



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

**“GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN
UNA ENTIDAD FINANCIERA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ),
2022”**

Tesis para optar el título profesional de:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Gabriela Edith Retes Huaman (0000-0003-4941-5867)
Gloria Amelia Pérez Cáceres (0000-0001-6961-2169)

Asesor:
Hugo Jesús Salas Canales (0000-0003-2754-9514)

Lima – Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 27 de marzo de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Miembro 1	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 2	WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ), 2022”

Presentado por el(la) bachiller.

GABRIELA EDITH RETES HUAMAN
GLORIA AMELIA PÉREZ CÁCERES

Para optar al título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

HUGO JESUS SALAS CANALES

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

Tesista:	GABRIELA EDITH RETES HUAMAN		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	GLORIA AMELIA PÉREZ CÁCERES		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

LUIS FRANCISCO GUANIPA RAMIREZ
Presidente(a) del Jurado

HUGO JESUS SALAS CANALES
Asesor(a)

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 01 de abril de 2024

Señor

Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación

Universidad Científica del Sur

Presente. –

De nuestra consideración,

Nosotros: Gabriela Edith Retes Huaman y Gloria Amelia Perez Caceres, egresadas de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis Hugo Jesús Salas Canales, declaramos que este informe final de tesis titulado: *Gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera, distrito de Lurin (Lima-Perú), 2022*, sustentado para obtener el título de Licenciadas en Administración de Empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 47430912



Firma tesista
DNI:10477519



Firma del asesor de tesis
DNI: 46160527

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera, distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022

Autores. Gabriela Edith Retes Huaman; Gloria Amelia Perez Caceres

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2367274232).

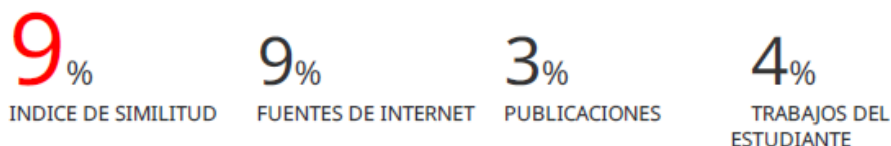
Resultado de la evaluación. 9%

Revisado por. Helbert Rubén Borja García; Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 15 palabras, se excluyeron citas.

v.2.0. Gestión de la jornada laboral

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Peruana Union Trabajo del estudiante	1%
4	www.theibfr.com Fuente de Internet	1%
5	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	<1%

Dedicatoria

A mis hijos Daniel, David y Valeria a quienes he querido dejarles este ejemplo de superación y lucha constante, porque son lo que más amo de este mundo y mi motor de vida.

A mis padres Gloria y Carlos por creer en mí, su aliento y apoyo incondicional.

Gloria Pérez Cáceres

Dedicado con todo mi corazón a mis hijos Ian y Kamil, ellos son mi fortaleza en cada paso de mi vida, la base que me sostiene a ser perseverante y luchar por mis metas día a día.

Gabriela Retes Huaman

Agradecimientos

A Dios, porque nos ha dado fortaleza y coraje para salir adelante a pesar de las piedras que encontramos en el camino y poder lograr este reto profesional que nos trazamos años atrás.

A nuestra Alma Mater Universidad Científica del Sur, por contar con profesores profesionales que nos han inspirado y alentado día a día a mejorar y nos han compartido su experiencia y conocimientos para convertirnos en las profesionales que hoy somos.

A nuestro asesor Mg. Hugo Jesús Salas Canales, por su total disposición, orientación y seguimiento constante para el desarrollo de la presente tesis.

Y, a todas aquellas personas que de alguna manera contribuyeron en la elaboración de este trabajo de investigación.

Índice general

Dedicatoria	2
Agradecimientos	3
Índice general	4
Índice de figuras	7
Índice de tablas	8
Índice de anexos	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Descripción de la realidad problemática	17
1.2. Formulación del problema	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	21
1.3. Justificación de la investigación	21
1.4. Limitaciones de la investigación	23
1.5. Viabilidad de la investigación	23
CAPITULO II: MARCO TEORICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24

2.2.	Bases teóricas	30
2.3.	Objetivos de la investigación	38
2.3.1.	Objetivo general	38
2.3.2.	Objetivos específicos	38
2.4.	Formulación de hipótesis	39
2.4.1.	Hipótesis general	39
2.4.2.	Hipótesis específicas	39
CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO		40
3.1.	Diseño de la investigación	40
3.2.	Tipo	40
3.3.	Enfoque	40
3.4.	Población	41
3.5.	Muestra	41
3.6.	Operacionalización de variables	42
3.7.	Técnicas para la recolección de datos	42
3.8.	Técnica para el procesamiento y análisis de datos	44
3.9.	Aspectos éticos	44
CAPITULO IV: RESULTADOS		46
CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		59
5.1.	Discusión	59

5.2. Conclusiones	62
5.3. Recomendaciones	64
Referencias bibliográficas	67
Abreviaturas	76
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Matriz de operacionalización	78
Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación	79
Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos	83

Índice de figuras

Número		Página
1	Cuadro de operacionalización de las variables	42
2	Edad de los encuestados	46
3	Género de los encuestados	47
4	Nivel de formación de los encuestados	48
5	Tiempo de permanencia en la empresa	49

Índice de tablas

Número		Página
1	Resumen de validez por juicio de expertos	43
2	Análisis de confiabilidad de los ítems del cuestionario	44
3	Prueba de normalidad por variable	50
4	Interpretación de los coeficientes de correlación	51
5	Correlación de Spearman para la hipótesis general	52
6	Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1	54
7	Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2	56
8	Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3	58

Índice de anexos

Número		Página
1	Matriz de consistencia	77
2	Matriz de operacionalización	78
3	Encuesta/instrumento de evaluación	79
4	Validez de instrumento por Jueces Expertos	83

Resumen

La investigación titulada “Gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera, distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022”; ha tenido como objetivo determinar la relación entre gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022. El diseño utilizado fue no experimental transeccional correlacional-causal, con enfoque cuantitativo trabajándose con la estadística descriptiva e inferencial. La población estuvo compuesta por 30 colaboradores de la entidad financiera en estudio, empleando la técnica de la encuesta. Se utilizó la correlación de Spearman para analizar las hipótesis planteadas en la investigación. Este trabajo proporciona información relativa a la gestión de la jornada laboral y productividad en la empresa evaluada; y se concluyó que existe una relación directa y significativa entre las dos variables. Se afirma estos resultados debido a que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman ($Rho=0.770$) y un nivel de significancia ($sig=0.000$). Por consiguiente, la hipótesis alterna es verdadera, la cual confirma la relación positiva entre las variables.

Palabras clave: Gestión de la jornada laboral, productividad, política salarial, clima organizacional, necesidades personales.

Abstract

The research titled “Workday management and productivity in a financial entity, Lurín district (Lima-Peru), 2022” aimed to determine the relationship between workday management and productivity in a financial entity in Lurín District (Lima-Peru), 2022. The design used was non-experimental transactional correlational-causal, with a quantitative approach working with descriptive and inferential statistics. The population consisted of 30 collaborators from the financial entity under study, using the survey technique. Spearman’s correlation was used to analyze the hypotheses proposed in the research. This work provides information related to workday management and productivity in the evaluated company; and it was concluded that there is a direct and significant relationship between the two variables. These results are affirmed because a Spearman Rho coefficient ($Rho=0.770$) and a significance level ($sig=0.000$) were obtained. Therefore, the alternative hypothesis is true, which confirms the positive relationship between the variables.

Keywords: Workday management, productivity, wage policy, organizational climate, personal needs.

Introducción

Actualmente, los jóvenes están en constante búsqueda de mejores empleos a diferencia de la época de los 90's, cuando el mantenerse por años en una misma empresa era todo un logro, los millennials han alterado por completo este enfoque. Los trabajadores de esta generación cambian con mucha frecuencia de empleo y no necesariamente por el salario; ellos buscan la flexibilidad, el reconocimiento, que no se les valore por los años, quieren tener funciones importantes, tiempo para su vida personal, buen ambiente de trabajo, etc. De las 30 encuestas que se han llegado a recabar del área comercial para la presente investigación, 29 son de millennials; es por esta razón que se considera fundamental que la entidad financiera preste atención a la gestión de la jornada laboral, que como se indica líneas atrás, los colaboradores valoran mucho su tiempo y así podrá evitar la fuga de talentos importantes; sobre todo, si se trata de su fuerza de ventas, ya que la alta rotación de personal, además de impactar en el equipo, supone un fuerte coste económico para la empresa, disminuye la productividad y hasta puede llegar a afectar el employer branding de la entidad.

En el presente estudio para la variable gestión de la jornada laboral se consideró las dimensiones política salarial (remuneración, horas extras y horario laboral), el clima organizacional (encuestas, información, liderazgo, realización personal) y necesidades personales (apoyo emocional, bienestar personal y autoconfianza). En cuanto a la productividad, se tomó como base a la mano de obra (profesionalismo, capacitación, rotación de personal), la motivación laboral (valoración, dirección y responsabilidad) y desempeño laboral (distribución de tareas, herramientas y evaluación).

A continuación, se detalla el contenido de los capítulos del estudio:

En el primer capítulo de la investigación, se llevó a cabo el planteamiento del problema, cuyo objetivo principal era determinar si existía alguna relación entre la gestión de la jornada laboral y la productividad en una entidad financiera. Se destacó que no todas las horas hombres dedicadas al trabajo eran igualmente productivas, lo que implicaba la necesidad de analizar cómo se gestionaba el tiempo de trabajo y su impacto en los resultados obtenidos. Se hizo referencia a estudios previos que indicaban que la capacidad de atención de una persona tiende a disminuir después de muchas horas de trabajo continuo, esto puede conducir a un desgaste profesional que afecta negativamente la motivación, la capacidad de trabajo y, en última instancia, la rentabilidad del individuo. En este apartado, también se abordaron los problemas específicos que se pretendían resolver con la investigación, estableciendo la justificación para llevar a cabo el estudio. Se resaltaron las limitaciones y las posibles dificultades que podrían surgir durante el proceso de investigación, así como la viabilidad del estudio en términos de recursos disponibles y factibilidad práctica.

En el segundo capítulo de la investigación, se estableció el marco teórico, el cual abarcó tanto los antecedentes internacionales como nacionales relacionados con el tema de estudio. Se realizaron revisiones de investigaciones previas y estudios relevantes que habían abordado la relación entre la gestión de la jornada laboral y la productividad en diferentes contextos. Dentro de las bases teóricas, se desarrolló el concepto de las variables clave de la investigación: la gestión de la jornada laboral y la productividad. Se proporcionaron definiciones claras de cada una de estas variables, teniendo en cuenta las dimensiones que las componen. En el caso de la gestión de la jornada laboral, se consideraron aspectos como la política salarial, el clima

organizacional y las necesidades personales de los trabajadores. Por otro lado, la variable productividad se exploró desde la perspectiva de la mano de obra, la motivación y el desempeño laboral. Además de establecer el marco teórico, en esta sección también se plantearon los objetivos de la investigación, es decir, los propósitos específicos que se buscaban alcanzar con el estudio. Asimismo, se formularon las hipótesis de investigación, que son suposiciones tentativas sobre la relación entre las variables y que servirían como guía para la recolección y análisis de datos.

En el tercer capítulo de la investigación, se definió el marco metodológico que se seguiría para llevar a cabo el estudio. Se especificó que el diseño de investigación utilizado fue no experimental transeccional correlacional-causal, lo que exigía observar las relaciones entre las variables sin manipularlas directamente. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, lo que implicaba recopilar datos numéricos para su posterior análisis estadístico. La población objetivo de estudio estuvo compuesta por los trabajadores del Área Comercial de la entidad financiera seleccionada; la muestra se conformó por un total de 30 trabajadores, quienes fueron seleccionados de manera representativa para obtener resultados válidos y confiables. En este apartado también se abordó la operacionalización de las variables; es decir, se describió cómo se definieron y se midieron las dimensiones de la gestión de la jornada laboral y la productividad, se establecieron indicadores específicos para cada una de las variables con el fin de recolectar datos concretos y medibles. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, y se desarrolló un cuestionario estructurado como instrumento de investigación. El cuestionario constaba de 21 preguntas diseñadas para obtener información relevante sobre la gestión de la jornada laboral, la productividad y las variables relacionadas. Por último, se mencionaron los aspectos éticos de la

investigación, asegurando que se respetarían los principios éticos y la confidencialidad de los participantes.

En el cuarto capítulo de la investigación, se presentaron los resultados obtenidos a partir de la aplicación del instrumento de recolección de datos; dichos resultados se presentaron en forma de tablas, que permitieron examinar diferentes aspectos relacionados con el perfil de los individuos involucrados en el estudio. Las primeras tablas proporcionaron información sobre el perfil de los participantes, incluyendo variables como la edad, el género, el nivel de formación y el tiempo de permanencia en la empresa, estos datos permitieron obtener una descripción general de las características de la muestra y proporcionaron un contexto adicional para el análisis de los resultados. A continuación, se presentaron las pruebas inferenciales realizadas a partir de los resultados obtenidos; antes de utilizar dichas pruebas, se verificó la normalidad de los datos para asegurar la validez de los análisis. Esto se hizo mediante la prueba de normalidad, que permitió determinar si los datos seguían una distribución normal o no. Para evaluar las hipótesis planteadas, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, este coeficiente se empleó para examinar las relaciones entre las variables y verificar las hipótesis propuestas. Se realizaron correlaciones correspondientes para contrastar la hipótesis general y cada una de las hipótesis específicas. Para llevar a cabo estos análisis, se utilizó el software IBM SPSS Statistics versión 26.

En el quinto capítulo de la investigación, se profundiza en la discusión de los resultados obtenidos, se realiza una comparación de los resultados con investigaciones similares que fueron referenciadas en los antecedentes internacionales y nacionales. Esta comparación permitió evaluar si los hallazgos del estudio coincidían con los resultados encontrados en otras investigaciones y proporcionó un marco de referencia

para interpretar los resultados de manera más amplia. En este capítulo, se plasmaron las conclusiones derivadas del análisis de los datos. Se destaca que se encontró una relación directa y significativa entre las dos variables en estudio, es decir, la gestión de la jornada laboral y la productividad. Esto se respalda mediante el hallazgo de un coeficiente de correlación ($Rho=0.770$) y un nivel de significancia ($sig=0.000$). Estos valores indican que existe una fuerte correlación entre ambas variables y que la relación observada no es simplemente producto del azar. Las conclusiones se basan en los resultados estadísticos obtenidos y en la revisión de la literatura existente. Se resalta la importancia de una adecuada gestión de la jornada laboral para mejorar la productividad en el entorno de trabajo, esto implica considerar aspectos como la política salarial, el clima organizacional y las necesidades personales de los trabajadores al establecer estrategias de gestión del tiempo. Además de las conclusiones, en este capítulo también se incluyen recomendaciones derivadas de los hallazgos del estudio. Estas recomendaciones pueden dirigirse tanto a los empleados como a los empleadores, y pueden implicar cambios en las prácticas de gestión de la jornada laboral, la promoción de un clima organizacional favorable, y la atención a las necesidades personales de los trabajadores para mejorar la productividad.

En la sección final de la investigación se proporcionaron las referencias bibliográficas y los anexos pertinentes. También se incluyeron la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización, que ofrecieron una visión general de la coherencia y la medición de las variables del estudio. Además, se presentaron los instrumentos utilizados en la recolección de datos y se mencionó la validez por jueces expertos para garantizar la calidad y relevancia del estudio.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Gutiérrez y Antonio (2010) señalan que, si bien es cierto, el proceso llamado Revolución Industrial trajo consigo muchos adelantos de tipo tecnológico y mejoras en la calidad de vida de la gente y desarrollo de las ciudades; tuvo en la clase obrera un aspecto negativo en cuanto a las condiciones de trabajo y jornadas laborales. La clase obrera era sometida a jornadas de 12, 14 y 16 horas, sin ningún tipo de beneficio social, ni parámetros de edad (por lo cual era usual que niños sean sometidos a este tipo de jornadas); es así que el descontento en la clase obrera tuvo reacción y se luchó por los derechos laborales, los cuales tuvieron su primer resultado gracias a los llamados mártires de Chicago (Estados Unidos de Norteamérica), el primero de mayo de 1889. Gracias a esta lucha social se obtuvieron derechos laborales como las ocho horas para trabajar, de esparcimiento y para descansar (sumando 24 horas).

De acuerdo con el Sindicato Unitario de Trabajadores en la Educación del Perú (2019), los peruanos tuvieron que esperar más de 30 años para que el 15 de enero de 1919 se lograra el derecho a la jornada laboral de ocho horas, esto se dio en gran medida gracias a los sindicatos panaderos, textiles y estibadores, entre otros.

Meses antes del inicio de la pandemia por la covid-19 se celebraron los 100 años de la promulgación de la Ley. Con el paso del tiempo, se ha ido olvidando la lucha que los distintos gremios tuvieron que pasar para conseguir este logro, esto se puede deber en gran medida al debilitamiento de los sindicatos. Si bien, se ha avanzado en materia legislativa, aún hay mucho por hacer; la ley actual que rige la jornada laboral es la Ley Nro. 27671, en cuyo artículo 1 establece que: “La jornada ordinaria de trabajo para

varones y mujeres mayores de edad es de ocho (8) horas diarias o cuarenta y ocho (48) horas semanales como máximo” (Diario oficial El Peruano, 2002, p. 217898).

Alberdi y Escario (2007) establecieron que, dentro de los países desarrollados, España era uno de los países en el que sus trabajadores tenían mayor número de horas de trabajo per cápita. Con 1806 horas de trabajo al año, los españoles solo eran superados por los Estados Unidos de Norteamérica en el ranking de trabajadores con más horas laborales al año. Estas cifras contradicen la creencia popular a nivel mundial de que los españoles no trabajan mucho y es debido a estos resultados que España presenta problemas que se ven reflejados en su población como la atención a tareas domésticas y familiares que se contradicen con los horarios de trabajo; lo cual incrementa el estrés y reduce la productividad. Esto sustenta la idea de que no necesariamente el número de horas trabajadas sea directamente proporcional a la productividad, ya que España está situado en un puesto muy bajo en cuanto a productividad a nivel mundial.

Chiavenato (2019) y Salas-Canales (2021) señalan que una empresa es viable no solo por captar personal idóneo y manejar adecuadamente sus talentos, sino también porque la organización se enfoca en la constante motivación de sus empleados.

Casal (2021) menciona que, desde hace muchas décadas, los especialistas en la materia están advirtiendo de que se abusa del presentismo laboral; asimismo, las horas que se pasan en el trabajo ya sea de manera presencial o virtual, no todas son productivas. Se ha comprobado que la atención disminuye después de muchas horas de trabajo continuo, por lo que la jornada laboral cuenta con muchos tiempos no productivos.

Según el diario Gestión (2023), en el último reporte del INEI se muestra que los trabajadores limeños laboran entre 41 a 50 horas semanales, muy por encima de las 48 horas semanales establecidas en el Decreto Legislativo 854, en detalle, la estadística señala que 1.5 millones de trabajadores laboran más de 50 horas a la semana y unas 175,700 personas trabajan más de 80 horas a la semana, lo que se traduce en un aumento de 10.6% comparado al igual trimestre del año 2022. Al respecto, habría que considerar lo indicado por Nuñez y Valencia (2022) en cuanto a que existen factores estresantes como la relación laboral, sobrecarga de trabajo, seguridad laboral, recursos y la comunicación que, si no son bien gestionados, conllevan a un estrés profesional que afecta directamente la motivación, autoestima y capacidad de trabajo.

Se debe empezar a cambiar la idea de que los colaboradores mientras más horas pasen en el trabajo son más productivos. Según Martínez (2021) está demostrado que, si las personas laboran menos horas, son más productivas y tienen más tiempo libre que podrían dedicar a la formación continua, qué de hacerlo, conllevaría a un trabajador más productivo a un futuro.

Gamarra (2023) indica que es fundamental para una empresa mantener un buen nivel de motivación laboral porque éste afecta directamente al éxito general de la empresa y al compromiso de los empleados. Los equipos de alto rendimiento están formados por personas motivadas que logran constantemente sus objetivos. Sus esfuerzos colectivos se traducen en aumento de productividad y por ende se tendrán clientes satisfechos debido a que el colaborador motivado le brindará un excelente servicio (Cristobal-Campos et al., 2024).

Desde inicios del año 2023, la entidad financiera en estudio ha empezado a emplear un método de medición de tiempos de espera más realista con respecto a los procesos a realizar por parte de cada cliente que visite la agencia, realizando una remodelación en la agencia bancaria para empezar a utilizar el aplicativo principal llamado Bimatic, el cual se encarga de registrar a todos los visitantes y el canal que van a utilizar; por ejemplo, ventanilla o plataforma de servicios. Con esta nueva medición de tiempos se registra cada función que realiza el trabajador (atención al cliente, reunión con jefe, uso de servicios higiénicos, refrigerio, gestión de ventas por teléfono, etc.), otorgando información minuciosa de cada actividad realizada y cuenta con la opción de reporte por día. Asimismo, este software mide la productividad del trabajador, quien cuenta con 15 minutos máximo para atención de cada cliente. El reporte se envía a los gerentes para la toma de decisiones. Si bien el software sirve para medir la productividad de los trabajadores, puede llegar en algunos casos a perjudicar la productividad de los mismos, debido a que apresura los tiempos en la atención al público y algunos clientes requieren que se ahonde en la explicación de los productos a tomar y el software no permite continuar con el cliente, ya que al paso de los 15 minutos llama automáticamente al siguiente cliente.

Por ello, es importante que los gerentes estudien los reportes que arroja el aplicativo y se den cuenta que durante la jornada laboral solo se realiza actividades de atención al público de forma presencial y, que otras actividades importantes que ayudan a llegar a los objetivos de los trabajadores como gestión de referidos y ventas, se realizan fuera del horario laboral, sobretiempo que no es remunerado y desalienta a los trabajadores lo que repercute en la producción de la agencia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Existe relación entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?

1.2.2. Problemas específicos

P.E.1: ¿Existe relación entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?

P.E.2: ¿Existe relación entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?

P.E.3: ¿Existe relación entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Desde un punto de vista teórico, la justificación de esta investigación radica en su contribución para fomentar la reflexión sobre la literatura previamente abordada en el contexto de los recursos humanos, específicamente en lo que respecta a las variables gestión de la jornada laboral y productividad. Al explorar y analizar estudios y teorías previas, se buscaba obtener una comprensión más profunda de cómo la gestión efectiva de la jornada laboral podía vincularse con la productividad de los empleados.

La revisión de la literatura existente proporcionó una base sólida para examinar las diferentes perspectivas y enfoques utilizados en el campo de los recursos humanos. Se examinaron estudios que exploraban la relación entre la gestión de la jornada laboral

y la productividad, así como aquellos que examinaban los factores que conllevaban a esta relación.

1.3.2 Justificación práctica

A nivel práctico, la investigación se justificó porque se determinó que una mala gestión de la jornada laboral generaba descontento del personal, lo cual a su vez afectaba negativamente la productividad de la entidad financiera. Esta justificación se basó en el análisis de datos y evidencia recopilada durante el estudio.

La importancia de abordar esta problemática radica en el impacto que tiene en múltiples partes interesadas. Por un lado, las entidades financieras se benefician al mejorar la productividad de su personal, lo que puede traducirse en una mayor eficiencia y mejores resultados económicos. Por otro lado, los trabajadores se ven beneficiados al contar con una gestión adecuada de la jornada laboral, lo que les permite tener un equilibrio entre el trabajo y su vida personal, reduciendo el estrés y mejorando su bienestar.

Además, los estudiantes y otras personas interesadas en el tema también se beneficiarían de la información recopilada durante la investigación. Las acciones de mejora propuestas con base en el análisis de los datos permiten establecer pautas y recomendaciones para una gestión efectiva de la jornada laboral en el ámbito de las entidades financieras, esto puede servir como referencia y guía para mejorar las prácticas laborales en otros sectores y organizaciones.

1.3.3 Justificación metodológica

En términos metodológicos, se empleó un cuestionario como instrumento para recopilar datos en el desarrollo de esta investigación. Dicho cuestionario fue sometido

a rigurosas pruebas de validez y confiabilidad, con el fin de asegurar su idoneidad y utilidad como una contribución sustancial y aplicable para la comunidad científica.

1.4. Limitaciones de la investigación

Las limitaciones que se experimentaron fueron:

Que el personal se tomó más de un día en resolver el cuestionario y que se invirtió más tiempo de lo debido en su seguimiento.

La confidencialidad de la información por parte de la entidad financiera objeto de estudio.

1.5. Viabilidad de la investigación

La investigación fue viable porque se tuvo acceso a emplear la encuesta y recabar la información necesaria, debido a que una de las tesisas trabaja en la organización donde se aplicó el estudio.

En cuanto al presupuesto requerido para la investigación, las tesisas lo asumieron con recursos propios.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En una investigación conducida por Peña (2017) en el seno de dos compañías pertenecientes al ámbito privado de la ciudad de Bogotá, se formuló como propósito primordial efectuar un análisis de índole descriptiva y correlacional entre diversos factores, a saber: la calidad de vida en el entorno laboral, los elementos de riesgo de naturaleza psicosocial, la extensión de la jornada de trabajo y la estabilidad en el empleo; todo ello fue explorado en un grupo muestral integrado por 279 trabajadores. Como instrumento de medición se utilizó la calidad de vida laboral. Los resultados obtenidos revelaron que los trabajadores no experimentaban un sentido de pertenencia hacia la empresa, lo que significa que no se sentían orgullosos de formar parte de la institución a la que pertenecían. En consecuencia, se arribó a la conclusión de que resultaba imperativo implementar programas de intervención cuyo objetivo fuese fomentar el compromiso de los empleados, a través de la creación de iniciativas orientadas a la generación de bienestar; el único fin perseguido por tales medidas era motivar a la fuerza laboral y optimizar la calidad de vida en el ámbito profesional de cada uno de los individuos que componían la muestra analizada.

Fernández et al. (2019) llevaron a cabo un estudio utilizando la metodología descriptiva y explicativa sobre la gestión de la jornada laboral favorable y decente en Colombia, el cual ponía en riesgo el estado de diversas funciones del cuerpo, las relaciones familiares e interpersonales, así como la capacidad monetaria de los colaboradores a nivel nacional. Basándose en dicha información desde la parte social,

jurídica y económica, llegaron a la conclusión que la flexibilidad laboral aporta beneficios tanto para el trabajador como a su entorno.

Con el propósito de examinar los factores intrínsecos que ejercieron una influencia sobre los niveles de productividad en el Área Operativa de las entidades financieras radicadas en Guayaquil, Castillo (2019) acometió un estudio de carácter exhaustivo y minucioso. El diseño del estudio fue de tipo mixto, cualitativo y cuantitativo, con alcance descriptivo y explicativo. El método utilizado fue inductivo, deductivo, analítico e histórico. En cuanto a la técnica de recopilación de datos, se emplearon encuestas, entrevistas y observación directa. El universo muestral estuvo conformado por 377 individuos pertenecientes al Área Operativa de las instituciones financieras con sede en Guayaquil. Se concluyó que existían tres factores internos preponderantes que perjudicaban los niveles de productividad: el clima laboral fue considerado regular para el 48% de los trabajadores, el liderazgo autoritario fue percibido por el 33% de los encuestados y la relación limitada entre jefes y trabajadores fue experimentada por el 23% de los empleados del sector financiero.

Badawi et al. (2021) realizaron un estudio cuyo objetivo era examinar cómo afectaba el trabajo de horas extras a la productividad de los proyectos de construcción en una empresa ubicada en Indonesia. A efectos de este análisis, cabe resaltar, que se entendió por horas extraordinarias al desempeño de responsabilidades más allá del horario normal de trabajo, es decir excediendo las 1600 horas, sin una duración mínima. Se utilizaron observaciones y entrevistas para recoger datos relacionados con el proyecto de construcción de presas. La observación se realizó durante un mes a 48 trabajadores con tiempo extra de dos horas al día. El resultado mostró que la

productividad se redujo entre un 9,50% y un 11,41%, mientras que los salarios aumentaron entre un 69,20% y un 72,84%.

Vallejo y Giachi (2021) emprendieron una investigación con el propósito de corroborar si existía una correlación entre la flexibilidad en los horarios laborales y los niveles de productividad en el ámbito profesional, centrado su estudio en las naciones que conforman la región meridional del continente europeo; para ello diseñaron un estudio comparativo y exploratorio recurriendo a datos de 28 países de la Unión Europea utilizando los indicadores de los sondeos de los años 2010 y 2015 de la Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS, por sus siglas en inglés). Llegaron a la conclusión que existía una relación directa entre los países europeos con altos niveles de productividad y la flexibilidad horaria con la que gozaban estos países; en contraste, en los países europeos pertenecientes al sur, contando con una jornada laboral más amplia, se evidenciaron niveles medio y bajo de productividad y poca flexibilidad en los horarios de trabajo.

Abdullaeva (2022) llevó a cabo una investigación en la que abordó temas concernientes a la regulación jurídica de los tiempos empleados por los trabajadores con base en un estudio de la experiencia extranjera en Europa; que analizaba diversos aspectos como la flexibilidad, el modo de regulación del horario de trabajo y la semana laboral. En esta investigación se tomaron en cuenta diferentes marcos jurídicos y cómo estos permitían provisionar los tiempos libres y organizar mejor el trabajo con base en ello. Asimismo, se determinó que era importante ser claros en cuanto a la legislación laboral y que el número de horas laborables por semana no determinaba el compromiso de los trabajadores con sus deberes (ejemplo, los británicos con 43,7 horas a la semana,

suelen estar más comprometidos con sus deberes que los portugueses, que ostentan un promedio de 48 horas a la semana; según los expertos).

Díaz (2022) llevó a cabo una investigación de la realidad laboral española, basándose en normativas del artículo 34 por el Real Decreto Ley 8/2019, en cuanto a la obligación legal de la jornada laboral; llegó a la conclusión muy relevante: lo difícil que era controlar los horarios de los trabajadores y cuántas eran realmente horas extraordinarias luego de su jornada laboral, debido a que era muy común que la hora que marcaban su horario de salida, no era la hora a la que realmente dejaban de trabajar. Obtuvo como resultado la definición concreta sobre las verdaderas horas de trabajo efectivo del trabajador.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Eugenio y Toyama (2018) desarrollaron una investigación para conocer si el bienestar podría influir en la productividad de los trabajadores de la empresa CONCAR del grupo Graña y Montero, basada en un enfoque cuantitativo siendo la muestra de 322 empleados de la Gerencia de Proyectos de la empresa CONCAR. Los autores lograron determinar que no influía la felicidad en la productividad de los colaboradores; debido a la nula relación existente entre ambos factores; son muy débiles, esto debido a que la empresa estaba enfocada en objetivos operativos, descuidando el sentir y la percepción por parte de sus empleados, una práctica muy común en empresas nacionales.

Huamán et al. (2019) realizaron una investigación en donde analizaron la reciprocidad entre las variables productividad laboral y bienestar financiero personal, y cómo afectaban de forma positiva. El diseño fue no experimental de alcance correlacional y transversa, utilizaron una población de estudio que conformaban 384

personas de entidades públicas como privadas en el departamento de Cusco entre 25 y 54 años. Llegaron a la conclusión que quienes tenían más probabilidades de sentirse más productivos en términos laborales eran aquellos que ostentaban un bienestar financiero que los llevaría a desenvolverse de forma óptima en la labor que desarrollarían.

En su investigación, Zumaeta (2020) llevó a cabo un análisis empírico con el objetivo de corroborar si la implementación de una jornada laboral de cuarenta horas semanales repercutiría de manera significativa tanto en los niveles de productividad como en la calidad de vida del trabajador limeño; para ello, empleó un diseño de investigación de tipo cualitativo, nivel descriptivo, método comparativo y diseño no experimental. Para recabar datos se apoyó en teorías sobre la naturaleza jurídica del derecho laboral, así como entrevistas a diversos especialistas. Llegó a la conclusión de que la disminución de 8 horas en la jornada laboral semanal (de 48 a 40), generaba una mejor calidad de vida para el trabajador ya que le permitía conciliar mejor su vida laboral con su vida familiar y ello disminuía el estrés y aumentaba la productividad.

Ramírez (2020) realizó una investigación con enfoque cualitativo - descriptivo, para lo cual, se valió de las publicaciones del Tribunal Constitucional Peruano, llegando a la conclusión que la tolerancia en los horarios de trabajo, significaba el equilibrio en la gestión del tiempo, en el marco de las horas reales necesarias para el cumplimiento de sus funciones como en el desarrollo de la vida social y familiar del trabajador.

Abanto y Vásquez (2021) emprendieron un trabajo de investigación cuyo propósito radicaba en dilucidar si existía un vínculo entre los niveles de motivación laboral y las escalas de productividad exhibidas por los empleados de una compañía del rubro de outsourcing comercial, con sede en Cajamarca. El tipo de investigación utilizada según su orientación fue básico y de alcance correlacional y transversal empleando un

diseño no experimental, por lo cual no se manipularon las variables; asimismo, emplearon una herramienta de medición refrendado por tres expertos en el tema. Encuestaron a 22 trabajadores, aplicando dos tipos de cuestionarios (uno por cada variable). Los investigadores lograron afirmar la correlación entre la motivación positiva y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa.

Mejía (2022) emprendió un riguroso análisis con la finalidad de examinar si los factores motivacionales presentes en el entorno laboral ejercían una influencia significativa sobre la productividad exhibidos por los administrativos de un hospital de Huacho. Para lograr esto, se utilizó un diseño de investigación de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un nivel correlacional. Es importante destacar que se trató de un diseño no experimental; la muestra utilizada en el estudio estuvo compuesta por 247 trabajadores administrativos. Llegó a la conclusión que la motivación laboral tenía injerencia en la productividad laboral de los empleados del hospital regional, debido a que gran parte del personal consideró que no había mucha interacción entre compañeros, que la distribución de los horarios de trabajo no era la adecuada y que no se cumplía con el horario laboral.

Bravo y Calle (2022) realizaron un estudio en la Municipalidad Distrital de Pomahuaca en Jaén, con el objetivo de determinar la importancia de la productividad laboral de los trabajadores. Utilizaron una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, el cual fue administrado a una población de 30 trabajadores. Los resultados revelaron la necesidad de proporcionar talleres de capacitación relacionados con la gestión del talento humano, ya que el 70% del personal no tenía claridad sobre las tareas que se les habían asignado. Además, se constató que la productividad en términos de resultados en equipo era óptima. Los hallazgos de la investigación indicaban

la necesidad de evaluar los procesos con el fin de implementar políticas y métodos que permitieran el logro de metas claras en cada puesto.

En el estudio de Guerra y Cordero (2022), el objetivo primordial consistía en analizar la repercusión que el clima organizacional ejercía sobre la productividad de los colaboradores de una entidad financiera radicada en Pucallpa. El abordaje metodológico empleado en dicha pesquisa se enmarcó en un enfoque cuantitativo y de tipo aplicado, con un alcance descriptivo correlacional. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal como metodología de investigación; para recopilar los datos necesarios, se utilizó la técnica de la encuesta y se aplicó un cuestionario como instrumento de recolección. La población de estudio estuvo compuesta por todos los empleados de la entidad bancaria en la ciudad de Pucallpa, con un total de 76 participantes. Los hallazgos obtenidos por los investigadores pusieron de manifiesto la existencia de una correlación significativa, de carácter positivo y magnitud moderada, entre el clima organizacional imperante y los niveles de productividad registrados, lo cual conduce a inferir que, en el contexto particular de esta entidad financiera, ambos factores mantenían una conexión directa y estrecha.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión de la jornada laboral

Según Ávalos (2019), la gestión de la jornada laboral tiene como objeto establecer el número máximo de horas que bajo la legislación vigente obliga a un trabajador a efectuar tareas y labores concernientes a su trabajo. Con ello, se puede establecer el derecho al tiempo libre, la cantidad de horas extras trabajadas a las que

pueda tener derecho con una prestación económica, luego de un tiempo determinado de trabajo para evitar daños en su salud causados por el exceso de trabajo.

De acuerdo con Alaña et al. (2018), la gestión de la jornada laboral se refiere al tiempo que un empleado dedica a llevar a cabo las tareas específicas para las cuales fue contratado, expresado en unidades de tiempo como horas, semanas o meses. Es considerada una disposición fundamental, ya que en el contrato de trabajo se establece la actividad que el empleado realizará, así como el tiempo y las condiciones en las que llevará a cabo dicha actividad.

Según Avalos (2018), la gestión de la jornada laboral tiene como finalidad establecer el propósito de la contratación para una actividad específica. Además, define el límite de tiempo durante el cual se prestará el servicio y se estará sujeto a las instrucciones del empleador. Al ceder la facultad de dirigir la actividad del trabajador, es importante considerar que la prestación laboral no puede llevarse a cabo durante todo el día, de manera continua y efectiva, durante todas las semanas o los 365 días del año; dado que, los tiempos y condiciones de trabajo están regulados por la ley y deben ser respetados.

2.2.2. Política salarial

La política salarial es un concepto relativamente nuevo que de acuerdo con Freeman (1994) hace muchos años atrás las escalas, reajustes e incrementos en las remuneraciones salariales eran otorgados según la buena voluntad de los directivos. Debido a ello no existía una metodología ni condiciones que determinen un aumento salarial.

Gualavisi (2021) argumenta que la política salarial busca establecer una serie de lineamientos cuyo fin es el de determinar y distribuir de forma equilibrada todos los salarios del personal en una organización. Para ello se estructura organizacionalmente el pago en función a las funciones efectuadas por el empleado en la organización.

Para Gimeno (2002), la implementación de estas políticas brinda la oportunidad de contar con un equipo altamente competente, motivado y equipado con las herramientas adecuadas para aumentar su productividad. La aplicación de políticas salariales adecuadas también mejora el proceso de reclutamiento y selección de personal, permitiendo así un desarrollo óptimo de los empleados con las habilidades laborales necesarias.

Hoy en día, según Celedón y Picado (2005), las políticas salariales permiten establecer métodos que determinan los parámetros de medición para el adecuado establecimiento de equidad salarial disminuyendo así la insatisfacción de los trabajadores.

2.2.3. Clima organizacional

El concepto de clima organizacional es relativamente reciente y fue abordado por primera vez por Gellerman en 1960 en el campo de la psicología industrial/organizacional. Desde entonces, han surgido diversas corrientes teóricas que han intentado definir y distinguir claramente el concepto. Sin embargo, hasta la fecha no se ha logrado una unificación completa en cuanto a una definición clara y precisa del término. Existen diferentes enfoques y perspectivas que han contribuido a la comprensión

del clima organizacional, pero la falta de consenso en la definición refleja la complejidad y la multidimensionalidad de este constructo en el ámbito de las organizaciones.

El clima organizacional busca comprender la compleja dinámica del ambiente organizacional para establecer planes de acción que moldeen este clima con las metas de la organización. Méndez (2006) lo define como un resultado producto de un proceso de interacción social y donde el mismo está influenciado por conjunto de actitudes, creencias y valores; así como también de un ambiente interno.

La importancia de este concepto para Dessler (1976) radica en la función puente que tiene el clima organizacional para trasladar aspectos subjetivos de la organización, como el comportamiento de las relaciones entre empleados; y aspectos objetivos, como el cumplimiento de metas.

Goncalves (2000) argumenta que los factores que componen la estructura del sistema organizacional dan como resultado un determinado clima laboral, y este se da en relación a la percepción de los integrantes que la conforman. Este clima induce y determina el comportamiento de los individuos que a su vez afectan determinados comportamientos al interior de la organización y ellos inciden en el clima, generando así una ruta establecida de comportamiento.

2.2.4. Necesidades personales

Según lo expuesto por Moreno et al. (2015), se alude a un impulso de índole humana o motivación orientada a colmar una carencia de

naturaleza heterogénea, como la necesidad de alimentos, agua, vivienda, protección, afecto, seguridad, entre otros aspectos. Este enfoque sostiene que las necesidades personales surgen a partir de una evaluación que revela una discrepancia entre el estado deseado de una persona y su estado actual. A raíz de esta evaluación, se genera un estado motivacional de intensidad variable que identifica una necesidad intrínseca; dicha necesidad intrínseca puede llevar a la acción para corregir la situación de acuerdo con la conveniencia individual de cada individuo.

2.2.5. Productividad

Robbins y Judge (2009) refieren que la productividad es la medición del desempeño. Una empresa es productiva cuando aumenta su producción reduciendo costos. La productividad se ve reflejada cuando una empresa alcanza sus metas eficazmente.

Según Lefcovich (2005) y Solari-Legua y Salas-Canales (2023), la productividad se concibe como una medida de la eficiencia en la utilización de los recursos para alcanzar determinados niveles de producción. Conforme a lo postulado, se establece una relación de reciprocidad entre los diversos factores presentes en el entorno laboral, mientras que la producción o los resultados obtenidos pueden encontrarse vinculados a múltiples insumos o recursos de naturaleza disímil. En otras palabras, la productividad se refiere a la capacidad de una organización o individuo para obtener resultados a partir de los recursos disponibles; no se limita únicamente a la cantidad de producción lograda, sino que también tiene en

cuenta la eficiencia y el uso efectivo de los recursos en relación con los objetivos establecidos. Es importante destacar que los factores que influyen en la productividad pueden ser diversos, incluyendo el capital humano, los equipos, la tecnología y los procesos organizacionales, entre otros.

Según Syverson (2011), la productividad es la relación existente de los resultados obtenidos ya sea de un producto o servicio y los recursos que se utilizaron para lograrlo. Con una buena gestión de la productividad se obtiene el cumplimiento favorable de las metas ya sea de tipo comercial o personal.

2.2.6. Mano de obra

Según Quiroa (2019), la mano de obra la constituyen todos los integrantes que trabajan en una empresa. Se define como el esfuerzo que realiza un trabajador, ya sea de forma física o mental, a cambio de una remuneración. En cuanto al enfoque económico, es muy importante porque influye en el precio final de un producto. Con respecto a la labor desempeñada, esta se segmenta en dos: por un lado, la denominada mano de obra directa, y por otro, aquella catalogada como mano de obra indirecta. En lo que concierne a la mano de obra directa, tal como su denominación sugiere, esta hace referencia a los trabajadores que se encuentran vinculados de manera directa con el proceso de transformación de un producto; por otro lado, la mano de obra indirecta alude a aquellos empleados cuyas labores se circunscriben a tareas de apoyo o de carácter directivo. Asimismo, de acuerdo con sus capacidades o conocimientos se

divide en dos tipos: mano de obra cualificada y mano de obra no cualificada. La primera requiere muchos conocimientos y experiencia mientras que en la segunda no es necesario estudios técnicos o profesionales.

Chavez (2022) postula que la mano de obra se configura como la amalgama del esfuerzo físico y cognitivo que un individuo, en calidad de trabajador, despliega en consonancia con una contraprestación económica vinculada a la labor desarrollada. Asimismo, se consolida como el componente humano que ostenta toda entidad organizacional con el fin de materializar sus actividades empresariales.

De acuerdo con Valderrama et al. (2016), la mano de obra se refiere a la fuerza laboral presente en una organización, y se espera que su trabajo genere una rentabilidad futura. En este sentido, la mano de obra constituye uno de los costos primordiales a los que las empresas productivas se enfrentan en el desarrollo de sus actividades económicas.

2.2.7. Motivación laboral

Sexton (2013) indica que la motivación laboral es la estimulación que una persona recibe al realizar una actividad que compense alguna de sus necesidades y llegue a la meta esperada por el patrocinador.

Es decir, la motivación laboral son los alicientes que percibe un ser humano para realizar determinadas acciones y llevarlas a su culminación.

Según García et al. (2016), la motivación laboral se concibe como un proceso que impulsa, guía, energiza y mantiene el comportamiento de los empleados con la intención de alcanzar los objetivos esperados. La

motivación laboral desempeña un papel crucial, ya que, a través de su gestión y considerando otros factores, es posible influir en dichos elementos con el fin de lograr un nivel más elevado de satisfacción entre los colaboradores.

De acuerdo con las afirmaciones de Peña y Villón (2018), se destaca que la motivación laboral tiene su origen en la interacción entre el individuo y los estímulos brindados por la organización, con el objetivo de generar elementos que impulsen e incentiven al empleado a alcanzar metas dentro de un período de tiempo determinado.

2.2.8. Desempeño laboral

Según Bautista y Cienfuegos (2020), consiste en todos aquellos actos y comportamientos que realizan los trabajadores para obtener los objetivos propuestos y alcanzar el éxito de la empresa. Por ejemplo: el modelo de Campbell tiene como meta enumerar los principales factores para medir el desempeño de forma completa y de esta manera desarrollar estrategias dirigidas al logro de los objetivos, generando valor a través de sus dimensiones que favorecen a la organización directa e indirectamente, estos son importantes puesto que ayudan a lograr los resultados anhelados de la organización.

Argoti (2020) menciona que es el valor agregado por un colaborador a una empresa que se manifiesta de diversas formas y de acuerdo con parámetros establecidos, en un lapso de tiempo determinado, con el

propósito de perseguir objetivos previamente establecidos. Esto permite calcular y evaluar el rendimiento final de los empleados.

De acuerdo con Céspedes-Pulido y Salas-Canales (2023) y Ranaweera et al. (2019), el desempeño laboral comprende las actuaciones, las conductas y los resultados que los individuos desplegados en labores empresariales llevan a efecto para garantizar y ayudar al cumplimiento de las metas y fines perseguidos por una compañía.

2.3. Objetivos de la investigación

2.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

2.3.2. Objetivos específicos

O.E. 1: Establecer la relación entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

O.E.2: Analizar la relación entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

O.E.3: Evaluar la relación entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

Existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

CAPITULO III: DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Diseño de la investigación

El planteamiento metodológico de este estudio se apoyó en los lineamientos establecidos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). Tuvo un diseño no experimental, puesto que las variables objeto de análisis no fueron modificadas de manera deliberada; asimismo, fue transversal correlacional-causal, dado que las distintas variables y dimensiones en cuestión fueron evaluadas en una única oportunidad con el propósito de determinar el grado de vinculación existente entre ellas.

3.2. Tipo

Debido a que se pretendía evaluar si existe una relación entre la gestión de la jornada laboral y productividad, la presente investigación tuvo un alcance correlacional. Conforme a lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios de alcance correlacional persiguen el objetivo primordial de indagar y dilucidar el grado de asociación entre variables, conceptos, constructos o categorías dentro de un contexto específico.

3.3. Enfoque

El enfoque adoptado en la presente investigación fue de naturaleza cuantitativa, puesto que se operacionalizaron constructos a través de mediciones numéricas y se acudió a instrumentos estadísticos descriptivos e inferenciales para el tratamiento de los datos. Conforme a lo establecido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de enfoque implicó manejar información en formato cuantitativo para su sometimiento a procedimientos analíticos que arrojaron hallazgos significativos. Por consiguiente, la orientación cuantitativa permitió abordar el objeto de estudio mediante

el análisis de medidas y cifras que caracterizaron y compararon las diversas variables observadas.

3.4. Población

Para la investigación se tuvo acceso a una población compuesta por 30 colaboradores de la entidad financiera en estudio, específicamente de la sede ubicada en el distrito de Lurín, los cuales trabajan bajo la modalidad de objetivos mensuales y realizan actividades comerciales y de operaciones.

3.5. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 30 colaboradores de la entidad financiera ubicada en Lurín; siendo un tamaño limitado, se trabajó con todos los elementos de la misma, por lo que, tomando en consideración a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), cuando se realiza un estudio que involucra a todos los individuos de una población en particular, se considera como un censo.

3.6. Operacionalización de variables

Figura 1

Cuadro de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión de la jornada laboral	Gestión del periodo de tiempo en el cual un trabajador se desenvuelve en su actividad laboral dentro de una determinada empresa.	Dimensión 1: Política salarial	Remuneración	1, 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Me es indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario estructurado
			Horas extras	3		
			Horario laboral	4, 5		
		Dimensión 2: Clima organizacional	Encuestas	6		
			Información	7		
			Liderazgo	8		
		Dimensión 3: Necesidades personales	Realización personal	9		
			Apoyo emocional	10		
			Bienestar personal	11, 12		
			Autoconfianza	13		
Productividad	Producción promedio por trabajador en un tiempo determinado. Para ello incide en factores como volumen físico de los bienes y servicios producidos.	Dimensión 1: Mano de obra	Profesionalismo	14, 15	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Me es indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario estructurado
			Capacitación	16		
			Rotación de personal	17		
		Dimensión 2: Motivación laboral	Valoración	18, 19		
			Dirección	20		
			Responsabilidad	21		
		Dimensión 3: Desempeño laboral	Distribución de tareas	22		
			Herramientas	23		
			Evaluación	24		

3.7. Técnicas para la recolección de datos

3.7.1. Descripción de los instrumentos

A efectos de lograr el propósito planteado en esta investigación, se decidió acudir al método de recolección de datos mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, específicamente recurriendo a la técnica de la encuesta. Asimismo, se hizo uso de la escala de Likert compuesta por las siguientes alternativas de respuesta: (1)

totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) me es indiferente, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo.

3.7.2. Validez y confiabilidad de los instrumentos

En el estudio realizado, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue sometido a un proceso de validación por parte de tres expertos pertenecientes a la Universidad Científica del Sur, con el objetivo de conferir credibilidad a la información compilada (véase tabla 1). Asimismo, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach con la finalidad de evaluar la confiabilidad de la herramienta de investigación aplicada.

Tabla 1

Resumen de validez por juicio de expertos

Experto	Especialidad	Aplicable
Mary Fabiola Contreras Prudencio	Ingeniera de alimentos	Sí
Elmer Humberto Martín Pisfil Languasco	Ingeniero industrial – Gestión por procesos	Sí
José Alfredo Díaz León	Tecnología de la información y proyectos	Sí

La evaluación de la confiabilidad del instrumento se llevó a cabo mediante el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach; sin embargo, se tuvo la necesidad de realizar dos análisis para no exceder del límite de 0.900 que argumentan autores como Panayides (2013) y Salkind (2022), tal como se aprecia en la tabla 2. Asimismo, es necesario recalcar que todos los análisis estadísticos posteriores, se han realizado considerando 21 preguntas, las cuales quedaron luego del segundo análisis.

Tabla 2
Análisis de confiabilidad de los ítems del cuestionario

Variables	1er. análisis		2do. análisis	
	Ítems	Alfa de Cronbach (α)	Ítems	Alfa de Cronbach (α)
Gestión de la jornada laboral	13	0.902	12	0.898
Productividad	11	0.921	9	0.897

Nota. Para el segundo análisis, se eliminó la pregunta 2 (primera variable) y las preguntas 15 y 18 (pertenecientes a la segunda variable).

3.8. Técnica para el procesamiento y análisis de datos

A los fines de procesar sistemáticamente la información recabada, se hizo uso del programa IBM SPSS Statistics en su versión 26. Asimismo, se sometió a la base de datos a un meticuloso análisis mediante la aplicación de herramientas estadísticas tanto descriptivas como inferenciales. Ello permitió caracterizar de manera rigurosa las principales propiedades cuantitativas de la muestra, al sentar las bases para inferir científicamente, a través de la presentación de hallazgos, acerca de las relaciones subyacentes entre las variables estudiadas, tomando en consideración a los participantes del estudio.

3.9. Aspectos éticos

En la presente investigación se protegió la confidencialidad de la información que brindaron todas las personas encuestadas; asimismo, no se tuvo injerencia en sus respuestas ni fueron presionados a participar. Por otro lado, las fuentes citadas se

encuentran dentro de las normas estipuladas por la American Psychological Association (APA) en su séptima edición.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

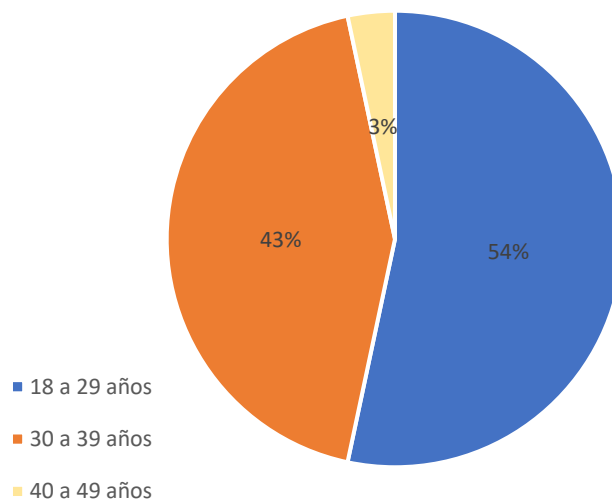
4.1.1 Perfil de participantes

En las siguientes figuras se exhiben los datos generales de los 30 colaboradores del Área Comercial que llenaron la encuesta para la presente investigación.

En lo que respecta a la edad de los participantes encuestados, el 53.30% se ubicaba en el grupo de edad de 18 a 29 años, el 43.30% pertenecía al rango de 30 a 39 años y solo el 3.30% se encontraba en el grupo de edad de 40 a 49 años, tal y como se puede apreciar en la figura 2.

Figura 2

Edad de los encuestados

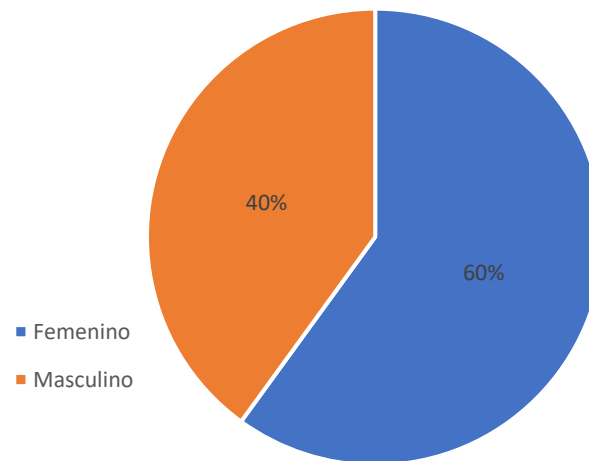


En relación con el género de los colaboradores encuestados, se observa que más de la mitad correspondió a mujeres, con un porcentaje del 60%. Por

otro lado, los hombres representaron el 40% restante, como se muestra en la figura 3 a continuación:

Figura 3

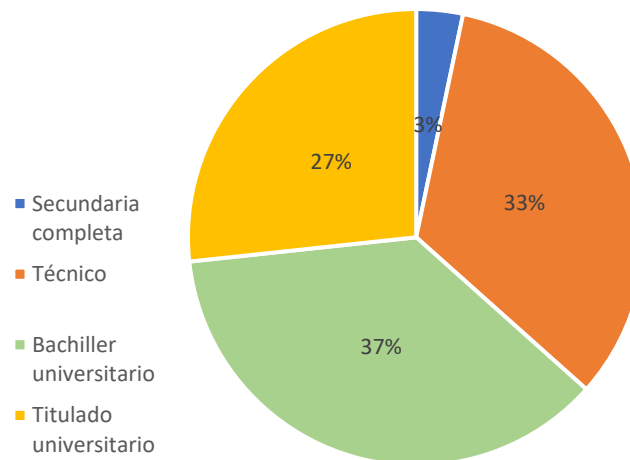
Género de los encuestados



En lo referente al nivel educativo de los participantes encuestados, se observa que el 3.3% informó haber completado la educación secundaria, el 33.3% manifestó tener un nivel técnico, el 36.7% poseía un grado de bachiller y el 26.7% eran titulados universitarios, tal y como se puede apreciar en la figura 4 que se presenta a continuación:

Figura 4

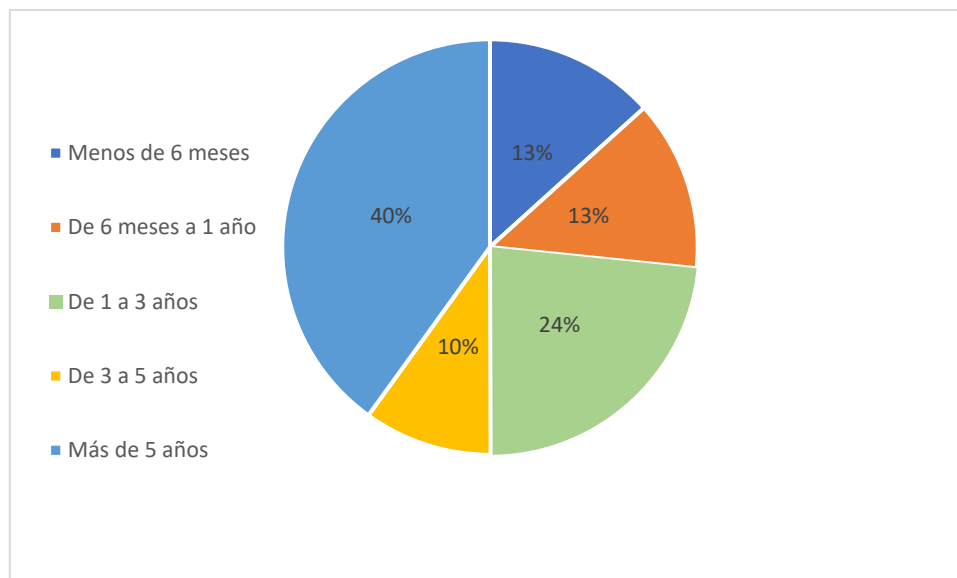
Nivel de formación de los encuestados



En relación con el tiempo de servicios dentro de la organización objeto del estudio, de los 30 participantes en la encuesta aplicada, se evidencia lo siguiente: un 13.30% llevaba menos de 6 meses laborando; otro 13.30% tenía una antigüedad entre 6 meses y 1 año; un 23.30% oscilaba entre 1 a 3 años de servicio; un 10% se ubicaba en el rango de los 2 a 5 años de servicio; y un 40% declaró contar con más de 5 años de experiencia laboral desempeñada dentro de la empresa. Tales datos se exponen de forma gráfica y detallada en la figura 5, lo cual permite dimensionar la composición del personal encuestado atendiendo a su tiempo de permanencia dentro de la institución.

Figura 5

Tiempo de permanencia en la empresa



4.2 Resultados inferenciales

4.2.1 Prueba de normalidad

La selección de la prueba de Shapiro-Wilk se fundamentó en la presencia de un número reducido de elementos en la muestra, que en este caso era menor a cincuenta (el tamaño muestral fue de 30 elementos). Esta consideración se tuvo en cuenta al momento de seleccionar la prueba de normalidad adecuada. Los resultados obtenidos revelaron los siguientes valores: en la variable gestión de la jornada laboral se encontró que $p = 0.134 > \alpha (\text{Sig.}) = 0.05$; mientras que en la variable productividad se halló que $p = 0.027 < \alpha = 0.05$. En vista que no se cumplían las condiciones para fijar la normalidad (debido a valores divergentes), fue necesario recurrir a una prueba no paramétrica para validar las hipótesis planteadas. Esta elección se sustenta en la información presentada en la tabla 3.

Tabla 3

Prueba de normalidad por variable

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grados de libertad	Niveles de significancia
Gestión de la jornada laboral	0.946	30	0.134
Productividad	0.920	30	0.027

Basándose en la información previamente mencionada, se optó por utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman como prueba, lo que permitió establecer el uso de una prueba estadística no paramétrica.

4.2.2. Contrastación de hipótesis

Se pudo emplear una prueba no paramétrica debido a que los datos presentados no mostraban una distribución normal. Como resultado, se optó por utilizar la correlación de Spearman para analizar las hipótesis planteadas en la investigación. Para llevar a cabo este análisis, cada coeficiente obtenido se evaluó utilizando cinco niveles de interpretación, los cuales se detallan en la tabla 4 a continuación.

Tabla 4

Interpretación de los coeficientes de correlación

Correlación entre	Se considera
0.800 a 1	Muy fuerte
0.600 a 0.800	Fuerte
0.400 a 0.600	Moderado
0.200 a 0.400	Débil
0.000 a 0.200	Muy débil

Nota. Traducido de Salkind (2022).

4.2.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

No existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Los resultados expuestos en la tabla 5 permiten colegir lo siguiente: al observarse que el valor de significación estadística es de $p=0.000$, el cual es menor que el nivel de significancia elegido de $\alpha=0.05$, se rechaza la hipótesis nula planteada en la hipótesis general. Simultáneamente, se acepta la hipótesis alterna, denotando que efectivamente existe correlación entre las variables en estudio. Ello queda respaldado por el coeficiente Rho de Spearman arrojado, el cual asciende a 0.770, reflejando una fuerte correlación positiva. Dicho de otro modo, los datos ponen de manifiesto la presencia de una relación directa y estadísticamente significativa entre la gestión de la jornada laboral y la productividad en la entidad financiera objeto de la presente investigación.

Tabla 5

Correlación de Spearman para la hipótesis general

Variables	Nivel de significancia	Coefficiente de correlación
Gestión de la jornada laboral - Productividad	0.000	0.770

Este resultado sugiere que una adecuada gestión de la jornada laboral en dicha entidad financiera está relacionada con un aumento significativo en los niveles de productividad. Es decir, se podría afirmar que un eficiente manejo de la jornada laboral en este contexto específico, tiene una conexión positiva y

significativa con la productividad general de la entidad. Estos resultados son relevantes, ya que brindan una mayor comprensión sobre lo fundamental de una adecuada gestión de la jornada laboral y su vínculo directo con los niveles de productividad en el ámbito financiero. Asimismo, este estudio proporciona evidencia concreta para respaldar la toma de decisiones y la implementación de estrategias que promuevan una gestión eficiente de la jornada laboral, lo cual puede traducirse en mejoras notables en la productividad y el rendimiento organizacional.

4.2.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

No existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

En la tabla 6 se aprecia que el valor de significancia es de $p=0.004 < \alpha=0.05$, lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente Rho de Spearman obtenido al observar la hipótesis específica 1 referente a la política salarial y productividad refleja una correlación moderada y significativa, debido al valor de 0.510. Es decir, Sí existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Tabla 6

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 1

Dimensión 1 - Variable 2	Nivel de significancia	Coefficiente de correlación
Política salarial - Productividad	0.004	0.510

Estos hallazgos sugieren que una política salarial adecuada y bien estructurada puede tener un vínculo positivo con la productividad de los empleados dentro de la entidad financiera en estudio. Además, este resultado también puede indicar que una

política salarial deficiente o desigual puede afectar negativamente la productividad de los empleados. Por lo tanto, es crucial para la entidad financiera analizada pueda considerar estrategias que promuevan una política salarial equitativa y que esté alineada con los estándares del mercado. Estos resultados proporcionan una base sólida para la toma de decisiones en relación con la política salarial dentro de la entidad financiera.

4.2.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

No existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

En la tabla 7 se aprecia que el valor de significancia es de $p=0.000 < \alpha=0.05$, lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente Rho

de Spearman obtenido, al observar la hipótesis específica 2 referente al clima organizacional y productividad, refleja una correlación fuerte y significativa, debido al valor de 0.799. Es decir, sí existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Tabla 7

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 2

Dimensión 2 - Variable 2		Nivel de significancia	Coefficiente de correlación
Clima organizacional	- Productividad	0.000	0.799

Estos hallazgos sugieren que el ambiente laboral, la cultura organizacional y las relaciones interpersonales en la entidad financiera, desempeñan un papel crucial en el rendimiento y la eficiencia de los empleados. Asimismo, estos resultados inducen a interpretar que un clima organizacional negativo, marcado por la falta de comunicación, un liderazgo deficiente o conflictos internos, pueden tener una conexión negativa con la productividad de los empleados. Por lo tanto, es esencial que la entidad financiera preste atención a la mejora del clima organizacional como parte de sus estrategias de gestión y desarrollo del talento.

4.2.2.4. Contratación de la hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Hipótesis alterna

Sí existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

En la tabla 8 se aprecia que el valor de significancia es de $p=0.000 < \alpha=0.05$, lo que demuestra que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Además, el coeficiente Rho de Spearman obtenido al observar la hipótesis específica 3 referente a las necesidades personales y productividad refleja una correlación fuerte y significativa, debido al valor de 0.721. Es decir, sí existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.

