TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en empresa financiera, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Luz Erika Vergara Maylle (0000-0001-8512-6777)

Félix Silfredo Paita Machacuay (0000-0002-6497-9786)

Asesor:

Antonio Roberto Huachaca Urbina (0000-0003-4784-6524)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 25 de marzo de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**HUGO JESUS SALAS CANALES**
Miembro 1	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 2	**WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN EMPRESA FINANCIERA, 2023

Presentado por el(la) bachiller.
LUZ ERIKA VERGARA MAYLLE
FELIX SILFREDO PAITA MACHACUAY

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

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:	**LUZ ERIKA VERGARA MAYLLE**		
Nota (en letras):	Catorce		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Tesista:	**FELIX SILFREDO PAITA MACHACUAY**		
Nota (en letras):	Trece		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

HUGO JESUS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado

ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA
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 INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 20 de abril del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes
Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Félix Silfredo Paita Machacuay y Luz Erika Vergara Maylle estudiantes/egresados de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor, Dr. Antonio Roberto Huachaca Urbina declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en empresa financiera, 2023, sustentado para obtener el título de licenciado, 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 mi (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,

Tesista: Félix S. Paita Machacuay
DNI:76379217

Tesista: Luz Erika Vergara Maylle
DNI:74145997

Asesor: Antonio Roberto Huachaca Urbina
DNI: 08665380

[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. Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en empresa financiera, 2023

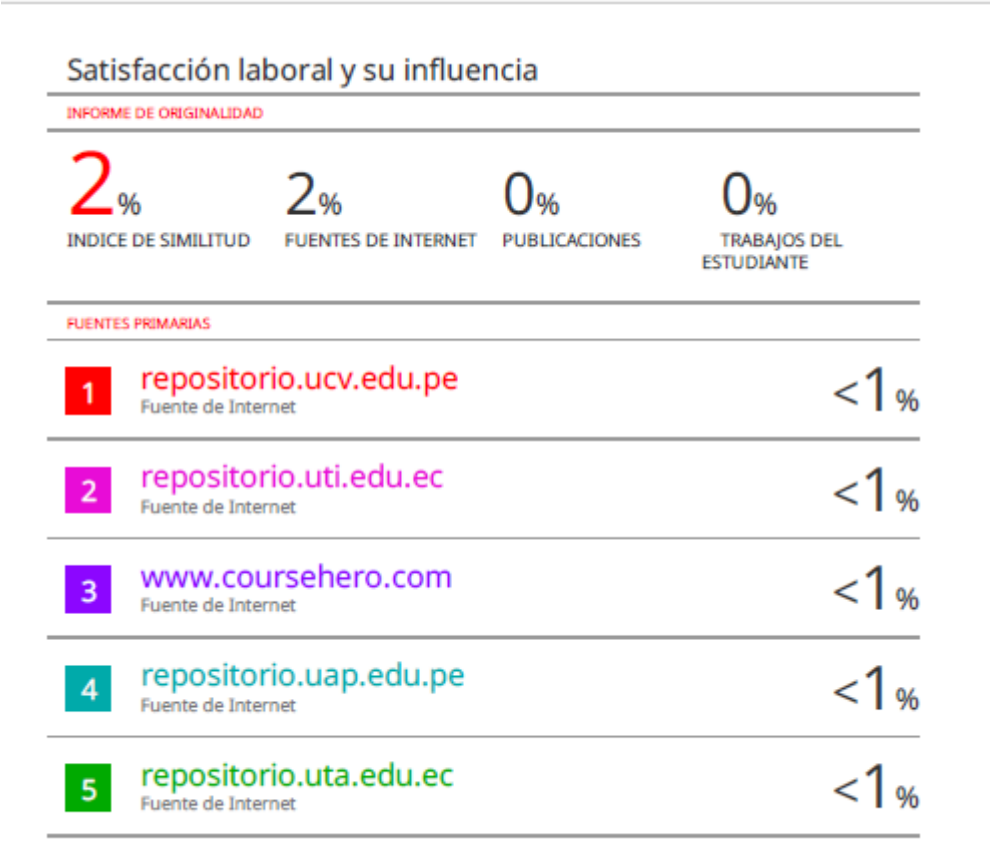
Autores. Luz Erika Vergara Maylle; Felix Silfredo Paita Machacuay

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2367323271).

Resultado de la evaluación. 2%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Satisfacción laboral y su influencia

INFORME DE ORIGINALIDAD

2%	2%	0%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
2	repositorio.uti.edu.ec Fuente de Internet	<1%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
4	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en empresa financiera, 2023

Job satisfaction and its influence on productivity in financial companies, 2023

Félix Silfredo Paita Machacuay[1]
Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences" de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú. 100071550@cientifica.edu.pe

Luz Erika Vergara Maylle[2]
Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences" de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú. 100072289@cientifica.edu.pe

Antonio Roberto Huachaca Urbina[3]
Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences" de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú. ahuachaca@cientifica.edu.pe

Resumen

Debido a la creciente importancia de la administración y bienestar de los colaboradores en el entorno laboral, es crucial identificar cómo la satisfacción de los ejecutivos incide en la productividad para desarrollar estrategia efectiva en la gestión del recurso humano. En este escenario, el propósito fue resolver la influencia en la satisfacción de la empresa que incide en la productividad en una empresa en el distrito de Ate-Santa Clara (Lima, Perú) durante el año 2023. Desde una perspectiva metodológica, se adoptó, enfoque cuantitativo, tipo básico, con un diseño correlacional causal y alcance explicativo. Nuestra muestra consistió en 50 colaboradores con edades del rango entre 18 y 50 años. Se utilizaron dos instrumentos, uno para cada variable, cada uno con 12 ítems. Estos instrumentos demostraron una fiabilidad aceptable, con un Alfa de Cronbach de 0,791 para la Satisfacción Laboral y 0,862 para la Productividad. Los resultados, evaluados mediante el estadístico Wald, mostraron una significancia ($p=0,000<0,05$) en la influencia de la satisfacción en el trabajo. Asimismo, el coeficiente de Nagelkerke indicó que la satisfacción laboral contribuye en un 32,5% al comportamiento de la productividad. En conclusión, se establece, satisfacción laboral ejerce un dominio significativo dentro la productividad de la empresa financiera objeto de estudio.

