



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

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:

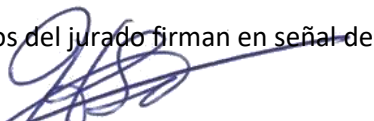
ANTONIO ROBERTO HUACHACA URBINA

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 INVESTIGACIÓN¹

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 académicos², 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



FUENTES PRIMARIAS

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

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 Machacuay¹Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences” de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú. 100071550@cientifica.edu.pe**Luz Erika Vergara Maylle²**Grupo de Investigación “Interdisciplinary Research in Business Sciences” de la Universidad Científica del Sur, Lima-Perú. 100072289@cientifica.edu.pe**Antonio Roberto Huachaca Urbina³**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>

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