Tabla 8

Correlación de Spearman para la hipótesis específica 3

Dimensión 3 - Variable 2		Nivel de significancia	Coefficiente de correlación
Necesidades personales	- Productividad	0.000	0.721

Estos hallazgos sugieren que el bienestar y la satisfacción de los empleados, así como el reconocimiento y la atención a sus necesidades individuales, desempeñan un papel crucial en su rendimiento y productividad laboral. Por lo tanto, es esencial que la entidad financiera se preocupe por el bienestar integral de sus empleados y adopte medidas que promuevan un entorno laboral saludable y favorable.

CAPITULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El propósito principal de este estudio fue investigar la relación entre la gestión de la jornada laboral y la productividad en una entidad financiera ubicada en el distrito de Lurín (Lima-Perú) durante el 2022. Para lograr este objetivo, se empleó la técnica de la encuesta como método de recopilación de datos, utilizando un cuestionario estructurado como instrumento de investigación, diseñado con la escala de Likert; arrojando los resultados anteriormente presentados, en los cuales se evaluó la existencia entre las variables y dimensiones estudiadas. Se dividió las variables en dimensiones, la primera variable (gestión de jornada laboral) se desglosó en política salarial, clima organizacional y necesidades personales; de la misma manera, la segunda variable productividad se dividió en mano de obra, motivación laboral y desempeño laboral.

Con respecto a la hipótesis general planteada: Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022; en la presente investigación se obtuvo una significancia (p-valor) de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.770, por lo cual, se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula y, se pudo verificar que sí existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en la entidad financiera estudiada. De acuerdo con la investigación de Badawi et al. (2021), demostraron que, el desempeño de responsabilidades más allá del horario normal de trabajo, afectó la productividad de los proyectos de construcción de presas en una empresa ubicada en Indonesia,

reduciéndose la productividad entre un 9.50% y un 11.41%. Por lo tanto, su investigación sí coincide con el presente estudio, ya que una mala gestión de la jornada laboral se traduce a la necesidad de requerir horas adicionales para completar el trabajo asignado. Asimismo, según Ramírez (2020) en su estudio del Tribunal Constitucional Peruano, el equilibrio entre la gestión del tiempo y las horas reales necesarias para desarrollar las funciones delegadas, se deben a la tolerancia en los horarios, lo que impactará en el desarrollo de la vida social y familiar del trabajador. Por lo tanto, su investigación sí coincide con el presente estudio, debido a que resulta importante el buen manejo del tiempo y su distribución de tareas para lograr la productividad necesaria y obtener resultados esperados por la empresa.

Respecto a la hipótesis específica planteada N°1: Existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022; se obtuvo una significancia (p-valor) de 0.004 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.510, por lo cual, se aceptó la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula y se pudo verificar que sí existe una relación positiva entre la política salarial y productividad de la entidad financiera en mención. En concordancia con la investigación de Huamán et al. (2019), lograron demostrar la reciprocidad entre las variables productividad laboral y bienestar financiero personal, basándose en un estudio conformado por 384 trabajadores de distintas empresas de la región Cusco, llegando a la conclusión que quienes tenían más probabilidades de sentirse más productivos en términos laborales, eran aquellos que ostentaban un bienestar financiero que los llevaría a desenvolverse de forma óptima en la labor que desarrollarían. Por lo tanto, su investigación sí coincide con el presente estudio, debido a que se entiende que una persona tiene bienestar financiero cuando puede cumplir

con sus obligaciones financieras con el salario que percibe, pagos adicionales y beneficios que recibe de la empresa donde labora.

Respecto a la hipótesis específica planteada N°2: Existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022. En el presente estudio se obtuvo una significancia (p-valor) de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.799, en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula, demostrando que sí existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad la entidad financiera en estudio. Conforme con la investigación planteada por Mejía (2022), demostró que la motivación en el personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, influía en la productividad de los empleados según los resultados que arrojó la muestra de 247 trabajadores administrativos. La mayoría de los trabajadores consideró que no había mucha interacción entre compañeros, que la distribución de los horarios de trabajo no era la adecuada y que no se cumplía con el horario laboral. Por lo tanto, su investigación ayuda a entender el presente estudio a razón de que, si no existe un clima laboral positivo que motive a los trabajadores, la productividad de los mismos se verá comprometida, por lo que sí existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad. Asimismo, Guerra y Cordero (2022) en su estudio llegaron a la conclusión que existe una correlación significativa, positiva y moderada entre el clima organizacional y la productividad; por lo tanto, su investigación sí coincide con el presente estudio, debido a que los trabajadores deben sentirse identificados con la empresa y tener un vínculo más directo para el desarrollo de sus funciones.

Respecto a la hipótesis específica planteada N°3: Existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el

distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022. En el presente estudio se obtuvo una significancia (p-valor) de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.721. Es decir, sí existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en la entidad financiera en estudio. De acuerdo con la investigación de Eugenio y Toyama (2018), se manifiesta que no se encontró coincidencia con los resultados del presente estudio. Los autores concluyeron que el bienestar no influía en la productividad de los trabajadores de la empresa CONCAR del grupo Graña y Montero, debido a que la empresa estaba enfocada en objetivos operativos, descuidando el sentir y la percepción por parte de sus empleados. Por lo tanto, la entidad financiera estudiada está trabajando de manera distinta, porque los resultados arrojan que sí existe una relación directa entre ambas dimensiones y llama a la reflexión de que la falta de atención a las necesidades personales de los empleados, como a la conciliación entre el trabajo y la vida personal, el reconocimiento, el desarrollo profesional y el equilibrio emocional, pueden afectar negativamente la productividad en los trabajadores de la entidad financiera en estudio.

5.2. Conclusiones

Con base en el objetivo general, se logró determinar que sí existe una relación positiva y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022; debido a que mediante el análisis de datos se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.770; por lo cual se aceptó la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula; por consiguiente, se deduce que sí existe una relación directa entre ambas variables. Se concluye que una gestión eficiente de la jornada laboral en este contexto concreto, tiene una conexión positiva y trascendental en la productividad global de la empresa. Cuando los

empleados sienten que la compañía está gestionando correctamente el tiempo de trabajo de sus colaboradores, es muy probable que repercuta positivamente en su productividad, creando un ambiente de trabajo colaborativo para el beneficio de todos y por ende, conducirá al logro de los objetivos organizacionales.

En lo concerniente al objetivo específico N°1, se logró determinar que sí existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022; debido a que mediante el análisis de datos se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.510. Por la cual, se aceptó la hipótesis alterna rechazando la hipótesis nula; por lo tanto, se confirma la relación entre ambas variables. Se concluye que, al ofrecer salarios competitivos y equitativos, se crea una atmósfera en el entorno que motiva a los empleados a desempeñarse de manera más eficiente y efectiva.

Sobre la base del objetivo específico N°2, se logró determinar que sí existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022, debido a que mediante el análisis de datos se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.799. Por consiguiente, se aceptó la hipótesis alterna rechazando la nula; por lo tanto, se confirma la existencia de relación entre ambas variables. Las evidencias conducen a reflexionar que un entorno organizacional propicio, distinguido por una comunicación fluida, un liderazgo eficaz, una gestión participativa y un ambiente laboral de colaboración, establece las bases idóneas para que los empleados se sientan motivados e involucrados con sus responsabilidades, lo cual reeditarán en una mayor productividad por parte del capital humano.

En relación con el objetivo específico N°3, se logró determinar que sí existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022; debido a que mediante el análisis de datos se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.721. En consecuencia, se aceptó la hipótesis alterna rechazando la nula; de modo que, se confirma la relación entre ambas variables. Se concluye que cuando los empleados se sienten valorados, apoyados y tienen sus necesidades personales satisfechas, es más probable que se comprometan con su trabajo, sean más eficientes y aporten al logro de los objetivos organizacionales.

5.3. Recomendaciones

De acuerdo con la conclusión N° 1, al hallarse una relación entre la gestión de la jornada laboral y productividad, se recomienda implementar estrategias que promuevan una gestión eficiente de la jornada laboral, lo cual puede traducirse en mejoras notables en la productividad y el rendimiento organizacional. Es imprescindible priorizar las actividades claves en función al cumplimiento mensual. Asegurarse que los colaboradores puedan tener claro lo que deben realizar de forma individual y como equipo, para que se enfoquen en las actividades importantes. Del mismo modo, es necesario contar con la información actualizada; por ejemplo, la pizarra diaria de cada colaborador debe tener la información real diaria para que el gerente de agencia pueda canalizarla y guiar al colaborador con respecto a las decisiones a tomar.

Con respecto a la conclusión N° 2, al hallarse una relación de la política salarial y productividad, se recomienda que la entidad financiera evalúe la implementación de medidas para mejorar el rendimiento laboral y optimizar los resultados financieros.

Esto puede incluir ajustes en la estructura salarial, incentivos adicionales y programas de reconocimiento que impulsen la motivación y la eficacia de los empleados. Al ser un salario mensual compuesto por básico más comisiones; este debe ser ajustado por cada agencia, debido a que no todas las agencias tienen las mismas condiciones. El cumplimiento del objetivo debe basarse en el resultado final del colaborador dado que otros indicadores de medición no influyen positivamente; asimismo, el reconocimiento a los colaborados que pasan la meta mensual podría ser por escalas. Actualmente la felicitación es verbal o con una nota escrita, por lo que se podría plantear un reconocimiento por escalas; es decir, si un trabajador pasa la meta se le da un reconocimiento por escrito, la segunda vez que pase la meta se le podrá reconocer con algún día libre a cambio y a partir de una tercera vez que pase la meta se le podría dar un bono económico, para que el trabajador se sienta constantemente motivado y lo incentive a realizar un mayor esfuerzo, que beneficiará tanto a la empresa como a él mismo.

Con base en la conclusión N° 3, al hallarse una relación del clima organizacional y productividad, se recomienda evaluar la implementación de acciones y políticas dirigidas a fortalecer el clima organizacional en la entidad financiera. Esto puede incluir iniciativas como programas de desarrollo de liderazgo, actividades de team building, promoción de la comunicación efectiva y la participación de los empleados, así como la promoción de un entorno laboral positivo y respetuoso. Por otro lado, será de vital importancia mantener actualizada la información que se brinda a través de la herramienta interna Workplace, para que la comunicación con el equipo sea constante, debido a que contiene toda la información necesaria para el buen desempeño de cada puesto, y así puedan estar más alineados.

En relación con la conclusión N° 4, al hallarse una relación entre las necesidades personales y productividad, se recomienda evaluar la implementación de programas de bienestar laboral, la promoción de políticas de conciliación, el fomento del desarrollo personal y profesional y, mejoras en los canales de comunicación interna para conocer necesidades individuales de cada empleado. Es importante que los líderes se encuentren actualizados referente a los beneficios personales con el que cuentan sus colaboradores. La nueva iniciativa “Beneficios Wooooow” que incluye más días de licencia por paternidad y maternidad que la Ley otorga y una hora adicional por lactancia, entre otras, debe ser respetada y el jefe inmediato debe permitir su cumplimiento, sino los colaboradores sentirán que se vulneran sus derechos y estarán desmotivados. Por ello, el seguimiento por parte del Área de Asistencia Social de la empresa debe ser constante para percibir el compromiso directo con las necesidades de autorrealización e impactar con el uso adecuado de los recursos.

Referencias bibliográficas

- Abanto, D. M. y Vásquez, D. (2021). *Motivación laboral y nivel de productividad de los colaboradores en la Empresa Salesland Internacional S.A en la ciudad de Cajamarca en el año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Académico UPAGU.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1578>
- Abdullaeva, D. (2022). Problematic aspects of working time in foreign countries. *Academic Research in modern science international scientific-online conference*, 150-154. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6865718>.
- Alaña, G., Araujo, F., Cedeño, C. y Suarez, C. (2018). *Análisis comparativo sobre la jornada laboral entre la legislación de Venezuela y Chile* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín]. Repositorio académico de URBE.
<https://virtual.urbe.edu/tesispub/0106651/>.
- Alberdi, I. y Escario, P. (2007). Los hombres jóvenes y la paternidad. Fundación BBVA.
- Argoti, E. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.
<http://revistas.usc.edu.co/index.php/CienciaySalud/article/view/505>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á. y Miranda, M. G. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Ávalos, B. (2019). Jornada laboral: importancia y aspectos críticos de su regulación. *Themis Revista de Derecho*, 75, 17-32.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/21944/21360>.

- Badawi, A., Djamil, M., Madelan, S., Primawanto, S., Yulius, D. y Kemalasari, N. (2021). Analysis of labor overtime and productivity in construction projects. *The Seybold Report*, 17(109), 559-565.
- Bautista, R. y Cienfuegos, R. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3687>
- Bautista, R., Cienfuegos R., y Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación de Valor Agregado*, 7(1), 109-121.
- Bermúdez, D. P. y Gallegos, Y. A. (2011). Las teorías de la interacción social en los estudios sociológicos. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. <https://ideas.repec.org/a/erv/coccss/y2011i2011-1012.html>
- Bravo, L. G. y Calle, H. (2022) *Gestión del talento humano y la productividad laboral de los trabajadores en la Municipalidad distrital de Pomahuaca, Jaen-2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Digital Universidad Señor de Sipán.
- Casal, A. (2021). Menor jornada laboral, mayor productividad y bienestar. <https://www.uoc.edu/portal/es/news/actualitat/2021/108-menor-jornada-laboral-mayor-productividad-bienestar.html>.
- Castillo, C. (2019). *Análisis de los factores internos que influyen en la productividad en el área de operaciones de las instituciones financieras de Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio académico UG: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/38759>.
- Celedón, A. y Picado, R. (2005). *Aplicación de los componentes de la administración de recursos humanos en las empresas de Matagalpa en el primer semestre del año*

2005 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua].

Repositorio Académico UNAN.

<https://repositorio.unan.edu.ni/7282/1/6688.pdf>

Céspedes-Pulido, S. y Salas-Canales, H. J. (2023). Influencia de la gestión del conocimiento en el desempeño laboral del personal administrativo de una municipalidad distrital peruana, 2023. *Revista Investigación & Desarrollo*, 23(2), 97-107. <https://doi.org/10.23881/idupbo.023.2-6e>

Chavez, J. (2022, 30 marzo). *Ceupe*. <https://www.ceupe.com/blog/mano-de-obra.html>

Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones* (Décima ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores.

Cristobal-Campos, C. C., Ambicho-Lopez, A. G., Basilio-Ayala, F. P. y Salas-Canales, H. J. (2024). Gestión de ventas y percepción de rentabilidad en un call center (Lima-Perú), 2023. *Fides et Ratio*, 27(27), 249-278. <https://doi.org/10.55739/8f7g3d51>

Dessler, G. (1976). *Organización y Administración. Enfoque Situacional*. Prentice/Hall Internacional.

Diario Oficial El Peruano (2002). *Ley que modifica la Ley de jornada de trabajo, horario y trabajo en sobretiempo*. Normas legales, N° 27671.

Diaz, E. (2022). *La problemática de la gestión del tiempo de trabajo en la empresa: jornada, horario y registro de jornada* [Tesis de maestría, Universidad Loyola Santa

Lucía]. Repositorio Institucional Brújula.

https://repositorio.uloyola.es/bitstream/handle/20.500.12412/3290/elenad%c3%adazruiz_tfm.pdf?sequence=1&isallowed=y.

Eugenio, Y. M., y Toyama, J. C. (2018). *La Influencia de la Felicidad en la Productividad de una Empresa* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del

Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación PUCP.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/13159/EUGENIO_TOYAMA_FELICIDAD_EMPRESA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Fernández, B., Bonilla, R., Rincón, M., (2019). *La jornada de trabajo en Colombia y su evolución normativa frente a la calidad de vida de los trabajadores* [Tesis de grado, Universidad Cooperativa De Colombia]. Repositorio académico Universidad Cooperativa De Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/home>.

Freeman, R. (1994). *Mercados de trabajo en Acción: Ensayos sobre economía empírica*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Gamarra, G. (2023, octubre 5). *Detectar y mejorar el nivel de motivación laboral en tu empresa*. Factorial. <https://factorialhr.es/blog/perjudica-motivacion-empleados/>.

García, D., Londoño, C. y Ortiz, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista Psyconex*, 8(12).

Gestión. (2023, julio 17). *Empleo: ¿Cuántas horas se trabaja por semana en Lima Metropolitana?*. <https://gestion.pe/economia/empleo-empleo-cuantas-horas-se-trabaja-por-semana-en-lima-metropolitana-noticia/>.

Gimeno, A. (2002). Quién regula el sistema financiero internacional: foros y normas. Información Comercial Española. *ICE: Revista de Economía*, 145-166.

Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad.

Gualavisi, F. S. (2021). *Diseño de una política salarial a partir de la valoración por puntos de los cargos técnicos de una firma auditora en la ciudad de Quito en el periodo*

2019-2020 [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. UASB-Digital.

<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8110>

Guerra, N. y Cordero, L. (2022). *Clima organizacional y su impacto en la productividad de los trabajadores de la institución financiera "MIBANCO", sede Pucallpa, periodo 2021* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. Repositorio académico URI: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5773>.

Gutiérrez, D. y Antonio, J. (2010). *Los mártires de Chicago: historia de un crimen de clase en la tierra de la democracia y la libertad. Los orígenes libertarios del Primero de Mayo: de Chicago a América Latina (1886-1930)*, compilado por José Antonio Gutiérrez D. Chile: Hombre y Sociedad/Quimantú/Libre Iniciativa, 13-58.

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill/Interamericana Editores.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10579/Bravo%>

Huamán, E., Bravo, D. y Larrea, Y. (2019). *Bienestar financiero personal, productividad laboral, estrés financiero en Cusco – 2018* [Tesis de maestría, Esan Graduate School Of Business]. Repositorio Institucional de la Universidad ESAN.
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1626/2019-MATP-CUS_16-2_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Lefcovich, M. (2005). *Kaizen, la mejora continua aplicada en la calidad, productividad y reducción de costos*. Ilustrados.com.

Martínez, M. (2021). *Por qué trabajar muchas horas no significa ser más productivo*. (2021, octubre 4). Hablemos de empresas.
<https://hablemosdeempresas.com/empresa/trabajar-muchas-horas-productividad/>.

- Mejía, C. M. (2022). *Motivación laboral y productividad laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Huacho, 2021* [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Académico UNJFSC. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/>.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de Lecciones de Administración. Universidad del Rosario.
- Moreno, S., Palomino, P., Frías, A. y Pino, R. (2015). En torno al concepto de necesidad. *Índice de Enfermería*, 24(4), 236-239. <https://doi.org/10.4321/S1132-12962015000300010>
- Nuñez, G. y Valencia, A. (2022). *Relación entre el estrés laboral y la motivación laboral* [Tesis de grado, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/15843>.
- Panayides, P. (2013). Coefficient alpha: Interpret with caution. *Europe's Journal of Psychology*, 9(4), 687-696. <https://doi.org/10.5964/ejop.v9i4.653>.
- Peña, E. (2017). *Estudio descriptivo correlacional entre la calidad de vida laboral, los factores de riesgo psicosocial, la jornada laboral y la estabilidad laboral, en un grupo de trabajadores de dos empresas del sector privado de Bogotá* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Colombia. RIUCaC. <https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/38075120-4c31-43bc-80b8-4fc24022204d/content>
- Peña, H. y Villón, S. (2018). Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

- Quiroa, M (2019). *Mano de obra*. Economipedia.com.
<https://economipedia.com/definiciones/mano-de-obra.html>.
- Ramírez, J. (2020). *Flexibilización de jornada laboral como política de trabajo decente en el plan nacional de competitividad y productividad aprobado por el Decreto Supremo N° 237-2019-EF* [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio académico UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/1402>.
- Ranaweera, C., Office, C. y Dharmasiri, A. (2019). Generation Y and Their Job Performance. ResearchGate, 21(January), 39–82.
https://www.researchgate.net/publication/330358965_Generation_Y_and_Their_Job_Performance
- Robbins, R. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). Pearson Educación.
- Rondón, E. J. (2019). Psicología Organizacional como componente determinante de la gerencia interdisciplinaria. *Revista Scientific*, 4(14), 101-119.
<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.14.5.101-119>.
- Salas-Canales, H. J. (2021). Endomarketing: Una herramienta para la gestión efectiva del capital humano. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(1), 126-142. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.junio.126>
- Salkind, N. J. (2022). *Exploring Research (Global Edition)* (Décima ed.). Pearson Education Limited.
- Sexton, W. (2013). *Teorías de la Organización* (Primera ed.). Trillas.
- Sindicato Unitario de Trabajadores en la Educación del Perú (2019). 100 años de la promulgación de la jornada laboral de 8 horas. <https://sutep.org/articulos/100->

[anos-de-la-promulgacion-de-la-jornada-laboral-de-8-horas/#:~:text=El%20primero%20de%20mayo%20de,y%20ocho%20horas%20para%20descansar.](#)

Solari-Legua, G. A. y Salas-Canales, H. J. (2023). Tecnologías de información y comunicación y desarrollo organizacional en el Área Comercial de una compañía peruana de seguros, 2022. *Fides et Ratio*, 25(25), 135-165. <https://doi.org/10.55739/fer.v25i25.131>

Syverson, C. (2011). What determines productivity. *Journal of Economic Literature*, 49(2), 326-365.

Torres, G. (2021). Políticas de flexibilidad laboral y enriquecimiento trabajo-familia: Un modelo de mediación simultáneo a través de la segmentación del rol y la habilidad de manejo del tiempo. <http://hdl.handle.net/10818/49197>

Valderrama B., Y. J., Colmenares, L., Colmenares, K. D. y Jaimes, R. (2016). Costo de la gestión laboral en el proceso productivo de una empresa manufacturera trujillana. Caso: Industrias Kel, C.A. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 96-111.

Vallejo, F. A., y Giachi, S. (2021). Flexibilidad horaria, horas reales trabajadas y productividad laboral en el sur de Europa. *Revista Internacional de Organizaciones*, (25-26), 151–177. <https://doi.org/10.17345/rio25-26.151-177>

Villasis-Keever, M. Á., Marqués-González, H., Zurita-Cruz, J. N., Miranda-Novales, M. G. y Escamilla Núñez, A. (2018). *El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones*, 65(4), 414-421.

Zumaeta, J. S. (2020). *La reducción de la jornada laboral y su incidencia en la productividad y calidad de vida del trabajador en Lima Metropolitana 2019* [Tesis

de grado, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP.

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/7861>

Abreviaturas

Interacción social

Abordar diferentes patrones de comportamiento, relaciones sociales entre personas, grupos, organizaciones y las propias comunidades en las que interactúan frecuentemente. La misma comunidad aporta sus experiencias para el desarrollo de las relaciones, las tendencias en las distintas dimensiones hasta su contribución en las evoluciones políticas, sociales y económicas (Bermúdez y Gallegos, 2011).

Prestación económica

Cuantía económica indirecta que reciben todos o una parte de los empleados de una empresa y que pueden plantearse en forma de gratificaciones y/o beneficios como seguros de vida, gastos médicos, planes de educación y descuentos de la compañía, etc. (Marcucci, 2005).

Psicología industrial/organizacional

Se encarga del estudio del comportamiento tanto individual como grupal de las personas en una empresa, debido a que este componente es determinante en la gestión interdisciplinaria del siglo XXI, con el fin casi esencial del papel del hombre en el ámbito laboral relacionado y su respuesta a los compañeros de trabajo (Rondón, 2019).

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Método
¿Existe relación entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?	Determinar la relación entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Metodología: No experimental transeccional correlacional – causal Tipo: Alcance correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
¿Existe relación entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?	Establecer la relación entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación positiva entre la política salarial y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Enfoque: Cuantitativo Población: 30 colaboradores encargados de operaciones financieras y comerciales
¿Existe relación entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?	Analizar la relación entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación favorable entre el clima organizacional y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Muestra: 30 colaboradores (censo) Técnica de recolección de datos:
¿Existe relación entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022?	Evaluar la relación entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Existe una relación directa entre las necesidades personales y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022.	Encuesta Técnica de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial.

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
Gestión de la jornada laboral	Gestión del periodo de tiempo en el cual un trabajador se desenvuelve en su actividad laboral dentro de una determinada empresa.	Dimensión 1: Política salarial	Remuneración	1, 2	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Me es indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario estructurado
			Horas extras	3		
			Horario laboral	4, 5		
		Dimensión 2: Clima organizacional	Encuestas	6		
			Información	7		
			Liderazgo	8		
		Dimensión 3: Necesidades personales	Realización personal	9		
			Apoyo emocional	10		
			Bienestar personal	11, 12		
Productividad	Producción promedio por trabajador en un tiempo determinado. Para ello incide en factores como volumen físico de los bienes y servicios producidos.	Dimensión 1: Mano de obra	Autoconfianza	13	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Me es indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	Cuestionario estructurado
			Profesionalismo	14, 15		
			Capacitación	16		
		Dimensión 2: Motivación laboral	Rotación de personal	17		
			Valoración	18, 19		
			Dirección	20		
		Dimensión 3: Desempeño laboral	Responsabilidad	21		
			Distribución de tareas	22		
			Herramientas	23		
Evaluación	24					

Anexo 3: Encuesta/instrumento de evaluación

GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ), 2022

El propósito del estudio es determinar la relación entre la gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera en el distrito de Lurín, 2022. Durante su participación, le solicitaré que pueda responder, de manera voluntaria, las preguntas que se le presentarán.

La información recabada será confidencial y solo se empleará con fines académicos.
¡Muchas gracias por su participación!

Datos generales:

Edad:

- 18 a 29 años
- 30 a 39 años
- 40 a 49 años
- 50 a más años

Género:

- Masculino
- Femenino
- No deseo responder

Nivel de formación:

- Secundaria completa
- Técnico
- Bachiller
- Titulado

Tiempo de labores en la entidad:

- Menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a 5 años
- Más de 5 años

A continuación, te presentamos una serie de enunciados, cada uno tiene gran importancia para el presente estudio; te recomendamos leer atentamente y responder cada uno de ellos aplicando la siguiente escala:

[1] Totalmente en desacuerdo

[4] De acuerdo

[2] En desacuerdo

[5] Totalmente de acuerdo

[3] Ni de acuerdo ni en desacuerdo

Jornada Laboral

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Política salarial	1. La remuneración económica que percibo es similar a la de otros puestos del mismo nivel en otras entidades.					
	2. Mi remuneración económica satisface mis expectativas.					
	3. La entidad financiera compensa económicamente las horas extras trabajadas.					
	4. Es posible desarrollar mis tareas o actividades dentro del horario de trabajo.					
	5. Existe respeto por el horario laboral.					
Clima organizacional	6. La entidad financiera realiza anualmente encuestas para medir el clima organizacional.					
	7. Mis compañeros/as de trabajo comparten información necesaria para el desarrollo de mis actividades.					
	8. Mi jefe/a inmediato/a superior es coherente entre lo que dice y hace.					
	9. Me siento feliz con las funciones que desempeño de acuerdo a mi puesto de trabajo.					
Necesidades personales	10. La entidad financiera brinda apoyo emocional a sus colaboradores.					
	11. La carga de trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mis actividades personales.					

	12. La entidad financiera apuesta por un equilibrio entre trabajo y vida personal.					
	13. Me siento valorado por mi jefe/a inmediato/a superior y mis compañeros de trabajo.					

Productividad

A continuación, tienes 11 enunciados más, con cinco opciones de respuesta, desde «totalmente en desacuerdo» hasta «totalmente de acuerdo». Coloca un aspa en la opción que mejor describa tu situación. Recuerda responder con la mayor sinceridad posible.

DIMENSIÓN	ÍTEM	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Mano de obra	14. La entidad financiera capta personal capacitado para realizar las funciones solicitadas.					
	15. Mis labores encomendadas cumplen el nivel de productividad solicitado.					
	16. La entidad financiera invierte lo suficiente en capacitación para sus empleados.					
	17. Las renuncias del personal se deben por la sobrecarga de trabajo no remunerado.					
Motivación laboral	18. Me siento valorado/a y orgulloso/a de decir a otras personas que trabajo en esta entidad financiera.					
	19. Las labores realizadas satisfactoriamente obtienen un reconocimiento por parte de la entidad financiera.					
	20. El líder del equipo influye en mi rendimiento laboral.					
	21. Los colaboradores son conscientes de la responsabilidad que conlleva					

	cada acción realizada en la entidad financiera.					
Desempeño laboral	22. La organización y distribución de tareas en mi área, facilita el cumplimiento de mis funciones.					
	23. La entidad financiera brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de cada función.					
	24. En la entidad financiera se realizan evaluaciones periódicas de desempeño laboral.					

Anexo 4: Validez de instrumentos por Jueces Expertos

Facultad de Ciencias Empresariales



ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 22 de Marzo de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de Operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera, distrito de Lurín(Lima-Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Gabriela Retes Huaman Gloria Pérez Cáceres

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Política Salarial	1. La remuneración económica que percibo es similar a la de otros puestos del mismo nivel en otras entidades.	3	3	3	3
	2. Mi remuneración económica satisface mis expectativas.	3	3	3	3
	3. La entidad financiera compensa económicamente las horas extras trabajadas.	3	3	3	3
	4. Es posible desarrollar mis tareas o actividades dentro del horario de trabajo.	1	1	1	1
	5. Existe respeto por el horario laboral.	1	1	1	1

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Clima Organizacional	6. La entidad financiera realiza anualmente encuestas para medir el clima organizacional.	4	4	4	4
	7. Mis compañeros/as de trabajo comparten información necesaria para el desarrollo de mis actividades.	4	4	4	4
	8. Mi jefe/a inmediato/a superior es coherente entre lo que dice y hace.	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	9. Me siento feliz con las funciones que desempeño de acuerdo con mi puesto de trabajo.	3	3	3	3
--	-----------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades Personales	10. La entidad financiera brinda apoyo emocional a sus colaboradores.	4	4	4	4
	11. La carga de trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mis actividades personales.	4	4	4	4
	12. La entidad financiera apuesta por un equilibrio entre trabajo y vida personal.	4	4	4	4
	13. Me siento valorado por mi jefe/a inmediato/a superior y mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mano de Obra	14. La entidad financiera capta personal capacitado para realizar las funciones solicitadas.	4	4	4	4
	15. Mis labores encomendadas cumplen el nivel de productividad solicitado.	4	4	4	4
	16. La entidad financiera invierte lo suficiente en capacitación para sus empleados.	4	4	4	4
	17. Las renuncias del personal se deben por la sobrecarga de trabajo no remunerado.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	18. Me siento valorado/a y orgulloso/a de decir a otras personas que trabajo en esta entidad financiera.	4	4	4	4

Facultad de Ciencias Empresariales

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Motivación laboral	19. Las labores realizadas satisfactoriamente obtienen un reconocimiento por parte de la entidad financiera.	4	4	4	4
	20. El líder del equipo influye en mi rendimiento laboral.	4	4	4	4
	21. Los colaboradores son conscientes de la responsabilidad que conlleva cada acción realizada en la entidad financiera.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desempeño laboral	22. La organización y distribución de tareas en mi área facilita el cumplimiento de mis funciones.	4	4	4	4
	23. La entidad financiera brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de cada función.	4	4	4	4
	24. En la entidad financiera se realizan evaluaciones periódicas de desempeño laboral.	4	4	4	4

OBSERVACIONES:

- Las preguntas 4 y 5 de la dimensión 1 no pertenecen a la POLÍTICA SALARIAL.



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	Contreras Prudencio, Mary Fabiola
Especialidad del experto	Ingeniera de alimentos
Código de colegiatura	https://enlinea.sunedu.gob.pe/ (DNI 09657146)
Ficha CTI Vitae (*)	www.linkedin.com/in/fabiola-contreras-prudencio

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ANEXO 18 - A

INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 21 de Marzo de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera, distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Gabriela Retes Huaman Gloria Pérez Cáceres

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Política Salarial	1. La remuneración económica que percibo es similar a la de otros puestos del mismo nivel en otras entidades.	4	4	4	4
	2. Mi remuneración económica satisface mis expectativas.	4	4	4	4
	3. La entidad financiera compensa económicamente las horas extras trabajadas.	4	4	4	4
	4. Es posible desarrollar mis tareas o actividades dentro del horario de trabajo.	4	4	4	4
	5. Existe respeto por el horario laboral.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Clima Organizacional	6. La entidad financiera realiza anualmente encuestas para medir el clima organizacional.	4	4	4	4
	7. Mis compañeros/as de trabajo comparten información necesaria para el desarrollo de mis actividades.	4	4	4	4
	8. Mi jefe/a inmediato/a superior es coherente entre lo que dice y hace.	4	4	4	4
	9. Me siento feliz con las funciones que	4	4	4	4

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	desempeño de acuerdo con mi puesto de trabajo.				
--	------------------------------------------------	--	--	--	--

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades Personales	10. La entidad financiera brinda apoyo emocional a sus colaboradores.	4	4	3	3
	11. La carga de trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mis actividades personales.	4	4	4	4
	12. La entidad financiera apuesta por un equilibrio entre trabajo y vida personal.	4	4	4	4
	13. Me siento valorado por mi jefe/a inmediato/a superior y mis compañeros de trabajo.	4	4	4	4

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mano de Obra	14. La entidad financiera capta personal capacitado para realizar las funciones solicitadas.	4	4	4	4
	15. Mis labores encomendadas cumplen el nivel de productividad solicitado.	4	4	4	4
	16. La entidad financiera invierte lo suficiente en capacitación para sus empleados.	4	2	4	4
	17. Las renuncias del personal se deben por la sobrecarga de trabajo no remunerado.	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Motivación laboral	18. Me siento valorado/a y orgulloso/a de decir a otras personas que trabajo en esta entidad financiera.	4	2	4	4
	19. Las labores realizadas satisfactoriamente	1	1	1	1

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	obtienen un reconocimiento por parte de la entidad financiera.				
	20. El líder del equipo influye en mi rendimiento laboral.	4	4	4	4
	21. Los colaboradores son conscientes de la responsabilidad que conlleva cada acción realizada en la entidad financiera.	4	4	4	4

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desempeño laboral	22. La organización y distribución de tareas en mi área facilita el cumplimiento de mis funciones.	4	4	4	4
	23. La entidad financiera brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de cada función.	4	4	4	4
	24. En la entidad financiera se realizan evaluaciones periódicas de desempeño laboral.	4	4	4	4

Apellidos y Nombre del experto	Elmer Humberto Martín Pisfil Languasco
Especialidad del experto	Ingeniero Industrial - Gestión por Procesos
Código de colegiatura	
Ficha CTI Vitae (*)	https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/

Fecha: 23/03/2023.



Firma del Juez Experto
DNI: 07749790

ANEXO 18 - A INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 22 de Marzo de 2023

Estimado Coordinador de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur.

A solicitud de los tesisistas, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que emplearán para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Gestión de la jornada laboral y productividad en una entidad financiera, distrito de Lurín (Lima-Perú), 2022"
Grado o título que aspira	Licenciada en Administración de Empresas
Apellidos y Nombre del (los) tesisista (s)	Gabriela Retes Huaman Gloria Pérez Cáceres

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

VARIABLE 1: GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Política Salarial	1. La remuneración económica que percibo es similar a la de otros puestos del mismo nivel en otras entidades.	3	4	3	3
	2. Mi remuneración económica satisface mis expectativas.	3	4	3	3
	3. La entidad financiera compensa económicamente las horas extras trabajadas.	3	3	3	3
	4. Es posible desarrollar mis tareas o actividades dentro del horario de trabajo.	3	4	3	3
	5. Existe respeto por el horario laboral.	3	3	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Clima Organizacional	6. La entidad financiera realiza anualmente encuestas para medir el clima organizacional.	3	4	3	3
	7. Mis compañeros/as de trabajo comparten información necesaria para el desarrollo de mis actividades.	3	3	3	3
	8. Mi jefe/a inmediato/a superior es coherente entre lo que dice y hace.	3	4	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

	9. Me siento feliz con las funciones que desempeño de acuerdo con mi puesto de trabajo.	4	4	3	3
--	-----------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	---

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Necesidades Personales	10. La entidad financiera brinda apoyo emocional a sus colaboradores.	3	3	3	3
	11. La carga de trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mis actividades personales.	3	3	3	3
	12. La entidad financiera apuesta por un equilibrio entre trabajo y vida personal.	3	3	3	3
	13. Me siento valorado por mi jefe/a inmediato/a superior y mis compañeros de trabajo.	3	3	3	3

VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Mano de Obra	14. La entidad financiera capta personal capacitado para realizar las funciones solicitadas.	3	3	3	3
	15. Mis labores encomendadas cumplen el nivel de productividad solicitado.	3	3	3	3
	16. La entidad financiera invierte lo suficiente en capacitación para sus empleados.	3	3	3	3
	17. Las renuncias del personal se deben por la sobrecarga de trabajo no remunerado.	3	4	3	3

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
	18. Me siento valorado/a y orgulloso/a de decir a otras personas que trabajo en esta entidad financiera.	3	3	3	3

ANEXO 18 - A
INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Motivación laboral	19. Las labores realizadas satisfactoriamente obtienen un reconocimiento por parte de la entidad financiera.	3	3	3	3
	20. El líder del equipo influye en mi rendimiento laboral.	3	3	3	3
	21. Los colaboradores son conscientes de la responsabilidad que conlleva cada acción realizada en la entidad financiera.	3	3	3	3

Dimensión 3	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Desempeño laboral	22. La organización y distribución de tareas en mi área facilita el cumplimiento de mis funciones.	3	3	3	3
	23. La entidad financiera brinda las herramientas necesarias para el desarrollo de cada función.	3	3	3	3
	24. En la entidad financiera se realizan evaluaciones periódicas de desempeño laboral.	3	4	3	3



Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	DIAZ LEON JOSE ALFREDO
Especialidad del experto	TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y PROYECTOS
Código de colegiatura	CEL 4661
Ficha CTI Vitae (*)	0000-0003-2831-192X

(*)De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 021-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2023

Lima, 30 de setiembre de 2023

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración de Empresas	GABRIELA EDITH RETES HUAMAN GLORIA AMELIA PÉREZ CÁCERES	“GESTIÓN DE LA JORNADA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN UNA ENTIDAD FINANCIERA, DISTRITO DE LURÍN (LIMA-PERÚ), 2022”	HUGO JESUS SALAS CANALES

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz

Decano de Negocios

Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales