of the company.

Keywords:

Job satisfaction, job benefits, personal development, recognition and productivity.

INTRODUCCIÓN

Algunos estudios como el de Fuentes (2012), de la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango, menciona que no existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad. Y otros autores como Ríos (2014), empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, arribó a las conclusiones que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional. Motivaron el desarrollo del trabajo, donde se desea conocer la relación de estas variables en nuestro contexto nacional. Además el trabajo tiene como propósito demostrar la importancia de la variable humana en las organizaciones. Para ello, se ha planteado la interrogante si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. sobre la afirmación que efectivamente, si existe una relación fuerte y directa entre estas dos variables. Se desea determinar la relación que existe entre los beneficios laborales, el desarrollo personal y el reconocimiento con la productividad de los colaboradores de la empresa. Se presenta los resultados que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa.

La autora.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Kast y Rosenzweig (1993), la productividad en las organizaciones son sistemas sociotécnicos que deben desempeñarse eficientemente, además que ofrece satisfacción en el trabajo. Palacios (2010) menciona que: “el estudio del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la era de la productividad: cómo transformar las economías desde sus cimientos, el que evalúa la situación de productividad de 76 países –incluyendo 17 de América Latina y el Caribe– con respecto a la productividad de EE UU, durante el período 1960-2005. El concepto

fundamental del estudio, tal como lo planteó uno de sus autores, Santiago Levy, es que no se trata de elevar la inversión para crecer más: es necesario detonar el crecimiento de la productividad”.

La empresa Inversiones Comerciales Rio Grande, presenta una caída del volumen de ventas con respecto a periodos anteriores, analizaremos los años 2014-2015.

Tabla N° 1 Ventas 2014 -2015

| | 2014 | 2015 |
|-------------------------------------|-------------------|------------------|
| Total ventas | | |
| (Utilidad Enero- Agosto) | 119,160.00 | 84,680.00 |

Fuente: Área de Contabilidad

Frente a los recursos humanos los colaboradores no se encuentran identificados con la empresa, existe descontento por no tener estabilidad laboral, la percepción de los trabajadores de que sus remuneraciones son bajas, la falta de capacitación al personal administrativo y de ventas, la baja motivación y ausencia de personal especializado.

Por otro lado, en el mercado aparecen empresas competidoras que ofrecen productos similares con facilidades de pago y a precios más bajos que la empresa.

Haciendo una observación sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa nos da un resultado de factores tanto internos como externos, entre ellos se puede mencionar la motivación, el desarrollo profesional del personal, la identificación, los beneficios laborales, el reconocimiento, el desarrollo personal y

pertenencia en la organización, entonces la satisfacción de los colaboradores es muy importante considerar, para obtener mejores resultados positivos en la productividad.

En el Perú, las empresas no les han dado la debida importancia a los colaboradores, tampoco en la percepción de las mismas, debido a la importancia que se da al dinero y al tiempo; sólo se preocupan por el crecimiento y la rentabilidad. Esto genera en los colaboradores poca identificación y afecta la productividad de la empresa.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Qué relación existe entre los beneficios laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017?
- b) ¿Qué relación existe entre el desarrollo personal y la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017?

- c) ¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar qué relación existe entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Especificar la relación que existe entre los beneficios laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.
- b. Precisar el tipo de relación que existe entre el desarrollo personal y la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.
- c. Identificar la relación que existe entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

El trabajo se justifica teóricamente debido a que se hace un repaso de la teoría bifactorial propuesta por Henry Herzberg, quién relacionó los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción laboral y posteriormente se analizó el efecto en la productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo.

La presente investigación contribuirá en el mejoramiento de la productividad de la organización aplicando estrategias para lograr la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, la investigación servirá como antecedente y referente teórico para futuros estudios relacionados a mejorar la satisfacción laboral y la productividad en las organizaciones.

1.4.2. Justificación Práctica

La presente investigación demostró la existencia de una problemática relacionada a la satisfacción laboral con la productividad de los colaboradores que se presentan en la sociedad y en las organizaciones. Además, los resultados nos permitieron formular alternativas de solución o planes de mejora que beneficiará a la empresa. Al mismo tiempo se generó una ventaja competitiva sana que fortalece la posición en el mercado de la organización con miras a mejorar la productividad.

1.4.3. Justificación Metodológica

En el proyecto se elaboró una herramienta para la recolección de datos de las variables de investigación. Este cuestionario se validó a través de juicio de expertos y nos permitió medir la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores con alta confiabilidad.

1.4.4. Justificación Social

La investigación se orientó a determinar los factores más importantes de la satisfacción laboral, que contribuye a un mejor desarrollo personal y profesional, que repercute en mayores beneficios laborales y de esta manera brindar sugerencias a los directivos de la organización y así contribuir al bienestar de los colaboradores. Considerando que los colaboradores, constituyen el activo más importante de la empresa.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

La investigación es conveniente porque los resultados se dieron a conocer al gerente de la empresa y se aplicaron a la realidad, se enfocó la problemática de la satisfacción laboral y permitió la formulación de planes de mejora, charlas, capacitaciones, mejoras continuas hacia los colaboradores siendo ellos quienes se beneficiarán con la investigación.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Delimitación Espacial

El espacio donde se desarrolló el estudio fue en la Empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo el año 2017. Rio Grande es una tienda que cuenta con más de 10 años de experiencia en el rubro de electrodomésticos en el mercado local, brindando desde sus inicios a sus clientes productos de calidad y de última tecnología, ofreciéndoles la posibilidad de tener una mejor calidad de vida. Cuenta con una cartera de clientes de considerable magnitud. Durante su existencia, la empresa ha atravesado buenos y malos momentos pero ante estas circunstancias ha salido adelante.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrolló en el segundo trimestre del año 2017 (Abril – Junio)

1.5.3. Delimitación Conceptual

El trabajo se enmarcó en la línea de gestión empresarial en el tema de comportamiento organizacional.

Específicamente se abordó la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg para las variables de la satisfacción laboral y productividad.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. A nivel internacional

Ríos (2014), en su tesis: *“Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango, el año 2014”*, arribó a las siguientes conclusiones:

- Los empleados se encuentran muy identificados y satisfechos en su trabajo; existe un buen clima organizacional además de que el salario y otros beneficios que se dan en la empresa cumplen con sus expectativas.

- Por otra parte, se determinó que existe una relación adecuada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, Por lo tanto, se demostró que sí existe una correlación positiva.

Fuentes (2012), en su tesis: “*Satisfacción Laboral y su influencia en la Productividad, estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango*”, de la Universidad Rafael Landívar de la ciudad de Quetzaltenango”, llegó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad; según datos obtenidos de los encuestados, estos manifestaron que existe un nivel de satisfacción alto ya que se sienten satisfechos con el trabajo que realizan en la organización.
- También se hace referencia que los empleados son productivos y se sienten satisfechos porque el lugar donde trabajan es agradable y también porque les brindan material adecuado para poder cumplir con sus funciones, así también les brindan beneficios como permisos, salarios adecuados, compensaciones, etc. Llegando a la conclusión que los empleados tienen una alta satisfacción laboral sin dejar de mencionar que sería adecuado que exista armonía y mayor comunicación asertiva con todas las unidades.

Como podemos observar en la tesis de Fuentes (2012), se llega a la conclusión de que no existe influencia entre las variables satisfacción laboral y productividad, esto es muy importante para la investigación que se está

realizando en la empresa inversiones comerciales Rio Grande ya que nos permite ver que existen otros factores relevantes para el desarrollo y mejora de la empresa y que no necesariamente está relacionado con la satisfacción que tienen los colaboradores para ser más productivos.

2.1.2. A nivel nacional

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*”, de la universidad privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo”, arribó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad por lo tanto existe un nivel de satisfacción laboral medio el cual influye en el nivel de productividad medio quedando demostrada la hipótesis; Los empleados son reconocidos por su desempeño, por lo tanto, la satisfacción laboral de los empleados está a un nivel medio, Sin embargo, la capacitación que brinda la empresa no es lo suficiente para realizar su trabajo adecuado, También mencionan que la relación que hay con sus jefes no es adecuada, finalmente, se hace referencia a que sus remuneraciones no son las adecuadas y justas, por lo que no se encuentran satisfechos con ello.
- Con respecto a la productividad el nivel es medio, ya que los trabajadores no tienen claro la orientación a los resultados; Por otra parte, el entrenamiento y capacitación del personal no es la

adecuada, los empleados manifiestan que necesitan mejorar las actividades y procesos; Finalmente, las estrategias que se aplican para mejorar la satisfacción laboral comprenden algunos incentivos pudiendo ser económicos.

Según las conclusiones de la tesis de Alva y Juárez, determina que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad el cual influye en el desarrollo y crecimiento de la empresa, como se menciona la empresa no brinda incentivos, capacitaciones y tampoco son reconocidos los colaboradores por su desempeño el cual repercute en la productividad. Para la investigación que estamos desarrollando en inversiones comerciales Rio Grande nos demuestra que estos factores son importantes para el desarrollo de la empresa.

Infante (2011), en su tesis: *“Influencia del Clima Laboral en la Productividad de los trabajadores de la empresa Sodimac S.A. de Trujillo en el periodo noviembre del 2010-mayo 2011”*, llegando a las siguientes conclusiones:

- Cuando no hay coordinación y no se conocen las políticas el clima laboral influye directa y negativamente en la productividad de los trabajadores del Centro Comercial SODIMAC; y como consecuencia disminuye las ventas, como se pudo apreciar en la investigación en la empresa SODIMAC S.A. confirmando así nuestra hipótesis de investigación.
- Se hizo la comparación y se midió la productividad de la empresa, encontrándose que la productividad ha bajado en

comparación del primer periodo, en su mayoría de las áreas de tienda, sólo algunas áreas lograron aumentar sus ventas respecto al primer periodo, por ejemplo, en el área de jardín el ingreso de varios proveedores con mejores precios, y en el área de textil por campaña de liquidación de temporada.

En la tesis de Infante observamos que el clima laboral sí influye en la productividad de la empresa; nos muestra que las ventas han ido disminuyendo periodo a periodo. Entonces determinamos que para nuestra investigación es importante mantener un buen clima laboral para mejorar la productividad.

Peña (2014), en su tesis: *“La Motivación del Personal y la Productividad de la Microempresa La Cabaña en el periodo 2013 de la ciudad de Lima el año 2014”*, arribó a las siguientes conclusiones:

- No existe conocimiento sobre la productividad, las estrategias y los objetivos de la organización. Existe desconocimiento de la misión, visión y objetivos de la empresa por parte de los empleados; los colaboradores no se sienten reconocidos cuando llegan a cumplir con los objetivos.
- Tampoco existen programas de capacitaciones para poder mejorar la productividad, no existe identificación y compromiso de los colaboradores con el trabajo que realizan y sólo cumplen su trabajo por un salario y así poder cubrir sus necesidades básicas.

Según la tesis mencionada de la empresa La Cabaña, los trabajadores no tienen referencia ni conocen la misión, visión y objetivos de la empresa el cual

es muy importante conocerlos ya que así se sentirían más identificados con la empresa y lograr una visión efectiva y de mayor productividad.

Flores y Vilca (2015), en su tesis: *“La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de la empresa inversiones agropecuarias San Juan E.I.R.L. en la ciudad de Arequipa el año 2015”*, llegó a las siguientes conclusiones:

- La satisfacción laboral influye de forma directa con la productividad en la empresa, todo esto debido a que el bienestar laboral, las condiciones físicas y el bienestar laboral tienen relación directa con la productividad del gerente, la identificación y el desarrollo personal de los trabajadores determinan el nivel de productividad.
- Se menciona también según los resultados obtenidos y haciendo una comparación entre las remuneraciones y los beneficios de la organización con el mercado laboral del área de ventas de insumos agropecuarios que hay poca influencia entre los beneficios laborales y la productividad; finalmente se puede afirmar que las relaciones interpersonales con los jefes y los compañeros de trabajo no comprometen ningún resultado en la productividad.

En la tesis de Flores y Vilca, podemos observar que se llega a la conclusión de que la satisfacción laboral sí influye en la productividad de los colaboradores en forma directa, estos resultados demostraron que la identificación y el desarrollo personal con la empresa determinan el nivel de productividad. Este resultado es muy importante para la investigación porque no hace mención que

la satisfacción laboral es indispensable para mejorar la productividad en las empresas.

Gutierrez (2014), en su tesis: “*El clima Laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa danper Trujillo S.A.C. en la ciudad de Trujillo el año 2014*”, arribó a las conclusiones:

- Existe influencia directa entre el clima laboral y la productividad en los empleados operarios, mostrando positivamente en el comportamiento diario de los trabajadores, de acuerdo a los resultados destacamos que la comunicación es eficiente y nos permite mejorar la productividad en el trabajo creando así un adecuado clima laboral.
- La relación que existe entre el clima laboral y la productividad se da a mostrar notablemente, esto debido a que si no existe un clima laboral adecuado y armonioso los colaboradores no se desempeñarán adecuadamente y el rendimiento será negativo, llegando a una baja productividad como se observó en el estudio realizado.

Segùn la tesis de Gutierrez podemos llegar a las siguientes conclusiones; los trabajadores se encuentran directamente influidos con el clima laboral para mostrar positivamente la productividad de la empresa, la comunicaciòn es importante y permite mejorar la productividad, la relación que hay entre el clima labora y la productividad en los empleados permite demostrar un clima laboral adecuado. Esta investigaciòn nos permite conocer que si un trabajador se encuentra completamente satisfecho en un adecuado clima laboral la productividad será relativamente positiva.

Alfaro, Leyton, Meza, y Sáenz (2012), en su tesis: “Satisfacción laboral y su relación *con algunas variables* ocupacionales *en tres municipalidades* de la ciudad de Surco el año 2012”, llegó a las siguientes conclusiones:

- Los niveles de satisfacción laboral se encuentran en un nivel medio, los empleados mencionan que se puede mejorar este indicador; se observa también que no existen diferencias significativas respecto al nivel de satisfacción de los empleados de las municipalidades analizadas, los empleados de las tres municipalidades reportaron un mayor porcentaje para los factores de valor a las tareas y beneficios económicos en los cuales se encuentran satisfechos, Por lo tanto, los empleados sienten una buena disposición a su trabajo y se encuentran satisfechos con el sueldo que reciben.
- Finalmente, se concluyó que cada municipalidad tiene un nivel de satisfacción laboral distinto basado en la condición laboral. Al comparar las tres municipalidades, se evidenció que el personal empleado tiene menor puntuación sobre el nivel de satisfacción laboral y que los funcionarios tiene la mayor puntuación. Esto parece debido a que los funcionarios tiene condiciones más apropiadas para sentirse satisfecho en la organización comparado a un empleado.

Podemos observar según las conclusiones de la tesis de los autores Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz que existe influencia en la satisfacción laboral con muchas variables ocupacionales ya que demuestra que un trabajador satisfecho tiene mayor productividad.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral según Robbins y Coulter (2014) es una actitud general que tienen las personas respecto a su trabajo así si una persona tiene un nivel alto de satisfacción laboral, tendrá una actitud positiva en su trabajo.

Por otro lado, Chiavenato (2015) “menciona que la satisfacción en el trabajo se encuentra relacionado con la calidad de vida en el trabajo”. Además el autor también afirma que el grado de satisfacción en el trabajo mejora el clima organizacional.

Basado en los conceptos expuestos, se puede inferir que la satisfacción laboral tiene relación con el comportamiento y la calidad de vida de los colaboradores en las empresas, además que nos permite mejorar el clima organizacional. Los colaboradores experimentan comportamientos y actitudes que conllevan al bienestar o fracaso de las empresas, al ser valorados éstos y ver cumplidas sus expectativas mejoran su productividad.

Los colaboradores de las empresas pasan mayor tiempo dentro de su trabajo que en sus hogares, esto puede llegar a ser estresante si el colaborador no se siente bien con el trabajo encomendado, muchos de estos factores pueden ser la baja remuneración que perciben, el reconocimiento, el desarrollo personal; por ello es importante que la satisfacción sea positiva y fomente el bienestar del los colaboradores y de la organización.

2.2.2. Causas de la satisfacción laboral

De acuerdo a los estudios de Robbins (2014) menciona que la satisfacción no solo depende de los niveles salariales sino también del significado que se encomiende a un trabajador. El trabajo puede ser causa de bienestar y felicidad de las personas o todo lo contrario.

El trabajo para muchos empleados aporta sentido a sus vidas, mejora su autoestima, se sienten útiles a los demás y se sienten reconocidos socialmente. También podemos mencionar que la insatisfacción laboral es el resultado negativo de los colaboradores hacia su propio trabajo, esto depende de la personalidad de las personas y las condiciones laborales en las que se encuentran.

2.2.3. Consecuencias de la satisfacción laboral

Según los autores Robbins y Coulter (2014), la satisfacción con el trabajo afecta y tiene muchas consecuencias para los trabajadores, estos pueden afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo. También puede estar relacionada con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo, la baja productividad y la rotación, bajo algunas condiciones puede afectar a otros comportamientos laborales ante las empresas.

Las consecuencias más relevantes de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son:

- Inhibición
- Resistencia al cambio

- Falta de creatividad
- Abandono
- Accidentabilidad
- Baja productividad
- Dificultad para trabajar en grupo

Robbins (2004), menciona “que las consecuencias y los factores determinantes de la satisfacción laboral se dan desde dos enfoques, individual y desde la organización”. También indica que existen diferencias que influyen en los niveles de la satisfacción de los trabajadores, algunas de las características individuales de la satisfacción laboral más relevantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

2.2.4. Factores que fomentan la satisfacción laboral

Robbins (2004) menciona que:

Los puestos mejor pagados requieren personas con mayores capacidades, se dan más responsabilidades a quienes los ocupan, estos puestos son los más estimulantes y a la vez ofrecen más retos y conceden mayor control. Por lo dicho, es probable que de existir mayor satisfacción entre los empleados mejor pagados se pueda tener mayores retos y libertades.

Si un trabajador se encuentra bien capacitado y tiene capacidades intelectuales mayores a los demás, éstos tendrán mejores puestos de trabajo; el cual también son puestos que requieren de mayor control, deben tener mayores retos y libertades.

a) Determinantes Individuales de la satisfacción laboral

Robbins (2004) considera que los principales factores individuales que determinan la satisfacción laboral son:

✓ **Años de carrera profesional:** a medida que aumentan los años, también aumenta la satisfacción laboral, aunque cuando llega el momento de jubilación la satisfacción empieza a decrecer, momento que suele registrarse una disminución fuerte; además se da con frecuencia una reducción de empleados que se encuentran laborando entre los seis meses y dos años, esto debido a que el colaborador se da cuenta que su trabajo no satisface todas sus necesidades personales como lo esperaba.

✓ **Expectativas laborales:** las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos, cuando se busca empleo las expectativas sobre el trabajo son influenciadas por la información que reciben de sus compañeros, de las empresas de selección de personal y por su conocimiento en base a las condiciones laborales.. las expectativas se mantienen intactas hasta ser parte de una organización. La satisfacción laboral se da cuando se cumplen estas expectativas.

Según el autor se debe buscar implantar herramientas para que el personal llegue a acomodarse y con ello de aproveche el potencial y las capacidades que se puedan desarrollar en los colaboradores.

b) Determinantes organizacionales de la satisfacción laboral

Robbins (2004) considera que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo

- Sistema de recompensas justas
 - Recompensas extrínsecas
 - Recompensas intrínsecas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto
- Trabajo mentalmente estimulante
- Remuneraciones equitativas
- Condiciones laborales de apoyo
- Compañeros que los respalden

Según el autor estas determinantes organizacionales permiten el desarrollo de las empresas, existen factores relevantes para que el empleado se sienta satisfecho con el trabajo que realiza, al sentir que las condiciones de trabajo son favorables ya sea con, retos laborales, recompensas, condiciones favorables, remuneraciones y compañeros que los apoyen éstos se sienten motivados y comprometidos con la empresa en un clima organizacional favorable para ambos.

2.2.5. Niveles de satisfacción

- Satisfacción general

Es un indicador que permite ver como el trabajador se siente frente a las distintas facetas de sus labores.

- Satisfacción por facetas

Frente a aspectos específicos como beneficios, reconocimiento, condiciones de trabajo, políticas de la empresa el trabajador demuestra un grado de satisfacción mayor o menor.

Robbins (2004), refiere que el trabajo en organizaciones pequeñas es mejor el nivel de satisfacción; por otra parte en las organizaciones más grandes tienden a estresar a sus colaboradores, modifican los procesos de apoyo, mantienen cierta distancia y evitan amistades y trabajo de equipo.

Los colaboradores de una organización reaccionan de diferentes formas frente a situaciones que se les presente en sus labores, estas actitudes ayudan de diferentes formas a las organizaciones, pueden ser de forma satisfactoria o perjudicial para la empresa.

2.2.6. Productividad:

Para Robbins y Coulter (2014) define la productividad como la cantidad de bienes y servicios producidos dividida entre los insumos necesarios para generar un nivel de producción. Todas las organizaciones y sus unidades de trabajo quieren ser productivas.

Para Chiavenato (2015), “refiere que la productividad es una medida del desempeño que incluye la eficiencia y la eficacia”.

Para Stoner, Freeman, y Gilbert (1996, p.642) “la productividad es la medida del grado en que funciona el sistema de operaciones e indicador de la eficiencia y la competitividad de una empresa o departamento”.

Para Kast y Rosenzweig (1993), “[...] la productividad en cualquier sistema, es la producción por unidad de insumo. El término generalmente define a la producción de bienes o servicios por hora de trabajo.”

Según los autores podemos destacar que la productividad es un indicador que determina la cantidad de productos o bienes producidos por horas de trabajo, dando resultados que pueden ser favorables para la organización.

2.2.7. Factores que influyen en la productividad

Schroeder (2002) indica que: “[...] los factores que influyen en la productividad fundamentalmente son; la inversión de capital, la investigación y desarrollo, la tecnología, los valores, actitudes sociales y las políticas gubernamentales”.

Existen cuatro factores primarios en la productividad:

- el entorno,
- las características de la organización,
- las características del trabajo,
- las aptitudes y actitudes de los individuos.

2.2.8. Factores para mejorar la productividad

- **Factores internos**

Schroeder (2002) también refiere que:

Los factores se pueden clasificar en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo,

los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

Estos dos factores son importantes para mejorar la productividad en los colaboradores y se complementan la una de la otra para así tener una mayor productividad.

- **Factores externos**

Por otra parte, Schroeder (2002) manifiesta:

La productividad determina de acuerdo a los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, Es por este motivo que las empresas se preocupan por averiguar las razones del incremento o disminución de la productividad.

Robbins y Coulter (2005), indican que “la productividad es una combinación de las variables de persona y operaciones”.

Así mismo señalan las reglas para el éxito de la productividad:

- Tratar a las personas con respeto y confianza.
- Ser innovador y no un imitador, ser un líder y no un seguidor, en todos los productos y servicios.
- Aplicar sistemáticamente la regla de las 3 P, por la cual el éxito depende de la planeación, la preparación y la paciencia.
- Implementar un programa de participación en las ganancias en función a los resultados en materia de productividad total.
- Ser plenamente optimista al gestionar el cambio.