[1] Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-6497-9786
[2] Bachiller en Administración de Empresas de la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. ORCID: https://orcid.org/0000-0001-8512-6777
[3] Dr. Ciencias de la Educación, docente en la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. ORCID: https://orcid.org/0000-0003-4784-6524

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Palabras clave: Satisfacción laboral, productividad, condiciones de trabajo, factores intrínsecos, beneficios laborales

Abstract

Due to the growing importance of talent management and employee well-being in the work environment, it is crucial to identify how employee satisfaction affects productivity in order to develop effective human resource management strategies. In this context, the general objective was to determine the influence of job satisfaction on productivity in a financial company in the district of Ate-Santa Clara (Lima, Peru) during the year 2023. From a methodological perspective, a basic quantitative approach was adopted, with a causal correlational design and explanatory scope. The sample consisted of 50 collaborators between 18 and 50 years of age. Two instruments were used, one for each variable, each with 12 items. These instruments showed acceptable reliability, with a Cronbach's Alpha of 0.791 for Job Satisfaction and 0.862 for Productivity. The results, evaluated using the Wald statistic, showed significance ($p=0.000<0.05$) in the influence of Job Satisfaction. Likewise, the Nagelkerke coefficient indicated that job satisfaction contributes 32.5% to productivity behavior. In conclusion, it is established that job satisfaction exerts a significant influence on the productivity of the financial company under study.

Key words: Job satisfaction, productivity, working conditions, intrinsic factors, job benefits.

Introducción

En el marco de la investigación, la problemática se centra en descubrir cómo la satisfacción laboral influye dentro de la productividad en una empresa financiera, especialmente en contexto de las entidades bancarias. En este sector, el rendimiento y la calidad de los servicios se vinculan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores, quienes ejercen un papel sumamente importante para la ejecución de actividades y atención al cliente. Una razón el cual respalda el desarrollo de este estudio radica en que las respuestas encontradas permitirán analizar la incidencia de la satisfacción en el trabajo el cual ejerce sobre la productividad. El propósito fundamental es contribuir a la toma de decisiones en el ámbito de la mejora organizacional.

En la empresa objeto de estudio, se observa que las entidades financieras comerciales suelen motivar a sus colaboradores mediante comisiones elevadas en lugar de cumplir con la remuneración básica establecida por la Dirección de Políticas y Normativa de Trabajo. Aunque la ley establece jornadas laborales de ocho horas para tiempo completo y cuatro horas para medio tiempo, en esta financiera no se siguen estrictamente, ya que los colaboradores a menudo deben prolongar sus jornadas para cumplir con los objetivos diarios de productividad. Además, las horas extras no son compensadas según los porcentajes establecidos, lo que lleva a muchos empleados a buscar oportunidades con horarios más flexibles y remuneraciones justas. La insatisfacción laboral se atribuye a beneficios menos competitivos en comparación con otros actores del mercado, generando descontento y, en ocasiones, impotencia debido a la constante presión de los directivos. Estas circunstancias contribuyen a un dilema

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

en cuanto a la estabilidad laboral, ya que los empleados realizan sus tareas más por necesidad de mantener el empleo que por motivación intrínseca.

Desde la perspectiva de los objetivos, el objetivo general consistió en resolver la forma mas adecuada posible de que la satisfacción en el trabajo influye en la productividad en una compañia ubicada en la zona de Ate-Santa Clara (Lima, Perú) durante el año 2023. Ahora en las variables, independiente, la satisfacción en el trabajo, se dividió en las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo, factor intrínseco y beneficios laborales. Mientras tanto, la variable dependiente, la productividad, comprendió las dimensiones de desarrollo eficiente, gestión y resultados. En relación con los objetivos específicos, se buscó evaluar la correspondencia entre las dimensiones de la variable independiente y la dependiente.

Referentes conceptuales

Dentro del contexto mundial, Khahro et al. (2023) concluyen en su estudio que contar con trabajadores satisfechos y motivados es sumamente importante para llegar alcanzar el éxito dentro de una organizacion. Las observaciones extraídas en este informe contribuyen al cumplimiento del Objetivo de Desarrollos Sostenibles (ODS) de las Naciones Unidas, en general al ODS 8, relacionado con 'Trabajo decente y crecimiento económico', y al ODS 9, vinculado con 'Industria, innovación e infraestructura'. Además, según el Banco Mundial (2020), se sostiene que la economía de mercados interviene en la productividad dentro del desarrollo siendo inferior al 20 % de la media de la riqueza avanzada, llegando apenas al 2 % en los países de ingresos bajos. Sin embargo, hay una perspectiva optimista, pues existe comportamiento resultante del COVID-19 que acelerarán por optar las nuevas tecnologías, la mejora de las eficiencias empresariales y los cambios científicos.

En el contexto latinoamericano, específicamente en Colombia, un estudio realizado en el Valle del Cauca por Agudelo y Escobar (2022) indica que el fomento de la integración de trabajadores, trabajo en equipo, liderazgo, significa un aumento esperado en el nivel de productividad. Por otro lado, Weller (2020) señala que la productividad en el trabajo en los países de Latinoamérica, disminuyo significativamente debido a la influencia global del Covid-19. La digitalización en América Latina ha tenido un impacto negativo en la productividad laboral, ya que muchas personas no están preparadas para afrontar estos desafíos (CEPAL et al., 2020).

En el ámbito nacional, Anaya y Astuhuamán (2020) encontraron una correlación continua dentro de los salarios diferenciados es decir que tiene que ver mucho con lo emocional (SL) y la satisfacción laboral de los ejecutivos pertenecientes. Al siglo XXI que trabajan en organizaciones del conjunto financiero en Lima M. (LM) durante el año 2019. Según este estudio, el 77,45 % de los empleados del siglo XXI de los IV principales sistemas financieros (BCP, BBVA, Interbank y Scotiabank), durante el mismo período manifestaron estar de acuerdo con las demandas que se imponen a sí mismos y cómo estas contribuyen a sus responsabilidades laborales, mientras que solo el 0,27 % indicó estar totalmente en desacuerdo con estas exigencias y su influencia en sus labores diarias. Por otro lado, Loayza (2016) identifica la baja productividad como uno de los problemas principales en Perú, situándolo por debajo de los estándares de Latinoamérica e internacionalmente. Esta situación ha contribuido a que Perú no alcance el estatus de país desarrollado, a diferencia de Chile, que actualmente supera el 40% de productividad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), (2023) En su informe de estabilidad del sistema financiero peruano indica que la confianza del sector empresarial ha sido deteriorada por muchos factores, como la recesión económica, inestabilidad política, el incremento de inflación por meses consecutivos, por consecuente la actividad económica ha tenido un desempeño desfavorable, retrocediendo así un -10.1% en su inversión. Por ende, la recuperación del empleo de calidad continúa rezagada. Por otro lado, la informalidad sigue manteniéndose a un porcentaje de 70% lo que dificulta a acceder a créditos personales y mypes. Asimismo, el porcentaje de morosidad en las tarjetas de crédito en el año 2023 se registró un 10.5% de morosidad. Los altos niveles de inflación, eta impactando negativamente en te segmento. Por ende, de puede deducir que las entidades bancarias y empresas financiera retails, tienden a no tomar riesgo. Por consecuente se incrementa la posibilidad de muchos clientes no puedan acceder a una tarjeta de crédito. Y esto afecta directamente al desempeño de muchos trabajadores en el área comercial financiera.

La justificación teórica de la investigación se centra en proporcionar información valiosa a los trabajadores de una empresa financiera en el distrito de Ate-Santa Clara, contribuyendo al entendimiento de variables clave en el sector financiero y facilitando el desarrollo de estrategias de venta y gestión eficaces para lograr un alto nivel de satisfacción de los clientes. Desde una perspectiva práctica, la investigación busca mejorar las actividades laborales de los colaboradores, sirviendo como base para estrategias futuras y políticas organizacionales. Además, se plantea como un recurso para estudiantes de carreras empresariales y una herramienta beneficiosa para entidades financieras, al enfocarse en las interacciones humanas para alcanzar los objetivos organizacionales. La justificación metodológica destaca el uso de cuestionarios en una escala Likert como instrumento, buscando obtener resultados confiables para referencia futura y estudios posteriores.

Dentro de los antecedentes internacionales asociados a la satisfacción laboral, se destaca la relación con diversas variables. Treviño y López (2022) la vinculan con el empoderamiento estructural, mientras que Morán (2022) la asocia al clima organizacional, y Rubín y Apaza (2022) la conectan con el desarrollo humano. En cuanto a estos autores, Treviño y López consideran la satisfacción laboral como variable dependiente con un R^2 de 0,89, indicando un alto grado de influencia. Morán, por otro lado, encuentra una correlación baja (0,031) con el clima organizacional. Para Rubín y Apaza, el desarrollo humano contribuye a la satisfacción y retención del talento humano. En relación a la variable dependiente, la productividad, Carrión (2022) la correlaciona con el clima laboral, identificando una influencia positiva, destacando la importancia de la confianza entre jefes y subordinados para fortalecer la productividad y evitar el estrés laboral. Cabanilla et al. (2022) señalan que los colaboradores más productivos tienden a ser mayores de 35 años (48%), y el 70% considera la experiencia laboral como un factor crucial. Los estudios cuantitativos incluyen a Treviño y López, Rubín y Apaza, Moran, y Carrión, mientras que el enfoque mixto se encuentra en Cabanilla et al. Todos estos estudios fueron no experimentales. En cuanto al alcance, Treviño y López emplearon un enfoque correlacional causal. Morán, Rubín y Apaza, Carrión adoptaron un alcance correlacional descriptivo y de corte transversal, mientras que Cabanilla et al. se limitaron a un enfoque descriptivo. En relación a los antecedentes nacionales, Sánchez (2019) y Araujo y Enríquez (2023) exploraron las mismas variables que el presente estudio y encontraron resultados significativos en el factor de correlación de Spearman (r=0,437; p=0,000) para el primer autor y (Rho=0,574; p=0,000) para el segundo, calificados como niveles

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

moderados. Por otro lado, Bravo y Fernández (2023) y Naval y Morales (2021), utilizando la prueba Rho de Spearman para correlacionar S.L y productividad, obtuvieron valores (Rho=0,7924 y Rho=0,661) respectivamente, clasificados como niveles altos. No obstante, Ojeda (2019) midió la influencia de ambas variables utilizando el estadístico "D de Somers" y obtuvo un valor de (DdS=0,651), determinando una correlación alta. En consecuencia, de los estudios consultados, todos presentan correspondencia al utilizar dos estadísticos, Rho de Spearman y D de Somers. Todos estos estudios fueron desarrollados bajo un enfoque cuantitativo no experimental, adoptando un alcance correlacional descriptivo de corte transversal (Sánchez, 2019; Araujo y Enríquez, 2023; Bravo y Fernández, 2023; Naval y Morales, 2021; Ojeda, 2019). Asimismo en el estudio de investigación Satisfacción laboral y productividad en los participantes de una Caja Municipal de crédito y ahorro, Lima 2021. Con planteamiento de tipo cuantitativo, correlacional con diseño no experimental, con una muestra de 108 participantes, concluyeron que si acierta relación directa entre las dos variables con un valor de grado media. (Carhuapoma, 2021). Por otro lado la altura de satisfacción en el trabajo en pequeñas grupos en una Entidad Financiera de Lima, 2020. Con una investigación no experimental, con un tipo de investigacion de enfoque descriptivo y corte transversal, la muestra que se aplicó es de 73 ejecutivos, los datos fueron procesados en el programa estadístico informático SPSS 25. Se finaliza que el índice alto corresponde a que los trabajadores afirman que la satisfacción laboral es regular, que quiere decir que respalda la investigación. (Sánchez, Besauri, 2023).

En el contexto de las bases teóricas, la satisfacción laboral se concibe como la consecución de un estado de satisfacción, siendo este considerado como un logro deseado dentro del ámbito del comportamiento organizacional (Peterson et al., 2009). Esta interpretación se basa en la idea de que la satisfacción en el trabajo surge de la orientación afectiva del empleado hacia sus responsabilidades laborales. Sin embargo, esta orientación no solo se ve influenciada por la naturaleza intrínseca del trabajo, sino que también está configurada por las expectativas individuales sobre lo que se espera obtener del empleo (Li et al., 2018). En este contexto, las empresas reconocen la importancia de crear un entorno laboral intrínsecamente satisfactorio, una comprensión respaldada por la conciencia de la relevancia de este aspecto para involucrar a los empleados con la organización (Mansur y Felix, 2021).

En coherencia con las dimensiones de la variable independiente "satisfacción laboral", la primera está representada por las "condiciones de trabajo". En este sentido, Martínez et al. (2013) explican que son las condiciones laborales consideradas como el conjunto de factores y atributos materiales, ecológicos, económicos, políticos y organizativos, entre otros, que configuran el entorno en el que se desarrollan las interacciones laborales. Paralelamente, Cataño y Andrade (2021) las definen como los aspectos medioambientales, así como las condiciones de trabajo, tales como carga laboral, contratos, garantías laborales y horarios. Por otro lado, la dimensión "Factor Intrínseco" se relaciona con la motivación interna de un empleado en el ámbito laboral, la cual está vinculada a su disfrute al realizar un trabajo de calidad. Del mismo modo, Charaja y Mamani (2013) sostienen que los factores intrínsecos, relacionados con el contenido de las responsabilidades laborales, impactan significativamente en el deseo de generar resultados y en el aumento de la productividad dentro de la empresa, propiciando un crecimiento personal mediante logros y reconocimientos. Igualmente, Ruíz (2016) destaca la

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

importancia tanto de los factores intrínsecos como extrínsecos, ya que contribuyen al desarrollo de habilidades y destrezas, fortaleciendo el conocimiento tanto a nivel interno como externo del individuo en diversos ámbitos. Por último, la dimensión "Beneficios laborales", la cual, según Pardo et al. (2009), indica que es necesario brindar buenas condiciones de trabajo para obtener un buen desempeño por parte de los trabajadores y lograr resultados positivos.

Desde la perspectiva de la variable dependiente "productividad", Asavanirandorn et al. (2022) expresan: La productividad se vincula con la eficiencia en la producción y entrega de productos y servicios. Al medir la productividad laboral, definida como la relación entre la producción y la unidad de trabajo, se destaca la importancia de factores como la edad, género, educación, habilidades, condiciones laborales y necesidades personales. La comprensión de estos elementos es crucial para abordar de manera efectiva la productividad en el trabajo y su relación en el empleo. Del mismo modo, Nemur (2016) argumenta, la productividad implica la capacidad en generar, manufacturar y asimismo brindar un buen servicio. Por su parte, Juez (2020) define que la productividad sirve para medir la actividad que evalúa los servicios, producción y bienes en relación con los recursos utilizados, ya sean tangibles o intangibles, realizándose esta medición a lo largo de intervalos de tiempo específicos.

Dentro del marco de las dimensiones de la variable dependiente "productividad", es necesario destacar el "desarrollo eficiente". Para abordar este aspecto, Reyes y González (2014) señalan la respectiva eficacia del desarrollo debe manifestarse de manera más efectiva dentro de una compañía; asimismo, se evidenciará, carencia en el capital humano. Además, son las personas quienes influyen en el rendimiento laboral con el fin de alcanzar resultados favorables. Asimismo, Ribes et al. (2018) indican que es un proceso centrado en el desarrollo de habilidades, capacidades y competencias de los profesionales dentro de las organizaciones. En cuanto a la dimensión "Gestión", Rubio (2008) manifiesta que una organización tiende a funcionar con capital humano formando equipos de trabajo, permitiendo generar diferentes beneficios y resultados en una empresa y generando su crecimiento. Por último, en relación con los "Resultados", Jiménez (2017) los entiende como aquellos focalizados que toda decisión que se toma dentro y fuera de una empresa repercute en los resultados para alcanzar los objetivos de la empresa. Se tiene que lograrlo, definiendo una serie de actividades y estrategias que permitan dirigir y controlar los objetivos a alcanzar, siendo fundamental que dicho plan de acción esté enlazado con una estrategia.

Métodos y materiales

En cuanto al enfoque, el estudio y diseño del análisis de la exhaustiva investigación, es relevante destacar que el estudio realizado se fundamentó con un enfoque cuantitativo. Asimismo, en lo que respecta al tipo de investigación, se adscribió al alcance correlacional causal con carácter explicativo. Además, se sustentó con un plan no experimental de sección transversal, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). En primer lugar, se llevó a cabo el análisis de los datos mediante una encuesta, posibilitando la formulación de suposiciones respaldadas por indicadores numéricos y estadísticos. Esto permitió aclarar patrones y poner a prueba teorías. A

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

continuación, en la correspondencia causal, se evaluaron las implicancias que una variable tiene sobre la otra. Por último, en el diseño, los datos se recolectaron en un momento específico sin introducir modificaciones.

En relación con la población y muestra, la población objetivo se identificó en dos sedes de la entidad financiera, comprendiendo a 50 colaboradores con edades en el rango de 18 a 50 años. Entre los participantes se encontraban supervisores, asesores y ejecutivos. Es importante señalar que la muestra fue censal, abarcando a todos los mencionados. Todos desempeñaban funciones relacionadas con la venta de productos y atención del cliente en la financiera, con diferentes horarios de diez am a siete pm (tiempo completo) y de 3:00 pm a 7:00 pm (tiempo parcial). La decisión de realizar un muestreo censal se fundamentó en la definición de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes explican que cuando se trabaja con la totalidad de los miembros, se le denomina muestra censal.

En cuanto a los instrumentos utilizados, es necesario mencionar aquel que recopila los datos de la variable independiente, la satisfacción laboral. Este instrumento se diseñó considerando tres dimensiones: condiciones de trabajo, factor intrínseco y beneficios laborales. La primera dimensión incluyó indicadores como ambientes laborales óptimos, flexibilidad de horarios y descanso. La segunda consideró indicadores relacionados con el desarrollo de capacidades, ascensos y variedad de tareas en el puesto. Finalmente, la tercera dimensión incorporó aspectos como vacaciones, seguro social y satisfacción laboral en general. Por otro lado, el instrumento diseñado para medir la productividad abarcó tres dimensiones: desarrollo eficiente, gestión y resultados. Los indicadores de la primera dimensión incluyeron eficacia y eficiencia. La segunda dimensión consideró aspectos relacionados con la organización y planificación. La última dimensión se dividió en rentabilidades y horarios de trabajo. Ambos instrumentos utilizaron la escala de Likert para la recopilación de información.

Para la clasificación y análisis de informacion, se llevó a cabo la recopilación inicial a través de un cuestionario en línea dirigido a los colaboradores. Posteriormente, se procedió a la tabulación utilizando el programa Ms-Excel. Seguidamente, se realizó un análisis estadístico descriptivo que incluyó tablas de frecuencia y gráficos. Además, se llevó a cabo un análisis estadístico inferencial mediante el uso del programa IBM SPSS Statistics versión 25.

En cuanto a la validez y confiabilidad, en el primer caso se obtuvo la conformidad de tres investigadores del área. En el segundo caso, los datos se analizaron a través de la prueba Alfa de Cronbach, y las respuestas se presentaron en la siguiente tabla, destacando que la cantidad de participantes abarcó la totalidad de la muestra.

Tabla 1

Análisis de confiabilidad de los ítems de los instrumentos

Variables	Ítems	Alfa de Cronbach
Satisfacción laboral (variable independiente)	12	0,791
Productividad (variable dependiente)	12	0,862

Fuente: Elaboración propia.

En relación al consentimiento informado de los participantes, se ha reconocido y respetado el estado emocional y psicológico de cada uno de ellos. Simultáneamente, la participación de los colaboradores no ocasionó

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ningún perjuicio, tanto para ellos como para las personas evaluadas mediante el instrumento. De igual manera, la participación fue completamente voluntaria, sin ningún tipo de coacción. Asimismo, se aseguró que los colaboradores tuvieran garantizados sus derechos humanos, evitando cualquier forma de calificación o discriminación por haber participado en la investigación.

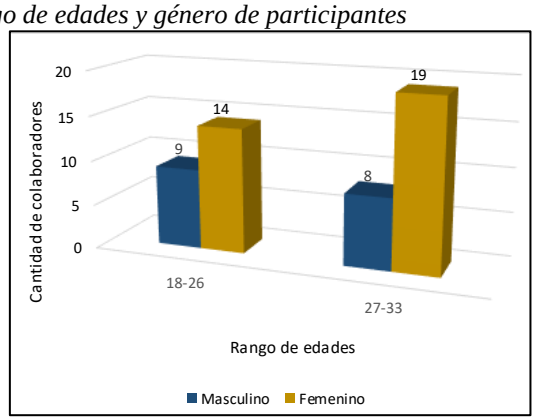
Dentro de las limitaciones, la obtención de información en este estudio se vio restringida por la política de confidencialidad del sistema financiero, que protege la información interna. Para superar esta limitación, se gestionó la autorización necesaria, la cual se utilizó como respaldo para llevar a cabo encuestas destinadas a recopilar datos para los cuestionarios respectivos. Es importante destacar que los supervisores del área no participaron en esta fase debido al tamaño reducido de la muestra.

Resultados y discusión

Dentro del marco de la estadística descriptiva, las figuras presentadas a continuación describen el comportamiento de las variables independientes y dependiente y dimensiones sugeridos en la investigación.

Figura 1

Rango de edades y género de participantes



Fuente: Creación propia

Interpretación

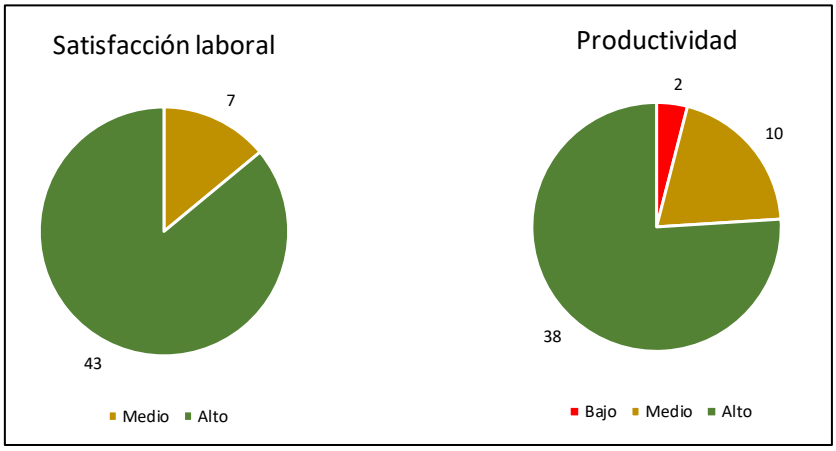
En cuanto a la Figura 1, se pueden observar dos rangos de edades de los participantes: el primero abarca de los 18 a los 26 años, mientras que el segundo incorpora a aquellos de 27 a 33 años. Es necesario indicar que en ambos rangos de edades, la cantidad de colaboradores femeninos es mayor que la de los masculinos; en el primero hay 14 y en el segundo 19, obteniendo un total de 33; por el contrario, los colaboradores masculinos fueron 17. Así, se confirma que el 66% de los participantes son del género femenino, mientras que el 34% son masculinos.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Figura 2

Frecuencia de percepción de las variables del estudio



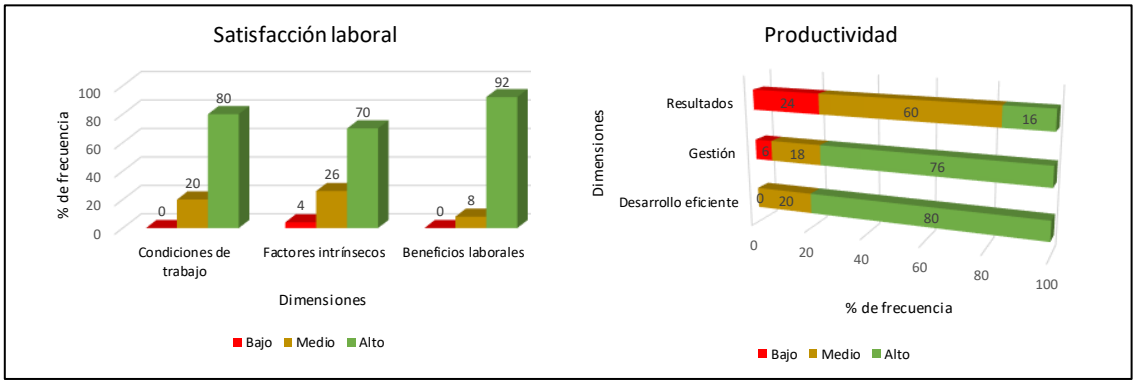
Fuente: Creación propia

Interpretación

Con respecto a la Figura 2, de los 50 colaboradores entrevistados, en la variable independiente, 43 de ellos consideran tener una buena satisfacción laboral, mientras que 7 colaboradores la califican con el nivel medio. Esto indica que el 86% se ubica en el nivel alto. Por el contrario, en la variable dependiente, 38 colaboradores califican en el nivel alto, lo que representa el 76% de la productividad, mientras que 2 la califican como bajo y 10 como medio, constituyendo el 24%.

Figura 3

Niveles de porcentaje de frecuencia de las dimensiones de las variables.



Fuente: Creación propia

Interpretación

En relación a la Figura 3, se analiza que la percepción en los colaboradores en la variable independiente "satisfacción laboral" muestra que solo el 4% la considera baja en la dimensión de factores intrínsecos. Esto indica

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

que los indicadores relacionados con el aspecto intrapersonal tienen una incidencia baja en esta dimensión. Por otro lado, en las dimensiones "Condiciones de trabajo" y "Beneficios laborales", no hay ninguna calificación en el nivel bajo. Mientras que la percepción en el nivel alto en todas las dimensiones es mayor o igual al 70%, lo que garantiza que los colaboradores se involucren con emociones y sentimientos en su trabajo. En la variable dependiente "productividad", el 24% califica los resultados en el nivel bajo, indicando que no se consideran adecuados en la toma de decisiones para alcanzar los resultados esperados. Asimismo, las dimensiones "Gestión" y "Desarrollo eficiente" tienen calificaciones en el nivel alto, mayor o igual al 76%. Como consecuencia, se entiende que la dimensión "Resultados" en la variable dependiente "productividad" tiene una percepción de calificación media o regular.

En relación con la estadística inferencial, primero se verificó si los datos correspondían a una distribución normal antes de realizar la contratación de las hipótesis. Para este propósito, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, pues la población era igual a cincuenta (N=50). Después de aplicar el contraste de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov, los resultados indicaron que el valor de p fue de 0,000, siendo menor que $\alpha = 0{,}050$. Por lo tanto, se finalizó que la información encontrada no corresponde a una distribución normal y, en consecuencia, se opta por utilizar una prueba no paramétrica, en este caso, la Regresión Ordinal.

Tabla 2

Hipótesis alternas del estudio

Hipótesis	Descripción de hipótesis alterna
Hipótesis general	La satisfacción laboral influye directa y significativamente en la productividad en una empresa financiera, en el distrito de Ate- Santa Clara (Lima- Perú), 2023.
Primera hipótesis específica	Las condiciones de trabajo influyen favorablemente en la productividad en una empresa financiera, en el distrito de Ate- Santa Clara (Lima- Perú), 2023
Segunda hipótesis específica	Los factores intrínsecos influyen favorablemente en la productividad en una empresa financiera, en el distrito de Ate- Santa Clara (Lima- Perú), 2023
Tercera hipótesis específica	Los beneficios laborales influyen favorablemente en la productividad en una empresa financiera, en el distrito de Ate- Santa Clara (Lima- Perú), 2023.

Fuente: Creación propia

En la tabla 2 se ha tenido a bien sintetizar las hipótesis alternas del estudio considerando la hipótesis general y del mismo modo, las específicas.

En la Tabla 3 con respecto a los resultados de la hipótesis general, los colaboradores perciben en el nivel medio (2) a la satisfacción laboral; además tienen la certeza de percibir o demostrar una productividad baja(1) y media(2), tal como lo establecen los estadísticos de Wald y el valor de significancia ($p<0{,}05$). Del mismo modo, a través del coeficiente de Nagelkerke el comportamiento de la productividad fue 32,5% de los niveles de satisfacción laboral, contrastándose como verdadera la hipótesis general alterna de la investigación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

De igual forma, en relación a las hipótesis específicas: Los niveles de "las condiciones de trabajo" y "beneficios laborales" estuvieron en el nivel medio (2); además, el "factor intrínseco" tuvo los niveles bajo (1) y medio (2). Más aún en todos los casos de las asociaciones la "productividad" obtuvo la percepción de los niveles bajo (1) y medio (2). También, el coeficiente Nagelkerke en la primera hipótesis específica fue de 29,2%, en la segunda hipótesis 49,2% y en la tercera 27,9%. Para todos estos casos, los valores de significancia fueron menores a (p <0,05). Por lo tanto, las hipótesis alternas de la investigación fueron verdaderas.

Tabla 3

Estimación de parámetros de la satisfacción laboral en la productividad y las asociaciones específicas de la investigación.

Hipótesis			Estimación	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95% Límite inferior	Límite superior
HG: Satisfacción laboral en productividad	Umbral	[Productividad = 1]	-4,521	21,115	1	0.000	-6,449	-2,592
	Ubicación	[Productividad = 2]	1,804	17,005	1	0.000	-2,662	-,947
		[Satisfacción Laboral =2]	-3,162	10,725	1	0.001	-5,055	-1,270
		[Satisfacción Laboral =3]	-0[a]		0		-5.362	-1.979
		Cox y Snell ,238	**Nagelkerke** ,325			**McFadden** ,207		
HE.1 Condiciones de trabajo en productividad	Umbral	[Productividad = 1]	-4,397	23,478	1	,000	-6,176	-2,618
		[Productividad = 2]	-1.931	16,514	1	,000	-2,862	-1,000
	Ubicación	[Condiciones Lab=2]	-2.618	10,659	1	,001	-4,190	-1,046
		[Condiciones Lab=3]	0[a]		0			
		Cox y Snell ,214	**Nagelkerke** ,292			**McFadden** ,182		
HE.2 Factor intrínseco en productividad	Umbral	[Productividad = 1]	-5,859	21,013	1	,000	-8,364	-3,354
	Ubicación	[Productividad = 2]	.2,776	14,891	1	,000	-4,185	-1,366
		[Factores Intríns=1]	-5,940	10,333	1	,001	-9,562	-2,318
		[Factores Intríns=2]	-3,094	11,566	1	,001	-4,877	-1,311
		[Factores Intríns=3]	0[a]		0			
		Cox y Snell ,361	**Nagelkerke** ,492			**McFadden** ,339		
HE.3 Beneficios laborales en productividad	Umbral	[Productividad = 1]	-4,425	15,948	1	,000	-6,597	-2,253
		[Productividad = 2]	-1,546	15,934	1	,000	-2,305	-,787
	Ubicación	[Beneficios Labo=2]	-3,706	7,943	1	,005	-6,283	-1,129
		[Beneficios Labo=3]	0[a]		0			
		Cox y Snell ,204	**Nagelkerke** ,279			**McFadden** ,173		

Función de enlace: Logit.

a. Este parámetro está establecido en cero porque es redundante.

Fuente: Elaboración propia.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Discusión

Dentro del marco de la discusión, es fundamental señalar como se incrementa la satisfacción laboral en la productividad, evidenciada por el coeficiente de Nagelkerke que reveló un comportamiento del 32,5% en la productividad. Esta relación se sustenta en la percepción de los colaboradores, donde las diferentes dimensiones de satisfacción laboral alcanzaron un 70%, en la productividad, las dos dimensiones de gestión y "desarrollo eficiente" superaron o igualaron el 76%. Sin embargo, la dimensión "resultados" mostró un porcentaje mayor en el nivel medio, alcanzando el 60%. En otras palabras, los colaboradores perciben resultados intermedios en aspectos como rentabilidad, productividad de los trabajadores y cumplimiento de objetivos. Además, estudios internacionales respaldan la presencia de correlaciones significativas moderadas, como se evidencia en Rho=0,437 y Rho=0,574 (Sánchez, 2019; Araujo y Enríquez, 2023). También se observan coeficientes más altos, como Rho=0,7924 y Rho=0,661 (Bravo y Fernandez, 2023; Naval y Morales, 2021). En este contexto, es importante destacar los hallazgos de Ojeda (2019), quien empleó el estadístico "D de Somers" para medir la influencia, obteniendo un factor alto (DdS=0,651).

Además, al continuar con la interpretación de la información que viene ser la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad, es relevante mencionar a Khahro et al. (2023), quienes expresan que contar con trabajadores contentos y motivados es fundamental para el éxito de las compañías. En este sentido, el enfoque primordial en una empresa en desarrollo debería ser la satisfacción laboral, ya que esta posibilita que los empleados desempeñen sus responsabilidades en un entorno saludable y motivador, con una comunicación efectiva. Aunque los estímulos no sean principalmente económicos, sino emocionales, ello significa generar un mejor servicio en la calidad de atención y en la utilización eficiente de los recursos (Carrillo et al., 2013, según se citó en Morán, 2022). Sin embargo, es importante señalar que las compensaciones salariales son necesarios pues generan un enlace directo en la satisfacción laboral (Treviño y López, 2022). En este sentido, las remuneraciones y el componente psicológico entre los trabajadores son recursos que refuerzan la satisfacción laboral, permitiendo retener de manera efectiva el talento humano y contribuyendo así al aumento de la productividad en la empresa (Rubín y Apaza, 2022).

En cuanto a la comparación entre las condiciones de empleo y su influencia en la productividad de la unidad de análisis, se obtuvo un coeficiente Nagelkerke del 29,2%. Esto se justifica debido a que las condiciones de trabajo son elementos cruciales para considerar, ya que es evidente su impacto en el fortalecimiento de la productividad y el rendimiento en las organizaciones. Además, Cabanilla et al. (2022) explican su importancia al destacar las teorías de Herzberg y Maslow, figuras destacadas en la psicología organizacional y la motivación laboral. En ese sentido, Herzberg introdujo la teoría de motivación e higiene, centrada en el entorno laboral para influir en la satisfacción en el trabajo. Por otro lado, Maslow presentó la jerarquía de necesidades. Ambas teorías indican que la satisfacción y motivación en el trabajo se ven afectadas por factores internos y externos. Subrayan la importancia de abordar las necesidades básicas y proporcionar oportunidades para el desarrollo personal como elementos clave para mejorar la productividad y el bienestar en lo exterior.

En la asociación del factor intrínseco en la productividad se obtuvo un valor del 49.2% en el coeficiente de Nagelkerke. Paralelamente, Bravo y Fernandez (2023) encontraron que la motivación, como parte de un factor intrínseco, tiene una correlación baja (r=0,336) con la efectividad. Sin embargo, Carrión (2022) destaca, en cuanto

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

a los aspectos positivos, indicadores de eficacia, un elevado rendimiento laboral, una fuerte identidad corporativa, colaboración efectiva en equipo, confianza entre colegas, crecimiento progresivo de la productividad y el cumplimiento exitoso de objetivos. Por otro lado, los factores negativos incluyen la disminución en la productividad, un sentido de pertenencia escaso o nulo hacia la institución, entre otros. En el mismo sentido, Charaja y Mamani (2013) afirman que los elementos internos relacionados con las tareas laborales influyen de manera positiva en la satisfacción y el incidente de la productividad, fomentando el desarrollo personal a través de logros y reconocimientos. En línea con lo expresado por los mencionados anteriormente, Ruiz (2016) agrega que los factores extrínsecos también contribuyen al desarrollo de habilidades. En consecuencia, si los trabajadores se encuentran satisfechos, son más productivos (Carrión, 2022).

Para la relación de los beneficios laborales en la productividad, se evidenció en el coeficiente de Nagelkerke un valor del 27.9%. En paralelo, Bravo y Fernandez (2023) encontraron una correlación entre beneficios laborales y la efectividad con un factor (r = ,370), ubicándose en el nivel bajo. Por ende, los beneficios laborales, tales como compensaciones, salarios adecuados, prestaciones, permisos, entre otros, que incluyen CTS, Essalud, gratificaciones y contribuciones a un sistema de pensiones (Ojeda, 2019), según los estudios consultados, tienen una baja implicancia en la productividad. Sin embargo, Brigman y Bussin (2019, como se citó en Treviño y López, 2022), sostienen que los salarios constituyen el índice más crucial para la satisfacción del empleo en los colaboradores de la organizacion. En consecuencia, en los resultados del presente estudio, tienen una influencia baja en relación a la productividad; por el contrario, los beneficios laborales constituyen un factor determinante en la satisfacción laboral y, por ende, para la productividad.

Conclusiones

En conclusión, este análisis resalta el dominio significativo de la satisfacción del empleo en la productividad, representada por un coeficiente de Nagelkerke del 32.5%. Las percepciones de los colaboradores en las dimensiones de la satisfacción laboral y la productividad revelaron niveles satisfactorios, aunque la dimensión "resultados" mostró un porcentaje bajo en 24% en la estadística descriptiva. Además, se subraya la importancia de considerar las condiciones de trabajo, que representaron un 29.2% en el coeficiente de Nagelkerke, en la mejora de la productividad. Las teorías de Herzberg y Maslow resaltan la relevancia de factores externos y internos en la satisfacción y motivación laboral. Asimismo, el análisis de factores intrínsecos reveló un 49.2% en el coeficiente de Nagelkerke, destacando la importancia de la motivación para el rendimiento laboral y la eficacia. Finalmente, los beneficios laborales, aunque influyentes en la satisfacción laboral, mostraron una baja correlación (27.9%) con la productividad, lo que contrasta con la importancia de los salarios para la satisfacción laboral.

Dentro de la perspectiva de las recomendaciones, es necesario enfocar los esfuerzos en acciones que incidan positivamente en la dimensión "resultados" de la variable dependiente, la cual actualmente se sitúa en un nivel bajo del 24% en la percepción de los colaboradores. La implementación de estrategias dirigidas a resolver las inquietudes identificadas puede elevar de manera considerable los niveles de satisfacción y, consecuentemente, impulsar mejoras en la productividad. Además, se sugiere mejorar las condiciones de trabajo. La considerable influencia de las condiciones laborales en la productividad, representada por el 29.2% en el coeficiente de

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Nagelkerke, resalta la necesidad de establecer un entorno de trabajo propicio. La implementación de mejoras en este ámbito puede generar un aumento e impacto relativamente genérico en la productividad. Asimismo, se propone aplicar los principios de Herzberg y Maslow. Estas teorías enfatizan la importancia de factores tanto intrínsecos como extrínsecos en la satisfacción laboral. Integrar estas perspectivas en los peritos de gestión de objetos humanos puede resultar fundamental de tal forma aumentar un ambiente laboral más satisfactorio. Por último, se aconseja adoptar una perspectiva holística. Dada la complejidad de la relación entre satisfacción laboral y productividad, se sugiere adoptar un enfoque holístico. Esto implica abordar no solo aspectos particulares, sino también la interconexión de diversos factores, con el objetivo de lograr mejoras sostenibles en la productividad.

Referencias

Anaya, F.F. y Astuhuamán J.S. (2020). *El salario emocional y la satisfacción laboral en los trabajadores millennials de las empresas del sector bancario en Lima Metropolitana en el 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio UPC. Disponible en: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654493/AnayaB_F.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Agudelo, B. E., y Escobar, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca, Colombia. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), 28I(2), pp. 122-136. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28070565009

Asavanirandorn, C. Pechdin, W. Trang, N.T.Q. (2022). Identifying Factors Influencing Productivity of Older Workers in Service Sector: A Case Study in Pilot Companies in Thailand. *Behavioral sciences* 12, pp. 268. Disponible en: https://doi.org/10.3390/bs12080268

Araujo, K.C. y Enríquez, P. (2023). *Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de la empresa Cmac Piura (Lima -Perú), 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur]. Repositorio Científica. Disponible en: https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2818/TL-Arauco%20K-Enriquez%20P.pdf?sequence=14&isAllowed=y

Banco Mundial (2020). *El aumento de la productividad, el principal motor de reducción de la pobreza, corre peligro debido a las perturbaciones causadas por la COVID-19*. Disponible en: https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/07/14/productivity-growth-threatened-by-covid-19-disruptions

Asociación de Bancos en el Perú (2022). Memoria anual asbanc. La banca y los ODS. Disponible en:https://asbanc.com.pe/media/our_asociations/our_memory/file/Memoria_Anual_2022_Asbanc.pdf

Bravo, G. O., y Fernandez, J. E. (2023). *Satisfacción laboral y productividad de las escuelas de conductores en la provincia constitucional del Callao – Perú - 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en: https://hdl.handle.net/11537/34868

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Cabanilla, G. Cando, C., y Valencia, M. I. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), pp. 403-408. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403&lng=es&tlng=es.

Carrión, J.A. (2022). *El clima laboral como facilitador de la productividad en la academia de guerra aérea* [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Santa Elena]. Repositorio UPSE. Disponible en: https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/8206

Cataño, I., y Andrade, V. (2021). Condiciones laborales y transformaciones en significados del trabajo en inmigrantes profesionales colombianos en Rancagua, Chile. *Psicología desde el Caribe*, 38(2), pp. 189-216. Disponible en: https://doi.org/10.14482/psdc.38.2.15

CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), CAF (Banco de Desarrollo de América Latina), DPL Consulting y Telecom Advisory Services (2020). *Las oportunidades de la digitalización en América Latina frente al COVID-19*. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/657e3543-74b1-4163-89e5-8e422d23edd8/content

Charaja, Y. M. y Mamani, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@ccion.* 1(1), pp.7- 8. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf

Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Jiménez, M. (2017). Gestión por resultados en Recursos Humanos: una norma que lo reglamente [Tesis de posgrado- Universidad de buenos aires]. Archivo digital. Disponible en: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-1143_JimenezDuranMG.pdf

Juez, J. (2020). *Productividad Extrema como ser más eficiente, producir más, y mejor*. Libro de productividad. Disponible en: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=2YznDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=productividad&ots=tdlA4yC6Tg&sig=a-bNzqwmOIQQ96l3j1--qwgMmTQ#v=onepage&q=productividad&f=false

Khahro, Q.H. Zainun, N.Y. Khahro, S.H. y Sultan, B. (2023). An Integrated Model to Improve Job Satisfaction: A Case for a Sustainable Construction Industry. *Sustainability* 15, 8357. Disponible en: https://doi.org/10.3390/su15108357

Li, H. Shi, Y. Li, Y. Xing, Z. Wang, S. Ying, J. y Sun, J. (2018). Relationship between nurse psychological empowerment and job satisfaction: A systematic review and meta-analysis. *Journal of advanced nursing*, 74(6), pp. 1264-1277. Disponible en: https://doi. org/10.1111/jan. 13549

Loayza, N.V. (2016). La productividad como clave del crecimiento y el desarrollo en el Perú y el mundo. *Revista Estudios Económicos* 31, pp. 9-28. Disponible en: https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Estudios-Economicos/31/ree-31-loayza.pdf

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Mansur, J. y Felix, B. (2021). On lemons and lemonade: the effect of positive and negative career shocks on thriving. *Career Development International*, 26(4), pp. 495-513. Disponible en: https://doi.org/10.1108/ CDI-12-2018-0300

Martínez, L. Oviedo, O. y Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte*, 29(3), pp. 542-560. Disponible en: https://www.redalyc.org/pdf/817/81730431015.pdf

Morán, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital general norte de Guayaquil IES Ceibos* [Tesis de maestría- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. Disponible en: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17745

Naval, S. y Morales, I. (2021). Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la UGEL Santa Cruz, de la ciudad de Cajamarca, año 2021 Tribunal. *Revista en Ciencias de la Educación y Ciencias Jurídicas*, 1(2), pp. 122-135. Disponible en: https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v.1i2.12

Nemur, L. (2016). *Productividad: Consejos y atajos de productividad para personas ocupadas*. Barcelona: Babelcube Inc.

Ojeda, I. D. (2019). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de una empresa metalmecánica, Cajamarca 2019* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Disponible en: https://hdl.handle.net/11537/22259

Pardo, K. Andia., M. Rodriguez, A. Perez, W. y Moscoso, B. (2009). Remuneraciones, beneficios e incentivos laborales percibidos por trabajadores del sector salud en el Perú: análisis comparativo entre el Ministerio de Salud y la Seguridad Social, 2009. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica* [Internet] 28(2), pp. 342-351. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342011000200029&script=sci_abstract

Peterson, C. Park, N. Hall, N. y Seligman, M. E. (2009). Zest and work. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), pp.161-172. Disponible en: https://doi.org/10.1002/job.584

Reyes, A. y González, L. (2014). Gestión estratégica del talento humano consideraciones de juicio para el desarrollo eficiente de proyectos desde la óptica del chao manifiesto. *Suma de Negocios*,5(11), pp. 49-61. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700199

Ribes, G. Perelló, M. R. Herrero, A. (2018). *Dirección de recursos humanos. Gestión de personas.* Editorial Universitat Politécnica de Valencia. Disponible en: https://riunet.upv.es/handle/10251/113116

Rubio, P. (2008). *Introducción a la gestión empresarial* (1ra ed.). Instituto Europeo de gestión empresarial. Disponible en: https://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf

Rubín, N. y Apaza, X. (2022). *Determinantes de la satisfacción laboral para mantener el talento humano en la empresa Molino Andino s.a. de la ciudad de la Paz* [Tesis de grado- Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio.UMSA. Disponible en: https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/30116

Ruiz, A. (2016). *Factores intrínsecos y extrínsecos influyentes en el proceso de evaluación de los estudiantes cursantes de quinto año de la asignatura inglés* [Tesis de maestría- Universidad De Carabobo]. Repositorio UC. Disponible en: http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5370/aruiz.pdf?sequence=1

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Sánchez, J. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1960

Superintendencia de Banca, Seguros y Afp (2023). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. Disponible en: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2023-II.pdf

Treviño, R. y López. P. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. Información tecnológica, 33(2), pp. 1-10. Disponible en: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200259

Weller, J. (2020). *La pandemia del COVID-19 y su efecto en las tendencias de los mercados laborales, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/67),* Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2020. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45759/1/S2000387_es.pdf

Carhuapoma, R. (2021). *La Satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de una caja Municipal de ahorro y crédito en lima 2021,* [Tesis Posgrado Universidad Cesar Vallejo UCV]. Repositorio UCV. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70740

Basauri, M. y Sánchez, D. (2023).*Satisfacción laboral en agencias de una entidad financiera de lima 2020,* [Facultad de Negocios Universidad Privada del Norte UPN]. Repositorio UPN. Disponible en: https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33873

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

WP

Wilma Peñafiel

Para: Luz Erika Vergara Maylle

Vie 16/02/2024 9:57

Luz:

Buen día hemos recibido su artículo.
Lo vamos a revisar inicialemente.

Saludos,

Wilma Peñafiel
Editora Revista Fides et Ratio
Universidad La Salle
Campus: Calle Jorge Carrasco (bajada a Bolognia), esq. Calle Las Palmas
Telef. Fax: (591-2)2723588-2723598-2723732-2724650-2724678
www.ulasalle.edu.bo
La Paz-Bolivia

LM

Luz Erika Vergara ... Vie 16/02/2024 10:08

Muchas gracias, estaré al pendiente. salu...

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 022-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.

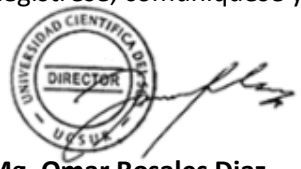
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

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	LUZ ERIKA VERGARA MAYLLE FELIX SILFREDO PAITA MACHACUAY	SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD EN EMPRESA FINANCIERA, 2023	ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales