



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Trabajo académico

Satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023

Tesis para optar el título profesional de

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Presentado por:

Autora: Palacios Ruesta, Flor de María

Código ORCID: 0009-0005-5321-5106

Autor: Diaz Robles, Andres

Código ORCID: 0009-0002-1426-1941

Asesor: Dr. Dondero Cassano, Pietro Pablo Guissepi


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3117-0136>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL

Gestión, negocios y tecnociencia

Lima, Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Diaz Robles Andres/ Palacios Ruesta Flor de María egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios, y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Satisfacción laboral y productividad en una entidad bancaria Lima 2023" Asesorado por el docente: Dr. Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano, DNI 43571188, ORCID 0000-0003-3117-0136 tiene un índice de similitud de 17% (diecisiete) con código oid:14912-284557949 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin."

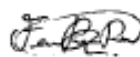
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el tumitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

Andres Diaz Robles
DNI:74201666



.....
Firma de autor 2

Flor de María Palacios Ruesta
DNI : 70287268



.....
Firma
Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano
DNI 43571188

Lima, 11 de septiembre de 2023

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación está dedicado a Dios por darme las fuerzas para continuar y así poder culminar uno de mis anhelos más deseados, a mis padres y hermanas por su amor y acompañamiento en todos estos años que han sido mi motor y motivo para no rendirme en todo este largo camino y a mi pareja por su apoyo, comprensión y motivación incondicional.

Este estudio está dedicado a mi madre Silvana Ruesta que siempre ha sido mi soporte, a mi abuelito Juan que desde mi niñez junto a mi abuelita Pilar que ahora goza del reino de Dios, hicieron de mí una persona de bien, a mi hijo que es y será siempre mi inspiración para conseguir mis objetivos, a mi pareja que es siempre mi apoyo incondicional.

Agradecimiento

A Dios, quien nos ha iluminado el camino y nos ha brindado la fuerza necesaria para perseverar durante nuestra carrera profesional, a nuestras familias por apoyo y cariño que nos brindaron a lo largo de nuestra carrera universitaria y a nuestra casa de estudios por el conocimiento que adquirimos de nuestra profesión dentro de ella.

Índice

	Pág.
Declaración jurada de auditoría y originalidad del trabajo	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de tablas	¡Error! Marcador no definido.
Resumen	vii
Abstract	ix
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	xi
1.1 Planteamiento del problema	xi
1.2 Formulación del problema	xiv
1.2.1 Problema general	xiv
1.2.2 Problemas específicos	xiv
1.3 Objetivos de la investigación	xiv
1.3.1 Objetivo general	xiv
1.3.2 Objetivos específicos	xiv
1.4 Justificación de la investigación	xv
1.4.1 Teórico	xv
1.4.2 Metodológica	xv
1.4.3 Práctica	xvi
1.5 Limitaciones de la investigación	xvi
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.1.1 Antecedentes nacionales	17
2.1.2 Antecedentes internacionales	19
2.2 Bases teóricas	21
2.3 Formulación de hipótesis	28
2.3.1 Hipótesis general	28
2.3.2 Hipótesis específica	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	30
3.1 Método de la investigación	30
3.3 Tipo de investigación	31

3.4	Diseño de la investigación	31
3.5	Población, muestra y muestreo.....	31
3.6	Variables y operacionalización	33
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1	Técnica	34
3.7.2	Instrumentos.....	34
3.7.3	Validación.....	35
3.7.4	Confiabilidad	35
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	36
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		37
4.1	Resultados.....	37
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	37
4.1.2	Prueba de hipótesis (Estadística inferencial).....	46
4.1.3	Discusión de resultados.....	53
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		57
5.1.	Conclusiones	58
5.1.2	Recomendaciones.....	60
REFERENCIAS		62
ANEXOS.....		71
Anexo 1.	Matriz de consistencia	71
Anexo 2:	Instrumentos de matriz operacional de variables.....	73
Anexo 3:	Formato para validar los instrumentos de medición a través de expertos	75
Anexo 4:	Instrumento de recolección de datos	87
Anexo 5:	Base de datos IBM SPSS Statistics 25	92
Anexo 6:	Árbol de problemas.....	96
Anexo 7:	Reporte de turnitin	97

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Experto que validaron el instrumento	34
Tabla 2: Coeficiente de Alfa de Cronbach	35
Tabla 3: Confiabilidad de las variables satisfacción laboral y productividad.....	46
Tabla 4: Prueba de normalidad.....	47
Tabla 5: Correlación para hipótesis general	48
Tabla 6: Correlación para hipótesis específica 1.....	49
Tabla 7: Correlación para hipótesis específica 2.....	50
Tabla 8: Correlación para hipótesis específica 3.....	51
Tabla 9: Correlación para hipótesis específica 4.....	52

Resumen

El propósito general de la investigación consistió en determinar como la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Asimismo, dentro del marco metodológico, el estudio fue de tipo básico, método no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional, con una población de 45 colaboradores y 40 como muestra de estudio, utilizando una encuesta como instrumento que se apoya en la escala de Likert. Los resultados indicaron una confiabilidad significativamente alta de 0.888 lo que, expresa una magnitud excelente esto para las 46 preguntas de la encuesta. Se empleó la estadística inferencial, dado que se contó con datos que seguían una distribución paramétrica y otros que no en el contraste de su hipótesis, por lo cual se hizo uso de las pruebas de Pearson y Rho de Spearman. En el contraste general, se aceptó la hipótesis alterna, rechazado la nula en vista a que el valor $\text{sig} = 0,05$ y su coeficiente de correlación fue 0.436. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que los objetivos representados en la investigación fueron cumplidos, así como también se constató que la satisfacción laboral debe ser considerado un tema relevante para lograr el cumplimiento de una óptima productividad laboral.

Palabras claves: Satisfacción laboral, productividad, beneficios laborales, eficiencia.

Abstract

The general purpose of the research was to determine how job satisfaction is related to productivity in a bank, Lima 2023. Likewise, within the methodological framework, the study was of basic type, non-experimental method, cross-sectional and correlational level, with a population of 45 collaborators and 40 as a study sample, using a survey as an instrument that is based on the Likert scale. The results indicated a significantly high reliability of 0.888 which expresses an excellent magnitude for the 46 questions of the survey. Inferential statistics were used, since there were data that followed a parametric distribution and others that did not in the contrast of their hypothesis, so Pearson and Spearman's Rho tests were used. In the general contrast, the alternative hypothesis was accepted, the null one was rejected since the sig value = 0.05 and its correlation coefficient was 0.436. Therefore, it was concluded that the objectives represented in the research were met, as well as it was found that job satisfaction should be considered a relevant issue to achieve compliance with optimal labor productivity.

Keywords: Job satisfaction, productivity, job benefits, efficiency.

Introducción

La siguiente investigación tiene como objetivo general determinar como la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023, siendo los problemas principales del estudio: la falta de interés y motivación organizacional, la deficiencia seguridad ocupacional y el estrés laboral a la vez se presentará consecuencias si es que los problemas identificados no se resuelven de manera oportuna como: el bajo rendimiento laboral y disminución de productividad, el incumplimiento de los objetivos y falta de compromiso laboral; y la mala comunicación laboral.

De acuerdo con nuestro estudio de investigación se ordenará en los siguientes capítulos con relación a la problemática de la empresa.

En el primer capítulo, se ejecutó la formación del problema nacional, internacional y local, también consiste en desarrollar el objetivo, justificación y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrolló el marco teórico lo cual incluye los antecedentes, bases teóricas, formulación de hipótesis general y específicos.

En el tercer capítulo, se analizó la metodología, enfoque, tipo y diseño de investigación, a la vez se analizó la población, muestra y muestreo, variables y operacionalizaciones que son parte del estudio de investigación. Además, se planteó las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad para conseguir la valiosa información, también se mencionó el análisis de datos y aspectos éticos.

El cuarto capítulo, se analizó y desarrolló la discusión de los resultados. Para finalizar, en el quinto capítulo se brindarán conclusiones y recomendaciones con el propósito de mejorar satisfacción laboral en relación con la productividad.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En estos tiempos, la satisfacción laboral es un elemento fundamental para las organizaciones debido a que, puede lograr un efecto positivo en la salud de los empleados lo cual simultáneamente, puede mejorar su compromiso y rendimiento laboral (Judge *et al.*, 2020). Por otra parte, la productividad es un tema fundamental para reducir los costos laborales unitarios, lo que contribuiría a la buena rentabilidad de una empresa y su capacidad para lograr destacar en el mercado global (Baldwin & Yan, 2020). De modo que, es fundamental promover un entorno laboral que fomente la satisfacción y el bienestar de los empleados para impulsar la productividad y el éxito organizacional.

Según un artículo de Gitnux de Portugal, se evidencia que la satisfacción laboral más baja de la Unión Europea represento un 21,6 %, frente al 31,1 % del

2017. Alemania y Polonia tienen el mismo porcentaje del 31% (Gitnux, s.f.). En esa misma línea, en Latinoamérica la satisfacción laboral es vital para la eficiencia del trabajador y su salud mental al igual para la productividad, siendo una variable decisiva en el desempeño laboral (Pita & Varas, 2018). De igual manera, en nuestro país se ha demostrado que la satisfacción laboral se encuentra determinada por elementos como son: la remuneración, el ambiente de trabajo y la motivación (Chirinos & Gutierrez, 2019). Asimismo, en Lima metropolitana la situación no es diferente especialmente en las empresas bancarias, donde se ha reportado un aumento en el estrés laboral y la falta de reconocimiento (Diario Gestión, 2022). Por lo cual, es preocupante la presencia de un ambiente laboral tóxico y poco saludable, con altas exigencias de ventas, largas jornadas laborales y falta de reconocimiento, manifestando estrés y desmotivación en los trabajadores.

En los últimos años, la productividad en Europa ha sido motivo de preocupación. Según el Banco Mundial, se espera una contracción del 0.1% en la actividad económica regional en 2023, seguida de un crecimiento del 2,8 % en 2024. Asimismo, según las proyecciones para Latinoamérica y el Caribe, el ritmo de crecimiento disminuirá al 1,3 % en 2023 y posteriormente se recuperará para alcanzar el 2,4 % en 2024 (Banco Mundial, 2021). De igual modo, en el Perú la productividad laboral se mide con datos del PBI y se estima que en 2021 fue de USD 10.9 por hora trabajada (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2021). Por otro lado, en Lima Metropolitana las entidades bancarias han sido objeto de críticas debido a su lentitud en los procesos y su falta de innovación tecnológica, lo que afecta la productividad de las empresas (García, 2021). Se consideró que, las empresas bancarias son criticadas por su falta de innovación y enfoque en ganancias en lugar de mejorar la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Según García *et al.* (2022), el no abordar de manera efectiva los problemas de "satisfacción laboral" y "productividad" en Europa ha generado consecuencias negativas en el ámbito laboral. Estudios recientes señalan que esta tendencia también se refleja en Latinoamérica, específicamente en Perú. Por ejemplo, los resultados que se mencionan en el Banco Central Peruano indica que, la satisfacción laboral ha disminuido en un 15% en los últimos dos años. Además, el Instituto Nacional de Estadística e Informática reporta una reducción del 10% en los niveles de productividad en Lima. Estas cifras estadísticas resaltan la gravedad del problema. En este sentido, resulta preocupante la escasez de atención a este tema de parte de los empresarios y los líderes mundiales. Esta falta de acción podría tener consecuencias aún más devastadoras en el futuro. En mi opinión, es preocupante que se ignoren estos problemas tan relevantes para la satisfacción de los colaboradores y el incremento económico en general.

En el contexto local, se realizó el estudio en una entidad bancaria dentro del distrito de Cercado de Lima. Asimismo, se hizo uso de la técnica del árbol de problemas que se logra visualizar en el anexo 6, de las cuales se logró identificar diferentes problemas como: (a) la falta de interés y motivación organizacional, que es generado por la falta de remuneración y beneficios al colaborador y escasez de crecer profesionalmente; (b) la deficiencia seguridad ocupacional, que es generado por la falta de cumplimiento de metas y presión laboral; y (c) el estrés laboral, que es generado por la sobre carga de rol y aplicativos deficientes. Finalmente, habrá consecuencias si los problemas identificados no se resuelven de manera oportuna causando las siguientes consecuencias: (i) el bajo rendimiento laboral y disminución de

productividad; (ii) el incumplimiento de los objetivos y falta de compromiso laboral; por último (iii) la mala comunicación laboral, ineficiencia e ineficacia laboral.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Cómo la dimensión beneficios laborales se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?

PE2: ¿Cómo la dimensión remuneración se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?

PE3: ¿Cómo la dimensión cargo de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?

PE4: ¿Cómo la dimensión desempeño de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar cómo la dimensión beneficios laborales se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

OE2: Determinar cómo la dimensión remuneración se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

OE3: Determinar cómo la dimensión carga de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

OE4: Determinar cómo la dimensión desempeño de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

En el presente trabajo se utilizaron cinco teorías como respaldo teórico para investigar las dos variables en estudio. Estas son:

La teoría de sistemas propuesta por Johnson *et al.* (2022); Sánchez & López (2019) destacan que, el equilibrio entre las demandas del entorno incluido los recursos en beneficio de la organización y colaboradores; con respecto a la teoría de la equidad desarrollada por Johnson & Johnson (2022); (García & Pérez, 2022) establecen que, mencionada teoría busca un equilibrio justo entre esfuerzo, recompensas, teniendo un impacto respecto al nivel de satisfacción en el trabajo. Asimismo, la teoría sobre los factores motivacionales resalta la influencia que ejerce sobre los trabajadores en relación con la satisfacción y dedicación hacia su puesto laboral (García *et al.*, 2022); (Smith & Johnson, 2021). De igual forma, la teoría del intercambio social formulada por Johnson & Chang (2023); López & García (2023) enfatizan que, la equidad y reciprocidad influyen en la satisfacción laboral; por último, Maslow (1943), en su teoría planteada acerca de la jerarquía de necesidades, donde Lee & Kim (2023); Johnson & Johnson (2021) exponen que, indicada teoría vincula la satisfacción laboral con el cumplimiento de necesidades básicas y superiores de los trabajadores.

1.4.2 Metodológica

El presente estudio tuvo como punto de vista un enfoque cuantitativo, no experimental para así poder comprender la conexión entre la satisfacción laboral y la productividad, a su vez, conocer las posibles soluciones para mitigar los riesgos y problemas en la empresa. Por

ejemplo, se puede observar medir el grado de satisfacción de los empleadores de una empresa, formular hipótesis sobre los factores que lo determinan, diseñar y aplicar un cuestionario para medirlos y analizar los datos obtenidos. Una herramienta útil para evaluar la satisfacción laboral es la tecnología propuesta por Cuesta (2020), se fundamenta en un modelo matemático respaldado por teorías psicológicas que se centran en la satisfacción de necesidades y expectativas, en línea con los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. Asimismo, la presente investigación aportara conocimientos como teórico y práctico para los futuros investigadores desde la utilización de las dimensiones e indicadores, para intensificar el estudio.

1.4.3 Práctica

La satisfacción laboral es la respuesta emocional que experimentan los empleados en la empresa para la que trabajan, la cual depende de las condiciones internas y la facilidad para realizar sus actividades (Madero, 2022). Por ello, el estudio servirá de referencia para la elaboración de futuras estrategias de solución para este problema y además impulsará en realizar más estudios sobre este tema. Asimismo, mediante la aplicación estadística y el planteamiento de la hipótesis obtuvimos el sustento del aporte práctico, con la finalidad que los integrantes de la organización como: colaboradores, líderes y gerentes reconocieran la importancia de la satisfacción laboral para aumentar la productividad de la organización, es así como se proporcionó las interpretaciones de acuerdo con los resultados expuestos.