- Administrar la tecnología con un sentido total e integrador.
- Enfocarse y pensar en términos sistémicos e interdisciplinarios, y no en pensamientos y actitudes funcionales.
- Hacer prevalecer el trabajo en equipo por sobre las actitudes individualistas.
- Practicar la administración con el ejemplo.
- Imponerse objetivos altos.
- Buscar permanentemente el salto cuantitativo y cualitativo.

Estos factores externos si son manejados adecuadamente dentro de la organización y aplicados a los empleados permitirán mejorar la productividad

2.2.9. Medición de la productividad

Según Medianero (2016), la productividad es considerada como la más importante en el crecimiento económico; puede ser estudiada desde varios ángulos y de diversas maneras. Desde una óptica científica y axiomática, la producción es estudiada en el contexto de la función de producción, en tanto que desde una perspectiva menos rigurosa su estudio puede llevarse a cabo a partir de su relación con conceptos más directamente involucrados en la vida práctica de las personas, las empresas y las naciones.

Los cálculos pueden hacerse a cualquier nivel de agregación. El nivel adoptado depende, por una parte, de los objetivos del análisis y, por otra parte, de la disponibilidad de información.

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

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

2.2.10. Relación entre satisfacción laboral y la productividad

Hawthorne citado por Robbins (2014) menciona que: “[...] no es fácil determinar si la satisfacción laboral genera mayor productividad. Sin embargo, se afirma que la correlación entre la satisfacción y la productividad es bastante fuerte”. También, que si se tienen más empleados satisfechos estos tienden a ser más eficaces.

En resumen se puede decir que un trabajador feliz es un trabajador productivo y se puede afirmar que si existe relación entre la satisfacción y la productividad, los estudios indican que existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad.

Además, cuando la organización recompensa la productividad, su mayor productividad debe incrementar el reconocimiento verbal, el nivel de sueldo y las probabilidades de ascenso. Las organizaciones con empleados más satisfechos tienden a ser más eficaces que las organizaciones con empleados menos satisfechos.

Según lo mencionado por Robbins (2004):

cuando se juntan los datos de satisfacción y productividad, se puede observar que las empresas que cuentan con más empleados contentos y satisfechos estos son más eficaces todo lo contrario pasa cuando existen empleados no satisfechos. Es probable que el motivo de que no se haya conseguido apoyo en la hipótesis de que la satisfacción es causa de la productividad es que estos estudios se han enfocado más en los colaboradores que en las empresas y las medidas de productividad no toman en cuenta las influencias recíprocas y los problemas de los procesos que se dan en el trabajo.

Del autor se llega a inferir que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad, la productividad va de la mano con la satisfacción, ya que cuanto más contento se encuentre el personal éste trabaja mejor; también mencionamos que muchas de las empresas no le brindan mucha importancia a la satisfacción de sus empleados llevando esto a la baja productividad.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Beneficios laborales:** “Los beneficios laborales incluyen varios tipos de compensaciones provistas por los empleadores en adición a los salarios regulares”.
- **Desarrollo personal:** “El desarrollo personal incluye actividades que mejoran la conciencia y la identidad, impulsan el desarrollo de las habilidades personales y de los propios potenciales, contribuyen a construir capital humano y facilitan la empleabilidad, mejoran la calidad de vida, y contribuyen a la realización de sueños y aspiraciones”.

- **Eficacia:** “Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”.
- **Eficiencia:** “es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados”.
- **Productividad:** “La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla”.
- **Reconocimiento:** “Es la acción de distinguir a una cosa, una persona o una institución entre las demás como consecuencia de sus características y rasgos. También sirve para expresar la gratitud que se experimenta como consecuencia de algún favor o beneficio”.
- **Satisfacción:** “se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” Robbins S. (2004,p.72).

2.4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa inversiones comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación significativa entre los beneficios laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa inversiones comerciales Rio Grande a S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

- b) Existe relación significativa entre el desarrollo personal y la productividad de los colaboradores de la empresa inversiones comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

- c) Existe relación significativa entre el reconocimiento y la productividad de los colaboradores de la empresa inversiones comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

2.5.1. Definición conceptual

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.105), “una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables”.

Variable 1: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones:

- Beneficios laborales

- Desarrollo personal

- Reconocimiento

Variable 2: PRODUCTIVIDAD

Dimensiones:

- Ventas
- Horas de trabajo

2.5.2. Operacionalización de variables

La operacionalización se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable. Hernández, Fernández, y Baptista (2014, p.211).

| VARIABLES | SUBVARIABLES | INDICADORES | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ÍTEMS | INSTRUMENTO | ESCALA | ESTADÍSTICO |
|---|--|---------------------------|--|----------------|-----------|--|
| Variable X X = Satisfacción Laboral | X1: Beneficios Laborales | • Remuneraciones | La remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza. | • Cuestionario | • Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Media • Mediana • Desviación estándar • Sperman |
| | | | La remuneración que percibe es equitativo con sus compañeros. | | | |
| | | | Su sueldo le permite alcanzar sus expectativas económicas de una vida digna. | | | |
| | | • Expectativas salariales | Está satisfecho con los beneficios ofrecidos en la empresa. | | | |
| | | | La empresa le ofrece algún seguro médico. | | | |
| | | | Brindan permiso por enfermedad, maternidad, paternidad, luto u otros. | | | |
| | X2: Desarrollo personal | • Desarrollo en el puesto | En la empresa se le capacita para realizar adecuadamente sus actividades. | • Cuestionario | • Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Media • Mediana • Desviación estándar • Sperman |
| | | | Siente que está capacitado para realizar el trabajo encomendado. | | | |
| | | • Comodidad en el trabajo | Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas. | | | |
| | | | Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la empresa. | | | |
| | | • Capacidad en el puesto | Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo. | | | |
| | | | Existe línea de carrera (ascensos). | | | |
| | | • Realización personal | Efectúa aportes en beneficio de su centro de trabajo. | | | |
| | | X3: Reconocimiento | • Recompensas | | | |
| | Mi trabajo es reconocido. | | | | | |
| Existen espacios de recreación con sus compañeros fuera del horario de trabajo. | | | | | | |
| • Elogios por rendimiento | Existen felicitaciones por parte de la empresa. | | | | | |
| | Existen indicadores de desempeño. | | | | | |
| • Críticas | Existen castigos por no cumplir con las metas y objetivos. | | | | | |

| VARIABLES | SUBVARIABLES | INDICADORES | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES ÍTEMS | INSTRUMENTO | ESCALA | ESTADÍSTICO |
|---|---|--|---|----------------|-----------|--|
| Variable Y Y = Productividad | Y ₁ : Ventas | • Ventas diarias | Se logran las metas propuestas de acuerdo a lo planificado | • Cuestionario | • Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Media • Mediana • Desviación estándar • Sperman |
| | | | Las actividades de ventas de Rio Grande están planificadas | | | |
| | | | Para lograr las metas se visita a los clientes | | | |
| | | • Ventas semanales | Para lograr las metas se arman puntos de ventas en la ciudad | | | |
| | | | Rio grande proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de ventas | | | |
| | | | La empresas cuenta con los recursos suficientes | | | |
| | | • Ventas mensuales | Para el logro de los objetivos y metas se cuenta con medidas de desempeño y/o indicadores | | | |
| | | | Se cuenta con un manual de ventas (procedimientos) | | | |
| | | | Se cuenta con un software para el seguimiento de las ventas y los clientes | | | |
| | | | Se realiza un control concurrente de las actividades | | | |
| | La empresa cuenta con medios electrónicos para realizar las transacciones de ventas | | | | | |
| | La calidad (marcas) de los productos que ofrece la empresa favorecen las ventas | | | | | |
| | | | | | | |
| | Y ₂ : Horas de trabajo | • Tiempo completo | Cumple con las horas que trabaja | • Cuestionario | • Ordinal | <ul style="list-style-type: none"> • Media • Mediana • Desviación estándar • Sperman |
| Se encuentra conforme con los horarios de trabajo | | | | | | |
| Los salarios se pagan por comisiones | | | | | | |
| Se cuenta con un salario básico | | | | | | |
| Tiene el personal horas de descanso | | | | | | |
| • Tiempo parcial | | Existe tolerancia para el ingreso al trabajo | | | | |
| | | Las horas extras son reconocidas | | | | |
| | | Se cumple con el pago del doble del salario los días domingos y feriados | | | | |

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Método general

El método general empleado en la investigación fue el método científico; que a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2014), se entiende como el proceso en cadena ordenada basado en conceptos y reglas que permiten desarrollar conocimientos. El cual no llevó desde el planteamiento y formulación del problema respecto a las variables de estudio; para luego formular la hipótesis en vista de que guardan relación cuantitativa, pasando por buscar la información, los datos y llegar a la contrastación de la

hipótesis en base a los datos y finalmente realizar el reporte de informe.

3.1.2. Método descriptivo

Por otro lado en la investigación se utilizó como método específico el método descriptivo, cuyas acciones básicas fueron, la descripción de las características de las variables de estudio y significado de las diferencias a fin de responder a los objetivos de la investigación.

3.1.3. Métodos estadísticos

En la investigación se utilizó el método estadístico a fin de organizar e interpretar los datos así como llevar adelante la contrastación de las hipótesis correspondientes.

3.1.4. Método de investigación bibliográfica

Para el procesamiento de los datos bibliográficos y la formulación del marco teórico, fichaje electrónico.

3.1.5. Método histórico

Podemos estudiar los hechos del pasado con la finalidad de encontrar explicaciones causales a las manifestaciones propias de las sociedades actuales.

Este tipo de investigación busca reconstruir el pasado de la manera más objetiva y exacta posible.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación pertenece al tipo de investigación básica. No experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.152), “en la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como reales y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa”.

Según Zorrilla (1997):

La investigación básica denominada también pura o fundamental, busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más forma y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes.

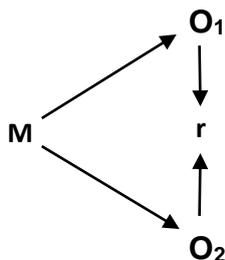
3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2014), indica que “la investigación es correlacional simple ya que este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables, en una muestra o contexto en particular”.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño de investigación descriptivo correlacional presenta el siguiente esquema.

Figura N° 1 Diseño de investigación



Donde:

M: Muestra

O1: “Observación de variable 1” satisfacción laboral

O2: “Observación de variable 2” productividad

r : “Coeficiente de relación”

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.174), “una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”.

En la investigación la población está constituido por los 18 colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo.

Tabla N° 2 Población

| Cargo | Cantidad |
|-----------------------------------|----------|
| Gerente general | 01 |
| Jefe de ventas | 01 |
| Jefe de tienda | 01 |
| Vendedores | 06 |
| Jefe de administración y finanzas | 01 |
| Contabilidad | 01 |
| Tesorería | 01 |
| Logística | 01 |
| Almacén | 03 |
| Créditos y cobranzas | 01 |
| Asistente de créditos y cobranzas | 01 |
| Total | 18 |

3.5.2. Muestra

Está constituida por los 18 colaboradores de la empresa, determinado también como muestra censal.

Según: Hernández, Fernández y Baptista (2014, P.173), “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”. El interés es que la muestra sea estadísticamente representativa.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

“Recolectar los datos implicó elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico”. Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.198).

En el trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta.

Tamayo y Tamayo (2003), “la encuesta es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Bernal (2010), nos menciona que, “la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito obtener información de las personas”. (p.194).

En la investigación se realizó la técnica de la encuesta a los 18 colaboradores de la empresa para así poder determinar las relaciones entre las variables y cuáles son los problemas que surgen en la empresa.

3.6.2. Instrumento de Recolección de Datos

Domínguez (2011), aclara que:

un instrumento de investigación, es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema de mercadeo. Los instrumentos están compuestos por escalas de medición.

Todos los pasos previos realizados hasta este punto, se resumen en la elaboración de un instrumento apropiado para la investigación.

Para efecto de nuestra investigación aplicamos el cuestionario de encuesta.

Hernández, Fernández, & Baptista (2014), menciona que: “el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”.

Tamayo y Tamayo (2003), señalan que, “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

En la elaboración del cuestionario se consideró las dimensiones de las variables satisfacción laboral y la productividad dándonos un total de 40 preguntas las cuales fueron tabuladas respectivamente para así poder ser medidas.

3.6.3. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento, se utilizó el Alfa de Cronbach, a continuación se muestran los resultados:

a) Instrumento 1: Satisfacción laboral

Tabla N° 3 Cálculo de Alfa de cronbach del instrumento 1

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|---|----------------|
| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
| .869 | .853 | 20 |

b) Instrumento 2: Productividad

Tabla N° 4 Cálculo de Alfa de cronbach del instrumento 2

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N de elementos |
|------------------|---|----------------|
| .845 | .842 | 19 |

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En primera instancia se aplicó los instrumentos de investigación a una muestra de estudio, luego se procesaron los datos en la hoja de cálculo, para después exportarlos al SPSS, donde se realizaron los procesos descriptivos e inferenciales.

CAPÍTULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La parte descriptiva se presenta en tablas y figuras estadísticas con los resultados de cada variable y dimensiones, frecuencias y porcentajes. La parte inferencial se trabajó con “Rho” de Spearman, por tratarse de variables cualitativas; así mismo se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, entre ellos el histograma de frecuencias que servirá para visualizar e interpretar los resultados.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. Análisis de la variable 1

RESUMEN DE TABLAS POR DIMENSIONES

Variable Independiente: X = Satisfacción Laboral

Dimensión 1 = X₁: Beneficios Laborales

En la siguiente tabla se muestra el consolidado de la variable independiente “Satisfacción laboral”, el cual se resume en la siguiente tabla.

Tabla N° 5 Beneficios Laborales

| | | Recuento | % de N columnas |
|---|--------------|----------|-----------------|
| La remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 10 | 55,6% |
| | Muchas veces | 7 | 38,9% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| La remuneración que percibe es equitativo con sus compañeros | No sabe | 1 | 5,6% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 13 | 72,2% |
| | Muchas veces | 3 | 16,7% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Su sueldo le permite alcanzar sus expectativas económicas de una vida digna | No sabe | 2 | 11,1% |
| | Nunca | 2 | 11,1% |
| | Pocas veces | 12 | 66,7% |
| | Muchas veces | 1 | 5,6% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Está satisfecho con los beneficios ofrecidos en la empresa | No sabe | 2 | 11,1% |
| | Nunca | 1 | 5,6% |
| | Pocas veces | 15 | 83,3% |
| | Muchas veces | 0 | 0,0% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| La empresa le ofrece algún seguro médico | No sabe | 3 | 16,7% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 5 | 27,8% |
| | Muchas veces | 9 | 50,0% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Brindan permiso por enfermedad, maternidad, paternidad, luto u otros | No sabe | 3 | 16,7% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 3 | 16,7% |
| | Muchas veces | 9 | 50,0% |
| | Siempre | 3 | 16,7% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| La empresa le ofrece el pago de gratificaciones y beneficios relacionados | No sabe | 1 | 5,6% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 3 | 16,7% |
| | Muchas veces | 11 | 61,1% |
| | Siempre | 3 | 16,7% |
| | Total | 18 | 100,0% |

Dimensión 2 = X₂: Desarrollo personal

Tabla N° 6 Desarrollo Personal

| | | Recuento | % de N columnas | |
|---|---|----------|--------------------|-------|
| En la empresa se le capacita para realizar adecuadamente sus actividades | No sabe | 7 | 38,9% | |
| | Nunca | 3 | 16,7% | |
| | Pocas veces | 7 | 38,9% | |
| | Muchas veces | 1 | 5,6% | |
| | Siempre | 0 | 0,0% | |
| | Total | 18 | 100,0% | |
| | Siente que está capacitado para realizar el trabajo encomendado | No sabe | 5 | 27,8% |
| Siente que está capacitado para realizar el trabajo encomendado | Nunca | 2 | 11,1% | |
| | Pocas veces | 5 | 27,8% | |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% | |
| | Siempre | 0 | 0,0% | |
| | Total | 18 | 100,0% | |
| | Participa con entusiasmo y atención a las capacitaciones programadas. | No sabe | 0 | 0,0% |
| | | Nunca | 0 | 0,0% |
| Pocas veces | | 11 | 61,1% | |
| Muchas veces | | 6 | 33,3% | |
| Siempre | | 1 | 5,6% | |
| Total | | 18 | 100,0% | |
| Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución | | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% | |
| | Pocas veces | 0 | 0,0% | |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% | |
| | Siempre | 12 | 66,7% | |
| | Total | 18 | 100,0% | |
| | Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo | No sabe | 0 | 0,0% |
| Nunca | | 0 | 0,0% | |
| Pocas veces | | 1 | 5,6% | |
| | | | | |

| | | | |
|--|--------------|----|--------|
| | Muchas veces | 12 | 66,7% |
| | Siempre | 5 | 27,8% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Existe línea de carrera (ascensos) | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 0 | 0,0% |
| | Muchas veces | 4 | 22,2% |
| | Siempre | 14 | 77,8% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Efectúa aportes en beneficio de su centro de trabajo | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 1 | 5,6% |
| | Muchas veces | 16 | 88,9% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |

Dimensión 3 = X3: Reconocimiento*Tabla N° 7 Reconocimiento*

| | | Recuento | % de N columnas |
|---|--------------|----------|-----------------|
| En la empresa se dan recompensas por las metas obtenidas | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 2 | 11,1% |
| | Pocas veces | 15 | 83,3% |
| | Muchas veces | 1 | 5,6% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Mi trabajo es reconocido | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 11 | 61,1% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Existe espacios de recreación con sus compañeros fuera del horario de trabajo | No sabe | 1 | 5,6% |
| | Nunca | 13 | 72,2% |
| | Pocas veces | 4 | 22,2% |
| | Muchas veces | 0 | 0,0% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Existen felicitaciones por parte de la empresa | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 18 | 100,0% |
| | Muchas veces | 0 | 0,0% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Existen indicadores de desempeño | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 16 | 88,9% |
| | Muchas veces | 2 | 11,1% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Existen castigos por no cumplir con las metas y objetivos | No sabe | 2 | 11,1% |
| | Nunca | 16 | 88,9% |
| | Pocas veces | 0 | 0,0% |
| | Muchas veces | 0 | 0,0% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |

Tabla N° 8 Remuneración acorde al trabajo

La remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 12 | 66,7 | 66,7 | 66,7 |
| | Muchas veces | 6 | 33,3 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según los resultados obtenidos en la tabla 6 podemos apreciar que el 66,7% de los encuestados menciona que la remuneración que percibe pocas veces está acorde al trabajo que realiza y por otro lado, sólo el 33,3% de los colaboradores hace referencia que muchas veces la remuneración que percibe es acorde a su trabajo.



Figura N° 2 La remuneración que percibe está acorde al trabajo que realiza

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 9 Remuneración equitativo con sus compañeros

La remuneración que percibe es equitativo con sus compañeros

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Pocas veces | 13 | 54,2 | 72,2 | 83,3 |
| | Muchas veces | 3 | 12,5 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 7 muestra que el 83,33% que son 15 colaboradores refieren que la remuneración que percibe pocas veces o nunca es equitativo al de sus compañeros; por otro lado sólo el 16,67% menciona que muchas veces la remuneración que perciben es equitativo con sus compañeros.

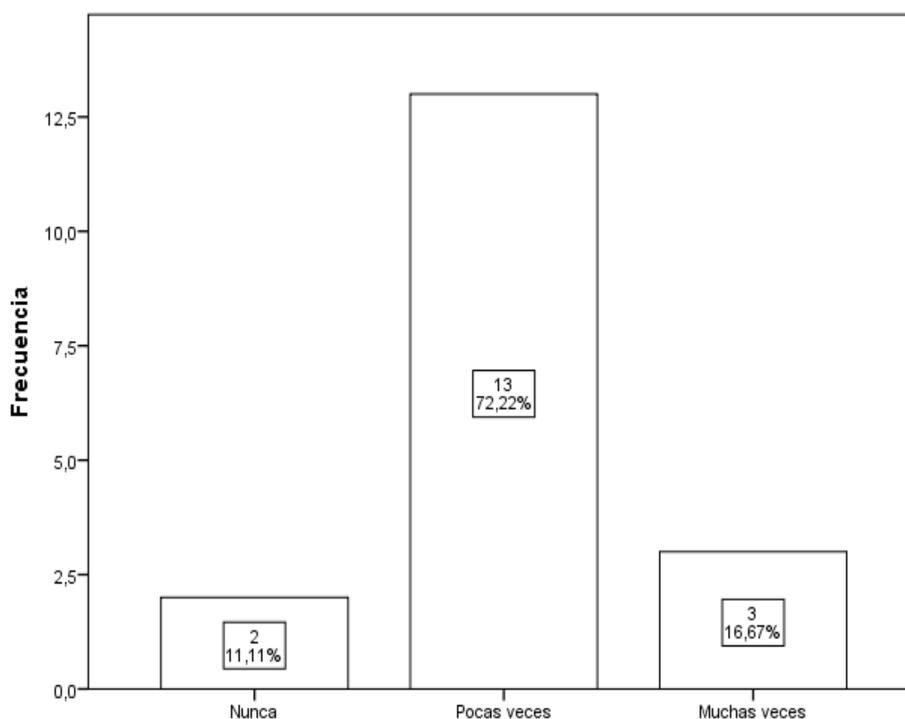


Figura N° 3. La remuneración que percibe es equitativo con sus compañeros

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 10 Sueldo y expectativas económicas de una vida

Su sueldo le permite alcanzar sus expectativas económicas de una vida digna

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 16 | 66,7 | 88,9 | 88,9 |
| | Muchas veces | 2 | 8,3 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 8 el 88,9% de los encuestados hace referencia que el sueldo que recibe pocas veces le permite alcanzar sus expectativas económicas de una vida digna; por otro lado sólo el 11,1% refiere que muchas veces el sueldo que percibe les permite alcanzar sus expectativas económicas

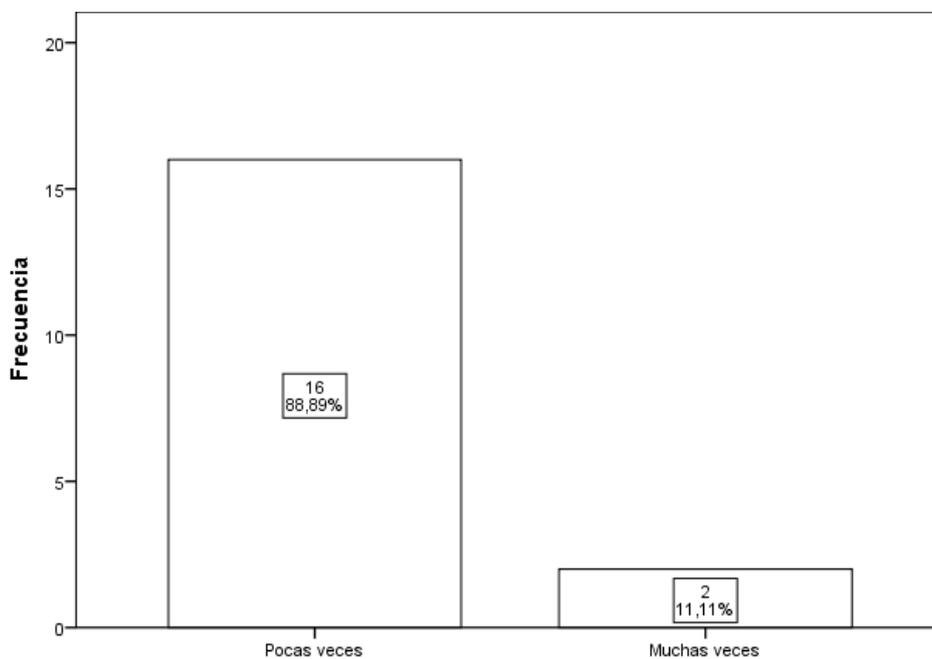


Figura N° 4 Salario y expectativas económicas de los trabajadores

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 11 Satisfacción con los beneficios

Está satisfecho con los beneficios ofrecidos en la empresa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Pocas veces | 11 | 45,8 | 61,1 | 66,7 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 9 podemos apreciar que el 66,7% de los colaboradores pocas veces o nunca se encuentran satisfechos con los beneficios que ofrece la empresa.

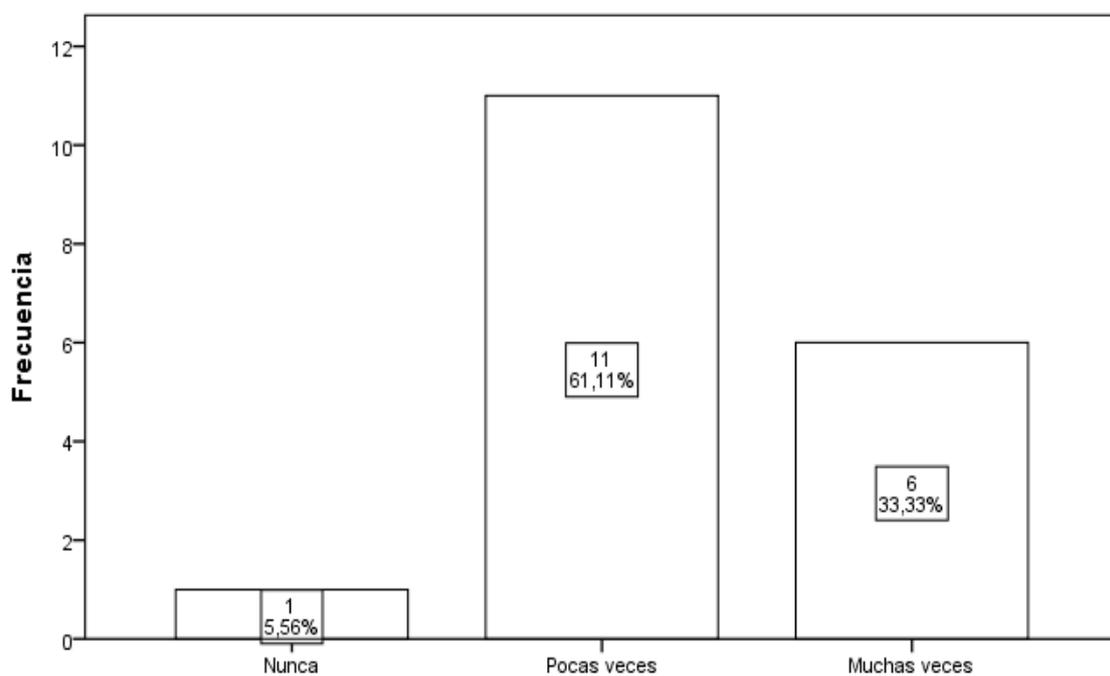


Figura N° 5. Está satisfecho con los beneficios ofrecidos en la empresa

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 12 Seguro Médico

La empresa le ofrece algún seguro médico

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Nunca | 7 | 29,2 | 38,9 | 44,4 |
| | Pocas veces | 4 | 16,7 | 22,2 | 66,7 |
| | Muchas veces | 5 | 20,8 | 27,8 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 10 el 38.9% de los colaboradores hace mención que la empresa nunca les ofrece algún seguro médico y sólo el 27.8% menciona que muchas veces la empresa sí les ofrece un seguro médico.

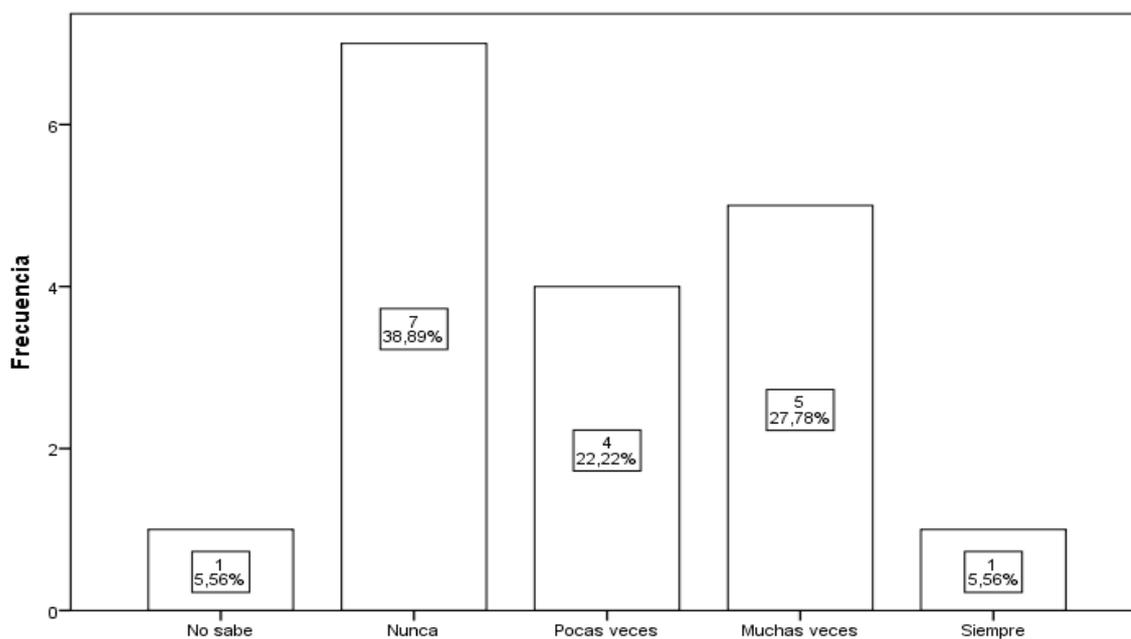


Figura N° 6 La empresa le ofrece algún seguro médico

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 13 Permisos por enfermedad, paternidad u otros

Brindan permiso por enfermedad, maternidad, paternidad, luto u otros

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 3 | 12,5 | 16,7 | 16,7 |
| | Pocas veces | 8 | 33,3 | 44,4 | 61,1 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 11 el 61.1% menciona que la empresa pocas veces o nunca les brindan permiso por enfermedad, maternidad, luto u otros, mientras que el 5,56% menciona que sí les brindan permiso.

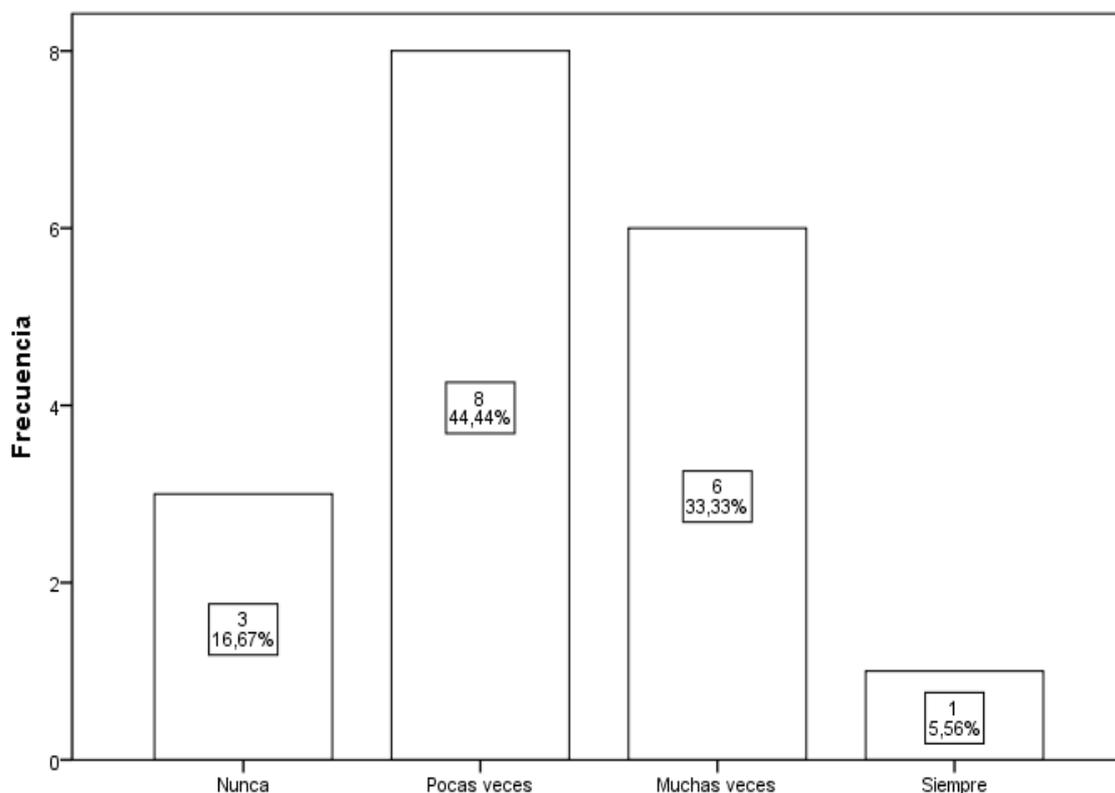


Figura N° 7 Brindan permiso por enfermedad, maternidad, paternidad, luto u otros

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 14 Gratificaciones y beneficios

La empresa le ofrece el pago de gratificaciones y beneficios relacionados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Nunca | 7 | 29,2 | 38,9 | 50,0 |
| | Pocas veces | 2 | 8,3 | 11,1 | 61,1 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 12 el 38,89% de los colaboradores nunca reciben el pago de gratificaciones y beneficios relacionados y el 33,33% hace referencia que muchas veces sí recibe el pago de gratificaciones y beneficios.

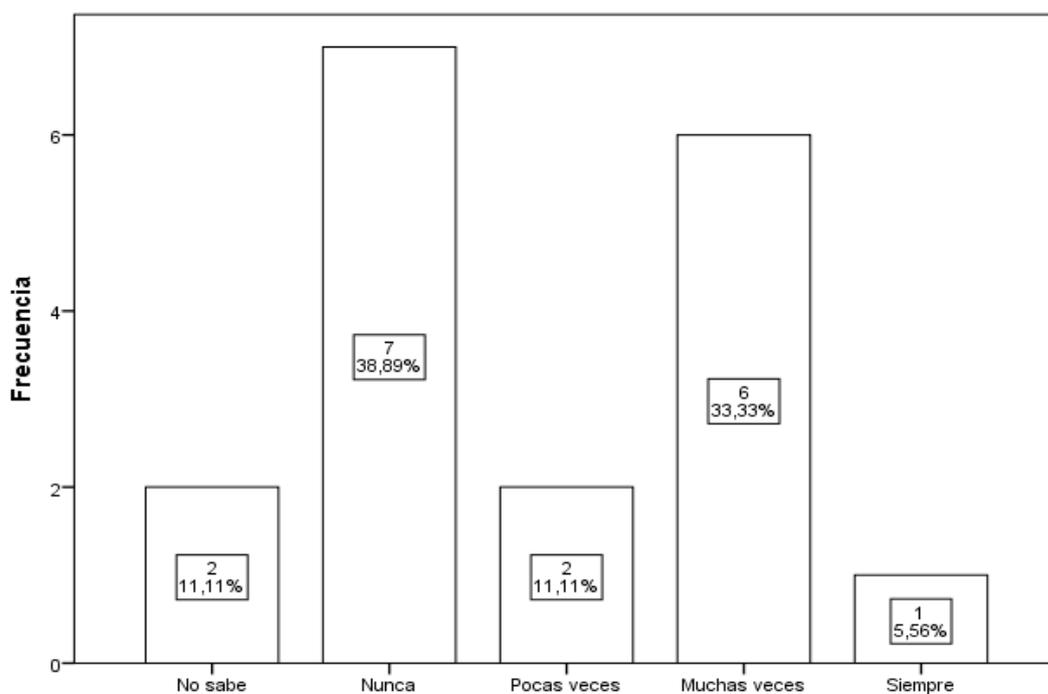


Figura N° 8 La empresa le ofrece el pago de gratificaciones y beneficios relacionados

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 15 Capacitación

Se capacita para realizar adecuadamente sus actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 7 | 29,2 | 38,9 | 38,9 |
| | Muchas veces | 8 | 33,3 | 44,4 | 83,3 |
| | Siempre | 3 | 12,5 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 13 el 61.11% de los colaboradores muchas veces se capacitan para realizar adecuadamente sus actividades dentro de la empresa, mientras que solo el 39,89% menciona que pocas veces son capacitados.

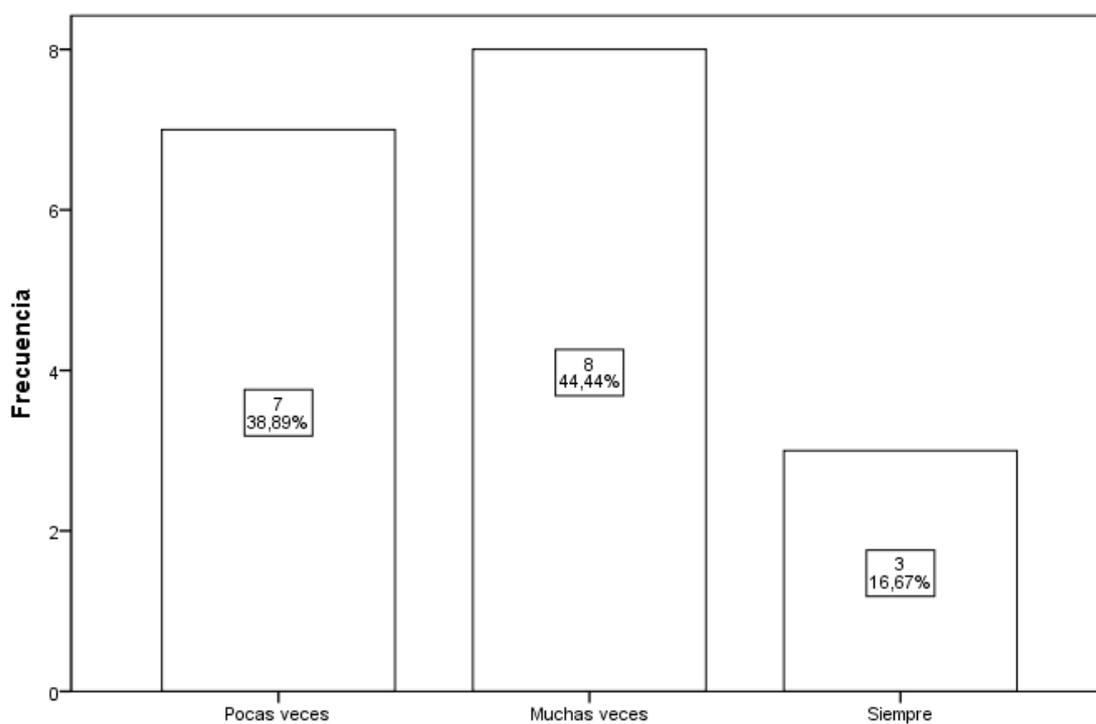


Figura N° 9 Se capacita para realizar adecuadamente sus actividades

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 16 Capacitación para realizar el trabajo

Siente que está capacitado para realizar el trabajo encomendado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muchas veces | 9 | 37,5 | 50,0 | 50,0 |
| | Siempre | 9 | 37,5 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 14 el 100% de los colaboradores muchas veces y siempre sienten que se encuentran capacitados para realizar el trabajo encomendado.

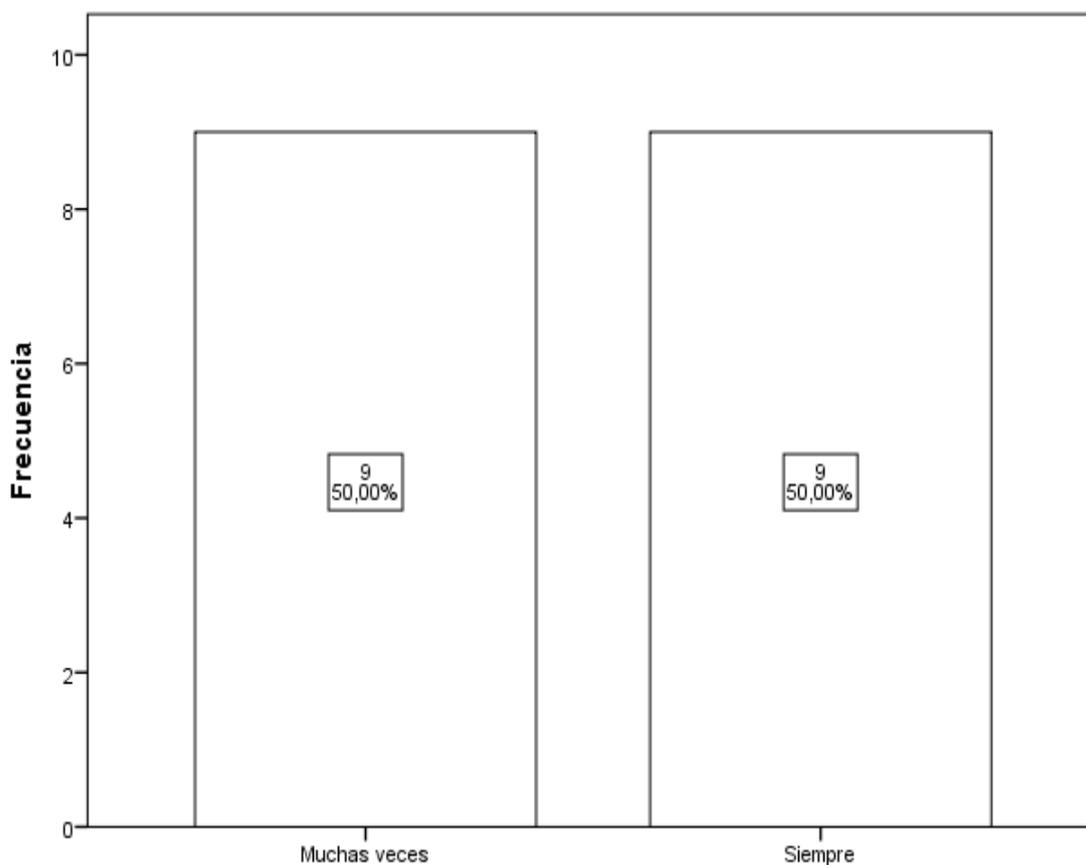


Figura N° 10. Siente que está capacitado para realizar el trabajo encomendado

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 17 Participación en capacitaciones

Participa con entusiasmo y atención en las capacitaciones programadas.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 38,9 |
| | Siempre | 11 | 45,8 | 61,1 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 15 el 61,11% de los colaboradores siempre participan con entusiasmo y atención en las capacitaciones programadas, el 33,33% muchas veces participan con entusiasmo y sólo el 5,56% pocas veces participan con entusiasmo en las capacitaciones programadas.

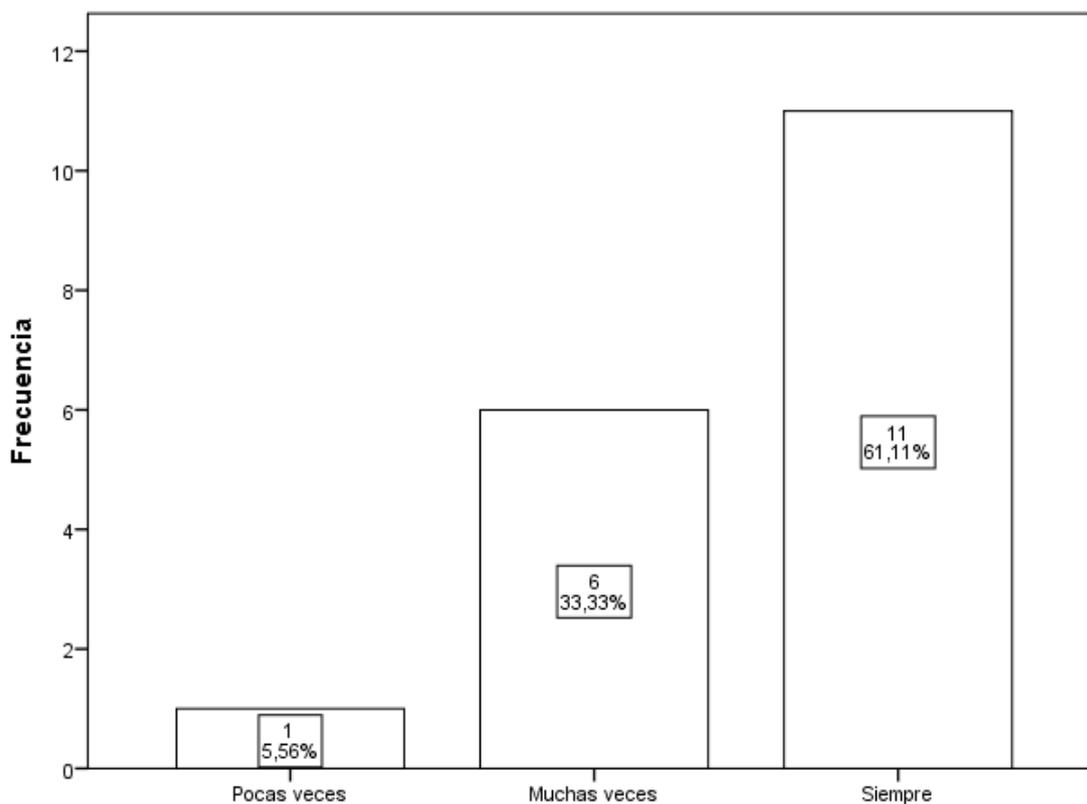


Figura N° 11. Participación en capacitaciones programadas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 18 Mantiene actitud positiva ante los cambios

Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Muchas veces | 8 | 33,3 | 44,4 | 50,0 |
| | Siempre | 9 | 37,5 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 16 el 50% de los colaboradores siempre mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución, el 44,44% hace referencia que muchas veces mantienen una actitud positiva ante los cambios, mientras que el 5,56% de los colaboradores menciona que pocas veces mantienen una actitud positiva ante los cambios que se generan en la institución.

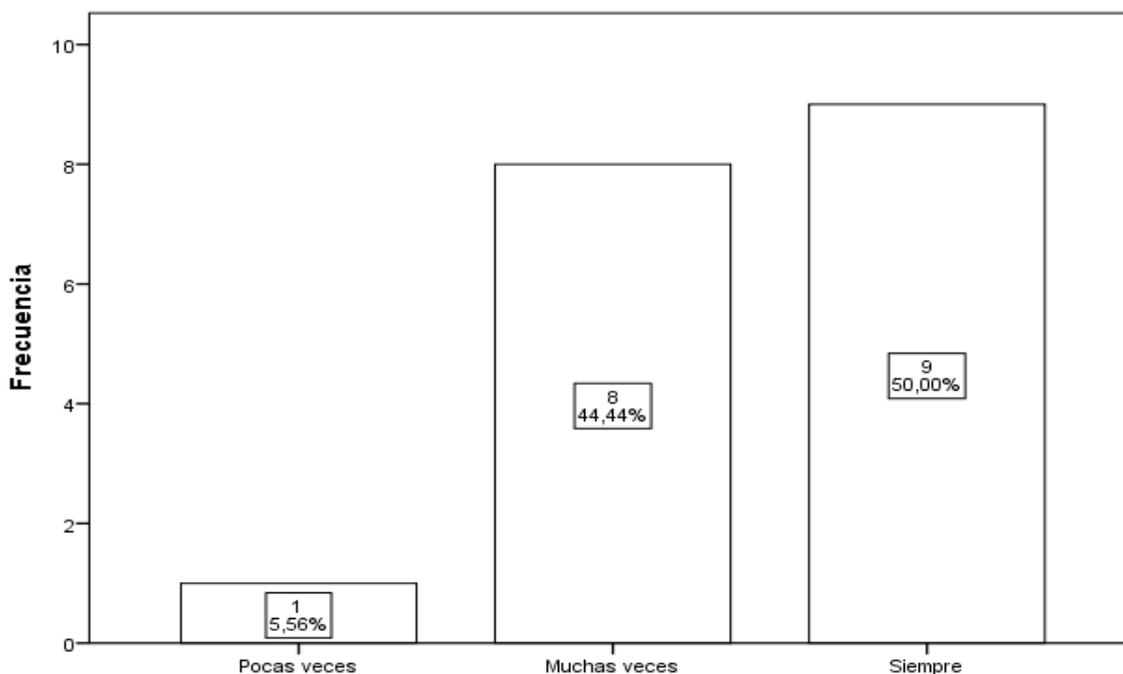


Figura N° 12. Actitud ante cambios en la institución

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 19 Aplica nuevos conocimientos

Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 3 | 12,5 | 16,7 | 16,7 |
| | Muchas veces | 7 | 29,2 | 38,9 | 55,6 |
| | Siempre | 8 | 33,3 | 44,4 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 17 el 44,44% de los colaboradores siempre aplican nuevos conocimientos en su lugar de trabajo, el 38,89% de ellos mencionan que muchas veces aplican nuevos conocimientos por otro lado sólo el 16,67% de los colaboradores refiere que pocas veces aplican nuevos conocimientos en su lugar de trabajo.

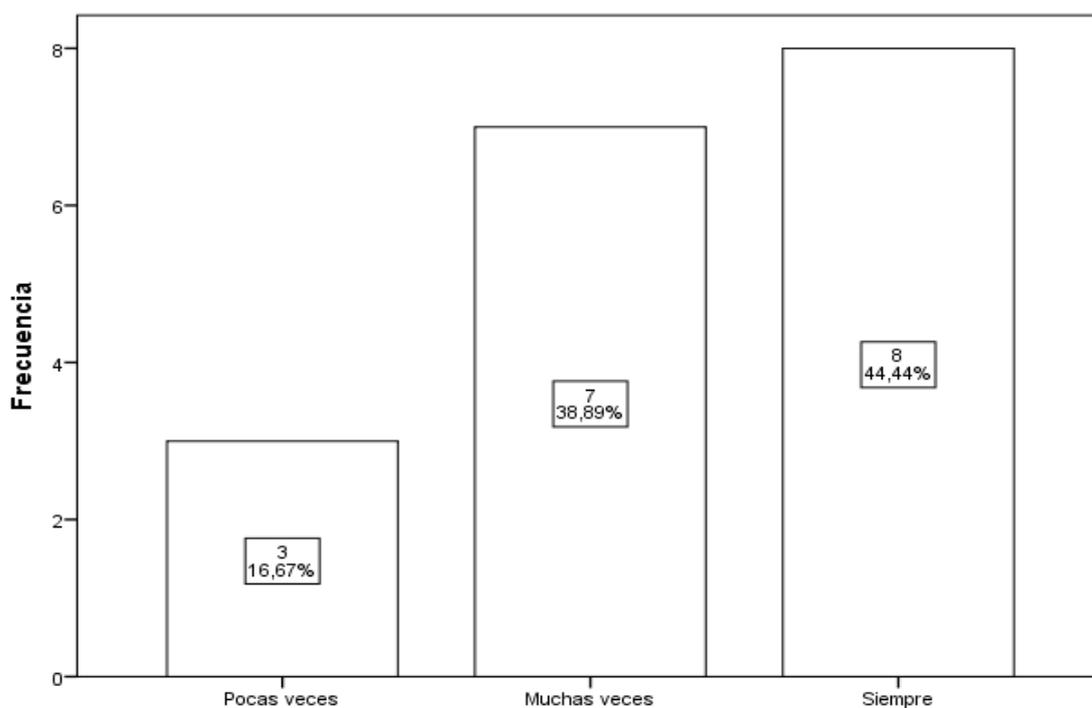


Figura N° 13 Aplica nuevos conocimientos en su lugar de trabajo

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 20 Existe línea de carrera

Existe línea de carrera

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Nunca | 1 | 4,2 | 5,6 | 16,7 |
| | Pocas veces | 13 | 54,2 | 72,2 | 88,9 |
| | Muchas veces | 2 | 8,3 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 18 el 72,22% de los colaboradores menciona que pocas veces existe línea de carrera en la organización, el 11,11% de los colaboradores menciona que no sabe si existe línea de carrera por otro lado sólo el 11,11% de los colaboradores mencionan que muchas veces existen línea de carrera.

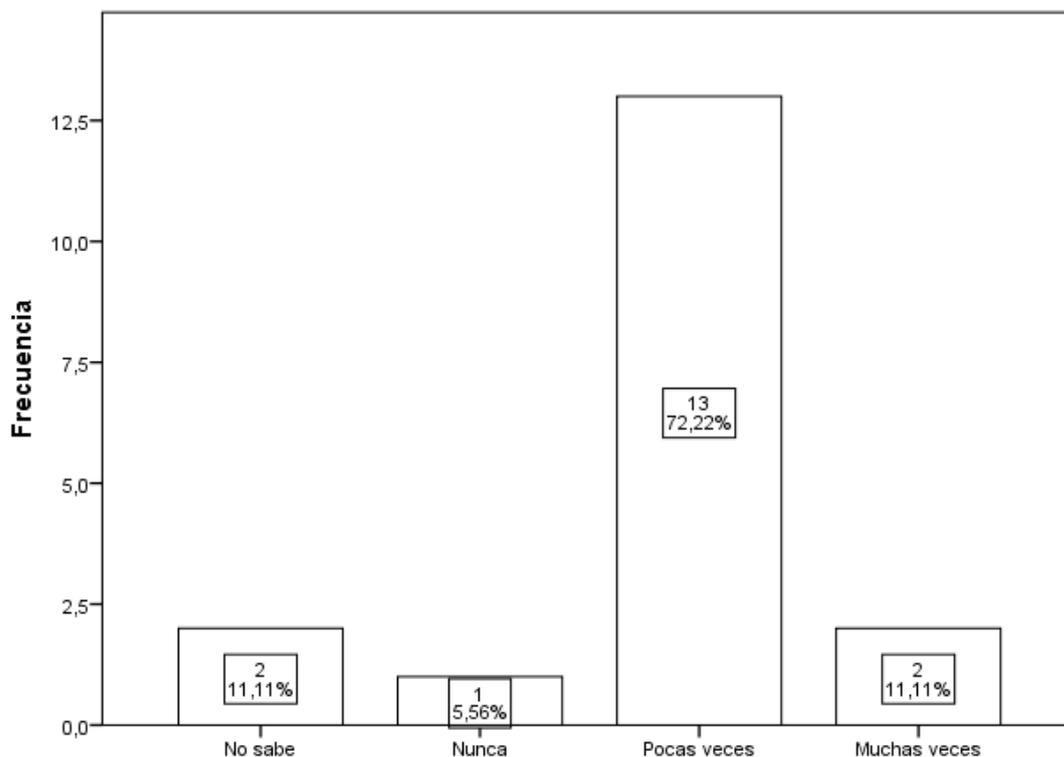


Figura N° 14 Existe línea de carrera

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 21 Efectúa aportes en beneficio de su trabajo

Efectúa aportes en beneficio de su centro de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 4 | 16,7 | 22,2 | 22,2 |
| | Muchas veces | 13 | 54,2 | 72,2 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 19 el 72,22% de los colaboradores muchas veces efectúan aportes en beneficio de su centro de trabajo, mientras que el 22,22% de los colaboradores refieren que pocas veces efectúan aportes en beneficio de su centro de trabajo.

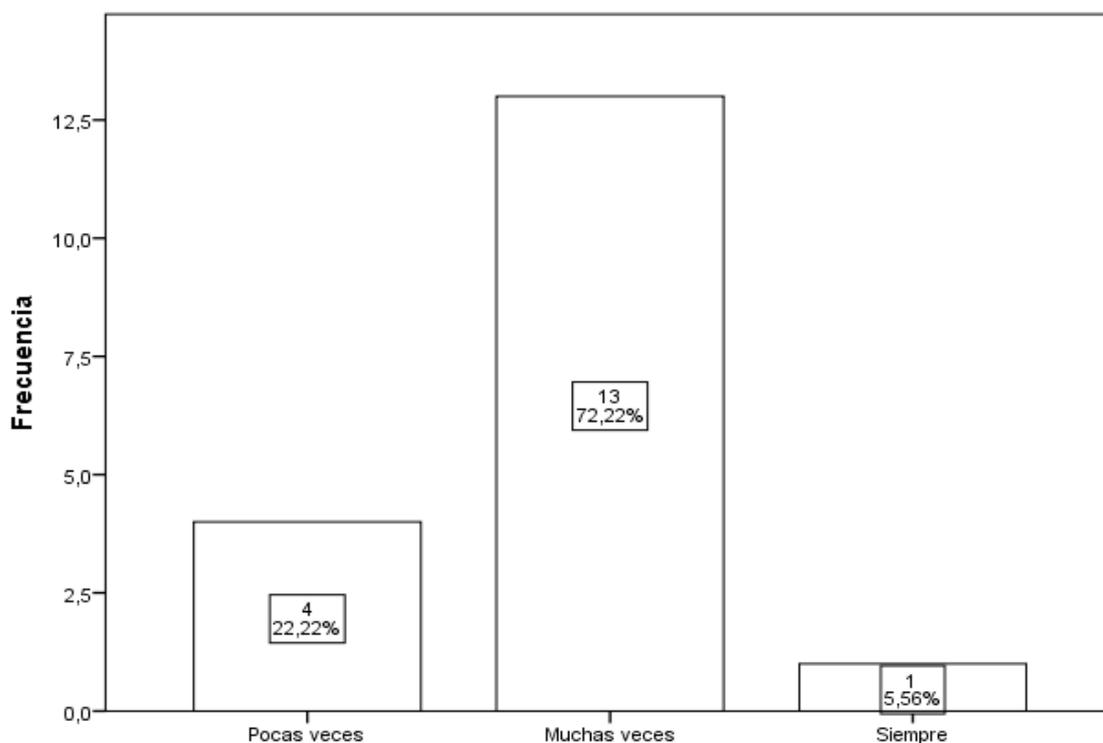


Figura N° 15 Efectúa aportes en beneficio de su centro de trabajo

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 22 Recompensas por metas obtenidas

En la empresa se dan recompensas por las metas obtenidas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 14 | 58,3 | 77,8 | 77,8 |
| | Muchas veces | 4 | 16,7 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 20 el 77,78% de los colaboradores menciona que en la empresa pocas veces se dan recompensas por las metas obtenidas, por otro lado podemos observar que el 22,22% de los colaboradores mencionan que muchas veces la empresa les ofrece recompensas por las metas obtenidas.

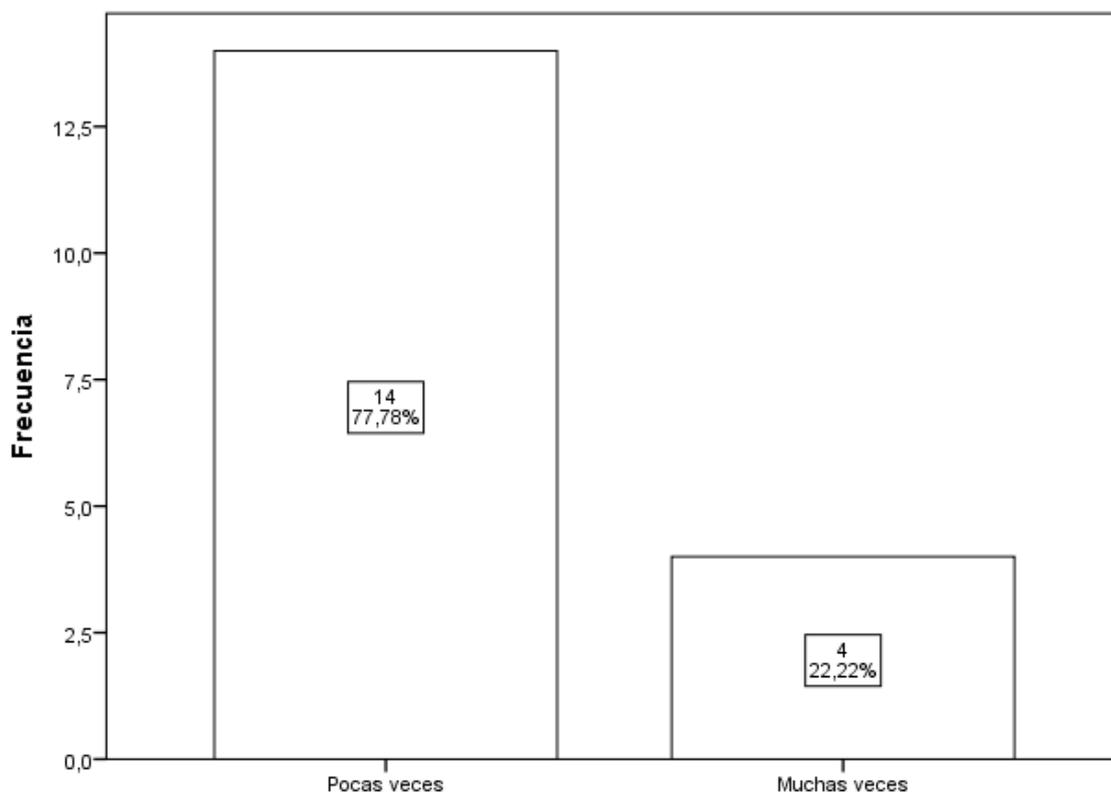


Figura N° 16 En la empresa se dan recompensas por las metas obtenidas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 23 Trabajo reconocido

Mi trabajo es reconocido

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Pocas veces | 10 | 41,7 | 55,6 | 61,1 |
| | Muchas veces | 7 | 29,2 | 38,9 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 21 el 55,56% de los colaboradores sienten que su trabajo pocas veces es reconocido, mientras que el 38,89% menciona que muchas veces su trabajo es reconocido.

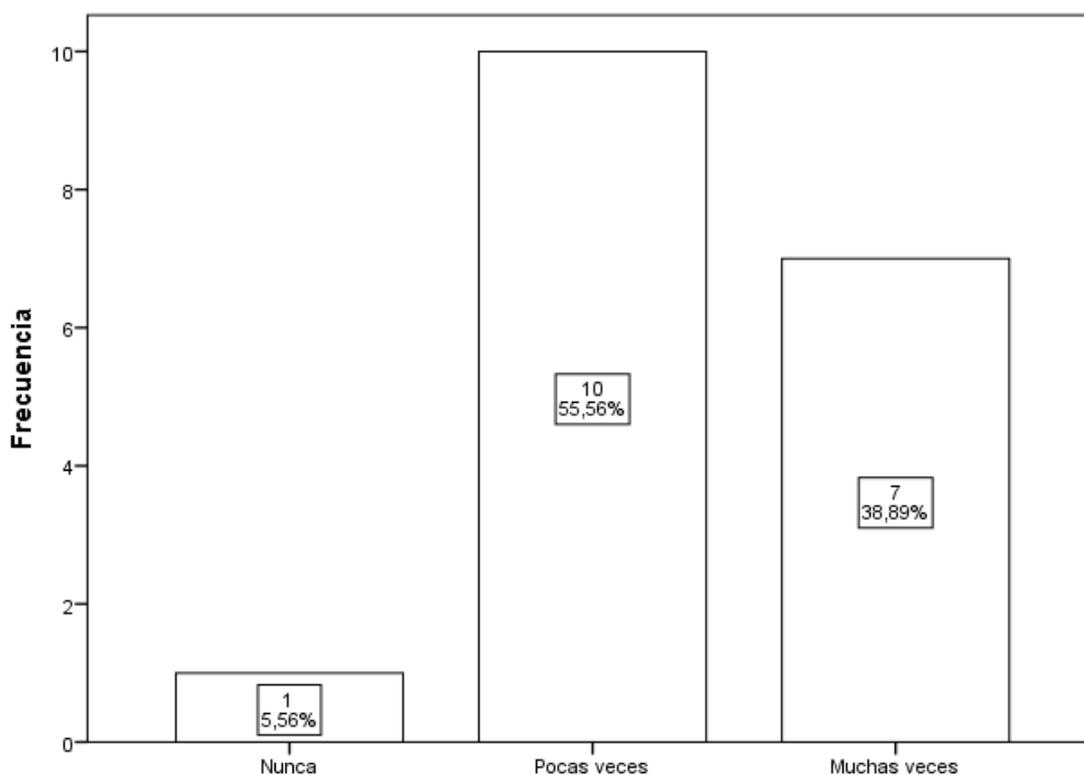


Figura N° 17 Mi trabajo es reconocido

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 24 Existen felicitaciones por la empresa

Existen felicitaciones por parte de la empresa

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 12 | 50,0 | 66,7 | 66,7 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 22 el 66,67% de los colaboradores menciona que pocas veces existen felicitaciones por parte de la empresa, mientras que sólo el 33,33% hace referencia que muchas veces son felicitados.

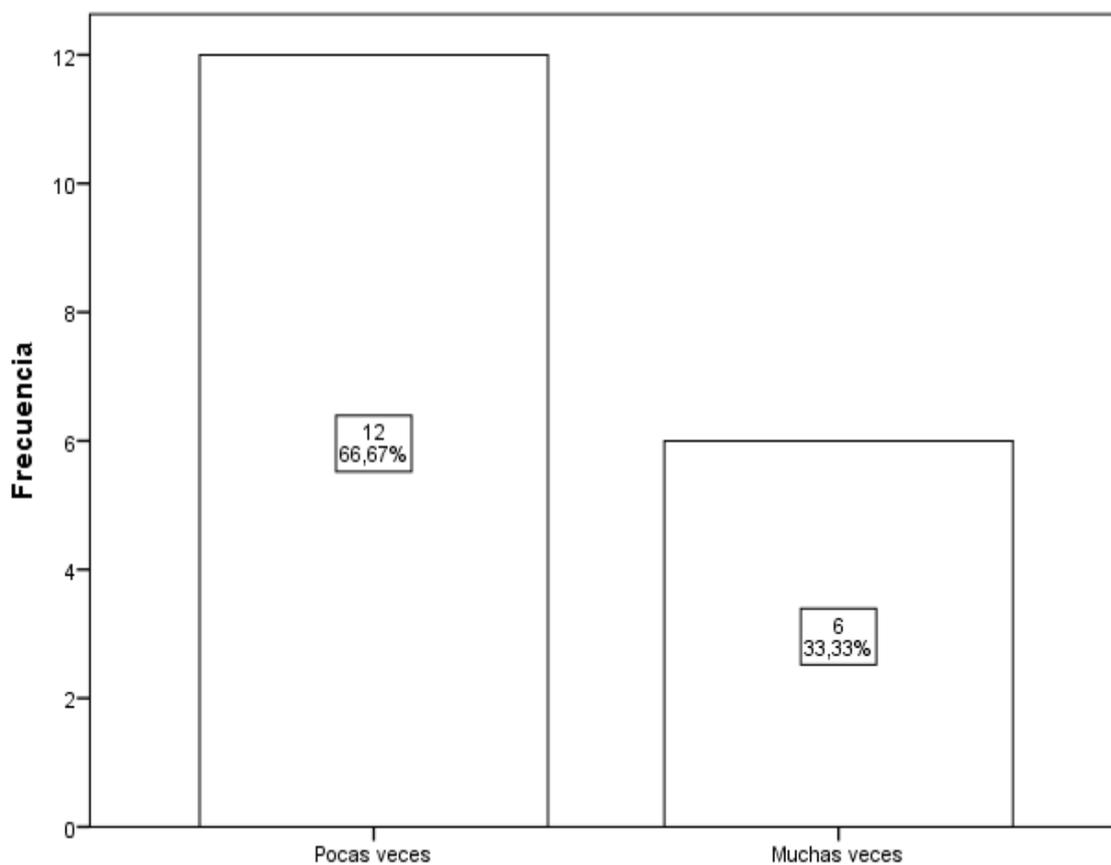


Figura N° 18. Existen felicitaciones por parte de la empresa

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 25 Indicadores de desempeño

Existen indicadores de desempeño

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Pocas veces | 11 | 45,8 | 61,1 | 66,7 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 23 el 61,11% de los colaboradores menciona que pocas veces existen indicadores de desempeño y sólo el 33,33% refiere que muchas veces existen indicadores.

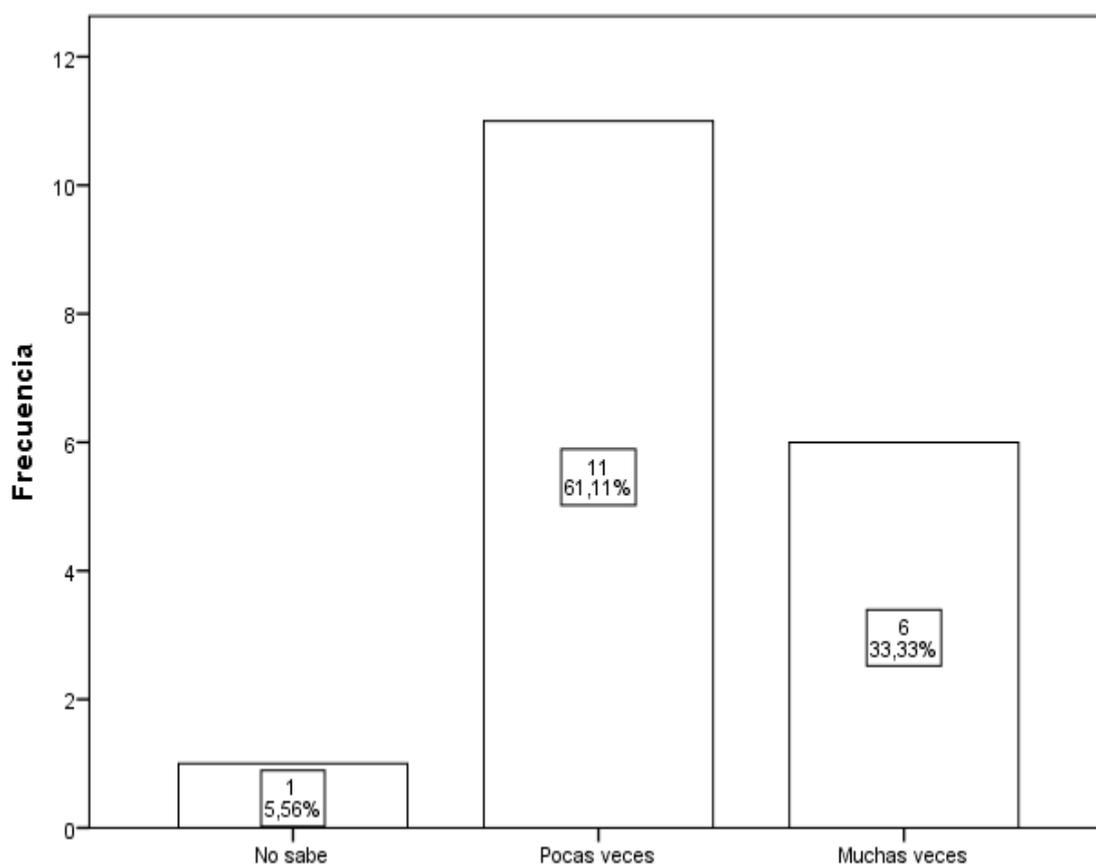


Figura N° 19. Existen indicadores de desempeño

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 26 Existen castigos por metas no cumplidas

Existen castigos por no cumplir con las metas y objetivos

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 12 | 50,0 | 66,7 | 66,7 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 24 el 66,67% de los colaboradores indica que pocas veces existen castigos por no cumplir con las metas y los objetivos que les propone la empresa, por otro lado podemos observar que el 33,33% de los colaboradores refieren que muchas veces existen castigos por no cumplir con las metas trazadas.

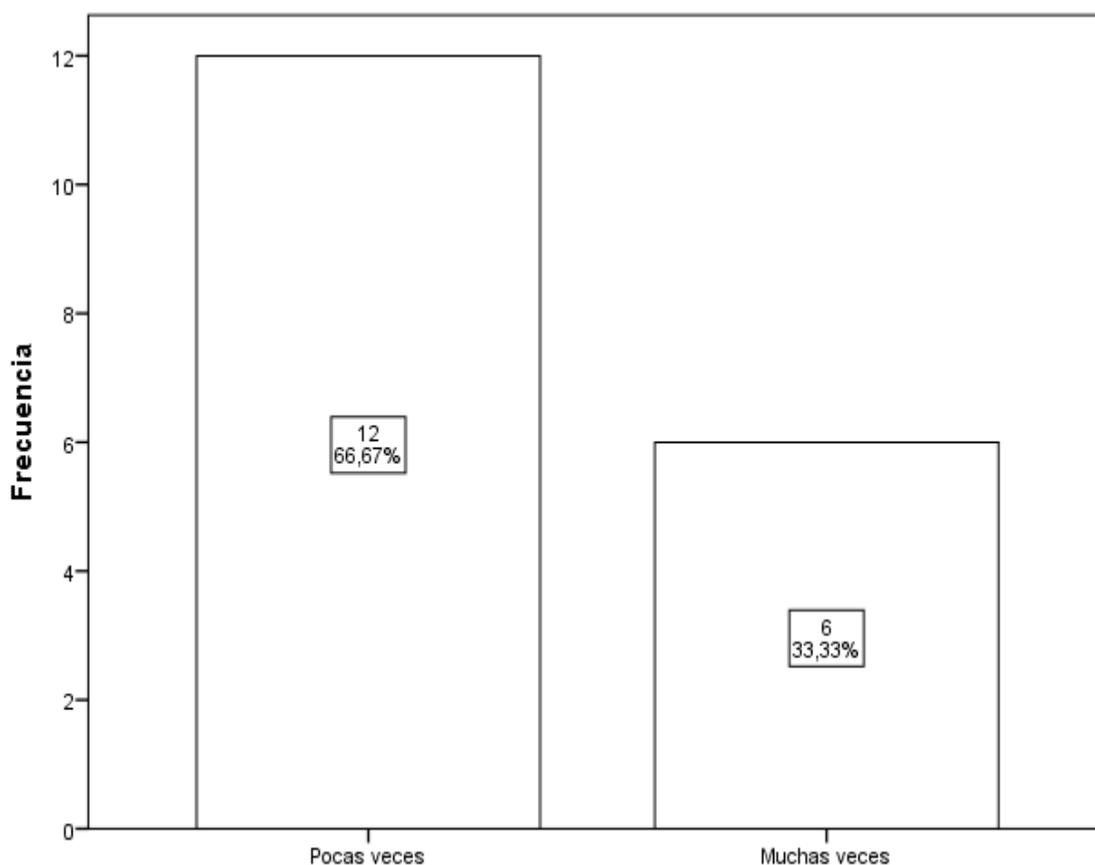


Figura N° 20. Existen castigos por no cumplir con las metas y objetivos

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 27 Espacios de recreación

Existe espacios de recreación con sus compañeros fuera del trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 17 | 70,8 | 94,4 | 94,4 |
| | Pocas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 25 el 94,44% de los colaboradores menciona que nunca tienen espacios de recreación con sus compañeros fuera del trabajo.

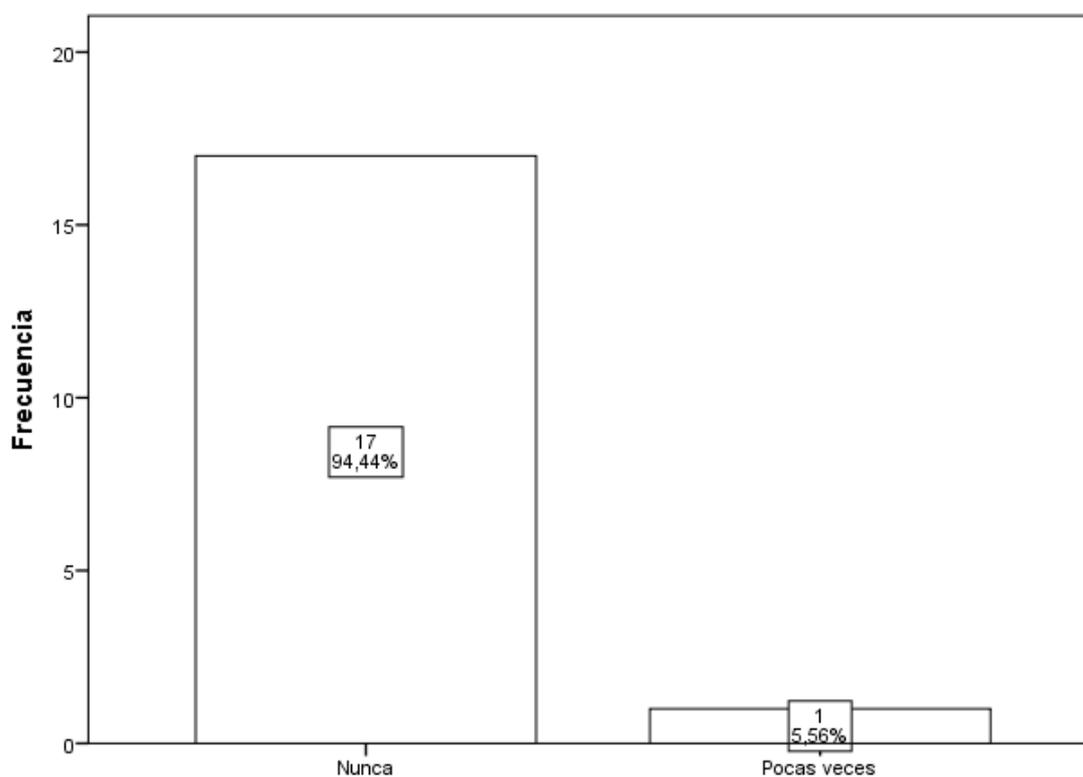


Figura N° 21 Existe espacios de recreación con sus compañeros fuera del trabajo

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

4.2.2. Análisis de la variable 2

Variable Dependiente: Y = Productividad

Dimensión 1 = Y₁: Ventas

Tabla N° 28 Productividad

| | | Recuento | % de N columnas |
|--|--------------|----------|-----------------|
| Se logran las metas propuestas de acuerdo a lo planificado | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 12 | 66,7% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Las actividades de ventas de Rio Grande están planificadas | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 2 | 11,1% |
| | Pocas veces | 13 | 72,2% |
| | Muchas veces | 3 | 16,7% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Para lograr las metas se visita a los clientes | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 16 | 88,9% |
| | Muchas veces | 2 | 11,1% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Para lograr las metas se arman puntos de ventas en la ciudad | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 1 | 5,6% |
| | Pocas veces | 11 | 61,1% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Rio grande proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de ventas | No sabe | 1 | 5,6% |
| | Nunca | 7 | 38,9% |
| | Pocas veces | 4 | 22,2% |
| | Muchas veces | 5 | 27,8% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| La empresas cuenta con los recursos suficientes | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 3 | 16,7% |
| | Pocas veces | 8 | 44,4% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| | No sabe | 2 | 11,1% |

| | | | |
|---|--------------|--------|--------|
| Para el logro de los objetivos y metas se cuenta con medidas de desempeño y/o indicadores | Nunca | 7 | 38,9% |
| | Pocas veces | 2 | 11,1% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Se cuenta con un manual de ventas (procedimientos) | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 7 | 38,9% |
| | Muchas veces | 8 | 44,4% |
| | Siempre | 3 | 16,7% |
| Total | 18 | 100,0% | |
| Se cuenta con un software para el seguimiento de las ventas y los clientes | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 0 | 0,0% |
| | Muchas veces | 9 | 50,0% |
| | Siempre | 9 | 50,0% |
| Total | 18 | 100,0% | |
| Se realiza un control concurrente de las actividades | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 1 | 5,6% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 11 | 61,1% |
| Total | 18 | 100,0% | |
| La empresa cuenta con medios electrónicos para realizar las transacciones de ventas | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 1 | 5,6% |
| | Muchas veces | 8 | 44,4% |
| | Siempre | 9 | 50,0% |
| Total | 18 | 100,0% | |
| La calidad (marcas) de los productos que ofrece la empresa favorecen las ventas | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 3 | 16,7% |
| | Muchas veces | 7 | 38,9% |
| | Siempre | 8 | 44,4% |
| Total | 18 | 100,0% | |

Dimensión 2 = Y₂: Horas de trabajo

Tabla N° 29 Horas de trabajo

| | | Recuento | % de N columnas |
|---|--------------|----------|-----------------|
| Cumple con las horas que trabaja | No sabe | 2 | 11,1% |
| | Nunca | 1 | 5,6% |
| | Pocas veces | 13 | 72,2% |
| | Muchas veces | 2 | 11,1% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Se encuentra conforme con los horarios de trabajo | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 4 | 22,2% |
| | Muchas veces | 13 | 72,2% |
| | Siempre | 1 | 5,6% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Los salarios se pagan por comisiones | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 14 | 77,8% |
| | Muchas veces | 4 | 22,2% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Se cuenta con un salario básico | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 1 | 5,6% |
| | Pocas veces | 10 | 55,6% |
| | Muchas veces | 7 | 38,9% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Tiene el personal horas de descanso | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 12 | 66,7% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Existe tolerancia para el ingreso al trabajo | No sabe | 1 | 5,6% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 11 | 61,1% |
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Las horas extras son reconocidas | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 0 | 0,0% |
| | Pocas veces | 12 | 66,7% |

| | | | |
|--|--------------|----|--------|
| | Muchas veces | 6 | 33,3% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |
| Se cumple con el pago del doble del salario los días domingos y feriados | No sabe | 0 | 0,0% |
| | Nunca | 17 | 94,4% |
| | Pocas veces | 1 | 5,6% |
| | Muchas veces | 0 | 0,0% |
| | Siempre | 0 | 0,0% |
| | Total | 18 | 100,0% |

Tabla N° 30 Metas propuestas de acuerdo a lo planificado

Se logran las metas propuestas de acuerdo a lo planificado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 10 | 41,7 | 55,6 | 55,6 |
| | Muchas veces | 7 | 29,2 | 38,9 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 28 el 55,56% de los colaboradores menciona que pocas veces se logran las metas propuestas de acuerdo a lo que se planifica en la empresa, el 38,89% de los colaboradores refiere que muchas veces sí se logran las metas.

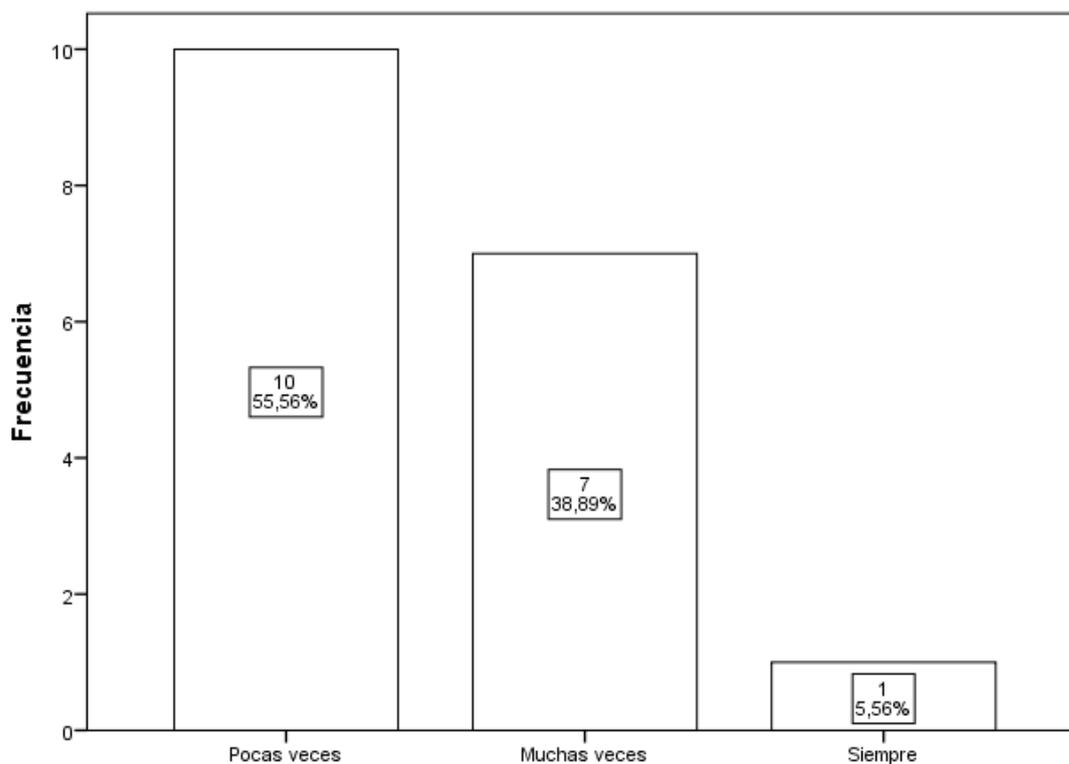


Figura N° 22. Se logran las metas propuestas de acuerdo a lo planificado

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 31 Actividades de ventas planificadas

Las actividades de ventas de Rio Grande están planificadas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Pocas veces | 13 | 54,2 | 72,2 | 77,8 |
| | Muchas veces | 3 | 12,5 | 16,7 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 29 el 72,22% de los colaboradores hace referencia que pocas veces las ventas de la empresa se encuentran planificadas.

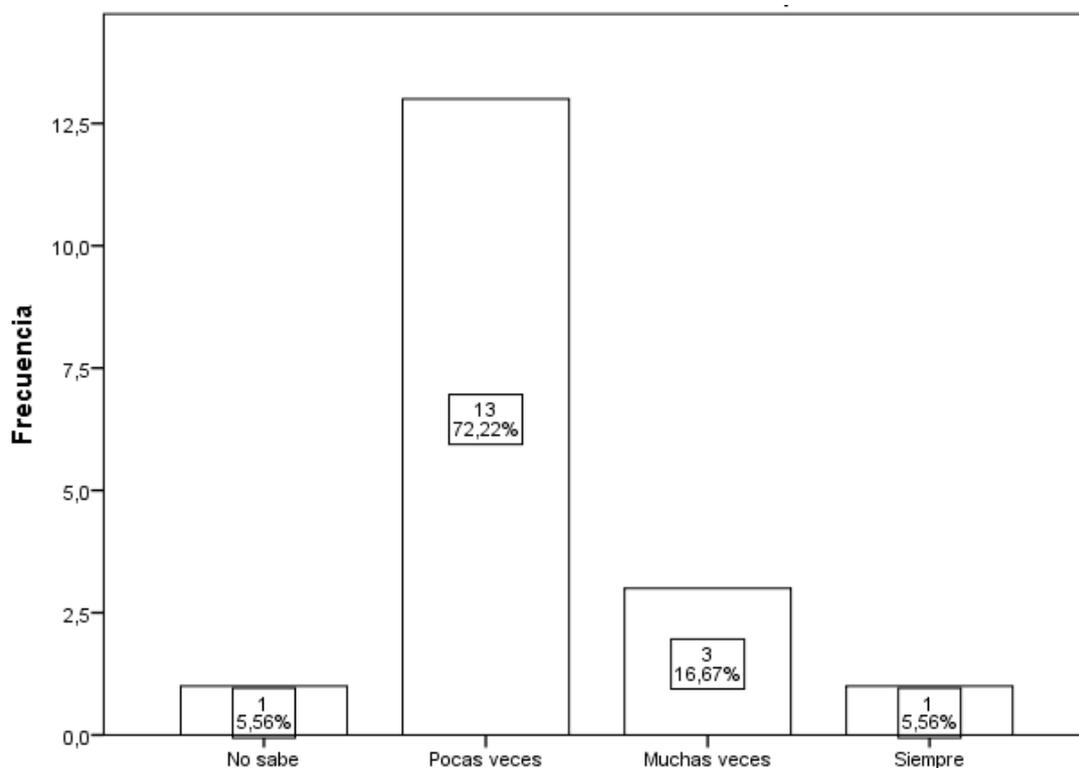


Figura N° 23. Las actividades de ventas de Rio Grande están planificadas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 32 Para lograr metas se visita clientes

Para lograr las metas se visita a los clientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Nunca | 2 | 8,3 | 11,1 | 22,2 |
| | Pocas veces | 12 | 50,0 | 66,7 | 88,9 |
| | Muchas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 30 el 66,67% de los colaboradores menciona que para lograr las metas pocas veces se visita a los clientes.

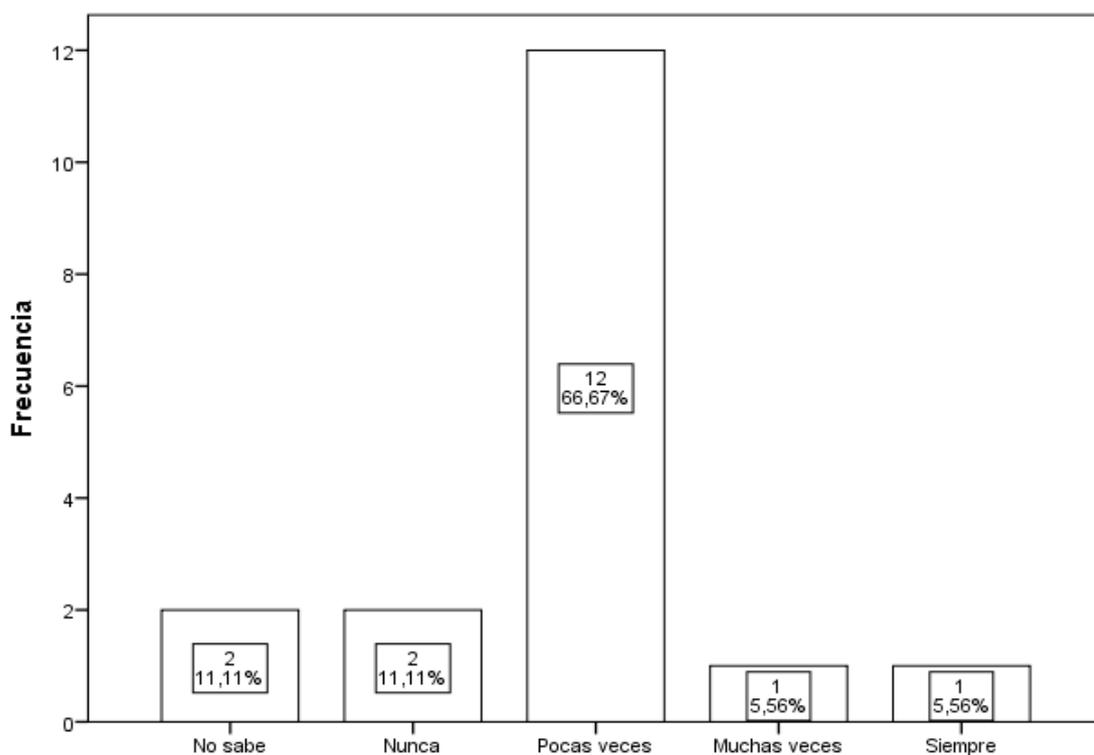


Figura N° 24. Para lograr las metas se visita a los clientes

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 33 Para lograr metas arman puntos de venta
 Para lograr las metas se arman puntos de ventas en la ciudad

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Nunca | 1 | 4,2 | 5,6 | 16,7 |
| | Pocas veces | 15 | 62,5 | 83,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia

Según la tabla 31 el 83,33% de los colaboradores menciona que pocas veces se arman puntos de ventas para lograr las metas.

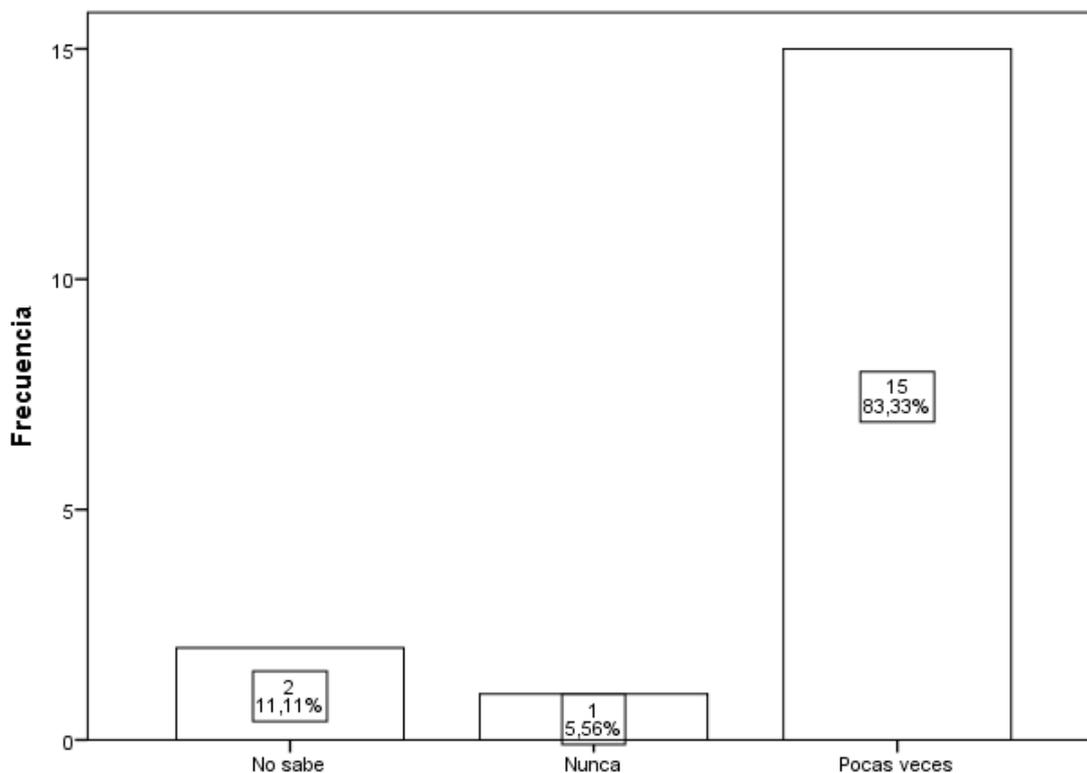


Figura N° 25. Para lograr las metas se arman puntos de ventas en la ciudad
 Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia

Tabla N° 34 Logística para lograr la cuota de venta

Río grande proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de ventas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 3 | 12,5 | 16,7 | 16,7 |
| | Pocas veces | 5 | 20,8 | 27,8 | 44,4 |
| | Muchas veces | 9 | 37,5 | 50,0 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 32 el 50% de los colaboradores menciona que la empresa muchas veces les proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de las ventas.

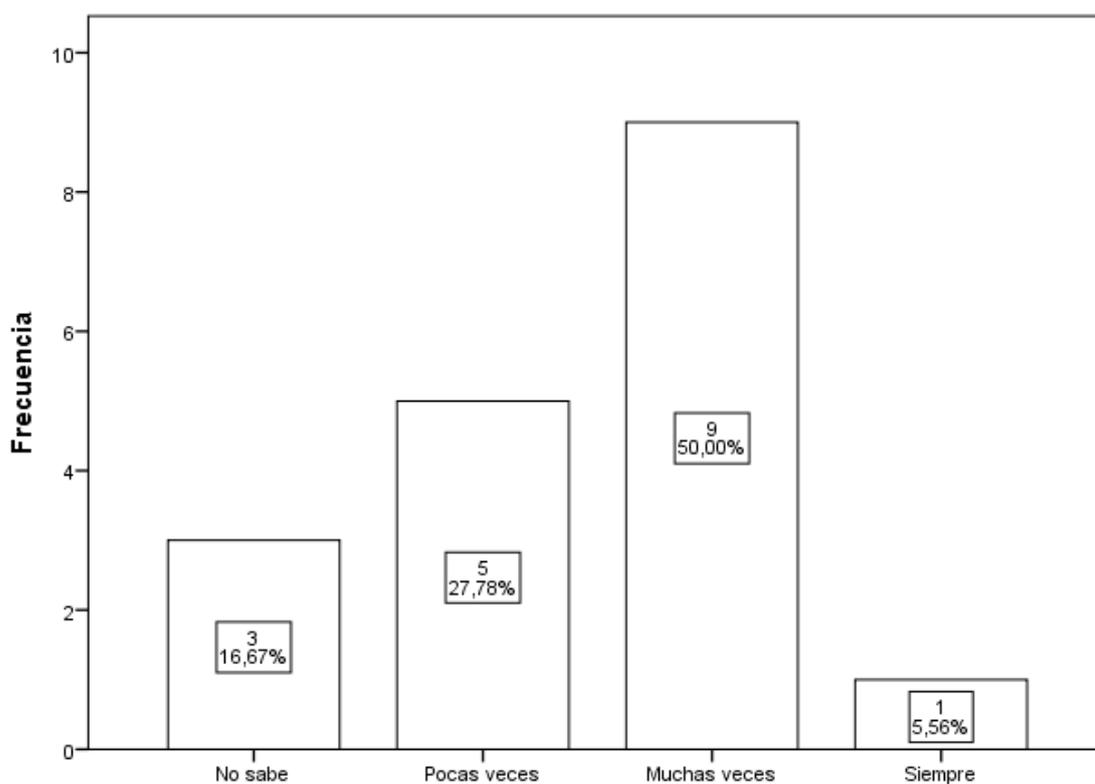


Figura N° 26. Río grande proporciona la logística necesaria para lograr la cuota de ventas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 35 Recursos de la empresa

La empresa cuenta con los recursos suficientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 3 | 12,5 | 16,7 | 16,7 |
| | Pocas veces | 3 | 12,5 | 16,7 | 33,3 |
| | Muchas veces | 9 | 37,5 | 50,0 | 83,3 |
| | Siempre | 3 | 12,5 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 33 el 50% hace referencia que muchas veces la empresa cuenta con los recursos suficientes,, que el 16,67% siempre se cuenta con los recursos, por otro lado el 16,67% refiere que pocas veces se cuenta con los recursos.

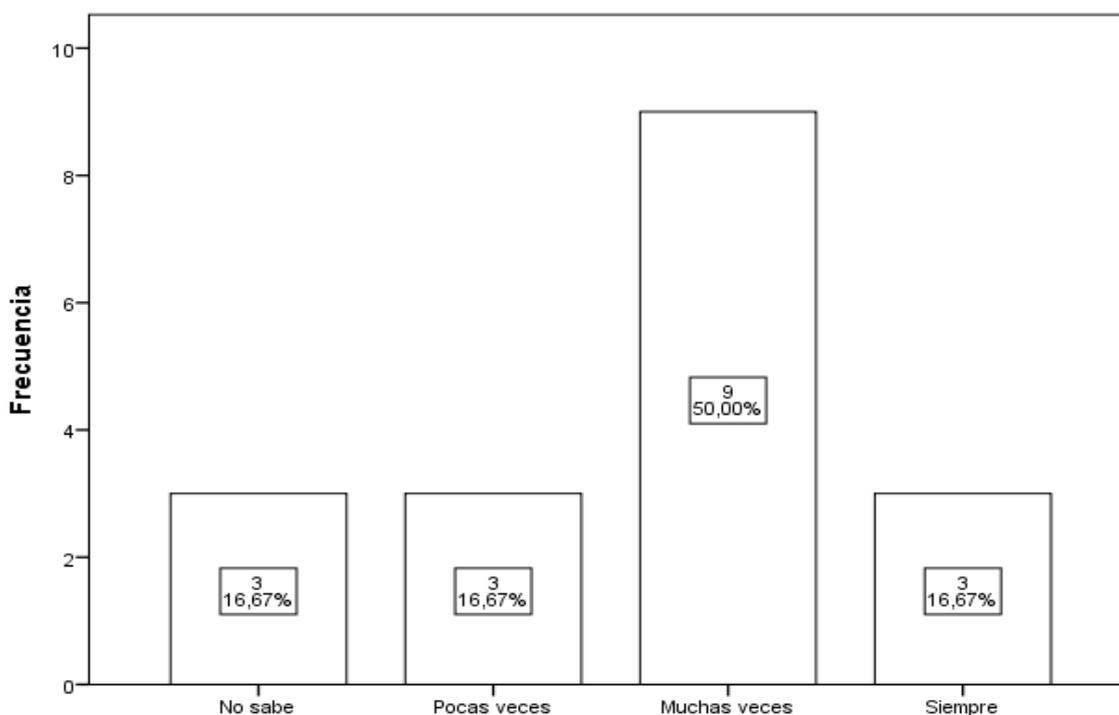


Figura N° 27. La empresa cuenta con los recursos suficientes

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 36 Logro de objetivos y metas

Para el logro de los objetivos y metas se cuenta con medidas de desempeño y/o indicadores

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Pocas veces | 3 | 12,5 | 16,7 | 22,2 |
| | Muchas veces | 11 | 45,8 | 61,1 | 83,3 |
| | Siempre | 3 | 12,5 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

En la tabla 34 se observa que el 61,11% de los colaboradores menciona que para el logro de los objetivos y metas muchas veces se cuenta con medidas de desempeño y/o indicadores, el 16,67% menciona que siempre se cuenta con medidas de desempeño y sólo el 16,67% hace referencia que pocas veces se cuenta con medidas de desempeño.

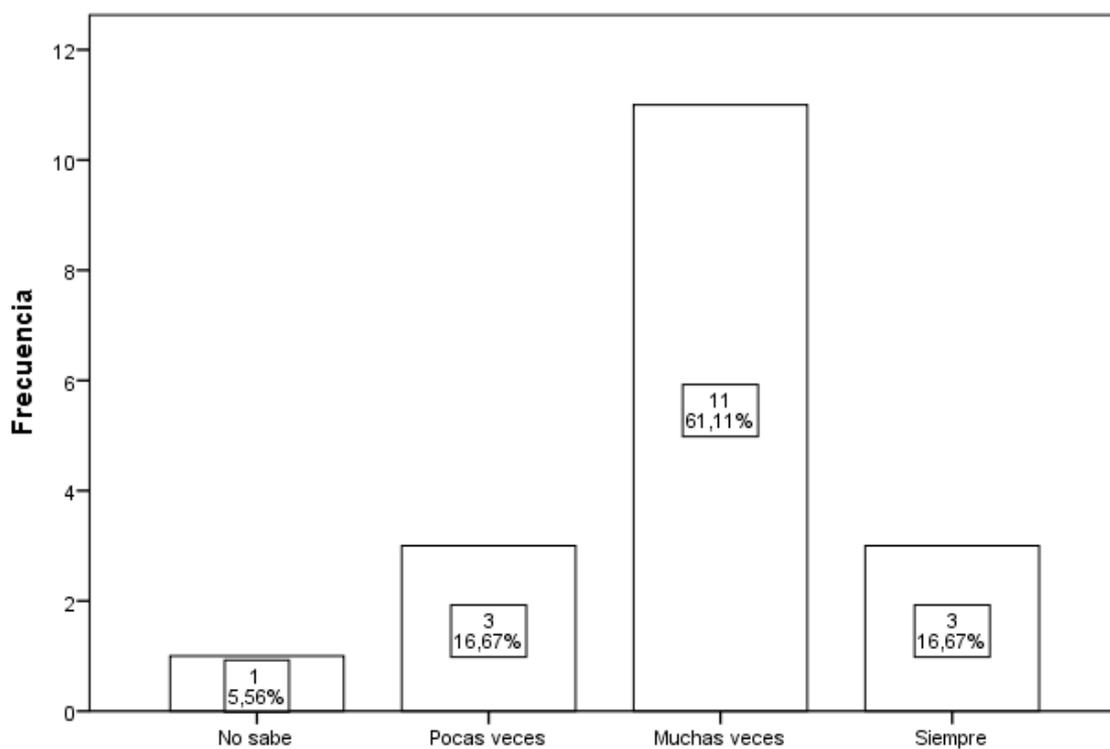


Figura N° 28 Medidas de desempeño en el logro de los objetivos

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 37 Manual de ventas

Se cuenta con un manual de ventas (procedimientos)

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 7 | 29,2 | 38,9 | 38,9 |
| | Nunca | 3 | 12,5 | 16,7 | 55,6 |
| | Pocas veces | 7 | 29,2 | 38,9 | 94,4 |
| | Muchas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 35 el 38,89% de los colaboradores hacen referencia que pocas veces se cuenta con un manual de ventas, mientras que el 38,89% menciona que no sabe acerca del manual de ventas.

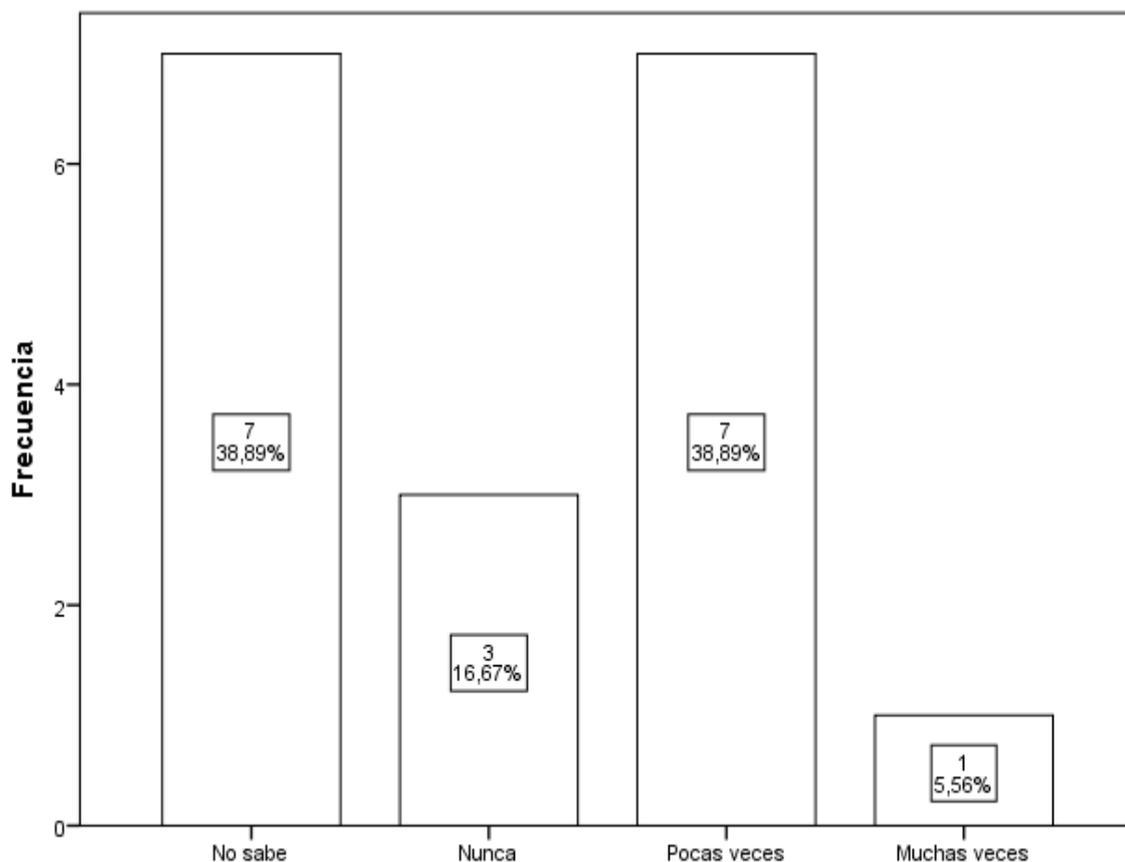


Figura N° 29. Se cuenta con un manual de ventas (procedimientos)

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 38 Software para seguimiento de ventas y clientes

Se cuenta con un software para el seguimiento de las ventas y los clientes

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 5 | 20,8 | 27,8 | 27,8 |
| | Nunca | 2 | 8,3 | 11,1 | 38,9 |
| | Pocas veces | 5 | 20,8 | 27,8 | 66,7 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 36 el 33,33% de los colaboradores menciona que muchas veces se cuenta con un software para el seguimiento de las ventas y los clientes y el 65% de los colaboradores menciona que no sabe o no cuenta con un software para el seguimiento de las ventas.

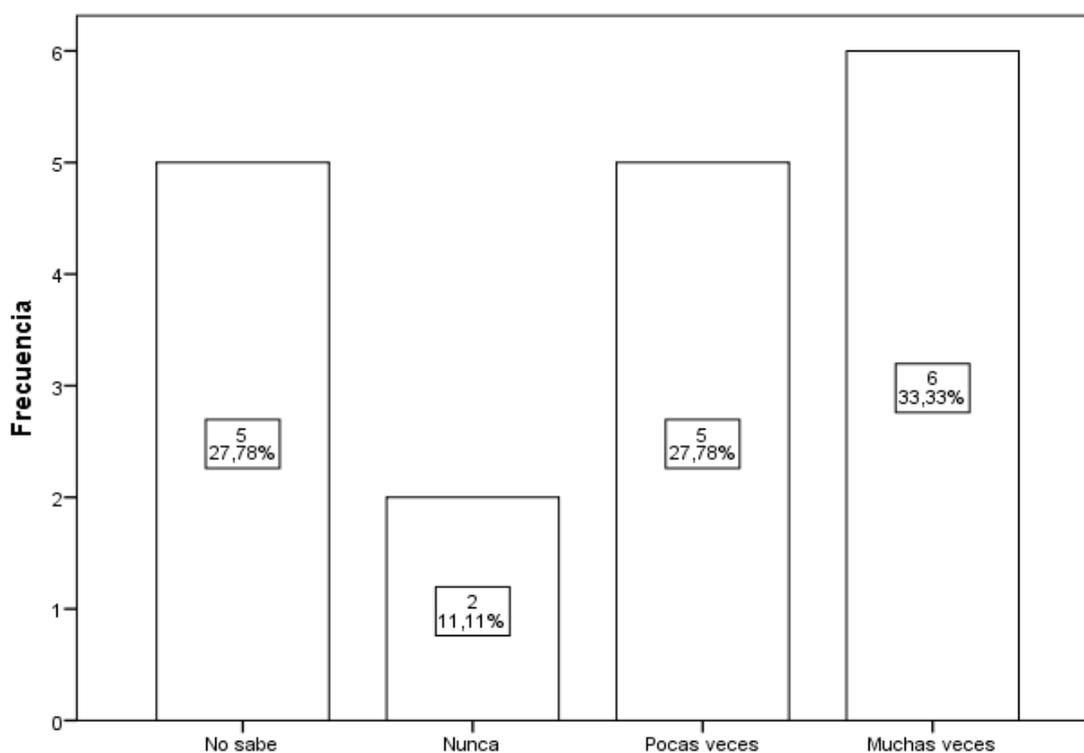


Figura N° 30. Se cuenta con un software para el seguimiento de las ventas y los clientes

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 39 Control de las actividades

Se realiza un control concurrente de las actividades

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 11 | 45,8 | 61,1 | 61,1 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 37 el 61,11% de los colaboradores menciona que pocas veces se realiza un control concurrente de las actividades y sólo el 5,56% refiere que siempre se realiza un control de las actividades.

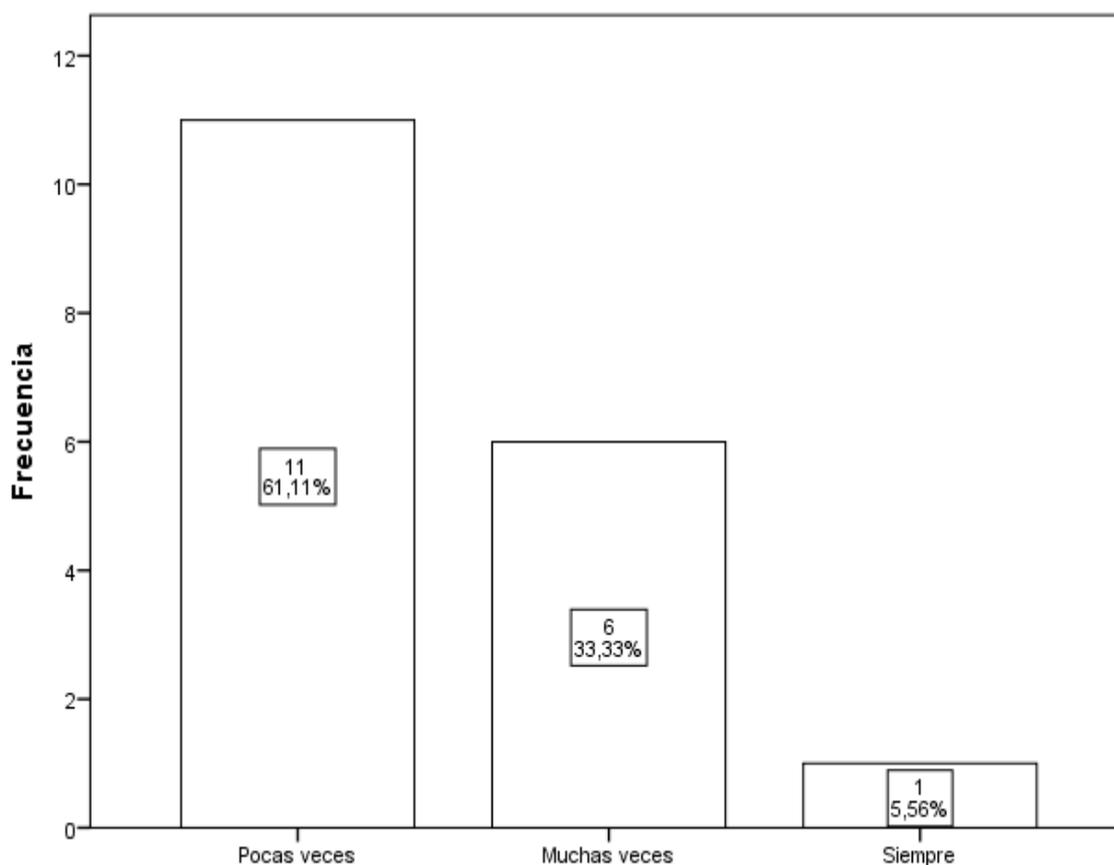


Figura N° 31. Se realiza un control concurrente de las actividades

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 40 Medios electrónicos para transacciones de ventas

La empresa cuenta con medios electrónicos para realizar las transacciones de ventas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 33,3 |
| | Siempre | 12 | 50,0 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 38 podemos observar que el 66,67% de los colaboradores refiere que siempre la empresa cuenta con medios electrónicos para realizar las transacciones de venta y el 33,33% de los colaboradores indica que muchas veces se cuenta con medios electrónicos.

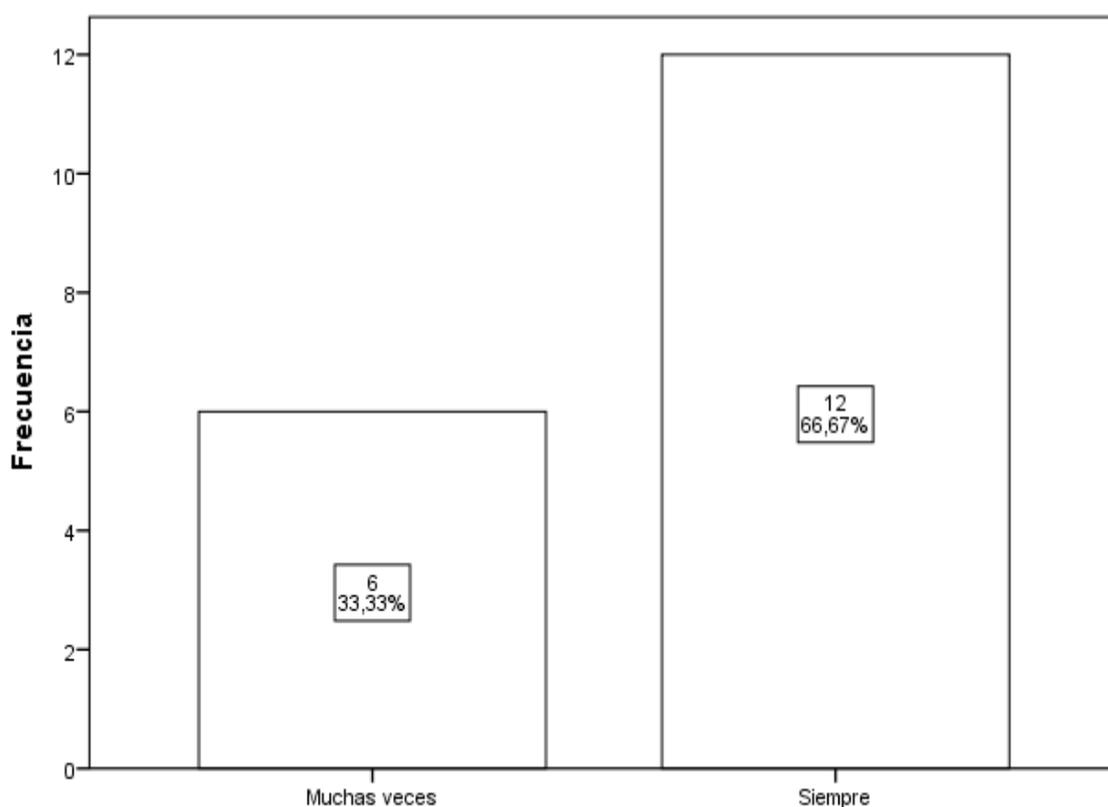


Figura N° 32. La empresa cuenta con medios electrónicos para realizar las transacciones de ventas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 41 Calidad de productos ofrecidos

La calidad (marcas) de los productos que ofrece la empresa favorecen las ventas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Muchas veces | 12 | 50,0 | 66,7 | 72,2 |
| | Siempre | 5 | 20,8 | 27,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 39 se observa que el 66,67% de los colaboradores hace referencia que muchas veces la calidad de los productos que se ofrece favorecen las ventas., que solo el 27,78% menciona que siempre la calidad de los productos favorecen las ventas.

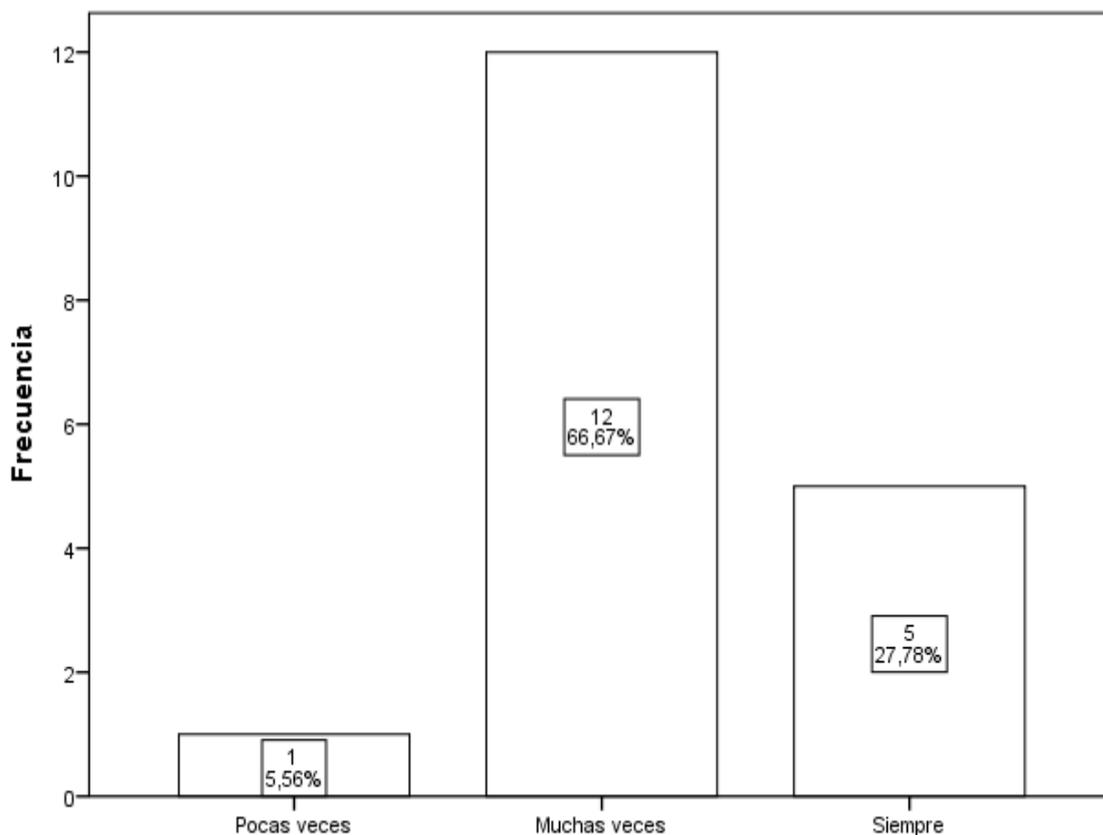


Figura N° 33. La calidad (marcas) de los productos que ofrece la empresa favorecen las ventas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 42 Horas de trabajo

Cumple con las horas que trabaja

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muchas veces | 4 | 16,7 | 22,2 | 22,2 |
| | Siempre | 14 | 58,3 | 77,8 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 40 el 77,78% de los colaboradores menciona que siempre se cumplen con las horas que se trabaja y el 22,22% refiere que muchas veces se cumple con las horas de trabajo.

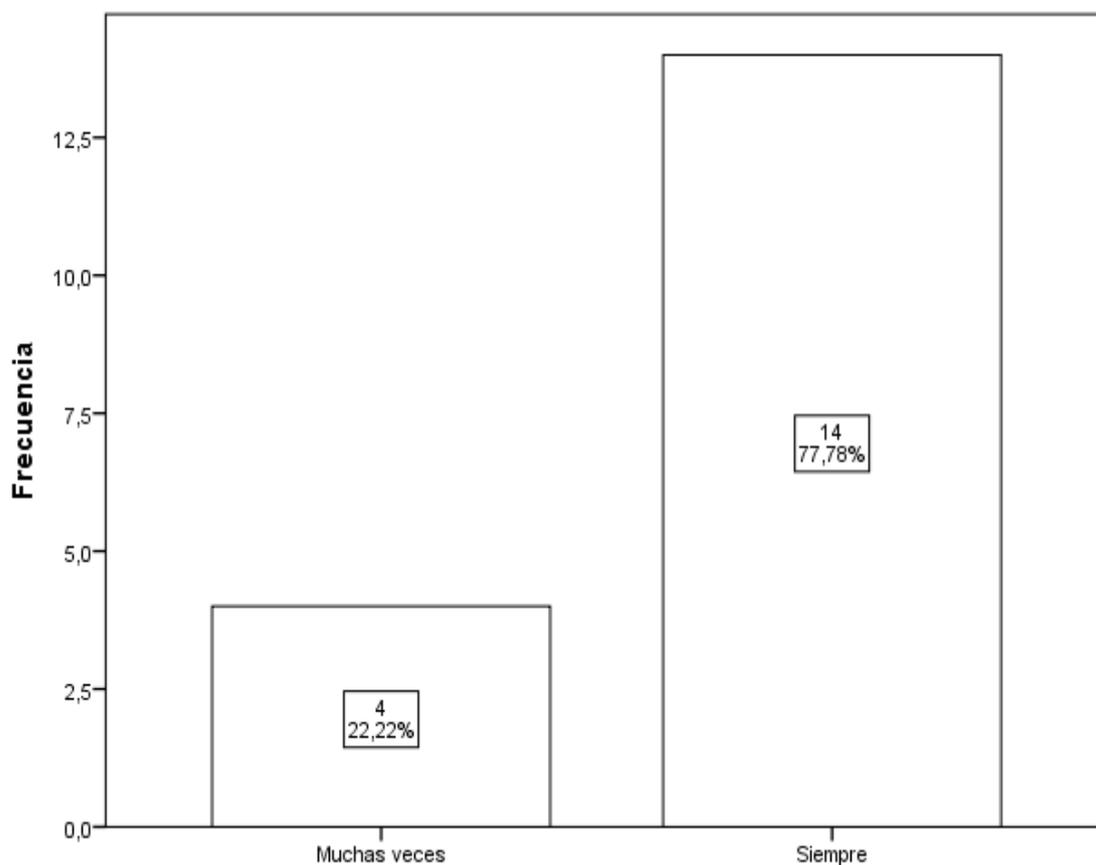


Figura N° 34. Cumple con las horas que trabaja

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 43 Está conforme con los horarios de trabajo

Se encuentra conforme con los horarios de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Muchas veces | 16 | 66,7 | 88,9 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 41 el 88,89% de los colaboradores menciona que muchas veces se encuentran conforme con los horarios de trabajo.

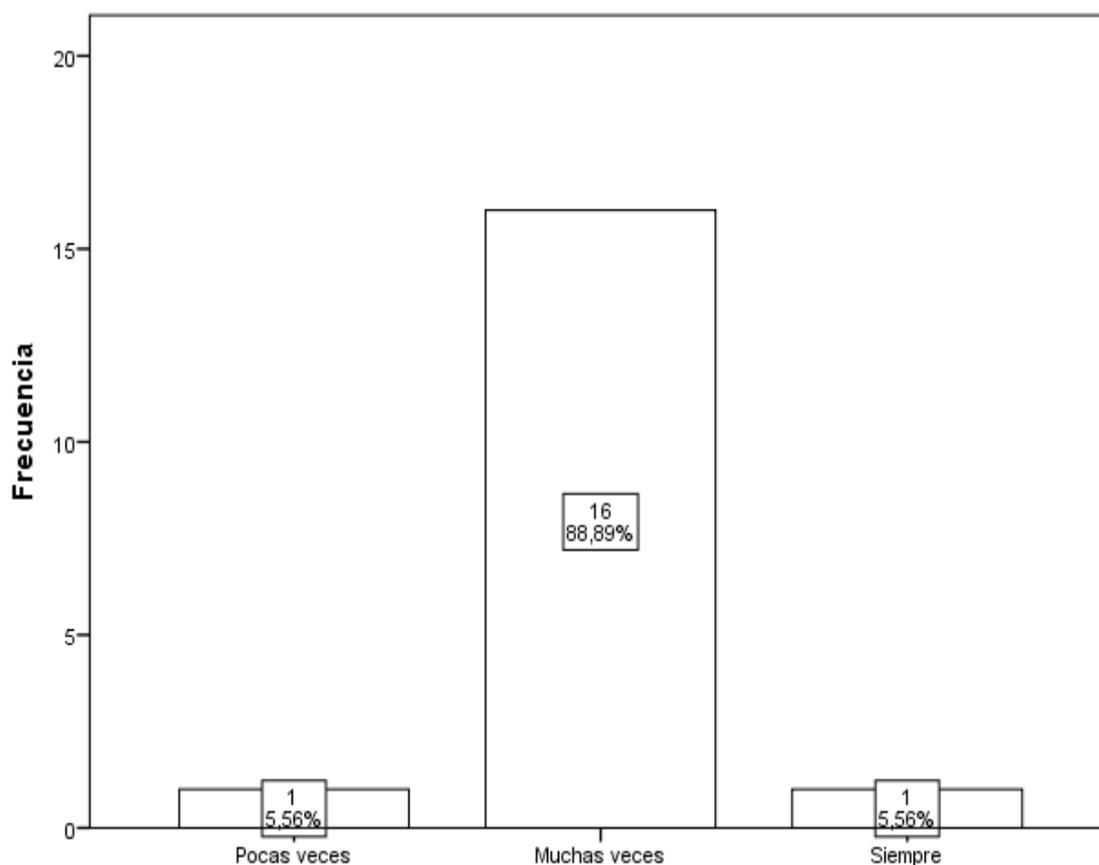


Figura N° 35 Se encuentra conforme con los horarios de trabajo

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 44 Salario por comisiones

Los salarios se pagan por comisiones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Pocas veces | 15 | 62,5 | 83,3 | 94,4 |
| | Muchas veces | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 42 el 83,33% de los colaboradores menciona que pocas veces los salarios se pagan por comisiones.

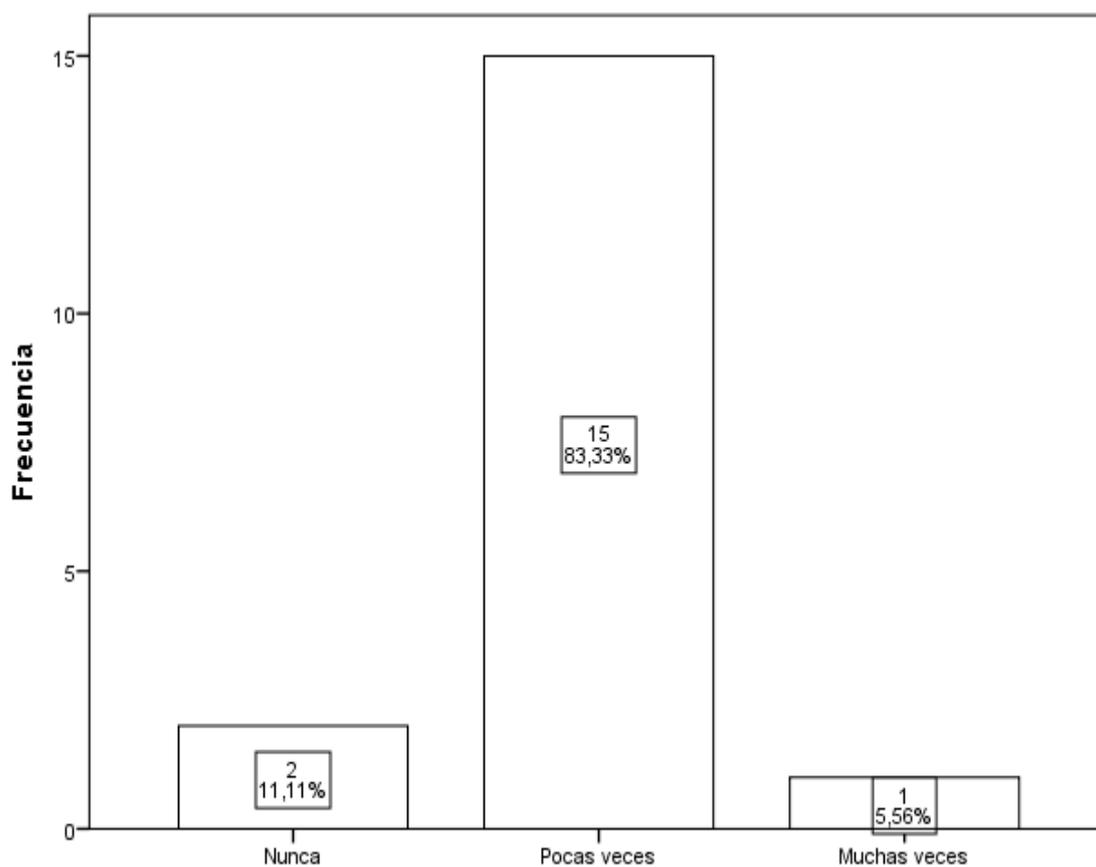


Figura N° 36. Los salarios se pagan por comisiones

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 45 Salario básico

Se cuenta con un salario básico

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 11 | 45,8 | 61,1 | 61,1 |
| | Muchas veces | 6 | 25,0 | 33,3 | 94,4 |
| | Siempre | 1 | 4,2 | 5,6 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 43 podemos observar que el 61,11% de los colaboradores pocas veces cuentan con un salario básico mientras que el 33,33% de los colaboradores menciona que muchas veces cuentan con un salario básico.

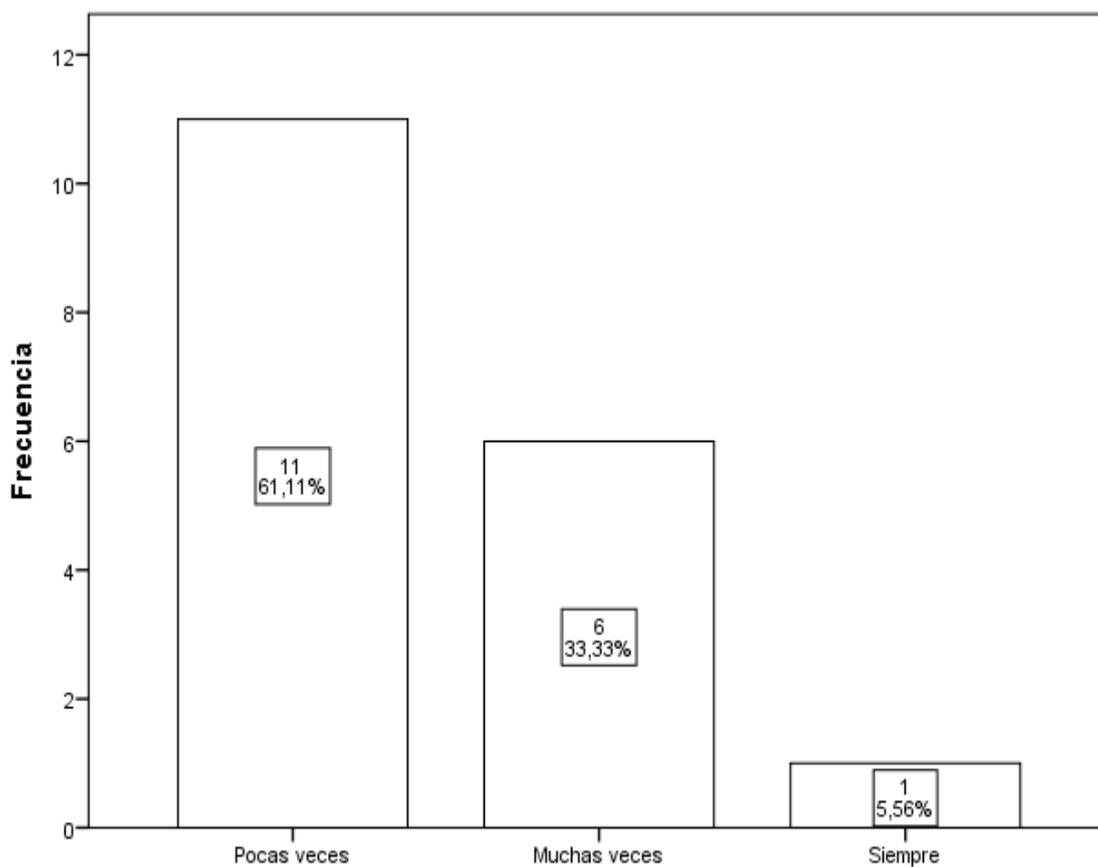


Figura N° 37. Se cuenta con un salario básico

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 46 Horas extras reconocidas

Las horas extras son reconocidas

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 1 | 4,2 | 5,6 | 5,6 |
| | Nunca | 13 | 54,2 | 72,2 | 77,8 |
| | Pocas veces | 4 | 16,7 | 22,2 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 44 el 72,22% de los colaboradores menciona que las horas extras nunca son reconocidas.

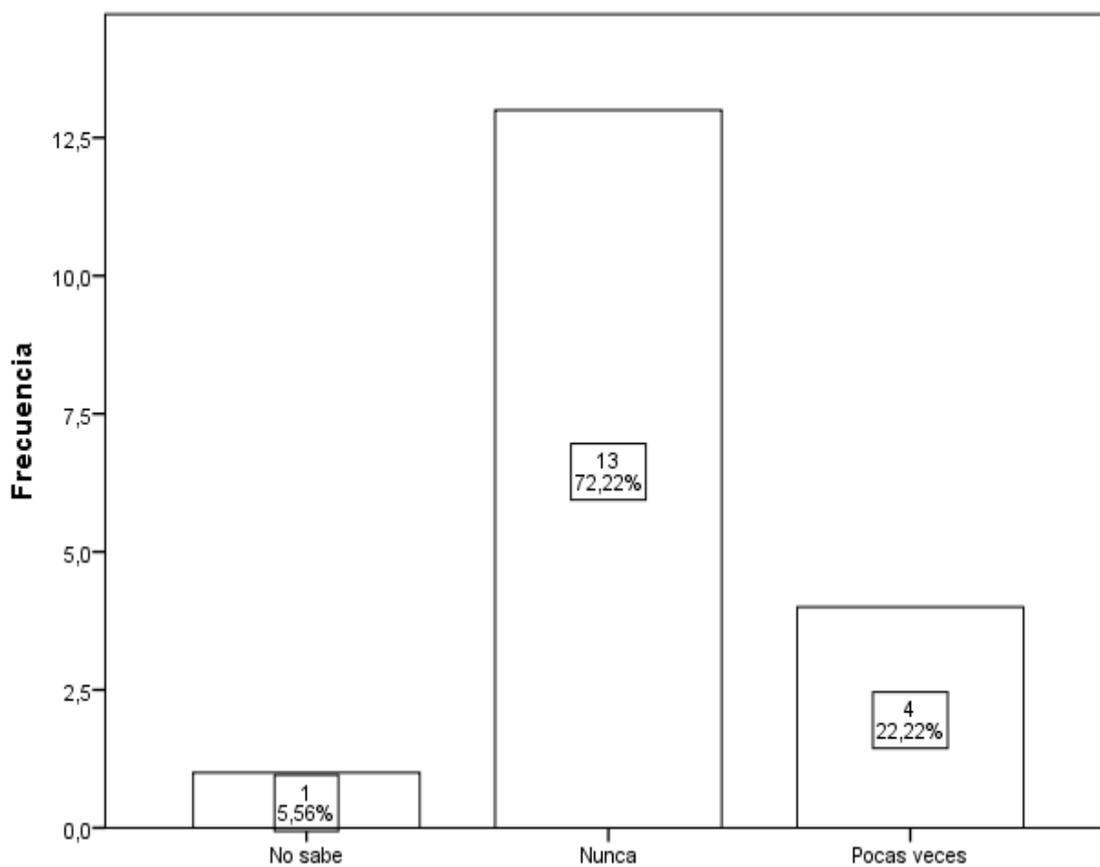


Figura N° 38. Las horas extras son reconocidas

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 47 Horas de descanso del personal

Tiene el personal horas de descanso

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 18 | 75,0 | 100,0 | 100,0 |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 45 el 100% de los colaboradores coincide que el personal pocas veces cuenta con un descanso en horas de trabajo.



Figura N° 39. Tiene el personal horas de descanso

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 48 Tolerancia de ingreso

Existe tolerancia para el ingreso al trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Pocas veces | 16 | 66,7 | 88,9 | 88,9 |
| | Muchas veces | 2 | 8,3 | 11,1 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 46 se observa que el 88,89% de los colaboradores pocas veces les brinda tolerancia para el ingreso al trabajo.

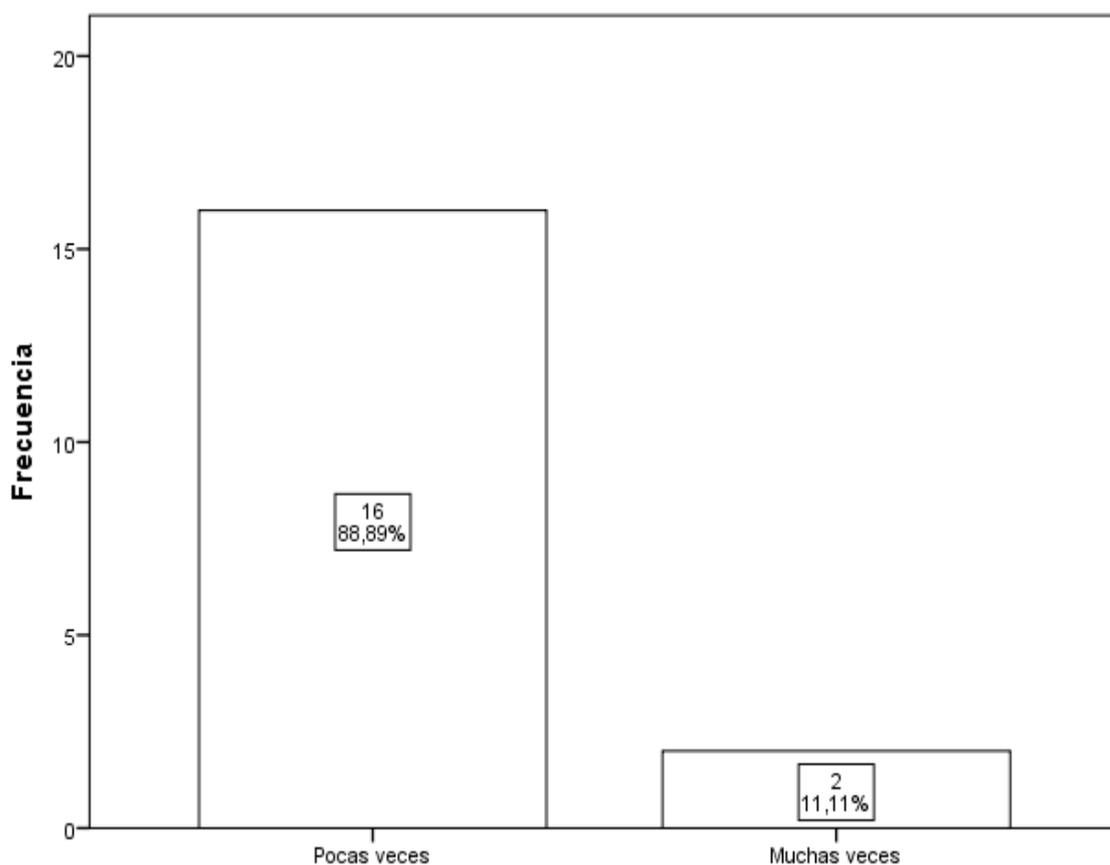


Figura N° 40. Existe tolerancia para el ingreso al trabajo

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Tabla N° 49 Pago de doble salario

Se cumple con el pago del doble salario los días domingos y feriados

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|----------|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | No sabe | 2 | 8,3 | 11,1 | 11,1 |
| | Nunca | 16 | 66,7 | 88,9 | 100,0 |
| | Total | 18 | 75,0 | 100,0 | |
| Perdidos | Sistema | 6 | 25,0 | | |
| Total | | 24 | 100,0 | | |

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

Según la tabla 47 el 88,89% de los colaboradores menciona que nunca se cumple con el pago del doble salario los días domingos y feriados.



Figura N° 41. Se cumple con el pago del doble salario los días domingos y feriados

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia

4.2.3. Contratación de la Hipótesis General

La presente investigación determina la relación que existe entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa inversiones comerciales rio grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo en el año 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert. Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

H_0 : No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa inversiones comerciales rio grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H_1 : Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa inversiones comerciales rio grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{18-1}} = \pm 0,47$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y aceptación:

Gráficamente tenemos:

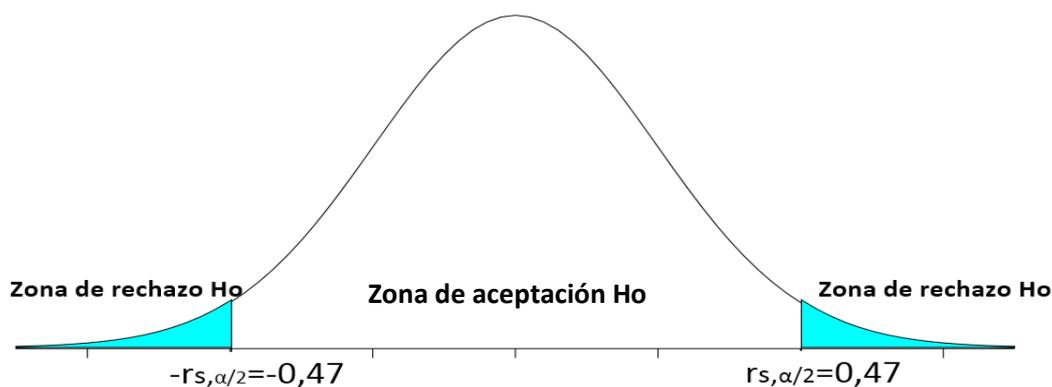


Figura N° 42 Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis general Ho

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado fue el coeficiente Rho de Spearman, calculado con el software SPSSv.24, como podemos apreciar en la siguiente tabla:

Tabla N° 50 Correlación entre satisfacción laboral y productividad

| | | TOTALX | TOTALY |
|-----------------|--------|----------------------------|--------|
| Rho de Spearman | TOTALX | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,681** |
| | | N | ,002 |
| | | 18 | 18 |
| TOTALY | TOTALY | Coeficiente de correlación | ,681** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | ,002 |
| | | 18 | 18 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{s0} = 0,681$

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o se acepta

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

Como se observa en la tabla superior el $r_{s0} = 0,681$ y cae a la derecha del valor crítico $r_{s,\alpha/2} = 0,47$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que sí existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.

De acuerdo a Hernández et al(2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva considerable.

| | |
|--|------------------------|
| - 1.00 = Correlación negativa perfecta | |
| - 0.90 = Correlación | negativa muy fuerte. |
| - 0.75 = Correlación | negativa considerable. |
| -0.50 = Correlación | negativa media. |
| -0.25 = Correlación | negativa débil. |
| -0.10 = Correlación | negativa muy débil. |
| 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables. | |
| +0.10 = Correlación | positiva muy débil. |
| +0.25 = Correlación | positiva débil. |
| +0.50 = Correlación | positiva media. |
| +0.75 = Correlación | positiva considerable. |
| +0.90 = Correlación | positiva muy fuerte. |
| +1.00 = Correlación positiva perfecta | |

4.2.4. Contratación de las Hipótesis Específicas

a) Contraste de la hipótesis específica 1

La presente investigación especifica la relación que existe entre los Beneficios laborales y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo en el año 2017.

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre los Beneficios laborales y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo en el año 2017

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe relación significativa entre los Beneficios laborales y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo en el año 2017

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las

variables por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{18-1}} = \pm 0,47$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y aceptación:

Gráficamente tenemos:

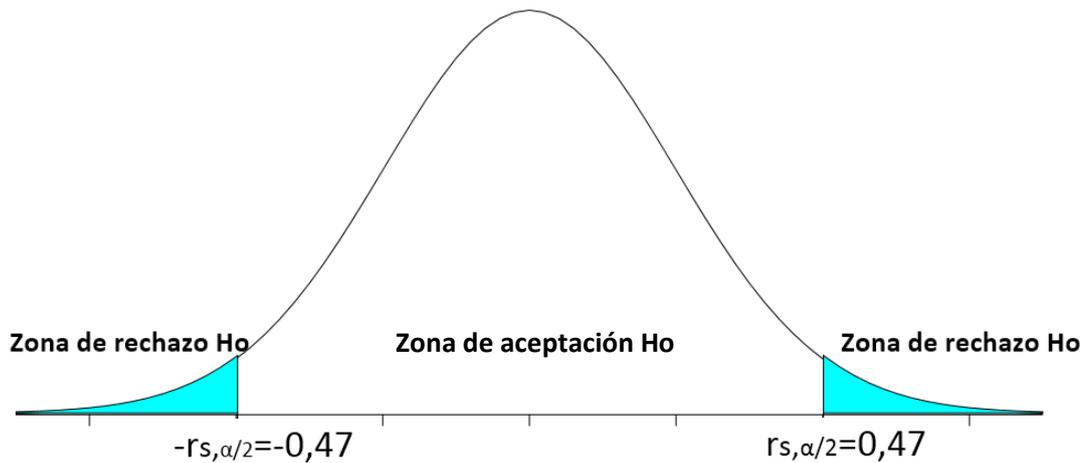


Figura N° 43. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis específica H_0
 Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla N° 51 Correlación entre la variable beneficios laborales y productividad

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|---------------|-----------------------------|---------------|-------|
| | | Beneficios | | |
| | | laborales | Productividad | |
| Rho de Spearman | Beneficios | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,428 |
| | laborales | Sig. (bilateral) | . | ,077 |
| | | N | 18 | 18 |
| | Productividad | Coefficiente de correlación | ,428 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,077 | . |
| | | N | 18 | 18 |

Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,428$

Paso 05: Decidir si la H_0 se rechaza o se acepta

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

Como se observa en la tabla superior el $r_s = 0.428$ y cae a la izquierda del valor crítico $r_{s\alpha/2} = 0,47$; por lo tanto se acepta la hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que no existe relación significativa entre los Beneficios laborales y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo en el año 2017.

De acuerdo a Hernández et al(2014), “el coeficiente se puede interpretar como positiva débil”.

| | |
|------------------------------|-----------------------------|
| - 1.00 = Correlación | negativa perfecta |
| - 0.90 = Correlación | negativa muy fuerte. |
| - 0.75 = Correlación | negativa considerable. |
| -0.50 = Correlación | negativa media. |
| -0.25 = Correlación | negativa débil. |
| -0.10 = Correlación | negativa muy débil. |
| 0.00 = No existe correlación | alguna entre las variables. |
| +0.10 = Correlación | positiva muy débil. |
| +0.25 = Correlación | positiva débil. |
| +0.50 = Correlación | positiva media. |
| +0.75 = Correlación | positiva considerable. |
| +0.90 = Correlación | positiva muy fuerte. |
| +1.00 = Correlación | positiva perfecta |

b) Contraste de la hipótesis específica 2

La presente investigación determina precisar la relación que existe entre el Desarrollo Personal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo del año 2017

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo del año 2017.

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H₁: Existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo del año 2017.

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables, como en nuestro caso existen empates entre los valores de las variables, estos darán origen a rangos empatados en cada una de las variables

por lo tanto se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia utilizado es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{18-1}} = \pm 0,47$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y no rechazo:

Gráficamente tenemos:

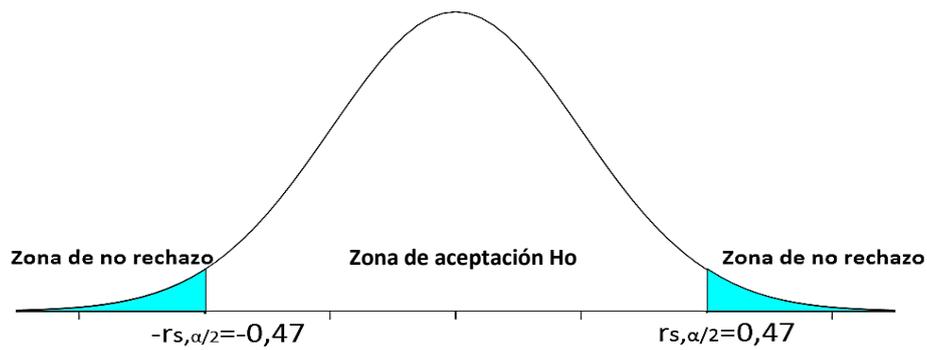


Figura N° 44. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis específica 2 Ho
 Fuente: Investigación
 Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

Para este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en los resultados otorgados por el SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla N° 52 Correlación entre la variable desarrollo personal y productividad

| Correlaciones | | | Desarrollo | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|------------|---------------|
| | | | personal | Productividad |
| Rho de Spearman | Desarrollo personal | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,735** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,001 |
| | | N | 18 | 18 |
| | Productividad | Coeficiente de correlación | ,735** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,001 | . |
| | | N | 18 | 18 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es

$$r_{so} = 0,735$$

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o se acepta

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

Como se observa en la tabla superior el $r_{s0} = 0,735$ y cae a la derecha del valor crítico $r_{s\alpha/2} = 0,47$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que sí existe relación significativa entre el Desarrollo Personal y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo del año 2017.

De acuerdo a Hernández et al(2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media.

| | |
|--|--|
| - 1.00 = Correlación negativa perfecta | |
| - 0.90 = Correlación | negativa muy fuerte. |
| - 0.75 = Correlación | negativa considerable. |
| -0.50 = Correlación | negativa media. |
| -0.25 = Correlación | negativa débil. |
| -0.10 = Correlación | negativa muy débil. |
| | 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables. |
| +0.10 = Correlación | positiva muy débil. |
| +0.25 = Correlación | positiva débil. |
| +0.50 = Correlación | positiva media. |
| +0.75 = Correlación | positiva considerable. |
| +0.90 = Correlación | positiva muy fuerte. |
| +1.00 = Correlación positiva perfecta | |

c) Contraste de la hipótesis específica 3

La tercera hipótesis específica determina identificar la relación que existe entre el Reconocimiento y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad del año 2017

Para determinar la correlación entre las dos variables se usó la correlación de rangos de Spearman ya que los datos procesados provienen de variables cualitativas de nivel de medición ordinal, medidas a través de una escala tipo Likert .Además, el método de correlación de rangos no requiere el presupuesto de normalidad de los datos (Triola, 2013).

Para el contraste de hipótesis se siguieron los pasos:

Paso 01: Planteamiento del sistema de hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el Reconocimiento y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad del año 2017

$$\rho_s = 0 \text{ (No existe correlación)}$$

H1: Existe relación significativa entre el Reconocimiento y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad del año 2017

$$\rho_s \neq 0 \text{ (Existe correlación)}$$

Paso 02: Elección del estadístico de prueba.

Se utilizó el estadístico de prueba el cual está sujeto a si hay empates entre los valores de las variables estudiadas, como es nuestro caso donde existen empates entre los valores de las variables, es por ello que se procedió a utilizar el estadístico de prueba rho de Spearman para rangos empatados:

$$r_s = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

Paso 03: Nivel de significancia, estadístico de prueba y valor crítico

El nivel de significancia establecido es $\alpha=0,05$; el estadístico de prueba usado es r_s , para determinar el valor crítico r_s se procede a utilizar la fórmula para valores críticos :

$$r_s = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}}$$

Esto debido a que el tamaño de la muestra $n > 30$, obteniéndose el siguiente valor crítico:

$$r_{s,\alpha} = \frac{\pm Z}{\sqrt{n-1}} = \frac{\pm 1,96}{\sqrt{18-1}} = \pm 0,47$$

A partir de ello determinamos las zonas de rechazo y aceptación:

Gráficamente tenemos:

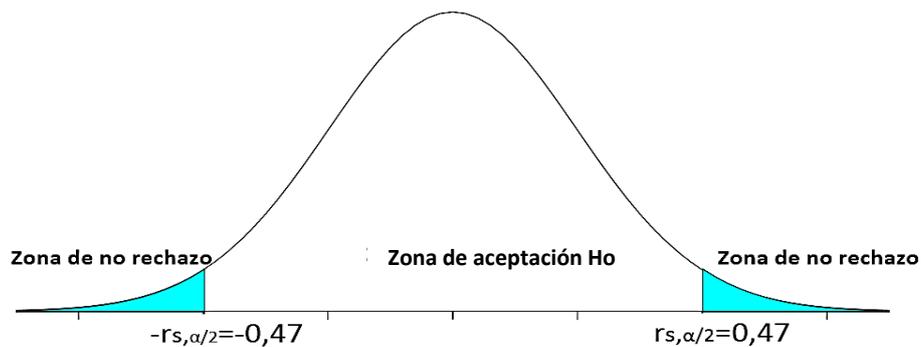


Figura N° 45. Zonas de rechazo y aceptación de la hipótesis específica 3 H_0
Fuente: Investigación
Elaboración: Propia (encuesta)

Paso 04: Cálculo del estadístico de prueba

En este caso el estadístico de prueba Rho de Spearman se encuentra en el software SPSSv.24, como podemos apreciar:

Tabla N° 53 Correlación entre la variable reconocimiento y productividad

| Correlaciones | |
|---------------|------------------------------|
| | Reconocimiento Productividad |

| | | | | |
|-----------------|----------------|----------------------------|-------|-------|
| Rho de Spearman | Reconocimiento | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,515* |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,029 |
| | | N | 18 | 18 |
| | Productividad | Coeficiente de correlación | ,515* | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,029 | . |
| | | N | 18 | 18 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Investigación

Elaboración: Propia (encuesta)

Como se observa en la tabla el valor del estadístico de prueba es $r_{so} = 0,515$

Paso 05: Decidir si la Ho se rechaza o se acepta

Para la decisión se toma en consideración la regla de decisión, obteniendo:

Como se observa en la tabla superior el $r_{so} = 0,515$ y cae a la derecha del valor crítico $r_{\alpha/2} = 0,47$; por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

Paso 06: Conclusión

Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 que sí existe relación significativa entre el Reconocimiento y la Productividad de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad del año 2017

De acuerdo a Hernández et al(2014), el coeficiente se puede interpretar como positiva media

- 1.00 = Correlación negativa perfecta
- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación positiva perfecta

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. De acuerdo a los resultados encontrados en el trabajo muestra que efectivamente existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017. En contraste a los resultados obtenidos por Fuentes (2012) donde concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Por otra parte los estudios realizados por Alva y Juárez (2014) concuerdan con los resultados obtenidos en este trabajo cuando menciona que la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad. Por otra parte, en las bases teóricas Robbins (2004) menciona que los trabajadores son más eficaces cuando se encuentran más satisfechos; además se afirma que la organización será más productiva si los colaboradores se encuentran satisfechos en labores.
2. A partir del estudio realizado según los resultados estadísticos obtenidos podemos afirmar que no existe relación entre los beneficios laborales y la productividad en la empresa inversiones comerciales Rio Grande S.R.L, esta información es relevante para las estrategias y políticas de las organizaciones y finalmente para la toma de decisiones. Además, el estudio aporta evidencia suficiente para concluir que existe relación entre el desarrollo personal, el reconocimiento y la productividad. Por lo tanto, se recomienda a los directivos de las organizaciones poner mayor interés en el plan de desarrollo de su personal basado en una línea de

carrera; además, también es importante implementar un sistema de reconocimiento a través de estímulos que beneficien a los colaboradores.

3. El estudio realizado buscó determinar la relación entre las variables satisfacción laboral y la productividad. Se trabajó con las sub variables beneficios laborales, desarrollo personal y reconocimiento de los trabajadores. Se sugiere que en adelante se realice estudios que puedan explicar en qué medida afecta y/o influye la satisfacción de los trabajadores en la productividad de las empresas. Para ello, es importante contar con el apoyo del directorio de la empresa, debido a que esto fue una limitación o dificultad que encontramos para el desarrollo de este trabajo. Sin embargo, también hay que destacar el apoyo de los trabajadores que aplicaron las encuestas proporcionadas en sus horarios de descanso.

CONCLUSIONES

1. Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 afirmar que si existe relación significativa entre la **satisfacción laboral** y **la productividad** en los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. en la ciudad de Huancayo el año 2017.
2. Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 afirmar que no existe relación significativa entre los **beneficios laborales** y **la productividad** de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo en el año 2017.
3. Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 afirmar que existe relación significativa entre el **desarrollo personal** y **la productividad** de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad de Huancayo del año 2017.
4. Existe suficiente evidencia muestral que nos permite a un nivel de significancia del 0,05 afirmar que existe relación significativa entre **el reconocimiento** y **la productividad** de los colaboradores de la empresa Inversiones Comerciales Rio Grande S.R.L. de la ciudad del año 2017.

RECOMENDACIONES

1. Es muy importante mantener satisfechos a los trabajadores de la empresa. Para ello, la gerencia debería implementar un plan que permita mejorar el clima de la organización. Además de medir constantemente la percepción de los colaboradores de la organización.
2. Se recomienda que todos los trabajadores deben estar formalizados en planilla esto ayudaría a que tengan derechos sobre los beneficios laborales que en una primera instancia se ve como un costo, pero que en el tiempo se reflejará en el aumento de la productividad de la empresa.
3. También se recomienda a la gerencia reorganizar la estructura de la organización donde se pueda tener desarrollo personal traducido en mejores salarios y mayores responsabilidades. Esto ayudará a esforzarse más a los trabajadores.
4. Finalmente, también se sugiere que constantemente se reconozca a los trabajadores cuando se superen las metas planeadas. Este reconocimiento puede ser económico o no. Pero todos en la organización deben reconocer de manera pública la labor más destacada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Departamento de Administración estratégica, Surco. Recuperado el 05 de Abril de 2017
- Alva, J. L., & Juárez, 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*. Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado el 25 de Marzo de 2017
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento Organizacional*. México: MxGRAW-Hill/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Cosío, M., & Calderón, G. (2014). *Impacto del ausentismo laboral del personal auxiliar en la gestión del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo Arequipa 2014*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santa María, Departamento de Trabajo Social, Arequipa. Recuperado el 27 de Marzo de 2017
- Figueras, A. (2004). *El ausentismo laboral, un fenómeno en auge*. Madrid: Corte laboral.
- Flores, C. R., & Vilca, J. L. (2015). *Satisfacción laboral y su influencia de la productividad de la empresa Inversiones agropecuarias San Juan E.I.R.L a Arequipa-2015*. Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Santa María, Departamento de Administración, Arequipa. Recuperado el 03 de Abril de 2017
- Fuentes, 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 de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado el 25 de Marzo de 2017
- Gutierrez, J. F. (2014). *El clima laboral y la productividad del personal operario agrícola fundo Muchik de la empresa Danper Trujillo S.A.C*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Departamento de Ciencias Económicas, Trujillo. Recuperado el 03 de Abril de 2017
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Infante, E. C. (2011). *Influencia del clima laboral en la productividad de los trabajadores de la empresa Sodimac S.A. en la ciudad de Trujillo en el periodo noviembre 2010- mayo 2011*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo, Departamento de ciencias económicas, Trujillo. Recuperado el 25 de Marzo de 2017
- Kast, F., & Rosenzweig, J. (1993). *Administración en las Organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana de México S.A.
- Medianero, D. (2016). *Productividad Total*. Lima: Editorial Macro.
- Palacios, A. (27 de Marzo de 2010). *Planteamientos Perú*. Recuperado el 30 de Marzo de 2017, de <http://www.planteamientosperu.com/2010/03/problemas-de-productividad-en-el-peru.html>
- Peña, P. d. (2014). *La Motivación del Personal y la Productividad de la Microempresa La Cabaña en el periodo 2013*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Tecnológica del Cono Sur de Lima, Lima. Recuperado el 25 de Marzo de 2017
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra. Recuperado el 22 de mayo de 2017
- Ríos, F. R. (2014). *Satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional del personal del área administrativa de empresa eléctrica municipal, ubicada en la cabecera departamental de Huehuetenango*. Tesis de Licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Departamento de Humanidades, Huehuetenango. Recuperado el 05 de Abril de 2017

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Naucalpan de Juárez: Pearson.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.
- Triola, M. (2013). *Estadística*. México: Pearson .
- Zorrilla, S. (1997). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.
- Zúñiga, O. (s.f.). *Pymrang*. Recuperado el 31 de Marzo de 2017, de <http://pymrang.com/direccion-de-negocios/1035-aplicando-el-design-thinking-para-resolver-problemas-de-negocio-cuando-su-mente-se-ha-bloqueado>

ANEXOS