1.5 Limitaciones de la investigación

El presente estudio se realizó entre los meses de abril hasta agosto del 2023. A su vez, el estudio se ejecutó en una entidad bancaria que se encuentra situado en el distrito de Cercado de Lima. Como parte de su investigación el enfoque se realizó únicamente en el área de satisfacción y ventas. Por último, tuvo un costo aproximado de s/10,720.00 que fue patrocinado por los investigadores al 100%.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes nacionales

Azañero (2022), en su estudio planteó analizar la unión de la satisfacción por los empleados de la empresa y su productividad. La metodología del estudio se realizó de tipo cuantitativa, nivel básica y no experimental. Asimismo, el estudio ejecutó cuestionarios para una muestra de 71 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron de los datos recopilados fueron analizados estadísticamente donde se evidencio una conexión alta (0.821) estadísticamente significativa ($0.000 < 0.005$) entre las variables aplicadas donde los resultados muestran que si tenía coherencia. En conclusión, se identificó que la entidad financiera obtuvo nuevos retos para aumentar la satisfacción en los colaboradores y lograr una mejor productividad y eficiencia en el trabajo.

Dextre (2022) dentro del objetivo principal de su investigación fue “establecer de qué manera la satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores de la Caja Trujillo Agencia Huacho – 2020”, donde empleo un enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel explicativo, diseño no experimental. Del mismo modo, se obtuvo como resultado que el 39.1% está insatisfecho con la interdependencia en su trabajo, el compromiso con la institución financiera y su remuneración. El 30,4% no considera su trabajo de calidad y el 26,1% no cumple los requisitos para ser promovido. Por lo que, se llegó a concluir que la satisfacción laboral tiene una influencia considerable en la productividad de los empleados, según el estudio de Caja Trujillo Agencia Huacho en 2020, con una alta confirmación positiva (0,847) y una significancia estadística ($p = 0,00$).

Carhuapoma (2021), en su estudio planteó conocer cómo se vincula la satisfacción en el trabajo con la productividad de los empleados de una Caja Municipal de Ahorro y

Créditos. El enfoque metodológico del estudio fue cuantitativo, correlacional y de grado no experimental. Donde se utilizó el instrumento de cuestionario estructurado con preguntas cerradas. Los hallazgos revelan una conexión importante entre las variables en los trabajadores, a su vez, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,487 con significancia bilateral de 0,000 ($p \leq 0,05$). Donde se demostró que, si hay una conexión positiva entre ambas variables, con un valor porcentual del 48,7%. Por lo tanto, se concluyó que la satisfacción laboral puede tener un gran efecto favorable en la productividad y también en el desempeño laboral en general.

Herrera & Facundo (2019) en su estudio propuso como objetivo fundamental “determinar la relación entre el nivel de rendimiento productivo y satisfacción laboral de los colaboradores de la Financiera Compartamos de la región Lambayeque”, para la cual utilizó la metodología de tipo descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo utilizando un diseño experimental. La técnica de encuesta se utilizó a través de un cuestionario que se administró a una muestra de 25 empleados, los cuales conformaron la población de estudio. Asimismo, se encontró como resultados que los empleados se perciben como eficaces en sus responsabilidades cotidianas (56% efectivos, 36% regulares), pero el 8% tiene un rendimiento deficiente, el 56% está satisfecho con su eficiencia laboral, el 60% califica su desempeño como bueno y el 40% está satisfecho con las condiciones físicas, además, un 96% está satisfecho con las relaciones sociales. Por lo que, los autores concluyeron que **existe un vínculo positivo moderado** entre el rendimiento productivo y la satisfacción laboral de los colaboradores de Financiera Compartamos, según el valor de 0.041 en la prueba de Chi-cuadrado. Tras los resultados obtenidos los autores llegaron a la conclusión de tomar acciones en la satisfacción laboral puede impactar el rendimiento productivo de los colaboradores.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Cabanilla *et al.* (2022), en su estudio tuvieron como objetivo analizar la satisfacción laboral y su productividad del capital humano de una organización, la metodología fue de manera descriptiva y también no experimental. La herramienta que se utilizó fue una encuesta a 50 empleados de los diferentes departamentos y se ejecutó una entrevista al gerente administrativo. Los resultados mostraron diversos aspectos que intervinieron en la productividad de los trabajadores, incluyendo la falta de horas de capacitaciones, muchas horas laborales, el entorno del trabajo y la falta de nuevas estrategias motivacionales para los colaboradores. En conclusión, los empleados que están más satisfechos con su trabajo son más productivos y tienen un mejor desempeño en general.

Martínez *et al.* (2022) en su investigación tuvieron como objetivo principal “comparar la satisfacción laboral de los colaboradores de la entidad pública Municipalidad provincial de Sullana y de la entidad financiera Caja Sullana”, el enfoque de la metodología fue cuantitativo con un diseño descriptivo comparativo. La muestra consistió en 150 colaboradores provenientes de diversas áreas, distribuidos de la siguiente manera: 73 eran empleados del Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Sullana, mientras que 77 pertenecían al Departamento de Recursos Humanos de la Caja Municipal de Sullana. Se emplearon cuestionarios de satisfacción laboral SL-ARG diseñados por Alex Ruiz Gómez para recopilar datos de ambas poblaciones. Entre los resultados se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre las dos entidades en base a los resultados obtenidos. De esta manera, los autores concluyeron que hay una disparidad en los niveles de satisfacción entre los colaboradores de la administración privada y aquellos sujetos a la administración pública.

Iturralde & Romero (2021), en su investigación realizada tuvo como objetivo primordial “determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad del equipo operativo en la empresa de estudio a través de un examen estadístico, además de desarrollar un plan de mejora que se ajuste a las exigencias del área operativa”. Donde se empleó la metodología, así como también un diseño descriptivo correlacional para analizar el nivel de relación entre dos variables, utilizando un grupo de 25 empleados del sector operativo de una empresa destacada en la fabricación y venta de concreto, seleccionados al azar como muestra. Los autores hallaron como resultados que la prueba de Spearman reveló que los factores claves asociados con el "período de lavado" comprenden posibilidades de progreso en la carrera, ventajas, incentivos y protocolos. Asimismo, se identificaron áreas de alta satisfacción laboral como comunicación, beneficios, naturaleza del trabajo y compañeros. Se expresará un plan para mejorar la satisfacción y el bienestar de los empleados insatisfechos. Concluyendo que la conexión es negativa y de magnitud moderada, lo que significa que a medida que el personal se siente más satisfecho, menos tiempo los llevará a completar la tarea de limpieza.

Cocha (2015), en su estudio planteo como objetivo determinar de qué manera la insatisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. La metodología utilizada es de un enfoque cuali-cuantitativo, no experimental y de nivel descriptivo donde se ejecutó una encuesta a 60 trabajadores de la entidad bancaria. Los resultados obtenidos mediante el chi cuadrado fue $\chi^2 = 53.748$, siendo un valor mayor que el de la tabla $\chi^2_{t=12.592}$. En conclusión, el rendimiento de los trabajadores del Banco Internacional ubicado en la localidad de Ambato. se ve influenciado por su grado de satisfacción en el trabajo.

2.2 Bases teóricas

Conceptualización de la variable Satisfacción laboral

Existen teorías que han contribuido de manera valiosa al desarrollo de las teorías de la satisfacción laboral. Según el psicólogo F. Herzberg planteó la teoría de los 2 factores de la satisfacción, donde afirma que la productividad del personal en el trabajo tiene relación con los niveles de satisfacción que observan en su ambiente de trabajo. Herzberg menciona dos grupos de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. En primer lugar; los factores higiénicos o extrínsecos está relacionada principalmente con la insatisfacción laboral que implica su entorno y las condiciones laborales. Los principales factores de higiénico son: el salario, políticas de la empresa, entorno físico, y otros incentivos económicos; como estas condiciones son dirigidas y decididas por la empresa viene estar fuera del control del personal por ello estos factores no producen satisfacción a uno mismo. Por último; motivacionales o intrínsecos está relacionada con la satisfacción del cargo y las tareas que cada personal ejecuta, según esta teoría motivacional es posible prevenir o evitar la insatisfacción laboral, pero no se puede controlar o determinar directamente la satisfacción. Los principales factores motivacionales que abarcan son: el sentimiento, están relacionados con su aumento y desarrollo personal también el reconocimiento profesional; la responsabilidad laboral, dependerá de las tareas u obligaciones que el personal realiza en su trabajo (Modero, 2019). Por otro lado, el psicólogo Abraham Maslow planteó la teoría la jerarquía de necesidades de Maslow que ha sido aplicada en diversos contextos, como el entorno laboral, para entender las motivaciones de los trabajadores y fomentar su satisfacción. En esta teoría se define que los trabajadores tienen una serie de niveles de necesidades que deben satisfacer en un orden para alcanzar sus objetivos o metas de una manera satisfactoria. El psicólogo, identificó cinco niveles principales de necesidades. En primer nivel, las necesidades fisiológicas. Son las necesidades esenciales para la supervivencia, como alimentación, refugio, relaciones sexuales

y descanso. En segundo nivel, las necesidades de seguridad. Se refieren a la seguridad física, salud, recursos económicos y estabilidad laboral. En tercer nivel, las necesidades sociales. Estas necesidades de pertenencia y conexión con otras personas incluyen la amistad, el amor, la intimidad y la aceptación social. En cuarto nivel, las necesidades de autoestima y reconocimiento. Estas necesidades se relacionan con la confianza en uno mismo y el reconocimiento externo incluyen el respeto, la admiración y el logro o éxito personal. Por último, las necesidades de Autorrealización. En este nivel es el más alto de la jerarquía y se refiere a la esperanza de lograr el máximo crecimiento personal, en este nivel el trabajador muestra su talento, capacidades para desarrollar los objetivos obteniendo el éxito personal (Modero, 2022).

Evolución histórica

La satisfacción laboral es un estado emocional positivo que los trabajadores mantienen hacia sus labores. Desde el siglo XX, este tema ha sido objeto de estudio en tres distintas disciplinas: psicología, recursos humanos y economía.

La evolución histórica de la satisfacción laboral surge desde el aporte del psicólogo Federick Taylor donde circunscribió la satisfacción como una variable relacionada con el rendimiento. En la década de 1930, se inició los estudios de Hawthorne donde se reflejó la importancia de las condiciones sociales como el clima laboral, la comunicación laboral y la motivación (Salazar *et al.* 2019).

Distintos estudios mencionan la importancia de como se ha ido desarrollando las diversas teorías sobre la satisfacción laboral. En el año 1950 se desarrollaron las teorías como las de Pirámides de Maslow y la teoría de bifactorial de Herzberg, estas teorías se relacionan en el contexto del trabajo y factores de motivacionales (Boada, 2019). A lo largo de los años se han incorporado nuevos estudios de investigación de la satisfacción laboral desde un nivel de felicidad o tranquilidad que un empleado siente hacia su trabajo y sus condiciones

laborales. Por ello, un empleado satisfecho con su puesto de trabajo tiene un mejor bienestar emocional logrando una productividad favorable para la organización (Abdel, 2023).

Variable 1: Satisfacción laboral

En relación con las bases teóricas diversos autores definen la satisfacción laboral entre los más importantes son; (i) Pujol-Cols y Dabos (2018) mencionan que, la satisfacción laboral es el grado en que a los trabajadores muestran interés en su trabajo, involucrando procesos emocionales y cognitivos; (ii) Lacayo (2017) identifico que, la satisfacción laboral es la actitud, puede sufrir cambios en el ámbito personal del individuo o de las influencias del medio, esto quiere decir que la satisfacción laboral estaría en relación de la personalidad del empleado, de sus características sociodemográficas, del sueldo y de la situación económica, además una oportunidad ámbito profesional puede ser afectada por cambios en la vida personal del individuo o por influencias del entorno. Esto implica que la satisfacción laboral está relacionada con la personalidad del individuo, sus características sociodemográficas, su salario, su situación económica y también con las oportunidades profesionales, son motivos importantes de satisfacción laboral; (iii) Salazar (2019) menciona que, la satisfacción laboral fomenta un mayor compromiso por parte de los colaboradores hacia sus labores, lo que permite que las organizaciones cuenten con empleados eficientes. Por tanto, es fundamental que las organizaciones se preocupen por mantener a su personal satisfecho y dispuesto a adaptarse al cambio; (iv) Saavedra y Delgado (2020) mencionan que, la satisfacción laboral es la actitud del trabajador en su ambiente laboral donde es dirigida por recursos humanos quien toma en cuenta el desempeño para reconocer y motivar a los trabajadores.

Dimensiones

Entre la dimensión beneficios laborales tenemos los aportes de Barrangan *et al.* (2019) donde describen que, los beneficios laborales contribuyen a la calidad de vida de los trabajadores brindando así seguridad y motivación en las actividades y tareas realizadas.

Por otro lado, Azañero (2022) nos menciona que, la remuneración es el incentivo económico que se otorga al colaborador por el servicio brindado en la organización.

Asimismo, García (2020) nos menciona que, el cargo de tareas es de suma importancia para el área de recursos humanos, donde se considera las habilidades y cualidades de los trabajadores al asignarles tareas, que aumentan su nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo.

Por último, Estevez (2019) nos menciona que, el desempeño laboral es el resultado expresado por la responsabilidad de un trabajo de acuerdo con las capacidades, conocimientos y el esfuerzo de todo trabajador. La satisfacción del trabajador influye positivamente en el desempeño la cual se evalúa en función de sus objetivos, la información, un ambiente confortable y vínculos respetuosos dentro de la organización.

Conceptualización de la variable Productividad

La teoría sobre los factores motivacionales desarrollada por Smith & Johnson (2021) enfatizan que, una confirmación positiva entre la satisfacción laboral y los factores motivacionales, lo que sugiere que cuando los empleados experimentan altos niveles de motivación, tienden a estar más satisfechos con su trabajo. Por lo tanto, su ausencia o presencia de los factores motivacionales dentro de las organizaciones va a establecer el grado de motivación y compromiso de los colaboradores con su trabajo. Por su parte, García *et al.* (2022) evidencian que, los factores motivacionales también influyen positivamente en la productividad de los empleados, esto representa que cuando los empleados se sienten motivados, tienen una mayor disposición y energía para realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva.

La teoría del intercambio social destaca que la satisfacción laboral está asociada con la percepción de equidad y reciprocidad entre empleados y organización (Johnson & Chang, 2023). Esto significa que cuando los empleados perciben que son

tratados de manera justa y equitativa, sobre todo que sus esfuerzos y contribuciones sean reconocidos de manera adecuada, es más probable que experimenten satisfacción en su trabajo. Además, López & García (2023) respaldan la idea de que elementos del intercambio social, como el respaldo y reconocimiento por parte de los supervisores, tienen un impacto en la satisfacción laboral y, en última instancia, en la productividad de los empleados. Esto denota que cuando los empleados reciben apoyo y reconocimiento por parte de sus supervisores, se sienten más satisfechos en su trabajo.

Evolución histórica

La variable "Productividad" ha experimentado una evolución histórica significativa a lo largo del tiempo, estudios recientes indican que en las últimas décadas ha habido un aumento constante en la productividad a nivel global (Smith *et al.*, 2022). También, se ha descubierto que la inversión en capital humano y la adopción de tecnologías innovadoras tienen un impacto positivo en la productividad de las organizaciones (Jones & Brown, 2021). Estos descubrimientos respaldan la importancia de promover políticas y estrategias que fomenten el desarrollo de habilidades, así como también la implementación de tecnologías avanzadas para mejorar la productividad tanto a nivel nacional como internacional (Robinson, 2023).

Diversos estudiosos y precursores en el ámbito económico han dedicado gran atención al análisis de la variable "Productividad". Smith (1776) sostiene que, la productividad puede aumentarse significativamente en una sociedad mediante la implementación de la división del trabajo y la especialización. Por otro lado, Taylor (1911) introdujo el concepto de gestión científica, argumentando que la productividad podría mejorarse a través de la estandarización de procesos y la capacitación de los trabajadores. En tiempos más recientes, autores como Drucker (1990) han destacado la relevancia de la innovación y la gestión del conocimiento como factores impulsores de la productividad en las organizaciones.

Variable 2: Productividad

La productividad se define como la relación entre la cantidad de productos o servicios generados en un determinado periodo de tiempo y la cantidad de recursos utilizados para su producción (Buzón, 2019).

La productividad es la eficiencia con que las sociedades combinan su gente, su recursos y herramientas, es el motor principal del proceso de desarrollo (Maloney & Cusolito, 2021).

Por su parte Rodríguez (2022) afirma que, la productividad se utiliza como un indicador para evaluar el rendimiento de diferentes entidades económicas, y se refiere a la relación entre las salidas y las entradas en un proceso de producción.

De la misma forma (Porter, 1990, como se citó en Figueroa *et al.*, 2020) aseguran que, la productividad desempeña un papel fundamental en el nivel de vida de una nación y en el ingreso per cápita a largo plazo. Asimismo, argumenta que los salarios están determinados por la productividad de los trabajadores, mientras que los beneficios obtenidos por los propietarios se basan en la productividad generada por el capital. Por lo tanto, existe una interrelación entre la productividad y los estándares de vida de la población. Es decir, que, aunque la productividad puede desempeñar un papel importante en el nivel de vida de una sociedad, es necesario considerar una variedad de factores interrelacionados para comprender plenamente los niveles de vida de la población y su relación con la productividad.

En forma similar, Días *et al.*, (2022) manifiestan que, la definición universal de productividad laboral, verdadera para la sociedad humana en todas sus etapas de desarrollo, es la cantidad de valores de uso que se pueden producir por día o por una semana de trabajo vivo. En otras palabras, la productividad laboral se refiere a la cantidad de productos y

servicios que pueden ser fabricados en un día o semana de trabajo en diferentes etapas de desarrollo de la sociedad humana.

Dimensiones

Esta variable tiene las siguientes dimensiones, como la eficiencia, la eficacia y la efectividad, Por ejemplo, según el BCRP (2021) la eficiencia se refiere a la capacidad de utilizar los recursos de manera óptima. Arrogante (2018) manifiesta que, la eficacia es la habilidad de una persona para llevar a cabo una tarea o actividad de manera satisfactoria en un periodo de tiempo, previamente establecidos por la empresa; así como también, expone que la efectividad es la capacidad de lograr eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos establecidos por la empresa.

Indicadores

Para evaluar y comparar el desempeño económico y empresarial en términos de productividad, es necesario emplear indicadores. García & Martínez (2022) señalan que, algunos indicadores ampliamente utilizados incluyen la cantidad de producción por hora trabajada, la inversión en recursos humanos y tecnológicos, así como la eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. Por otro lado, Rodríguez *et al.*, (2021) resaltan la importancia de considerar indicadores de calidad, como la satisfacción del cliente y la tasa de error en los procesos. Estos indicadores ofrecen una perspectiva integral de la productividad y permiten identificar áreas que pueden ser mejoradas. Es decir, la utilización de indicadores es esencial para evaluar y comparar la productividad en el ámbito económico y empresarial, abarcando aspectos como la eficiencia, la inversión en recursos y la satisfacción del cliente.

Ventajas

Existen múltiples beneficios asociados a la productividad tanto para las organizaciones como para la sociedad en general (Normas APA, 2020). Según las investigaciones de Johnson (2022), aumentar la productividad implica emplear los recursos de manera más eficiente, lo

que conduce a una reducción de los costos. Asimismo, Smith *et al.*, (2021) sostienen que, la productividad juega un papel fundamental en el crecimiento económico y en el aumento de la competitividad. Además, García *et al.*, (2023) resaltan que, la productividad también tiene el potencial de mejorar la calidad de vida de las personas al generar mayores ingresos y oportunidades de empleo. Dicho de otra forma, la productividad tiene beneficios para organizaciones y sociedad, como la optimización de la utilización de recursos y disminución de gastos, crecimiento económico, competitividad y mejora de la calidad de vida.

Tipos

Existen diferentes tipos de productividad entre ellas tenemos: (i) la productividad laboral que se refiere a la relación entre la producción obtenida y la cantidad de trabajo utilizado, por otro lado, (ii) la productividad total de los factores se relaciona con la producción obtenida y la suma de todos los factores involucrados en el proceso de producción ,por último, (iii) la productividad marginal cuantifica el producto adicional obtenido al variar uno de los factores mientras los demás se mantienen constantes (Concepto.de., 2020). Con otros términos, cada uno de estos tipos de productividad se enfoca en diferentes aspectos de la relación entre producción y factores de producción.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H_i : Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

H_0 : No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específica

HE1: Existe relación entre la dimensión beneficios laborales con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

HE2: Existe relación entre la dimensión remuneración con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

HE3: Existe relación entre la dimensión cargo de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

HE4: Existe relación entre la dimensión desempeño de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En la presente investigación se empleó tres tipos de métodos, estos son: (i) el método deductivo dado que, nos permitió desarrollar prácticas o resultados específicos a partir de principios amplios. Además, de que es especialmente mejor para verificar suposiciones, ya que brinda la oportunidad de analizar las conexiones de causa y efecto entre los conceptos y las variables (QuestionPro, 2021). Por otro lado, vale mencionar que esta metodología es clave en el proceso de solucionar problemas y tomar decisiones basada en evidencia (Hajian & Bonchi, 2019); (ii) el método analítico porque nos permitió descomponer un problema en componentes más pequeños y abordar cada uno de ellos individualmente, así como también, identificar los elementos críticos de un problema y su interacción, lo que ayuda a comprender mejor el problema en su conjunto y desarrollar soluciones más eficaces (Ribeiro *et al.*, 2021); (Mendivel *et al.*, 2020), asimismo, que mantiene una relación íntima con la ética, ya que implica un pensamiento más crítico y riguroso; (iii) el método hipotético en virtud a que se realizó la formulación de hipótesis o supuestos que se someten a prueba mediante la observación y la experimentación, es uno de los modelos sugeridos en el método científico esto resulta provechoso en diversas áreas de investigación que buscan explicar las razones y las consecuencias de los fenómenos naturales o sociales (Hernández *et al.*, 2019).

3.2 Enfoque de la investigación

Este estudio se basó en un enfoque cuantitativo debido a que nos permitió mayor precisión en los resultados tras la medición de las variables de investigación.

El enfoque cuantitativo es importante para medir la relación entre variables y establecer patrones de comportamiento (Rodríguez-Gómez *et al.*, 2022).

Carmona (2021) considera que, el enfoque cuantitativo permite la medición objetiva de los fenómenos, la precisión en la obtención de datos y la comprobación de hipótesis.

3.3 Tipo de investigación

En este estudio se llevó a cabo una investigación básica que se adecua al diseño no experimental, dado que se amplió más conocimientos a temas de investigación ya existentes, se entendió la naturaleza u origen del problema y se constató la correlación de las variables de estudio. Este tipo de investigación proporciona el conocimiento necesario para resolver problemas complejos y es el fundamento para la investigación aplicada (Ruiz *et al.*, 2022).

3.4 Diseño de la investigación

En este estudio se empleó un diseño no experimental de tipo transversal con un enfoque correlativo, a causa de que, nos facilitó como investigadores a solo observar sucesos tal cual como acontecen en su entorno natural que consecutivamente fueron estudiados, asimismo, de que las variables que fueron estudiadas tienen relación entre sí.

Según Nuñez *et al.* (2023); Johnson (2021) explican que, el diseño no experimental permite observar y describir fenómenos tal como ocurren en la realidad, sin la manipulación intencional de variables. Por su parte, García & López (2022) destacan que, este tipo de diseño proporciona una perspectiva descriptiva y comprensiva de los fenómenos, permitiendo identificar patrones y relaciones significativas.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: El presente estudio estuvo conformado por una población de 45 trabajadores de la entidad bancaria, correspondiente al mes de junio del 2023. La población estadística se diferencia de la muestra estadística en que esta última es una parte representativa de la primera (Rodríguez *et al.*, 2017).

De acuerdo con Probabilidad y Estadística (2023) contempla que, la población estadística puede clasificarse como finita o infinita según si su cantidad de elementos puede ser contada o no.

Muestra: Para el estudio se estimó una muestra de 40 trabajadores representativa de la entidad bancaria, correspondiente al mes de junio del 2023. Por su parte, Enciclopedia Económica (2021) indica que, la muestra estadística permite optimizar el tiempo y minimizar los costos requeridos para el estudio. Finalmente, Definición.de, (2021) señala que, la muestra estadística puede ser probabilística o no probabilística, dependiendo del método de selección de los elementos.

Cálculo de muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{45 * 1.960/2^2 * 0.500 * 0.500}{0.050^2 * (45-1) + \frac{1.960}{2^2} * 0.500 * 0.500}$$

$$n = 40$$

El tamaño de la muestra es de 40 trabajadores.

Muestreo: El presente estudio se manejó un muestreo aleatorio simple, puesto que nos proporcionó de forma imparcial y representativa de seleccionar una muestra de la población. El muestreo aleatorio simple es una metodología probabilística que implica la selección de una muestra de una población de manera que todos los elementos de dicha población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados (Hernández *et al.*, 2014).

Según Cochran (1977) en un muestreo aleatorio simple, se tiene información sobre la probabilidad de que cada elemento de la población sea seleccionado para formar parte de la muestra, y esta probabilidad no es nula. Además, cada conjunto potencial de muestras de un tamaño específico tiene igual probabilidad de ser elegido.

3.6 Variables y operacionalización

En este estudio, se recolectó información clara y precisa, la información detallada sobre esto se halla en la matriz de operacionalización de las variables, la cual se puede consultar en el anexo 2.

Como primera variable tenemos la satisfacción laboral y como segunda variable la productividad, que forman parte del planteamiento conceptual y operacional del estudio, más detalles se proporcionan a continuación:

Variable 1: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción laboral fomenta un mayor compromiso por parte de los colaboradores hacia sus labores, lo que permite que las organizaciones cuenten con empleados eficientes. Por tanto, es fundamental que las organizaciones se preocupen por mantener a su personal satisfecho y dispuesto a adaptarse al cambio (Salazar, 2019).

Definición operacional: La satisfacción laboral nos favorece dado que los trabajadores estarán dispuestos a esforzarse más para alcanzar los objetivos empresariales. Asimismo, las

dimensiones que comprende estas variables son: beneficios laborales, remuneraciones, cargo de tareas y desempeño de tareas.

Variable 2: La productividad

Definición conceptual: La productividad se define como la relación entre la cantidad de productos o servicios generados en un determinado periodo de tiempo y la cantidad de recursos utilizados para su producción (Buzón, 2019).

Definición operacional: Cuanto más productiva sea una empresa, más eficientemente utilizará sus recursos, generando de esta manera rentabilidad. Del mismo modo, esta variable está comprendida por las siguientes dimensiones: eficiencia, eficacia y efectividad.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La investigación tuvo un diseño no experimental, donde la encuesta se utilizó como técnica para adquirir información de la población del estudio. Asimismo, según Hernández *et al.* (2018) mencionan que, una encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar datos de una muestra de personas o grupos siendo así una herramienta útil para obtener información sobre actitudes, opiniones, comportamientos y características demográficas de una población determinada.

3.7.2 Instrumentos

El presente estudio tuvo como técnica la encuesta, donde se utilizó el instrumento de cuestionario ya que así nos permitió adquirir la información basada en la percepción de los colaboradores de la entidad bancaria de acuerdo con las variables, dimensiones e indicadores. Según Hernández (1991) menciona que, el instrumento es adecuado para la recolección y registro de datos de manera que puedan representar verdaderamente la definición de cada variable que tienen los investigadores. Por último, se evidencio el cuestionario del presente estudio con sus dos variables y sus dimensiones en el anexo 4.

3.7.3 Validación

Se presenció la confirmación de 3 expertos, quienes fueron los encargados de determinar la validez del cuestionario. La lista de aprobadores se encuentra en la siguiente tabla 1.

Asimismo, según Fidias (2012) indica que, la validación es importante para confirmar que el instrumento mide lo que se requiere medir, asimismo señala que puede ser realizado por el juicio de expertos.

Tabla 1

Experto que validaron el instrumento

N	Nombre y Apellido	Grado
1	Pietro Pablo Dondero Cassano	Doctor
2	José Víctor Peláez Valdivieso	Doctor
3	Percy Castro Mejia	Ingeniero

3.7.4 Confiabilidad

Se ejecuto la prueba de alfa de Cronbach para el estudio, obteniendo un resultado de alto grado de confianza con un valor de 0,888, teniendo un cuestionario como instrumento basado en una escala Lickert. En el mismo sentido, tenemos el aporte de Oviedo & Campo (2005) donde afirman que, la prueba de alfa de Cronbach es una medida estadística utilizada para evaluar la consistencia interna de un cuestionario, consiste que el valor del coeficiente alfa puede variar entre 0 y 1, mientras el valor máximo es 1, indica una alta consistencia interna. Esta prueba mide la conexión entre los elementos que forman una escala y proporciona un valor numérico que revela la confiabilidad de la escala. Por último, se examinó su equivalencia según la tabla 2, donde se evidencia el coeficiente de alfa de Cronbach.

Tabla 2

El coeficiente de Alfa de Cronbach

Rango	Magnitud
0,00 a 0.20	Inaceptable
0.21 a 0.40	Pobre
0.41 a 0.60	Aceptable
0.61 a 0.80	Marcada
0.81 a 1.00	Excelente

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

La investigación se validó con la estadística descriptiva e inferencial. Asimismo, se desarrolló la información por intermedio del instrumento de cuestionario, para la parte descriptiva previo análisis. Además, se realizó la estadística inferencial, que nos permitió equiparar el contraste de la hipótesis, por ende, se ejecutó la prueba de Alfa de Cronbach y después la prueba de normalidad utilizando Kolmogorov-Smirnov y por último se utilizó la prueba de Rho de Spearman y Pearson.

3.9 Aspectos éticos

Se consideró una investigación fiable y valiosa, ya que contó con información reservada, de igual modo se solicitó permiso a la supervisora del área encargada de la identidad bancaria, se citaron a los autores de teorías expuestas, tal como se menciona la norma APA, también el trabajo estuvo sometido a la herramienta de Turnitin generando un 15% de similitud que se logra visualizar en el anexo 7.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

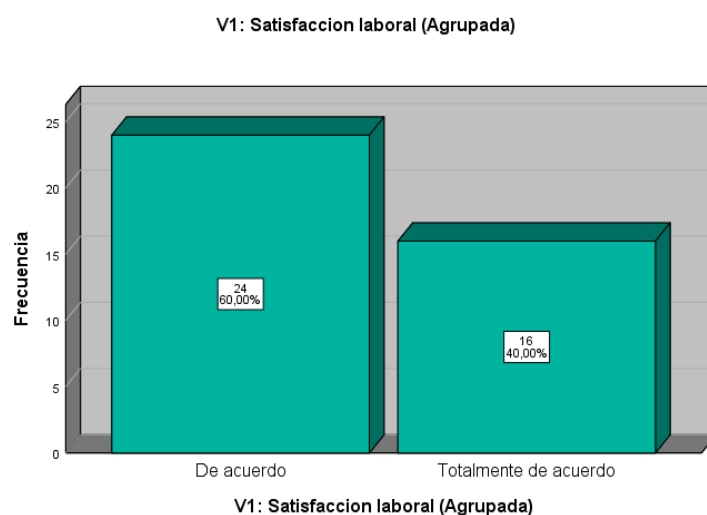
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Variable 1: satisfacción laboral

En esta investigación, se hizo un estudio de la variable satisfacción laboral, los resultados que se obtuvieron son producto de la encuesta de 40 colaboradores.

Figura 1

Variable satisfacción laboral



Interpretación:

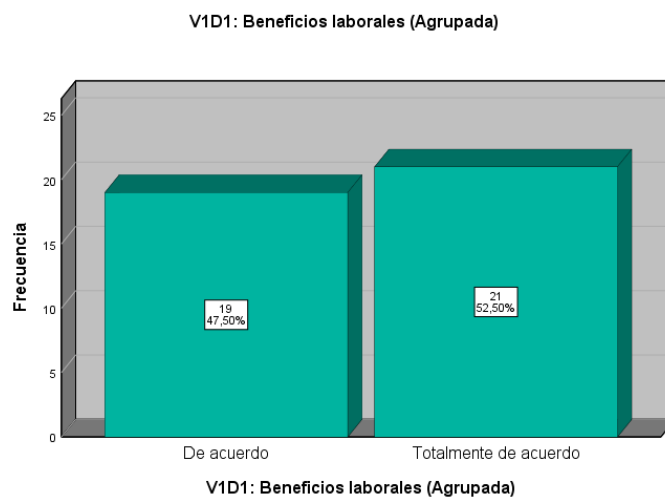
Tras examinar la figura 1, muestra que el 60% de los encuestados, es decir, un total de 24 personas, calificaron su satisfacción laboral como "de acuerdo". Además, el 40% restante, que equivale a 16 encuestados, muestran una valoración "totalmente de acuerdo". En resumen, todos los encuestados tienen una percepción positiva acerca de la satisfacción laboral en la entidad bancaria, entonces, podemos llegar a la conclusión de que esta variable representa una herramienta fundamental en el entorno laboral que tiene un impacto significativo en el bienestar y el rendimiento de los empleados, así como en el éxito general de la empresa.

Dimensión beneficios laborales

En esta investigación se proporciona un análisis detallado, a través de estadísticas descriptivas, el porcentaje y el número de respuestas de los colaboradores encuestados en relación con la dimensión de los beneficios laborales. Los resultados muestran la importancia y relevancia de aplicar esta dimensión como parte de la variable, lo cual se evidencia en la forma en que se recolectó la información.

Figura 2

Dimensión beneficios laborales



Interpretación:

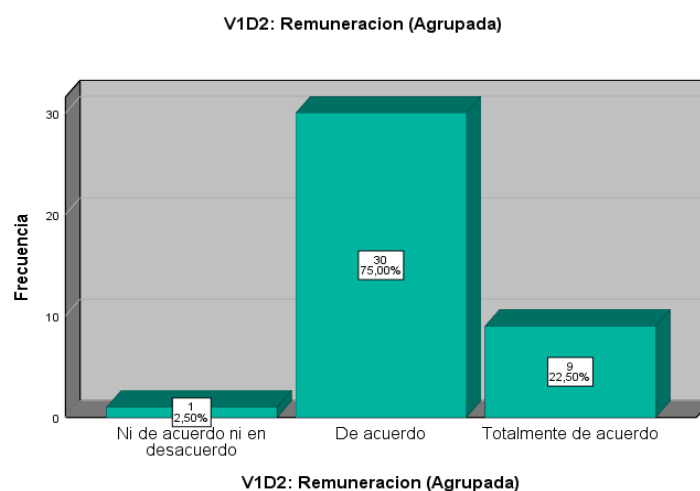
Tras examinar la figura 2, observamos las conclusiones relacionadas con la dimensión 1: beneficios laborales. En esta dimensión, el 52,5% representado por 21 encuestados, evaluó la dimensión como "totalmente de acuerdo". Por otro lado, el 47,5% de los encuestados, es decir, 19 personas, expresaron un nivel "de acuerdo" en sus valoraciones. De esta manera, podemos inferir que la totalidad de los encuestados expresaron una apreciación favorable con respecto a los beneficios laborales. Por consiguiente, podemos determinar que los beneficios laborales son esenciales para mantener una fuerza laboral comprometida, sana y productiva, lo que a su vez beneficia tanto a los empleados como a la empresa en general.

Dimensión remuneración

En este estudio, se proporciona información detallada acerca de los resultados estadísticos relacionados con la dimensión de remuneración, que se basa en la opinión de 40 trabajadores encuestados. Se presenta tanto el porcentaje como el número de trabajadores correspondiente a cada valoración dada por los encuestados sobre la dimensión de remuneración.

Figura 3

Dimensión de remuneración



Interpretación:

Tras examinar la figura 3, observamos que los resultados asociados con la dimensión 2, que es la remuneración, vemos lo siguiente: El 75% de los encuestados, que equivale a 30 personas, proporcionan una valoración “de acuerdo”, el 22,5% de los encuestados, es decir, 9 personas, expresan un nivel de “totalmente de acuerdo”; por último, el 2,5% de los encuestados, representado por 1 persona, dio una valoración de “indiferente”. Según la evaluación efectuada, podemos concluir que la mayoría de los entrevistados tiene una percepción positiva en cuanto a la remuneración. En conclusión, la remuneración es una herramienta clave para motivar, atraer, retener y mejorar el rendimiento de los trabajadores, lo que, a su vez, genera un efecto beneficio en el éxito y crecimiento de la organización.

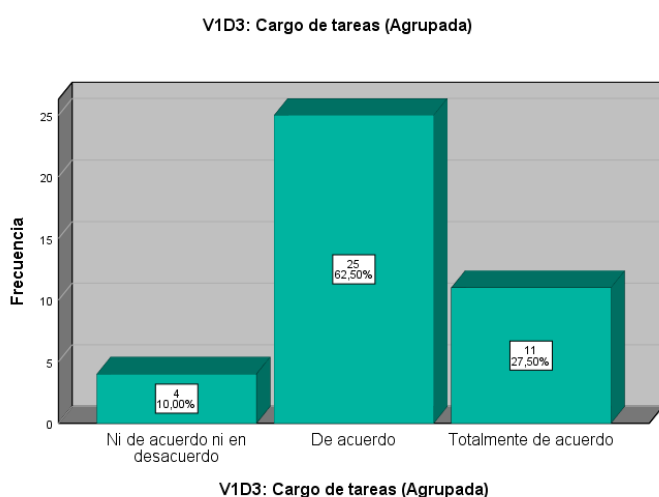
Además, garantizar una remuneración justa y equitativa contribuir a mantener un ambiente de trabajo positivo ya cumplir con las obligaciones legales y éticas de la empresa.

Dimensión cargo de tareas

Esta investigación presenta los resultados estadísticos obtenidos al evaluar a los colaboradores en la dimensión de carga de tareas. Se muestra tanto el número como el porcentaje de datos recopilados mediante el uso de técnicas de estadística descriptiva durante la recolección de información y la importancia de distribuir el cargo de tareas entre todos los colaboradores para evitar la sobrecarga laboral.

Figura 4

Dimensión cargo de tareas



Interpretación:

Después de examinar la figura 4, se identificaron los resultados vinculados a la dimensión 3 "cargo de tareas". En esta evaluación, el 62,5% de los 25 encuestados expresaron una valoración "de acuerdo", mientras que el 27,5%, representado por 11 encuestados, indicaron estar "totalmente de acuerdo". Además, el 10%, es decir, 4 encuestados, valoraron la dimensión como "indiferente". A partir de este análisis, se pudo constatar que la gran mayoría de los participantes poseen una percepción sumamente favorable con respecto a la dimensión "cargo de tareas", es decir, que, se está realizando una buena distribución del cargo de tareas

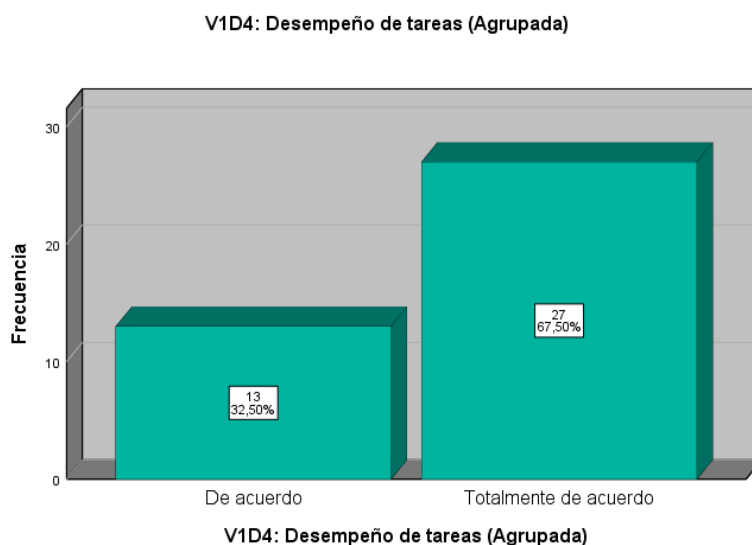
para los colaboradores, esta dimensión es crucial para lograr una operación eficiente y exitosa en una organización. Una definición clara de responsabilidades y funciones beneficia a los empleados, ya que se sienten más satisfechos y comprometidos, ya las organizaciones, al mejorar su productividad y capacidad de adaptación al cambio.

Dimensión desempeño de tareas

En el análisis, se presentan los resultados del estudio que muestra el porcentaje y el número de respuestas obtenidas de los colaboradores encuestados en relación con la dimensión de desempeño de tareas. Esto se basa en el uso de la estadística descriptiva para recopilar información relevante y resaltar la importancia que esta representa para la entidad bancaria.

Figura 5

Dimensión desempeño de tareas



Interpretación:

Tras examinar la figura 5, vemos que 27 de los encuestados, o el 67,5%, calificaron "totalmente de acuerdo". Por otro lado, 13 encuestados, representados por el 32,5% calificaron "de acuerdo"; estos resultados nos refleja que en la entidad bancaria los colaboradores tiene una apreciación positiva con respecto a la dimensión desempeño de

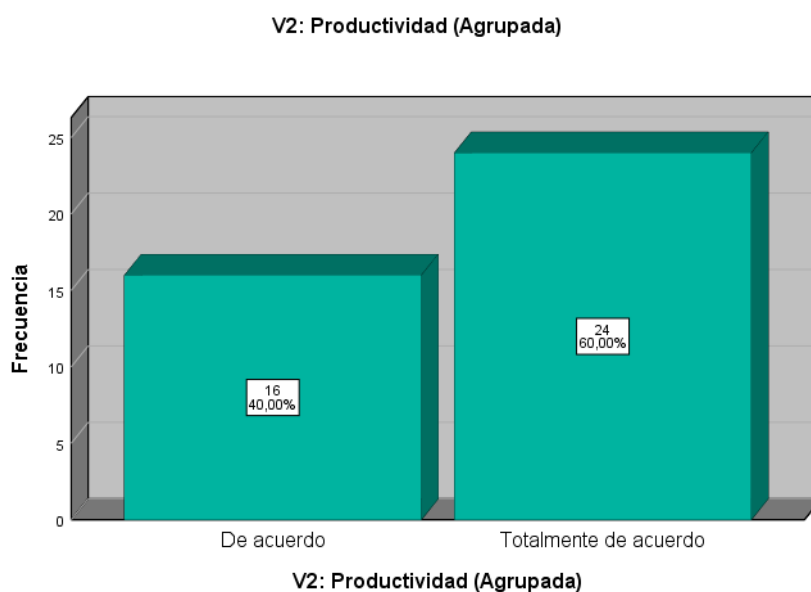
tareas, vale decir que el buen desempeño de tareas es crucial en la entidad bancaria porque esto conlleva a que se desarrolle una buena eficiencia operativa, se ejerza un excelente servicio de atención al cliente como también el cumplimiento de las políticas institucionales.

Variable productividad

Este estudio proporciona información sobre la cantidad y proporción de respuestas recolectadas de los encuestados, quienes son colaboradores, respecto a la productividad en la organización. La información se basa en estadísticas descriptivas, lo que resalta la relevancia de la productividad y la valiosa contribución de los colaboradores en la recopilación de datos para este estudio.

Figura 6

Variable de productividad



Interpretación:

Tras examinar la figura 6, observamos que 24 de los encuestados representan el 60%, tienen una valoración “totalmente de acuerdo”. Asimismo, 16 encuestados representados por el 40%, dieron una valoración “de acuerdo”; todos estos resultados arrojados nos señalan que los colaboradores tienen una estimación positiva en relación con la variable productividad, en

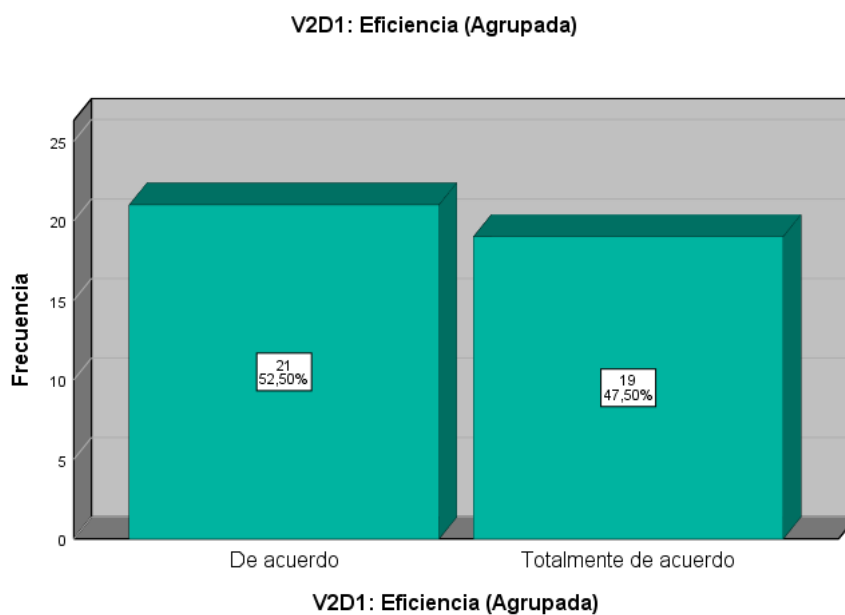
síntesis, se confirma que la productividad en la entidad bancaria es un factor importante que puede influir en su rendimiento general, su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes y su éxito en un mercado altamente competitivo.

Dimensión eficiencia

En la presente investigación describimos en detalle el porcentaje y número de respuestas de los encuestados a la dimensión de eficiencia y su importancia para la empresa, con base en las estadísticas descriptivas reflejadas en la recopilación de información.

Figura 7

Dimensión eficiencia



Interpretación:

Basándonos en la evaluación de la figura 7 respecto a la dimensión de eficiencia, se puede apreciar que el 52,5% de los participantes, es decir, 21 personas, mostraron estar “de acuerdo” con la valorización. Además, el 47,5% restante, representado por 19 encuestados, expresó una valorización de "totalmente de acuerdo", por lo que, podemos concluir que la dimensión eficiencia tiene una percepción positiva por parte de los colaboradores, y esto a su

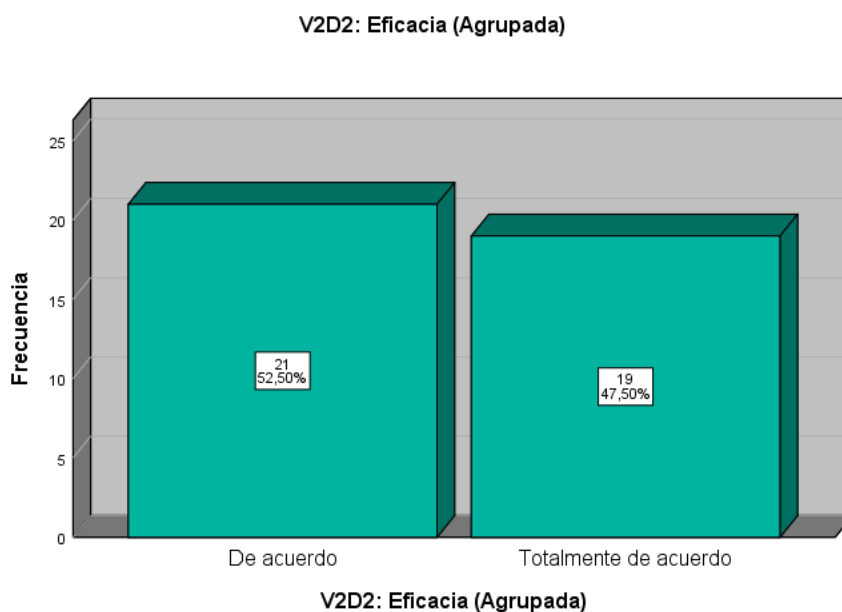
vez es de suma importancia, debido a que, la entidad bancaria siendo eficiente puede administrar sus recursos de manera más efectiva y optimizar sus procesos internos, lo que se traduce en una mejora en sus resultados financieros.

Dimensión eficacia

En el estudio detalla el porcentaje y número de respuestas recibidas por parte de los colaboradores que fueron entrevistados sobre la dimensión de eficacia en base a estadísticas descriptivas, donde esto se sustenta en la recopilación de información, y el valor que representa para la empresa.

Figura 8

Dimensión eficacia



Interpretación:

De acuerdo al análisis realizado en la figura 8, en relación con la dimensión de eficacia, se pudo observar que el 52,5%, es decir, 21 de los encuestados, manifestó estar "de acuerdo", mientras que el 47,5%, representado por 19 encuestados, expresó estar "totalmente de acuerdo". Por lo que podemos indicar a eficacia en la entidad bancaria es esencial para

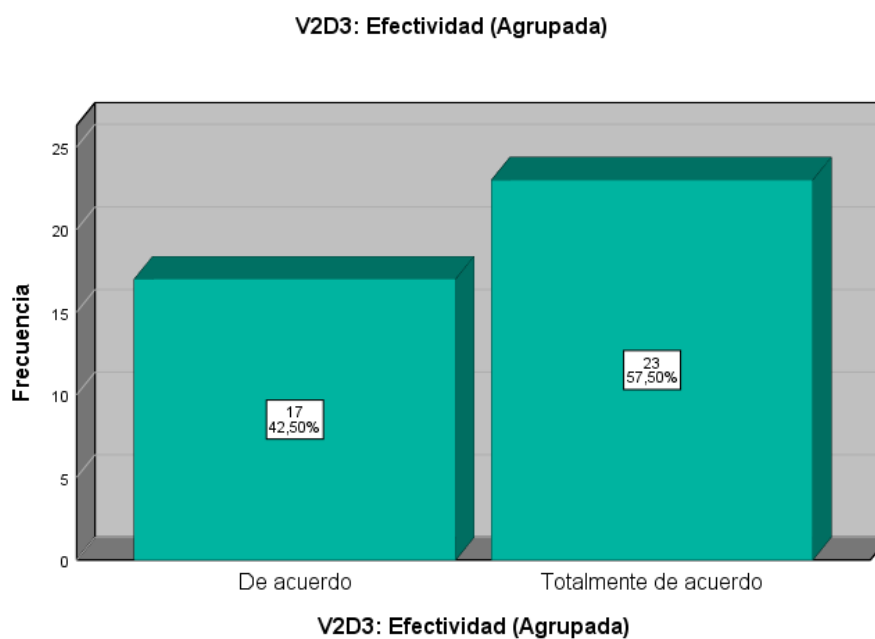
alcanzar los objetivos, mantener la competitividad, satisfacer a los clientes y lograr un crecimiento sostenible.

Dimensión efectividad

El estudio proporciona información detallada sobre el porcentaje y la cantidad de respuestas obtenidas de los colaboradores en relación con la dimensión de eficacia. Esto se basa en el análisis estadístico descriptivo, que muestra cómo se ha recopilado la información y la relevancia que tiene para la entidad bancaria.

Figura 9

Dimensión efectividad



Interpretación:

De acuerdo con la evaluación de la figura 9, en términos de efectividad, el 57,5% de los encuestados, es decir, 23 personas, expresaron estar "totalmente de acuerdo", mientras que el 42,5% restante, equivalente a 17 encuestados, indicaron estar "de acuerdo", estos resultados son traducidos en que los colaboradores tienen una apreciación positiva respecto a la dimensión efectividad, por lo que se puede señalar que la dimensión efectividad es un factor

determinante para el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo de la institución financiera.

4.1.2 Prueba de hipótesis (Estadística inferencial)

a) Confiabilidad

En la investigación, evaluamos la confiabilidad del instrumento mediante el uso del coeficiente alfa de Cronbach, siguiendo una tabla de referencia específica. De esta manera, podemos realizar un juicio sobre la confiabilidad de la herramienta utilizada.

Tabla 3

Confiabilidad de las variables satisfacción laboral y productividad

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Alfa de Cronbach	,888	44

Interpretación:

Se llevó un cabo de pruebas de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para las variables de satisfacción laboral y productividad. Los resultados revelaron un alto grado de confianza con un valor de 0,888, valor expuesto en la tabla 3, este resultado a su vez, indica una magnitud "excelente". Estos resultados nos confirman que el instrumento utilizado es confiable para medir ambas variables.

b) Prueba de normalidad

Se lleva a cabo una evaluación de normalidad con el fin de verificar si los datos obtenidos siguen una distribución normal. Para llevar a cabo esta verificación, se formulan las siguientes hipótesis:

Tabla 4*Pruebas de normalidad*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1: Satisfacción laboral	,113	40	,200*
V2: Productividad	,088	40	,200*
V1D1: Beneficios laborales	,165	40	,008
V1D2: Remuneración	,174	40	,004
V1D3: Cargo de tareas	,138	40	,053
V1D4: Desempeño de tareas	,129	40	,091

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 4, se realizó una verificación con una muestra de 40 encuestados, donde se obtuvieron los siguientes resultados: Para las variables "Satisfacción laboral" y "Productividad", se obtuvo un valor sig=0.200, lo que indica una distribución paramétrica. Del mismo modo, las variables "Cargo de tareas" y "Desempeño de tareas" también mostraron una distribución paramétrica al tener valores superiores a 0,05. Por otro lado, las variables "Beneficios laborales" y "Remuneración" presentaron valores de 0,008 y 0,004 respectivamente, lo que indica una distribución no paramétrica. Debido a que estas dos últimas variables forman parte de las hipótesis específicas 1 y 2, se confirmó la prueba Rho de Spearman para su análisis, en el caso de las demás variables, al ser paramétricas, serán sometidas a la prueba de Pearson.

c) Contrastación de hipótesis

Regla de interpretación de hipótesis:

“Si p-valor < 0.05 se invalida la Ho y se admite la Ha”

“Si p-valor > 0.05 se admite la Ho y se invalida la Ha”

Contraste de hipótesis general

Representación de la hipótesis general en el estudio de investigación " Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023."

Hipótesis nula (H0): "No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023".

Hipótesis alterna (H1): "Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023".

Tabla 5

Correlación para hipótesis general

		Correlaciones	
		V2: Productividad	V1: Satisfacción laboral
V2: Productividad	Correlación de Pearson	1	,436**
	Sig. (bilateral)		,005
	N	40	40
V1: Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,436**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	40	40

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 5, se observa que el coeficiente es 0.436, lo que sugiere la existencia de una compensación positiva moderada entre la satisfacción laboral y la productividad. En resumen, podemos concluir que existe una relación directa entre estas variables. Esto se respalda por el resultado del análisis de Pearson, donde el valor p es igual a 0.05, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula ya la aceptación de la hipótesis alternativa. Esta última confirma que efectivamente existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria en Lima en el año 2023. Es decir, que cuando la satisfacción laboral es deficiente esta impacta directamente en la productividad de

la empresa por lo que no se podrá cumplir con el nivel de rendimiento general de los colaboradores.

Contraste de hipótesis específica 1

Hipótesis nula (H0): “No existe relación entre la dimensión de beneficios laborales con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Hipótesis alterna (H1): “Existe relación entre la dimensión beneficios laborales con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Tabla 6

Correlación para hipótesis específica 1

			Correlaciones	
			V1D1: Beneficios laborales	V2: Productividad
Rho de Spearman	V1D1: Beneficios laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,259
		Sig. (bilateral)	.	,107
		N	40	40
	V2: Productividad	Coefficiente de correlación	,259	1,000
		Sig. (bilateral)	,107	.
		N	40	40

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 6, se nota que el coeficiente de compensación es de 0.259, lo cual indica que hay una baja entre la satisfacción laboral y la dimensión de beneficios laborales en relación con la productividad. Con un valor de significancia de $p = 0.107$, se acepta la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que, no existe relación entre la dimensión de beneficios laborales con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Es decir, que, no se está otorgando los beneficios laborales adecuados para lograr la satisfacción laboral de los colaboradores, por lo tanto, no se obtiene una buena productividad en la entidad bancaria.

Contraste de hipótesis específica 2

Hipótesis nula (H0): “No existe relación entre la dimensión remuneración con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Hipótesis alterna (H1): “Existe relación entre la dimensión remuneración con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Tabla 7

Correlación para hipótesis específica 2

		Correlaciones		V1D2: Remuneración
			V2: Productividad	
Rho de Spearman	V2: Productividad	Coefficiente de correlación	1,000	,533**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	V1D2: Remuneración	Coefficiente de correlación	,533**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Interpretación:

Según los datos presentados en la tabla 7, se puede observar que el coeficiente de compensación es de 0.533, lo que sugiere que existe una compensación moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión de remuneración en relación con la productividad. Con un valor de significancia de $p = 0$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que hay una relación significativa entre la dimensión de remuneración y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023, es decir, que, si no se proporciona una remuneración adecuada demostrara que la entidad bancaria no valora el trabajo de los empleados y no se reconoce su contribución al éxito de la institución. Esto hará que no se cuente con una buena productividad en la entidad bancaria.

Contraste de hipótesis específica 3

Hipótesis nula (H0): “No existe relación entre la dimensión cargo de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Hipótesis alterna (H1): “Existe relación entre la dimensión cargo de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Tabla 8

Correlación para hipótesis específica 3

		Correlaciones	
		V2: Productividad	V1D3: Cargo de tareas
V2: Productividad	Correlación de Pearson	1	,266
	Sig. (bilateral)		,097
	N	40	40
V1D3: Cargo de tareas	Correlación de Pearson	,266	1
	Sig. (bilateral)	,097	
	N	40	40

Interpretación:

De acuerdo a los datos presentados en la tabla 8, se aprecia que el coeficiente de compensación es de 0.266, indicando así una compensación baja entre la satisfacción laboral y la dimensión relacionada con las tareas laborales en relación con la productividad. En resumen, podemos concluir que existe una conexión limitada entre estas variables. Esto se respalda por el resultado del análisis de Pearson, donde el valor de significancia es de $p = 0.097$, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis nula y al rechazo de la hipótesis alterna. Por lo tanto, se concluye que no existe una relación significativa entre la dimensión de las tareas laborales y la productividad en una entidad bancaria en Lima en el año 2023, es decir, que, si no se distribuye adecuadamente el cargo de tareas no se podrá lograr la satisfacción laboral por lo que no se tendrá una buena productividad en la entidad bancaria.

Contraste de hipótesis específica 4

Hipótesis nula (H0): “No existe relación entre la dimensión desempeño de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Hipótesis alterna (H1): “Existe relación entre la dimensión desempeño de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023”.

Tabla 9

Correlación para hipótesis específica 4

		Correlaciones	
		V2: Productividad	V1D4: Desempeño de tareas
V2: Productividad	Correlación de Pearson	1	,577**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
V1D4: Desempeño de tareas	Correlación de Pearson	,577**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación:

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 9, se evidencia un coeficiente de 0.577, lo que señala una elevación moderada entre la satisfacción laboral y la dimensión relacionada con el desempeño de tareas en relación con la productividad. En resumen, podemos concluir que existe una relación directa entre estas variables. Este hallazgo se respalda por el resultado del análisis de Pearson, con un valor de significancia de $p = 0.000$, lo que conduce al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna que confirma la existencia de una relación entre el desempeño de tareas. y la productividad en una entidad bancaria en Lima durante el año 2023, es decir, que, si se lleva a cabo el desempeño de tareas adecuadamente se podrá lograr la satisfacción laboral por lo que se tendrá una buena productividad en la entidad bancaria.

4.1.3 Discusión de resultados

Esta tesis presento un objetivo general determinar como la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Según los datos estadísticos considerando un grupo de 40 encuestados, se logró evidenciar que en la satisfacción laboral existe un 60% que tienen una valoración “de acuerdo” que representa un total de 24 personas y el 40% muestra una valoración “totalmente de acuerdo” siendo un total de 16 personas. Por consiguiente, la productividad se verifico un 60% que tiene una valoración “totalmente de acuerdo” que representa un total de 24 personas y el 40% muestra una valoración “de acuerdo” que representa un total de 16 personas. La confiabilidad que se empleó fue el alfa de Cronbach, que dio un valor de 0,888, y la prueba de normalidad mostró datos paramétricos, lo que produjo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,436, que indica una correlación positiva moderada de las variables satisfacción laboral y productividad. Además, se obtuvo un valor de significancia 0,005 que descarta la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En otras palabras, todo los trabajador satisfechos y motivados son capaces de ser más productivos, esto contribuirá al crecimiento de la productividad de la organización. Lo señalado coincide con el aporte de Dextre (2022), en su estudio con diseño no experimental de tipo correlacional, donde los resultados inferenciales utilizando la prueba de Pearson mostro un valor de 0.847 y una significancia estadística ($p = 0,00$). Este resultado señala un grado positivo alto entre ambas variables. Por lo que se concluye que la satisfacción laboral tiene un impacto positivo en la productividad de los colaboradores en la entidad bancaria. Por último, tenemos el aporte de Lacayo (2017) que confirma que, la satisfacción laboral es la actitud de los colaboradores, esto quiere decir que estaría en relación de la personalidad del empleado, de sus características sociodemográficas, del salario, de la situación económica y además de las oportunidades profesionales.

La investigación tuvo como objetivo específico 1, determinar cómo la dimensión beneficios laborales se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. En sus datos estadísticos con 40 encuestados, se logró evidenciar que existe un margen positivo en los beneficios laborales de 52.5% siendo un “totalmente de acuerdo” que representa un total de 21 personas y el 47.5% restante muestra una valoración “de acuerdo” que representa un total de 16 personas. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,259, que indica una correlación baja de los beneficios laborales y productividad. Además, se obtuvo un valor de significancia 0,107 que admite la hipótesis nula y se invalida la hipótesis alterna. En otras palabras, toda organización que concede distintos beneficios a los trabajadores, aporta un mayor compromiso y mejor desempeño, es así como aumenta el nivel de la productividad para la organización. Lo señalado coincide con el aporte de Azañero (2020), en su estudio no experimental de tipo correlacional, donde los resultados inferenciales utilizando la prueba de correlación de Spearman, consiguió un valor de 0.821 estadísticamente significativa ($0,000 < 0.005$) entre las variables aplicadas donde los resultados muestran que si tienen coherencia. En conclusión, tenemos el aporte de Barrangan *et al.*, (2019) que aseguran que, los beneficios laborales contribuyen a la calidad de vida de los empleados obteniendo seguridad y motivación en las actividades y tareas realizadas dentro de la organización.

La investigación tuvo como objetivo específico 2, determinar cómo la dimensión remuneraciones se relacionan con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Considerando a 40 encuestados, se logró evidenciar que la remuneración tuvo 75% que tienen una valoración “de acuerdo” que representa un total de 30 personas y el 22.5% restante muestra una valoración “totalmente de acuerdo”, es decir, 9 personas. Asimismo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,533, que indica una

correlación moderada entre la remuneración y productividad. Además, se obtuvo una significancia de 0, que permite descartar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. En otras palabras, el crecimiento de la productividad en relación con la remuneración es fundamental para la organización y para los trabajadores lo cual representa un reconocimiento o ingreso económico por su trabajo. Lo señalado coincide con el aporte de Santisteban (2022), en su estudio con un nivel correlacional, donde los datos inferenciales utilizando la coeficiencia de Rho de Spearman fue 0,602, lo cual muestra un valor moderada intensidad y positiva de las variables. En conclusión, la satisfacción laboral tiene un impacto significativo en la productividad de los empleados. Por último, tenemos el aporte de Buzón (2019) que confirma que, la productividad tiene una relación entre los servicios generados en un definido periodo de tiempo y la cantidad de recursos utilizados para su producción.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 3 determinar cómo la dimensión cargo de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. En sus datos estadísticos donde se consideró a 40 personas, se constató que el cargo de tareas existe un 90% de los encuestados que tienen una valoración "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo". Mientras, su coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,266, esto indica que existe una correlación baja entre el cargo de tareas y la variable productividad, además, se tiene un valor $\text{sig}=0,097$ de manera que se admite la hipótesis nula y se descarta la hipótesis alterna, estos resultados denotan que no hay una relación notable entre la dimensión cargo de tareas con la productividad en una entidad bancaria, en otras palabras, si no se realiza una distribución adecuada de las tareas, no se conseguirá la satisfacción en el trabajo y, como resultado, la productividad en la entidad bancaria será afectada negativamente. Lo mencionado concuerda con Dextre (2022), en su estudio no experimental de tipo básica con un enfoque cuantitativo donde los resultados estadísticos señalan que el

39.1% está insatisfecho con la interdependencia en su trabajo, el compromiso con la institución financiera y su remuneración. Por otro lado, en la parte inferencial se evidencio una alta confirmación positiva (0,847) y una significancia estadística ($p = 0,00$), esto dando lugar a manifestar que la satisfacción laboral tiene un valor positivo en la productividad de los colaboradores según el estudio de Caja Trujillo Agencia Huacho en 2020. Finalmente tenemos el aporte de García (2020) donde manifiesta que, cuando se asignan tareas a los trabajadores, se tienen en cuenta sus habilidades y cualidades, lo que conduce a un mayor nivel de satisfacción y compromiso laboral por parte de ellos.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 4 determinar cómo la dimensión desempeño de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. En los datos estadísticos donde se consideró a 40 personas encuestadas, se comprobó que, en la variable satisfacción laboral el 67,5% de los encuestados calificaron "totalmente de acuerdo" y el 32,5% calificaron "de acuerdo". Por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,577, esto indica que existe una relación moderada entre la dimensión cuatro que es desempeño de tareas y la variable productividad, además, se tiene un valor significancia de 0, razón por la cual se descarta la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto respalda la idea de que existe una conexión significativa entre el rendimiento en las tareas y la productividad. En otras palabras, si se lleva a cabo el desempeño de las tareas de manera adecuada, se podrá alcanzar la satisfacción laboral y, como resultado, se logrará una buena productividad en la entidad bancaria. Lo señalado coincide con lo mencionado por Carhuapoma (2021), en su estudio de enfoque cuantitativo, se obtuvo un diseño de tipo correlacional no experimental. Se llevó a cabo una encuesta entre los trabajadores mediante un cuestionario estructurado que contenía preguntas cerradas. Los resultados revelaron una relación positiva entre las variables de la investigación, obteniendo un coeficiente de

coincidencia Rho de Spearman de 0.487, con un nivel de significancia bilateral de 0.000 ($p \leq 0.05$). Estas pruebas demuestran que existe una conexión favorable entre ambas variables.

Por último, tenemos la aportación de Estevez (2019) donde puntualiza que, el desempeño del trabajador se ve positivamente afectado por su satisfacción, que se evalúa según sus logros, accede a información relevante, un ambiente de trabajo cómodo y relaciones respetuosas dentro de la organización.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero: Se cumplió con determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Los resultados constataron que existe una correlación de Pearson de 0,436, que corresponde a una correlación positiva moderada entre la variable satisfacción laboral y productividad. Asimismo, de contar con un valor $\text{sig}=0.05$, que permite admitir la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Esto significa que, se observó que actualmente la entidad bancaria no está realizando las acciones necesarias para lograr contar con su grupo de colaboradores satisfechos esto afectando en la productividad laboral. Por tal motivo, se propone ofrecer oportunidades de formación continua y desarrollo profesional para que los colaboradores puedan mejorar sus habilidades dentro de la entidad bancaria.

Segundo: Se cumplió con determinar cómo la dimensión beneficios laborales se relacionan con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Los resultados confirmaron que existe una correlación de Spearman de 0,259, que se relaciona con una baja correlación entre la dimensión beneficios laborales y productividad. De igual forma, de contar con un valor $\text{sig}=0,107$, por tanto, se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. En otros términos, se reconoció que la entidad bancaria hoy en día no está considerando como prioridad el ofrecimiento de beneficios laborales que satisfagan las necesidades de los colaboradores esto viéndose reflejado en la baja productividad. Razón por lo cual, se propone el otorgamiento de beneficios laborales competitivos y atractivos ayudando a atraer a profesionales altamente calificados y talentosos, lo que fortalece el equipo y la capacidad de la entidad

para ofrecer servicios de alta calidad.

Tercero: Se cumplió con determinar cómo la dimensión remuneraciones se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Los resultados evidenciaron que existe una correlación de Spearman de 0,533, que corresponde a una correlación moderada entre la dimensión remuneraciones y productividad. Así como también de contar con un valor $\text{sig}=0,00$, por lo cual, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir que, se identificó que actualmente la entidad bancaria aplica un rango de remuneraciones moderada esto se constata a través de la productividad laboral ejercida por los colaboradores. Por consiguiente, se propone que la entidad bancaria establezca una política salarial donde los trabajadores sean compensados adecuadamente en relación con su contribución, habilidades, experiencia y responsabilidades. Además de realizar investigaciones sobre el mercado para comparar las remuneraciones con otras entidades bancarias y garantizar que los sueldos sean persuasivos para retener a los empleados talentosos.

Cuarto: Se cumplió con determinar cómo la dimensión cargo de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. Los resultados reflejaron un coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,266, esto señala que existe una correlación baja entre la dimensión cargo de tareas con la variable productividad, asimismo, se tiene un valor $\text{sig}=0,097$ de tal forma que se admite la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo que se afirma, que se identificó que la entidad bancaria no está llevando a cabo una adecuada distribución de la carga de tareas generando una sobrecarga laboral y por ende una baja productividad laboral. Por tal razón, se propone que se

establezca descripciones de trabajo claras y detalladas para cada cargo, definiendo las responsabilidades y objetivos específicos. Esto ayudará a evitar superposiciones de tareas y asegurará que cada colaborador sepa exactamente qué se espera de ellos.

Quinto: Se cumplió con determinar cómo la dimensión desempeño de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023. A través de los resultados se evidenció que su coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,577, esto manifiesta que existe una correlación moderada entre la dimensión desempeño de tareas con la variable productividad, además, se tiene un valor $\text{sig}=0,000$, motivo por el cual se invalida la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Por lo tanto, llegamos a determinar que los colaboradores de la entidad bancaria están realizando un desempeño de tareas moderado. En consecuencia, se propone que la entidad bancaria implemente un sistema de evaluación de desempeño claro y objetivo que mida de manera justa las contribuciones y logros de cada colaborador.

5.1.2 Recomendaciones

Primero: Con los resultados obtenidos se recomienda al gerente, supervisor y colaboradores del área atención y venta, su constante participación activa dentro de la organización. Se debe establecer una comunicación abierta y fluida con los empleados mediante grupos o reuniones de trabajos y programas de reconocimientos, con el propósito de mantener relación de la satisfacción de los colaboradores con la productividad.

Segundo: Se recomienda al gerente general establecer una buena relación y acompañamiento entre los distintos miembros de las áreas y puestos dentro de la empresa, para garantizar la mejora del clima laboral, los beneficios

laborales, el aumento de la participación y la productividad. Con la finalidad de mantener una relación cordial entre todos los colaboradores, esto se reflejará de manera positiva a la imagen de la organización.

Tercero: En base a los resultados obtenidos se recomienda al gerente general implementar programas de reconocimiento y compensación de remuneraciones. Con el objetivo de desarrollar altos niveles de compromiso y lealtad con la empresa y a la vez poder valorar la importancia de la intervención activa de los empleados dentro de la organización.

Cuarto: En base a los resultados obtenidos se recomienda al supervisor del área brindar recursos o herramientas para la ejecución de los distintos cargos de tareas. Con la finalidad que los empleados logren resultados más eficientes en sus actividades a la vez con la implementación de herramientas se podrá aumentar y mejorar la productividad de la organización

Quinto: Se recomienda al supervisor del área de atención y venta para la ejecución de desempeño de tareas se utilice indicadores de medición para verificar los resultados, con el objetivo que los colaboradores cumplan sus labores de manera efectiva y eficiente así obtener una mejor productividad para la empresa.

REFERENCIAS

1. Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación 6ª Edición*. Research Gate
<https://www.researchgate.net/publication/301894369>
2. Abdel, M. (2023) Satisfacción laboral: estadísticas y tendencias en 2023. *Gitnux Market Data*. <https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-de-la-satisfaccion-laboral>
3. Arrogante, A. (2018). *Organización de eventos empresariales*.
4. Azañero, C. (2022). Nivel de Satisfacción y productividad de los trabajadores en una Entidad Financiera – Chimbote, 2022[Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/102046>
5. BCRP. (s.f.). Recuperado el 14 de Mayo de 2023, de
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Boletines-Informativos/2021/boletin-informativo-01-2021.pdf>
6. Baldwin, J., & Yan, B. (2020). Cadenas de suministro globales, comercio y productividad: Evidencia de un panel de países de la OCDE. *Revista de Economía Mundial*, 156(1), 1-23.
7. Banco Mundial. (2021). *Perspectivas económicas mundiales*. Obtenido de <https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects> "
8. Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *Memoria anual 2021*.
9. Barranga et al. (2019) *Influencia de los beneficios laborales y del área de gestión humana en la calidad de vida de los trabajadores de la empresa Global Job Sas*. [Tesis de grado, Universidad Piloto de Colombia]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/5042>

10. Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
11. Buzón, J. (2019). *Operaciones y procesos de producción*.
12. Cabanilla et al. (2022). Satisfacción laboral como determinante de la productividad del capital humano. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 403-408. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000300403&lng=es&tlng=es
13. Carhuapoma, R. (2021). Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima – 2021. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/70740>
14. Carmona, J. (2021). Epistemología de la investigación científica. *Revista Colombiana de Anestesiología*, 49(1).
15. Chirinos, J., & Gutierrez, E. (2019). *Factores que influyen la Satisfacción Laboral entre 2008 –2018 en el Perú*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24696/Chirinos%20Lopez%2c%20Jorge%20Jose-Gutierrez%20Urrutia%2c%20Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Cocha, A. & García, J. (2015). La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato. [Tesis de grado, Universidad técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13913>
17. Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*.

18. Concepto.de. (2020). *Concepto.de*. Recuperado el 14 de Mayo de 2023, de Concepto.de.: <https://concepto.de/productividad/>
19. Cuesta, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Retos de la Dirección*, 14(2), 327-353. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000200327&lng=es&tlng=es
20. Definición.de. (2021). *Definición.de*. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de Definición.de.: <https://definicion.de/muestra-estadistica/>
21. Dextre, A. (2022). *Satisfaccion laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores, Caja Trujillo Agencia Huacho - 2020*.
22. Diario Gestión. (2022). *Diario Gestión*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/rotacion-en-bancos-se-eleva-por-problemas-de-liderazgo-y-cultura-organizacional-noticia/>
23. Dias, M., Amin, S., Osorio, J., Katz, C., Smith, J., Sotelo, A., . . . Harvey, D. (2022). *Teorías del Imperialismo y la Dependencia desde el Sur Global*.
24. Drucker, P. (1990). The emerging theory of manufacturing. *Harvard Business Review*, 68(3), 94-102.
25. Estevez, A. (2019). Desempeño. En Significado. Recuperado de <https://significado.com/desempeno/>
26. Enciclopedia Económica. (2021). *Enciclopedia Económica*. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de Enciclopedia Económica: <https://enciclopediaeconomica.com/muestra-estadistica/>
27. Figueroa, E., Garcia, M., Garcia, Y., Góngora, A., Leyva, M., Luna, M., . . . Vargas, I. (2020). *Gestion de las Organizaciones: Nuevos enfoques y aplicaciones*.
28. García, A., & Martínez, M. (2022). Indicadores de Productividad: Un Estudio Comparativo. *Revista de Medición Económica*, 30(2), 89-105.

29. García, C., Rodríguez, M., & Pérez, L. (2022). Factores motivacionales y productividad de los empleados: un estudio longitudinal. *Revista de Comportamiento Organizacional*, 45(2), 234-256.
30. Garcia, M. (2020). El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la organización. [Tesis de Doctoral, Universidad de Navarra]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10171/60691>
31. García et al. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral docente. Revisión teórica y estudio comparativo. *Revista Española De Educación Comparada*, (42), 359–377. <https://doi.org/10.5944/reec.42.2023.35600>
32. Garcia, M. (2021). Bancos pierden la oportunidad de ser más eficientes en pandemia. *Diario Gestion*. Recuperado el 5 de Mayo de 2023, de <https://gestion.pe/economia/bancos-pierden-oportunidad-de-ser-mas-eficientes-en-pandemia-noticia/>
33. García, R., & López, J. (2022). La perspectiva descriptiva y comprensiva del diseño no experimental. *Revista de Métodos de Investigación*, 18(4), 167-180. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de <https://www.journalofresearchmethods.com/articles/descriptive-comprehensive-perspective-non-experimental-design>
34. García, R., & Pérez, M. (2022). La equidad como predictor de la satisfacción laboral en el sector empresarial. *Revista de Psicología Organizacional*, 45-62.
35. Gitnux. (s.f.). *Gitnux*. Obtenido de Gitnux: <https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-de-la-satisfaccion-laboral/>
36. Hajian, S., & Bonchi, F. (2019). Sesgo algorítmico: desde el descubrimiento de la discriminación hasta la extracción de datos conciencia de la equidad. 25.ª Conferencia

- internacional ACM SIGKDD sobre descubrimiento de conocimientos y minería de datos*, (págs. 2126-2127).
37. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Muestreo. En Metodología de la investigación*.
38. Hernández et al. (2018). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
39. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2019). *Metodología de la investigación*.
40. Herrera, Y., & Facundo, S. (2019). *Nivel de Rendimiento Productivo y Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Financiera Compartamos de la Region Lambayeque, Chiclayo 2018*.
41. Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Compendio estadístico Perú 2022*.
42. Iturralde, R., & Romero, K. (2021). *Satisfacción Laboral y su relación con la Productividad en una empresa de producción de cemento, concreto y agregados*.
43. Johnson, A. (2021). La importancia del diseño no experimental en la investigación científica. *Revista de Investigación*, 10(2), 45-56. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de <https://www.journalofresearch.com/articles/non-experimental-design-scientific-research>
44. Johnson, B. (2022). El impacto de la productividad en la reducción de costos. *Revista de Estudios de Productividad*, 67(3), 216-230.
45. Johnson, L., & Johnson, D. (2022). Teoría de la equidad y equidad en el lugar de trabajo. *Revista de Psicología Aplicada*, 107(3), 431-445.
doi:<https://doi.org/10.1037/apl0000101>

46. Johnson, M., Anderson, S., & Clark, D. (2022). Una perspectiva de la teoría de sistemas sobre la satisfacción laboral y la productividad. *Revista de Comportamiento Organizacional*, 48(2), 345-362. doi:<https://doi.org/10.1002/job.12345678>
47. Johnson, R., & Chang, K. (2023). Teoría del intercambio social y satisfacción de los empleados. *Revista de Psicología Aplicada*, 89(4), 567-579.
48. Judge, T., & Bryant, W. (2020). Satisfacción laboral y bienestar: una síntesis de investigación a través de múltiples estudios. *Revista de Gestión*, 46(2), 366-390.
49. Lee, J., & Kim, S. (2023). La relación entre la satisfacción laboral y la productividad: un metanálisis. *Revista de Comportamiento Organizacional*, 44(1), 87-102.
50. López, M., & García, N. (2023). El papel de los factores de intercambio social en la satisfacción laboral y la productividad: un estudio. *Revista de Psicología Ocupacional y Organizacional*, 96(1), 135-154. doi:<https://doi.org/10.1111/joop.12325>
51. Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, e2153. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
52. Madero, S. (2022). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano. *Contaduría Y Administración*, 68(1), e377. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>
53. Madero-Gómez, S., (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 36(157), 391-401. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.157.3790>
54. Maloney, W., & Cusolito, A. (2021). *Productividad revisada: Cambio de paradigmas de análisis y políticas públicas*.

55. Martínez, L., Luján, P., Trelles, L., García, L., & Cango, J. (2022). Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 36.
56. Maslow, A. (1943). Una teoría de la motivación humana. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
57. Mendivel Landeo, I., Carhuancho Mendoza, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Flores Zafra, D., & Venturo Orbegoso, C. O. (Febrero de 2020). Analysis Of Research Culture And Scientific. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(2). Obtenido de europepmc.org/article/med/348380179
58. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2021). *Productividad laboral en el Perú*. Recuperado el 5 de Mayo de 2023, de Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo: <https://www.gob.pe/institucion/mtpe/noticias/385645-productividad-laboral-en-el-peru-durante-el-2021-fue-de-usd-10-9-por-hora-trabajada>
59. Normas APA. (2020). *Normas APA*. Recuperado el 14 de Junio de 2023, de Normas APA: <https://normas-apa.org/citas/>
60. Nuñez Morante , G. D., Balvin Azaña, R. J., & Flores Zafra, D. (Abril de 2023). Digital Marketing and Sublimation User Satisfaction. *International Journal of Management and Humanities (IJMH)*, 9(8). Obtenido de <https://www.ijmh.org/wp-content/uploads/papers/v9i8/G1586039723.pdf>

61. Oviedo, H. & Campo, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 24(4), 572-580.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
62. Pita, M., & Varas, M. (2018). *Satisfacción laboral en Latinoamérica en los últimos 5 años*: una revisión de la literatura científica. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21346/Pita%20Beramatos%2c%20Melisa.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
63. Probabilidad y Estadística. (2023). *Probabilidad y Estadística*. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de Probabilidad y Estadística:
<https://www.probabilidadyestadistica.net/poblacion-estadistica/>
64. Pujol, L. & Dabos, E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
65. Ribeiro, R., & et al. (2021). Proceso de jerarquía analítica para evaluar los riesgos climáticos y la vulnerabilidad en los sistemas de producción agrícola: un estudio de caso en Brasil. *Revista de Producción más Limpia*, 277.
66. Robinson, J. (2023). Policies for boosting productivity: Lessons from international experiences. *Economic Policy*, 29(1), 67-89.
67. Rodríguez, A., Pérez, A., & Alfonso, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 1-5. Recuperado el 16 de Mayo de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014
68. Rodríguez, D. (2022). *La productividad en el servicio [Resumen]*.

69. Rodríguez, L., & et al. (2021). Indicadores de calidad en la medición de la productividad: un estudio de caso en el sector manufacturero. *Revista de Análisis de Productividad*, 35(4).
70. Rodríguez-Gómez, R., Gil-Flores, J., & García-Peñalvo, F. (2022). *Metodología de la investigación científica*.
71. Ruiz, A., Sánchez, J., & García, M. (2022). La investigación básica como fundamento para la investigación aplicada. *Investigación y Desarrollo*, 20(1), 15-27. Recuperado el 15 de Mayo de 2023, de <https://www.investigacionydesarrollo.com/artes>
72. Saavedra, J. & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
73. Salazar, L. & Ospina, N. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Revista de investigación en Ciencias Estratégicas*. <http://hdl.handle.net/20.500.11912/9384>
74. Sánchez, J., & López, M. (2019). Teoría de sistemas y satisfacción laboral: un análisis desde la perspectiva de sistemas abiertos. *Revista de Psicología Organizacional*, 29(2), 78-86.
75. Smith, A. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*.
76. Smith, A., & Johnson, B., B. (s.f.). Factores motivacionales y satisfacción laboral: un metanálisis. *Revista de Psicología Aplicada*, 67(3).
77. Smith, A., Johnson, B., & García, C. (2021). La productividad como impulsor del crecimiento económico y la competitividad. *Revista de Gestión*, 45(2), 146-165.
78. Smith, T., Johnson, L., & Anderson, M. (Journal of Comparative Economics). Global trends in productivity: A comparative analysis. *Journal of Comparative Economics*, 78, 201-225.
79. Taylor, F. (1911). *The Principles of Scientific Management*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima, 2023				
AUTOR: Diaz Robles, Andres; Ruesta Palacios, Flor de María				
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1: ¿Cómo la dimensión beneficios laborales se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?</p> <p>PE2: ¿Cómo la dimensión remuneración se relaciona</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar cómo la satisfacción laboral se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1: Determinar cómo la dimensión beneficios laborales se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>H_g: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>H₀: No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE1: Existe relación entre la dimensión beneficios laborales</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Remuneración</p> <p>Cargo de tareas</p> <p>Desempeño de tareas</p> <p>Variable 2:</p> <p>Productividad</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Investigación de tipo básica.</p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Investigación no experimental, de corte transversal y nivel correlacional.</p> <p>Población Muestra:</p> <p>Comprende de 40 trabajadores de una entidad bancaria.</p>

<p>con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?</p> <p>PE3: ¿Cómo la dimensión cargo de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?</p> <p>PE4: ¿Cómo la dimensión desempeño de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023?</p>	<p>OE2: Determinar cómo la dimensión remuneración se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>OE3: Determinar cómo la dimensión cargo de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>OE4: Determinar cómo la dimensión desempeño de tareas se relaciona con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p>	<p>con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>HE2: Existe relación entre la dimensión remuneración con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>HE3: Existe relación entre la dimensión cargo de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p> <p>HE4: Existe relación entre la dimensión desempeño de tareas con la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos de matriz operacional de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es aquel conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos de este (Chiang et al.2010).	La satisfacción laboral nos favorece dado que los trabajadores estarán dispuestos a esforzarse más para alcanzar los objetivos empresariales.	Beneficios laborales	Retención y atracción del talento Nivel de beneficios adicionales Participación de utilidades
			Remuneración	Equidad salarial Tiempo promedio en el puesto Incremento salarial
			Cargo de tareas	Distribución equitativa de cargos Claridad de roles y responsabilidad Sobre carga de trabajo
			Desempeño de tareas	Calidad de trabajo Cumplimiento de plazos Tiempo de respuesta

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Productividad	La productividad se define como la relación entre la cantidad de productos o servicios generados en un determinado periodo de tiempo y la cantidad de recursos utilizados para su producción (Buzón, 2019).	Cuanto más productiva sea una empresa, más eficientemente utilizará sus recursos, generando de esta manera rentabilidad.	Eficiencia	Costos operativos Utilización de recursos
			Eficacia	Cumplimiento de objetivos Calidad del producto de servicio Nivel de satisfacción del cliente
			Efectividad	Confiabledad del servicio Porcentaje de reclamo del cliente

Anexo 3: Formato para validar los instrumentos de medición a través de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Pietro Pablo Giussepì Dondero Cassano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaremos el grado de Administrador.

El título nombre de mi investigación es "Satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Andres Diaz Robles

DNI: 74201666



Palacios Ruesta Flor de María

DNI: 70287268

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Beneficios laborales	Los beneficios laborales contribuyen a la calidad de vida de los trabajadores brindando así seguridad y motivación en las actividades y tareas realizadas (Barrangan et al. 2019).	La satisfacción laboral nos favorece dado que los trabajadores estarán dispuestos a esforzarse más para alcanzar los objetivos empresariales	1.-Retención y atracción del talento 2.-Nivel de beneficios adicionales 3.-Participación en las utilidades 4.-Equidad salarial 5.-Tiempo promedio en el puesto 6.-Incremento salarial 7.-Distribución equitativa de cargas 8.-Claridad de roles y responsabilidades 9.-Sobre carga de trabajo	Método de investigación Inductivo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal	1= Siempre 2= Casi Siempre 3= A veces 4= Casi Nunca 5= Nunca
Remuneraciones	Se define como el incentivo económico que se otorga al colaborador por el servicio brindado en la organización (Azañero, 2020).		10.-Calidad del trabajo 11.-Cumplimiento de plazos 12.-Tiempo de respuesta		
Cargo de tareas	Se considera las habilidades y cualidades de los trabajadores al asignarles tareas, que aumentan su nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo (García, 2020).				
Desempeño de tareas	La satisfacción del trabajador influye positivamente en el desempeño la cual se evalúa en función de sus objetivos, la información, un ambiente confortable y vínculos respetuosos dentro de la organización (Estevez, 2019).				

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Productividad

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficiencia	La capacidad de utilizar los recursos de manera óptima (BCRP, 2021).	En el contexto del proyecto de investigación actual se prestará atención a la variable de productividad, a la cual se abordará desde tres dimensiones distintas.	1.-Costos operativos 2.-Utilización de recursos 3.-Cumplimiento de objetivos 4.-Calidad del producto o servicio	Método de investigación Inductivo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica	1= Siempre 2= Casi Siempre 3= A veces 4= Casi Nunca 5= Nunca
Eficacia	Es la habilidad de una persona para llevar a cabo una tarea o actividad de manera satisfactoria en un periodo de tiempo, previamente establecidos por la empresa (Arrogante, 2018).	Estas dimensiones generaran indicadores específicos para cada una de ellas, con el objetivo de lograr un mayor alcance en el proyecto de investigación.	5.-Nivel de satisfacción del cliente 6.-Confiabilidad del servicio 7.-Porcentaje de reclamos de clientes	Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal Población 45 colaboradores de la entidad bancaria	
Efectividad	La capacidad de lograr eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos establecidos por la empresa (Arrogante, 2018).				

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

DNI: 43571188

Correo electrónico institucional:
pietro.dondero@wiener.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo

Temático

Estadístico

29 de junio de 2023



Dr. Pietro Pablo Guisseppe Dondero Cassano
DNI: 43571188

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor/Magister: José Víctor Peláez Valdivieso

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaremos el grado de Administrador.

El título nombre de mi investigación es "Satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

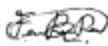
Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Andres Diaz Robles

DNI: 74201666



Palacios Ruesta Flor de María

DNI: 70287268

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Beneficios laborales	Los beneficios laborales contribuyen a la calidad de vida de los trabajadores brindando así seguridad y motivación en las actividades y tareas realizadas (Barrangan et al. 2019).	La satisfacción laboral nos favorece dado que los trabajadores estarán dispuestos a esforzarse más para alcanzar los objetivos empresariales	1.-Retención y atracción del talento 2.-Nivel de beneficios adicionales 3.-Participación en las utilidades 4.-Equidad salarial 5.-Tiempo promedio en el puesto 6.-Incremento salarial 7.-Distribución equitativa de cargas 8.-Claridad de roles y responsabilidad 9.-Sobre carga de trabajo	Método de investigación Inductivo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal	1= Siempre 2= Casi Siempre 3= A veces 4= Casi Nunca 5= Nunca
Remuneraciones	Se define como el incentivo económico que se otorga al colaborador por el servicio brindado en la organización (Azañero, 2020).		10.-Calidad del trabajo 11.-Cumplimiento de plazos 12.-Tiempo de respuesta		
Cargo de tareas	Se considera las habilidades y cualidades de los trabajadores al asignarles tareas, que aumentan su nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo (García, 2020).				
Desempeño de tareas	La satisfacción del trabajador influye positivamente en el desempeño la cual se evalúa en función de sus objetivos, la información, un ambiente confortable y vínculos respetuosos dentro de la organización (Estevez, 2019).				

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Productividad

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficiencia	La capacidad de utilizar los recursos de manera óptima (BCRP, 2021).	En el contexto del proyecto de investigación actual se prestará atención a la variable de productividad, a la cual se abordará desde tres dimensiones distintas.	1.-Costos operativos 2.-Utilización de recursos 3.-Cumplimiento de objetivos 4.-Calidad del producto o servicio	Método de investigación Inductivo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica	1= Siempre 2= Casi Siempre 3= A veces 4= Casi Nunca 5= Nunca
Eficacia	Es la habilidad de una persona para llevar a cabo una tarea o actividad de manera satisfactoria en un periodo de tiempo, previamente establecidos por la empresa (Arrogante, 2018).	Estas dimensiones generaran indicadores específicos para cada una de ellas, con el objetivo de lograr un mayor alcance en el proyecto de investigación.	5.-Nivel de satisfacción del cliente 6.-Confiabilidad del servicio 7.-Porcentaje de reclamos de clientes	Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal Población 45 colaboradores de la entidad bancaria	
Efectividad	La capacidad de lograr eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos establecidos por la empresa (Arrogante, 2018).				

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Peláez Valdivieso José Víctor

DNI: 18161446

Correo electrónico institucional: jose.pelaez@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo

Temático

Estadístico

02 de julio de 2023



Dr. José Víctor Peláez Valdivieso
DNI: 18161446

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor/Magister: PERCY CASTRO MEJIA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaremos el grado de Administrador.

El título nombre de mi investigación es "Satisfacción laboral y la productividad en una entidad bancaria, Lima 2023" y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Administración.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia (anexo 1)
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Andres Diaz Robles

DNI: 74201666



Palacios Ruesta Flor de María

DNI: 70287268

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Beneficios laborales	Los beneficios laborales contribuyen a la calidad de vida de los trabajadores brindando así seguridad y motivación en las actividades y tareas realizadas (Barrangan et al. 2019).	La satisfacción laboral nos favorece dado que los trabajadores estarán dispuestos a esforzarse más para alcanzar los objetivos empresariales	1.-Retención y atracción del talento 2.-Nivel de beneficios adicionales 3.-Participación en las utilidades 4.-Equidad salarial 5.-Tiempo promedio en el puesto 6.-Incremento salarial 7.-Distribución equitativa de cargas 8.-Claridad de roles y responsabilidad 9.-Sobre carga de trabajo	Método de investigación Inductivo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal	1= Siempre 2= Casi Siempre 3= A veces 4= Casi Nunca 5= Nunca
Remuneraciones	Se define como el incentivo económico que se otorga al colaborador por el servicio brindado en la organización (Azañero, 2020).		10.-Calidad del trabajo 11.-Cumplimiento de plazos 12.-Tiempo de respuesta		
Cargo de tareas	Se considera las habilidades y cualidades de los trabajadores al asignarles tareas, que aumentan su nivel de satisfacción y compromiso en el trabajo (García, 2020).				
Desempeño de tareas	La satisfacción del trabajador influye positivamente en el desempeño la cual se evalúa en función de sus objetivos, la información, un ambiente confortable y vínculos respetuosos dentro de la organización (Estevez, 2019).				

Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Productividad

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Eficiencia	La capacidad de utilizar los recursos de manera óptima (BCRP, 2021).	En el contexto del proyecto de investigación actual se prestará atención a la variable de productividad, a la cual se abordará desde tres dimensiones distintas.	1.-Costos operativos 2.-Utilización de recursos 3.-Cumplimiento de objetivos 4.-Calidad del producto o servicio	Método de investigación Inductivo Enfoque de Investigación Cuantitativo Tipo de Investigación Básica	1= Siempre 2= Casi Siempre 3= A veces 4= Casi Nunca 5= Nunca
Eficacia	Es la habilidad de una persona para llevar a cabo una tarea o actividad de manera satisfactoria en un periodo de tiempo, previamente establecidos por la empresa (Arrogante, 2018).	Estas dimensiones generaran indicadores específicos para cada una de ellas, con el objetivo de lograr un mayor alcance en el proyecto de investigación.	5.-Nivel de satisfacción del cliente 6.-Confiabilidad del servicio 7.-Porcentaje de reclamos de clientes	Diseño de Investigación No experimental Nivel de Investigación Correlacional Corte de Investigación Transversal Población 45 colaboradores de la entidad bancaria	
Efectividad	La capacidad de lograr eficiencia y eficacia en la consecución de los objetivos establecidos por la empresa (Arrogante, 2018).				

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CASTRO MEJIA, PERCY

DNI: 43338252

Correo electrónico institucional: percy.castro@uwiener.edu.pe

Especialidad del validador:

Metodólogo [X]

Temático []

Estadístico []

05 de julio de 2023



Dr./Mg. PERCY CASTRO MEJIA
DNI: 43338252

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Indicaciones: Estimados señor(a), agradecemos su valiosa contribución. La información que nos proporcionará será confidencial y muy importante para fundamentar nuestro trabajo de investigación. Lea el siguiente cuestionario y marque con veracidad y honestidad cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con un aspa (x) la alternativa que crea usted conveniente.

Sexo: _____

Edad: _____

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable: Satisfacción laboral	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Beneficios laborales					
1 ¿En la organización los beneficios laborales son adecuados para satisfacer las necesidades del colaborador?					
2 ¿Los beneficios laborales que otorga la organización son relevantes y están alineadas a las necesidades y expectativas del colaborador?					
3 ¿Considera que los beneficios laborales que se ofrecen en la organización son competitivos en comparación con otras empresas del mismo sector?					
4 ¿Los beneficios laborales otorgados en la organización contribuyen al bienestar y calidad de vida del colaborador?					

5 ¿Considera que los beneficios laborales que otorga la organización son favorables para el clima laboral y los colaboradores?					
Dimensión: Remuneración					
6 ¿La escala salarial es adecuada a las responsabilidades del cargo?					
7 ¿Considera que los aumentos salariales en la empresa son justos y equitativos?					
8 ¿En la empresa existe crecimiento de oportunidades salariales basada en el desempeño y el logro de objetivos?					
9 ¿Recursos humanos mantiene informado a los colaboradores sobre los criterios utilizados para determinar los descuentos provenientes de inasistencias, tardanzas y alcance de objetivos?					
10 ¿La remuneración que recibe en la organización reconoce y valora el desempeño y las contribuciones individuales?					
Dimensión: Cargo de tarea					
11 ¿En la empresa el cargo de tareas permite utilizar y desarrollar las habilidades y conocimientos?					
12 ¿La organización brinda funciones claras y bien definidas para el desarrollo de las actividades?					
13 ¿Considera que el cargo de tareas que designa la empresa permite cumplir con las responsabilidades laborales sin generar un exceso de estrés?					
Dimensión: Desempeño de tareas					

14 ¿Considera usted que cumple con los objetivos laborales de manera efectiva y eficiente?					
15 ¿Considera que el desempeño en las tareas que se le asigna es satisfactorio y consistente?					
16 ¿Es capaz de cumplir con los plazos establecidos para la ejecución de los objetivos trasados por la empresa?					
17 ¿Recibe comentarios sobre el desempeño en las tareas destacadas, lo cual le ayuda a mejorar su rendimiento laboral?					
18 ¿Considera que tiene las habilidades y conocimientos necesarios para llevar a cabo eficientemente las tareas otorgadas de la empresa?					
19 ¿El desempeño en las tareas asignadas por la empresa es evaluado de manera justa y objetiva por parte de los líderes?					
20 ¿Recibe retroalimentación constructiva sobre el desempeño en las tareas destacadas, lo cual ayuda a mejorar continuamente?					
21 ¿La organización proporciona oportunidades de capacitación y desarrollo que ayudan a mejorar el desempeño en las tareas?					

Variable 2: Productividad	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Dimensión: Eficiencia					
22 ¿La organización proporciona las herramientas y recursos necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente?					

23 ¿Siente que el tiempo de gestión se utiliza de manera eficiente en el trabajo diario?					
24 ¿Las políticas y procedimientos establecidos facilitan a eficiencia en el trabajo?					
25 ¿El supervisor brinda orientación y apoyo para que la gestión se realice de manera eficiente?					
26 ¿La organización fomenta la mejora continua de la eficiencia en el área?					
27 ¿La carga de trabajo puesta es razonable y permite ser eficiente en las labores?					
Dimensión: Eficacia					
28 ¿La organización proporciona los recursos necesarios para realizar las labores de manera eficaz?					
29 ¿Se siente capaz de lograr los objetivos establecidos en el puesto de trabajo?					
30 ¿Las tareas y responsabilidades están claramente definidas, lo que ayuda a ser eficaz en el trabajo?					
31 ¿La comunicación en el equipo de trabajo es eficaz, lo que facilita la obtención de resultados?					
32 ¿Las metas y plazos fijados son realistas y permite ser eficaz en el desempeño?					
33 ¿Recibe comentarios y reconocimiento tras realizar mi trabajo con eficacia?					

34 ¿Siente que el cliente se va satisfecho después de la atención brindada?					
35 ¿La organización fomenta la mejora continua de la eficacia en el área?					
Dimensión: Efectividad					
36 ¿Las labores se realizan de manera efectiva para alcanzar los objetivos establecidos?					
37 ¿Los procesos y procedimientos de trabajo en la organización son efectivos para lograr resultados?					
38 ¿Siente que su contribución individual es efectiva en relación con la atención de solicitudes/reclamos del cliente?					
39 ¿La organización promueve la participación efectiva de los colaboradores en el área?					
40 ¿Recibe el apoyo y la capacitación necesaria para ser efectivo en el puesto de trabajo?					
41 ¿Las decisiones tomadas en la organización son efectivas para abordar los desafíos y oportunidades?					
42 ¿La comunicación interna en la organización es efectiva para mantener a todos informados y comprometidos?					
43 ¿La organización establece metas y plazos realistas que permiten la efectividad en el trabajo?					
44 ¿Se reconocen y valoran los logros y resultados efectivos de los colaboradores?					

Anexo 5: Base de datos IBM SPSS Statistics 25

Desarrollo de tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	Genero	Edad	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	Femenino	25	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3
2	Femenino	24	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	2
3	Masculino	27	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	2
4	Femenino	25	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	2
5	Masculino	33	4	4	4	4	3	5	3	5	5	3	4	4	5
6	Femenino	26	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2
7	Femenino	23	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	Femenino	33	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
9	Masculino	31	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	2
10	Masculino	25	4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	4	1
11	Femenino	26	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	2
12	Femenino	24	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4
13	Femenino	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	Masculino	28	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2
15	Femenino	24	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
16	Femenino	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Femenino	33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Masculino	29	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	2
19	Femenino	25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
20	Masculino	27	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	3
21	Femenino	23	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
22	Femenino	25	2	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	3	3
23	Femenino	23	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20°C Prac. despejado 23:56 24/07/2023

Desarrollo de tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Genero	Cadena	9	0	Genero	Ninguno	Ninguno	9	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	8	0	Edad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P1	Numérico	8	0	P1. ¿En la orga...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P2	Numérico	8	0	P2. ¿Los benefi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P3	Numérico	8	0	P3. ¿Considera...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P4	Numérico	8	0	P4. ¿Los benefi...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P5	Numérico	8	0	P5. ¿Considera...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P6	Numérico	8	0	P6. ¿La escala...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P7	Numérico	8	0	P7. ¿Considera...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P8	Numérico	8	0	P8. ¿En la empr...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P9	Numérico	8	0	P9. ¿Recursos ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P10	Numérico	8	0	P10. ¿La remu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P11	Numérico	8	0	P11. ¿En la em...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P12	Numérico	8	0	P12. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P13	Numérico	8	0	P13. ¿Consider...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P14	Numérico	8	0	P14. ¿Consider...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P15	Numérico	8	0	P15. ¿Consider...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P16	Numérico	8	0	P16. ¿Es capa...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P17	Numérico	8	0	P17. ¿Recibe c...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P18	Numérico	8	0	P18. ¿Consider...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P19	Numérico	8	0	P19. ¿El dese...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P20	Numérico	8	0	P20. ¿Recibe r...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P21	Numérico	8	0	P21. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P22	Numérico	8	0	P22. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20°C Prac. despejado 23:58 24/07/2023

Desarrollo de tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P23	Númerico	8	0	P23. ¿Siente q...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P24	Númerico	8	0	P24. ¿Las políti...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P25	Númerico	8	0	P25. ¿El super...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P26	Númerico	8	0	P26. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P27	Númerico	8	0	P27. ¿La carga...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P28	Númerico	8	0	P28. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P29	Númerico	8	0	P29. ¿Se sient...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P30	Númerico	8	0	P30. ¿Las tare...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P31	Númerico	8	0	P31. ¿La comu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P32	Númerico	8	0	P32. ¿Las met...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P33	Númerico	8	0	P33. ¿Recibo c...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P34	Númerico	8	0	P34. ¿Siente q...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P35	Númerico	8	0	P35. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P36	Númerico	8	0	P36. ¿Las labo...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P37	Númerico	8	0	P37. ¿Los proc...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P38	Númerico	8	0	P38. ¿Siente q...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	P39	Númerico	8	0	P39. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
42	P40	Númerico	8	0	P40. ¿Recibe e...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	P41	Númerico	8	0	P41. ¿Las deci...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
44	P42	Númerico	8	0	P42. ¿La comu...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	P43	Númerico	8	0	P43. ¿La organ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
46	P44	Númerico	8	0	P44. ¿Se recon...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	V1D1	Númerico	8	2	V1D1: Benefici...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
48	V1D2	Númerico	8	2	V1D2: Remune...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20°C Prac. despejado 23:58 24/07/2023

Desarrollo de tesis.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

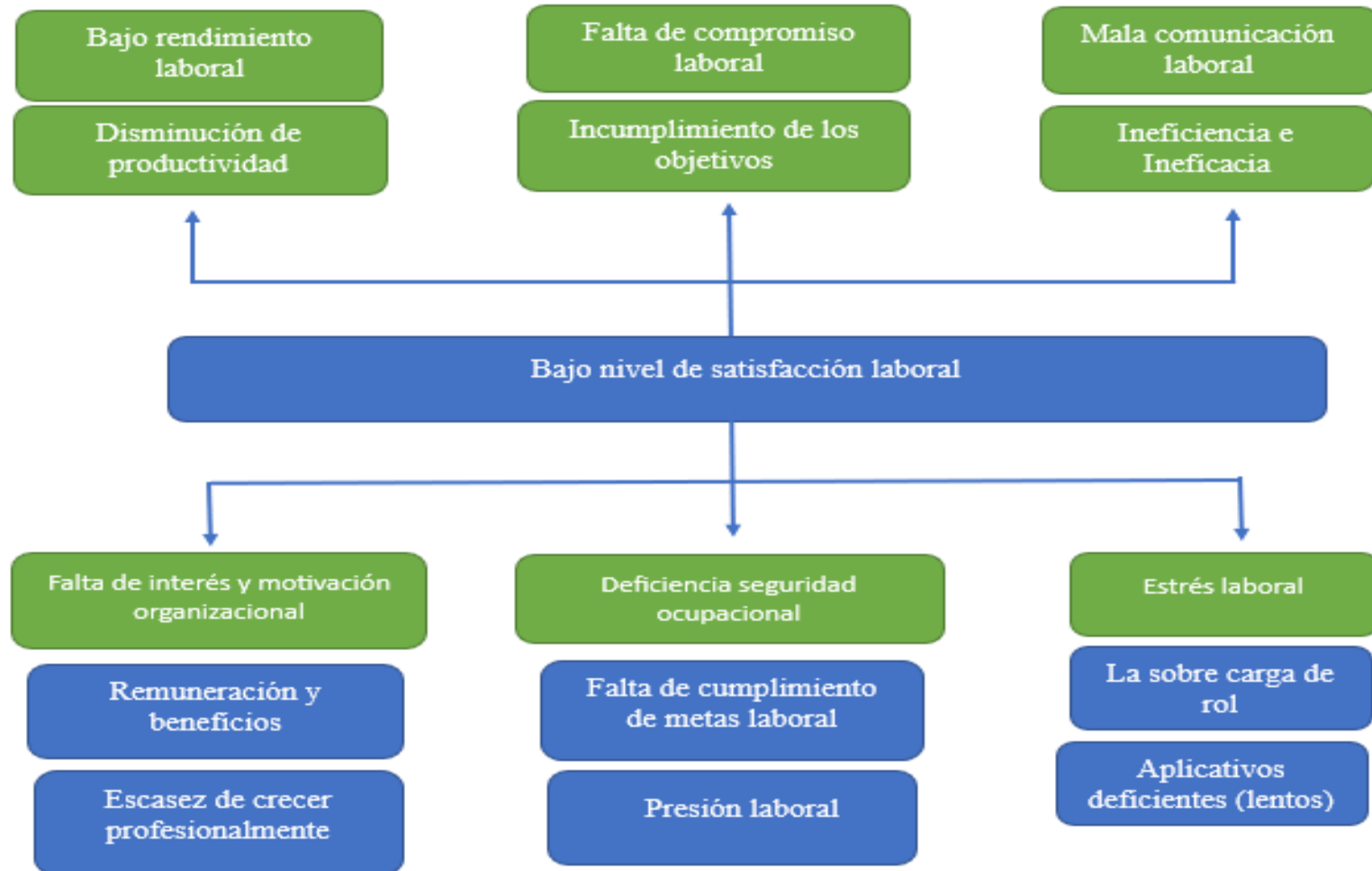
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
49	V1D3	Númérico	8	2	V1D3: Cargo d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
50	V1D4	Númérico	8	2	V1D4: Desemp...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
51	V1	Númérico	8	2	V1: Satisfaccio...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
52	V2D1	Númérico	8	2	V2D1: Eficiencia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	V2D2	Númérico	8	2	V2D2: Eficacia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	V2D3	Númérico	8	2	V2D3: Efectividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	V2	Númérico	8	2	V2: Productividad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	V1_Agrupada	Númérico	5	0	V1: Satisfaccio...	{1, Totalme...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
57	V1D1_Agru...	Númérico	5	0	V1D1: Benefici...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
58	V1D2_Agru...	Númérico	5	0	V1D2: Remune...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
59	V1D3_Agru...	Númérico	5	0	V1D3: Cargo d...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
60	V1D4_Agru...	Númérico	5	0	V1D4: Desemp...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
61	V2_Agrupada	Númérico	5	0	V2: Productivid...	{1, Totalme...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
62	V2D1_Agru...	Númérico	5	0	V2D1: Eficienci...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V2D2_Agru...	Númérico	5	0	V2D2: Eficacia ...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
64	V2D3_Agru...	Númérico	5	0	V2D3: Efectivid...	{1, Totalme...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
65											
66											
67											
68											
69											
70											
71											
72											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

20°C Prac. despejado 23:59 24/07/2023

Anexo 6: Árbol de problemas



Anexo 7: Reporte de turnitin

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 13% Base de datos de trabajos entregados

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Submitted on 1691276442808 Submitted works	4%
2	uwiener on 2023-08-31 Submitted works	3%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Internet	1%
5	hdl.handle.net Internet	<1%
6	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Internet	<1%
7	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-10-02 Submitted works	<1%

