

Artículo Original

## Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de una entidad bancaria

Job satisfaction and productivity in the business area of a banking entity

\*Kelly Clara Arauco-Jimenez <sup>1</sup>, Paul Enríquez-Villavicencio <sup>1</sup>,  
Antonio Roberto Huachaca-Urbina <sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences". Lima, Perú.

### RESUMEN

Los cambios vertiginosos que se vienen dando en las últimas décadas repercuten en la satisfacción laboral de los trabajadores y ello tiene implicancia directa con la productividad en las empresas, de manera específica en los negocios, las cuales han tenido que implementar estrategias de motivación e integración en sus colaboradores. El objetivo de esta investigación fue estudiar la relación que tiene la satisfacción laboral y productividad del área comercial de CMAC Piura (Lima-Perú), 2022, en este estudio se trabajó con un enfoque cuantitativo- no experimental siendo de tipo de corte transversal y teniendo un alcance descriptivo correlacional. La población y muestra fue de 42 encuestados del área de negocios de Lima Sur siendo muestra censal.

El coeficiente de Alfa de Cronbach para satisfacción laboral fue de "0.91" y en productividad fue de "0.84". Los resultados de la estadística inferencial arrojaron que existe una correlación positiva media con un "Rho de Spearman" de "0.574", el grado de significancia para esta prueba fue de ( $p=.000 < \alpha=0,05$ ). Se concluyó que se debe mejorar la satisfacción laboral en el área de negocios para que este factor no perjudique a la productividad de la empresa.

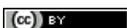
**Palabras clave:** Satisfacción laboral; productividad; recompensa equitativa; ambiente de trabajo; compañerismo.

### ABSTRACT

The vertiginous changes that have been taking place in recent decades have an impact on the job satisfaction of workers and this has direct implications for productivity in companies, specifically in business, which have had to implement motivation and integration strategies in their employees. The objective of this research was to study the relationship between job satisfaction and productivity in the commercial area of CMAC Piura (Lima-Peru), 2022, in this study we worked with a quantitative-non-experimental approach, being of a cross-sectional type and having a correlational descriptive scope. The population and sample was 42 respondents from the business area of South Lima being a census sample. Cronbach's Alpha coefficient for job satisfaction was "0.91" and in productivity it was "0.84". The results of the inferential statistics showed that there is a mean positive correlation with a "Spearman's Rho" of "0.574", the degree of significance for this test was ( $p=.000 < \alpha=0.05$ ). It was concluded

---

\***Autor correspondiente:** Kelly Clara Arauco-Jiménez. Email: [100052552@cientifica.edu.pe](mailto:100052552@cientifica.edu.pe). Paul Enríquez-Villavicencio. Email: [100060286@cientifica.edu.pe](mailto:100060286@cientifica.edu.pe). Antonio Roberto Huachaca-Urbina. Email: [ahuachaca@cientifica.edu.pe](mailto:ahuachaca@cientifica.edu.pe). Grupo de Investigación "Interdisciplinary Research in Business Sciences" de la Universidad Científica del Sur, Lima, Perú. Email: [cesandova@gmail.com](mailto:cesandova@gmail.com)  
Fecha de recepción: octubre 2023. Fecha de aceptación: diciembre 2023



that job satisfaction in the business area must be improved so that this factor does not harm the productivity of the company.

**Keywords:** Job satisfaction; productivity; equitable reward; work environment; companionship.

## **INTRODUCCION**

Las empresas del sistema financiero se han visto en la necesidad de crear estrategias que mejoren el ambiente de trabajo ya que los colaboradores no se sienten satisfechos con sus labores, comprometidos ni capaces de tomar iniciativas propias en sus funciones de trabajo, por ello es que buscan motivar al personal, también existen otras empresas que no prestan atención a la satisfacción laboral solo les ponen foco a los resultados, exigen al trabajador a cumplir con las metas sin que estos tengan las herramientas necesarias ni el ambiente de trabajo adecuado llevándolos muchas veces a que el capital humano migre a la competencia. Con base en Arrayas (2019) para que una empresa sea productiva debe tener a sus trabajadores contentos llevándolos a ser leales y honestos a la empresa para ello el salario es fundamental en la productividad convirtiéndose en un factor de motivación. La satisfacción y el desempeño laborales son la fuente de funcionamiento de las organizaciones, así mismo estos sirven de referencia para ver cómo los individuos deben llevarse dentro de la organización de manera efectiva. Salazar y Ospina (2019).

Chiriboga (2021) determinó que las principales causas de satisfacción que tiene un trabajador frente a sus funciones son las políticas claras y bien definidas para el otorgamiento de reconocimiento y Dávila et al. (2021) recomiendan que la distribución equitativa de tareas, planes de motivación, incentivos por cumplimiento ayuda a mejorar la satisfacción laboral y a incrementar la productividad. Asimismo, Flores y Salazar (2019) concluyo en su investigación que el aumento de la productividad se puede obtener principalmente por el estado de ánimo que tengan los colaboradores al realizar sus funciones y para Medina y Gutiérrez (2021) menciona que el talento humano es un activo fundamental en la empresa y que si maneja de forma adecuada la satisfacción mejorará.

### **Satisfacción Laboral.**

En base a la variable satisfacción laboral, Vallejo (2010) nos dice que son actitudes que ponen en evidencia un trabajador al realizar su trabajo, además menciona que para desarrollar un estudio de satisfacción laboral se debe analizar la satisfacción general y por facetas. Los factores que determinan a la satisfacción laboral son: recompensas justas, condiciones, reto de trabajo, compañerismo y ambiente de trabajo y las causas de la insatisfacción son: Salarios mínimos, las malas relaciones internas, déficit de las condiciones laborales y tiempo empleado con la familia. Una similar perspectiva tiene Moreno et al. (2018), son actitudes que un trabajador pone en evidencia por la satisfacción al realizar su quehacer además nos dice que cuando un trabajador tiene un alto grado de satisfacción muestra afectos positivos y si este se siente insatisfecho muestra afectos negativos. Por otro lado, De Los Heros et al. (2020) nos dice que son sentimientos que muestra un trabajador de manera específica o general estas se presentan a través de emociones. Se definió 3 dimensiones para satisfacción laboral recompensa equitativa, ambiente de trabajo y compañerismo con lo que respecta a primera dimensión apoyándonos de Chiavenato (2011) la recompensa es recibir un pago, gratificación, premio o algún reconocimiento en base al desempeño o tarea que realiza una persona. Para la segunda dimensión que es ambiente de trabajo de acuerdo con Álvarez y Faizal (2012), lo define como las condiciones que acompañan al trabajador en

el tiempo incluso nos dice que si no se tiene un buen ambiente de trabajo estas afectan la salud además, Madero (2021), el ambiente de trabajo son las descripciones que posee un colaborador dentro de la organización donde estas se ven afectadas por distractores que llevan a desconcentración y al incumplimiento de objetivos y para terminar con la última dimensión que es compañerismo, apoyándonos en Morales (2019), refiere al trato entre las personas de manera grupal donde estas se ayudan para alcanzar los objetivos.

### **Productividad**

Prokopenko (1989) menciona que la productividad es la relación que se da entre los resultados y el tiempo que se utiliza para conseguirlo, a menor tiempo empleado para alcanzar los objetivos más productivos será, además nos menciona que la productividad es un instrumento de comparación para la gerencia de la empresa ya que compara la producción con los recursos utilizados. Así como lo menciona La Organización Internacional del Trabajo (2016) refiere que la productividad se da por el eficiente uso a la innovación y los recursos con la finalidad de aumentar el valor agregado de algún producto o servicio. Para Benavides (2019), quien determina los factores que condicionan a la productividad: Factores internos (se da dentro de la empresa como recursos disponibles, motivación, adaptación al cambio y capital) y los factores externos (depende del entorno externo por cambios políticos, fiscal, y por la economía). Debemos de considerar que si esto afecta a la empresa de manera negativa la gerencia debe tomar decisiones para mitigar el impacto. Para culminar López y Castiblanco (2021), quien comenta que la productividad es la conexión entre el resultado de lo producido y el trabajo realizado en un tiempo determinado. Para la segunda variable que es productividad se establecieron 3 dimensiones: Eficiencia, eficacia y motivación laboral. Para la primera dimensión nos basaremos en Javier y Gomez (1991), utilizamos eficiencia para dar cuenta del uso de los recursos empleados para el cumplimiento de las actividades en base a dos aceptaciones: 1) relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos que se tenía estimado, 2) grado en que se aprovechan los recursos empleados para llevar a cabo un producto, también encontramos a Fernández y Sánchez (1997), la eficiencia se basa en poder realizar tareas de forma correcta, resolviendo problemas y salvaguardando los recursos de la organización para así poder cumplir con las obligaciones dadas. Para la segunda dimensión, Fernández y Sánchez (1997) la eficacia es entendida como el reflejo que poseen la organización en poder cumplir con los objetivos planteados independientemente de los recursos que utilizó para alcanzarlo. Lo correcto sería que una empresa sea eficiente y eficaz pero no siempre será así, en un área puede ser eficiente y en otro no o también puede haber empresas que no son ni eficientes ni eficaces es ahí donde se tiene el dilema de la elección si nos dieran a elegir se le daría prioridad a la eficacia, ante ello debemos de tener en cuenta que ambas son complementarias. Para la última dimensión que es motivación laboral nos apoyamos de Peña y Villón (2018) quien dice que es el resultado de la interacción de la empresa y el trabajador producto de un estímulo teniendo como propósito crear componentes que ayuden e impulsen al trabajador a alcanzar un objetivo.

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

El estudio se manejó con la referencia de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el modelo empleado es no experimental ya que no se manipulan las variables y es de corte transversal por que la recolección de información y la aplicación de la encuesta se dio en un tiempo y momento único. La investigación pertenece al alcance descriptivo por que busca detallar las

características y es correlacional por que busca relacionar las variables en un determinado momento, esta investigación se trabajó bajo el enfoque cuantitativo ya que se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial para la prueba de hipótesis.

En el presente estudio la población estuvo conformada por los 42 asesores de negocios de CMAC PIURA (Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura S.A.C) (Lima-Perú), 2022. Debido al pequeño tamaño de la población se decidió considerar todos los elementos (muestra censal). El cuestionario de Likert es del 1 al 5 estando conformado por 19 preguntas, para la variable satisfacción laboral nos apoyamos en Medina y Gutiérrez (2021) y de Vallejo (2010) se tuvieron 11 preguntas y para la variable productividad 8 preguntas basándonos en Leonardo (2018) al cual se tuvo que adecuarlo a nuestro contexto. De acuerdo con la escala de valoración de Baremo para satisfacción laboral se consideraron los rangos de 11 a 26 bajo, 27 a 40 medio y 41 a 55 alto y para la variable productividad se consideraron los rangos de 8 a 19 como bajo, 20 a 29 como medio y 30 a 40 como alto. La validación del instrumento se dio a través del juicio de expertos de la UCSUR (Universidad Científica del Sur) conformado por 3 jueces y en cuanto a la confiabilidad del instrumento se trabajó a través del Alfa de Cronbach donde se obtuvo para satisfacción laboral "0,91" y productividad es de "0.84", estando dentro de bueno – alto esto quiere decir que es confiable y aceptable. Para el procesamiento se utilizó el programa IBM SPSS Statistics versión 27 con el cual se realizó la estadística descriptiva, prueba de normalidad con Shapiro-Wilk y la estadística inferencial para la prueba de hipótesis con Ro de Spearman.

**RESULTADOS**

De acuerdo con la tabla 1 mostrada sobre la satisfacción laboral y productividad, estos se distribuyen en la escala bajo el 29% y 71% respectivamente. Así mismo en la escala medio en 57% y 29% proporcionalmente. Por otro lado, en el nivel alto en 14% y 0% correspondientemente. Esto nos indica que los asesores de negocios poseen un mayor porcentaje en la escala medio y bajo lo mencionado se necesita que se brinde seguridad de los puestos laborales de los colaboradores.

**Tabla 1:** Resultados estadísticos descriptivo de las variables satisfacción laboral y productividad.

Nivel	Satisfacción Laboral		Productividad	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	29%	30	71%
Medio	24	57%	12	29%
Alto	6	14%	0	0%

Fuente(s): *Elaboración Propia*

**Prueba de normalidad**

Se trabajó con "Shapiro-Wilk" Galindo (2020), ya que la muestra es menor a 50 encuestados.

De acuerdo con la prueba de normalidad se tiene los siguientes resultados:  
 $p=,0.027 < \alpha=0,05$  en satisfacción laboral él cual no tiene distribución normal,  $p=,0.030 < \alpha=0,05$  en recompensa equitativa él cual no tiene distribución normal,  $p =,0.277 \geq \alpha=0,05$  en ambiente de trabajo el cual tiene distribución normal y  $p=,0.052 \geq \alpha=0,05$  en productividad el cual tiene distribución normal.

De acuerdo con nuestro resultado para reafirmar las hipótesis se tendrá que emplear la prueba no paramétrica, esto quiere decir que al ser una investigación que busca correlacionar dos variables se debe emplear el Rho de Spearman. Así mismo el nivel de confianza será del 95% con un valor  $\alpha$  0,05.

**Tabla 2:** Prueba de normalidad.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.939	42	.027
Recompensa equitativa	.941	42	.030
Ambiente de trabajo	.968	42	.277
Compañerismo	.913	42	.004
Productividad	.947	42	.052

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente(s): *Elaboración Propia*

Luego de la determinación del estadístico, se realizó la prueba de las hipótesis:

**Hipótesis general**

Podemos decir que existe una correlación directa siendo positiva media ya que nuestro "Rho de Spearman" es de "0.574" esto quiere decir si nuestra variable "satisfacción Laboral" aumenta, la "Productividad" también aumentaría y si una de las variables disminuye la otra variable también lo hará. Además, el grado de significancia para esta prueba es de ( $p=,000 < \alpha=0,05$ ) esto nos determina que se rechaza nuestra hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

**Tabla 3:** Validación de la hipótesis general.

Correlaciones			Satisfacción laboral	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1.000	,574**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	42	42
	Productividad	Coeficiente de correlación	,574**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	42	42

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente(s): *Elaboración Propia*.

**Hipótesis específica 1**

De acuerdo con los resultados de la tabla 4 se determinó que existe una correlación directa siendo positiva media ya que nuestro "Rho de Spearman" de "0.505", esto nos dice que cuando aumenta la recompensa equitativa también aumentará la productividad y si una de las variables disminuye la otra variable también lo hará.

El grado de significancia para esta prueba es de ( $p=,001 < \alpha=0,05$ ) esto nos determina que se rechaza nuestra hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

**Tabla 4:** Validación de la hipótesis específica 1.

			<b>Recompensa Equitativa</b>	<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Recompensa equitativa	Coefficiente de correlación	1.000	,505**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	42	42
	Productividad	Coefficiente de correlación	,505**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	42	42

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente(s): *Elaboración Propia.*

**Hipótesis específica 2**

En base a los resultados a la tabla 6 podemos decir que existe una correlación directa por que el coeficiente es positivo medio donde se obtuvo un "Rho de Spearman" de "0.576", estos datos nos dicen que, si nuestra variable "Ambiente trabajo" aumenta, la "Productividad" también aumentaría y si una de las variables disminuye la otra variable también lo hará. También, el grado de significancia para esta prueba es de ( $p=,000 < \alpha=0,05$ ) esto nos determina que se rechaza nuestra hipótesis nula y se aceptará la hipótesis alterna.

**Tabla 5:** Validación de la hipótesis específica 2.

			<b>Ambiente de trabajo</b>	<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Ambiente de trabajo	Coefficiente de correlación	1.000	,576**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	42	42
	Productividad	Coefficiente de correlación	,576**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	42	42

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente(s): *Elaboración Propia.*

**Hipótesis específica 3**

De acuerdo con la tabla 6 podemos decir que existe una correlación directa siendo positiva media por que nuestro "Rho de Spearman" es de "0.543", esto nos lleva a que cuando nuestra variable "compañerismo" aumenta, la "Productividad" también aumentaría y si una de las variables disminuye la otra variable también lo hará, el grado de significancia para esta prueba es de ( $p=,000 < \alpha=0,05$ ) esto nos determina que se rechaza nuestra hipótesis nula y se aceptara la hipótesis alterna.

**Tabla 6:** Validación de la hipótesis específica 3.

			<b>Compañerismo</b>	<b>Productividad</b>
Rho de Spearman	Compañerismo	Coeficiente de correlación	1.000	,543**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	42	42
	Productividad	Coeficiente de correlación	,543**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	42	42

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente(s): *Elaboración Propia*

## DISCUSIÓN

De acuerdo con la hipótesis general "Existe una relación significativa entre satisfacción laboral y productividad en el área de negocios de CMAC PIURA, Lima -Perú, 2022" esta afirmación fue corroborada y confirmada por el coeficiente de correlación de "Rho de Spearman" de "0.574" donde nos determina que existe una correlación positiva media. Apoyándonos de la investigación de Vallejo (2010) donde determina que las características de un puesto de trabajo y el contexto donde un trabajador realiza sus funciones influyen altamente en la satisfacción laboral, pero si se modifica el puesto y las condiciones de trabajo esto nos llevara a mejorar la satisfacción y productividad, también menciona que un trabajador busca sistemas de pagos claros de la misma manera en las políticas de ascenso además afirma que un trabajador no realiza bien sus funciones cuando este tiene preocupaciones familiares, mal trato del jefe o por la falta de reconocimientos y un trabajador realiza bien sus funciones cuando se atienden sus necesidades el cual lleva a incrementar la productividad en la empresa. En su investigación de Chiriboga (2021) al relacionar satisfacción laboral con condiciones de trabajo y reconocimiento profesional obtuvieron como resultado una correlación positiva de "0.500" basándose en la Correlación de Pearson el cual determinaron que las causas de satisfacción laboral proviene de establecer políticas claras y bien definida para reconocer el empeño del trabajador al realizar sus funciones además las condiciones de trabajo ayudan a que el empleado ejecute de la mejor manera su tarea. También Medina y Gutiérrez (2021) en su estudio de relacionar satisfacción laboral con productividad determinaron que existe una relación positiva muy fuerte teniendo como coeficiente un "0.833" dependiendo en todo momento la variable 1 de la variable 2, el autor menciona que para mejorar la satisfacción laboral se debe gestionar de manera adecuada el talento humano siendo esto la pieza clave para incrementar la productividad y para el éxito de la empresa.

En base a la primera hipótesis específica "Existe una relación directa entre recompensa equitativa y productividad en el área de negocios de CMAC PIURA, Lima -Perú, 2022" podemos afirmar que si existe una correlación positiva media ya que se tiene como resultado en el coeficiente de "Rho de Spearman" de "0.505" para mejorar esta relación nos basaremos en Moreno et al. (2018) quienes realizaron un estudio acerca de la satisfacción laboral en las Pymes, el estudio determinó que no están totalmente satisfechos con los reconocimientos ni incentivos que reciben los empleador, por consiguiente crearon lineamientos para mejorarlo siendo uno de ellos el aumentar los reconocimientos a los colaboradores estando plasmados en documentos de cuáles serán los incentivos

que recibirán al cumplir con los objetivos los empleados, a la vez nos menciona que el éxito de una empresa es la gestión del recurso humano, condiciones que se les brinda al trabajador y reconocimientos o incentivos que reciban esto hará que los trabajadores dirijan sus fuerzas a cumplir con los objetivos y aumentar la productividad.

Continuando con la segunda hipótesis específica "Existe una relación directa entre el ambiente de trabajo y productividad en el área de negocios de CMAC PIURA, Lima -Perú, 2022" de acuerdo a lo mencionado podemos decir que si existe una correlación positiva media, teniendo en el coeficiente de "Rho de Spearman" de "0.576" con la finalidad de mejorar este resultado nos basaremos en Álvarez y Faizal (2012) quien determinó que las condiciones del ambiente laboral y el tipo de empresa tienen influencia directa e indirecta, esto quiere decir que influyen de manera significativa con la salud, a la vez menciona que existen condiciones directas e indirectas que afectan a un trabajador, en la primera encontraremos los sueldos bajos y en la segunda el ritmo de trabajo o también las jornadas largas estas condiciones son las que perjudican el ambiente de trabajo el cual estos dificultan la obtención de las ganancias de las empresas afectando los intereses al trabajador y a la familia, para completar nos apoyaremos de Chiang et al. (2014) en su estudio de satisfacción laboral y estilos de liderazgo al relacionar satisfacción con el ambiente físico del trabajo con el estilo de liderazgo participativo obtuvieron un "Rho de Spearman" de "0.549" habiendo una correlación positiva media en este estudio se pudo determinar que lo que más les interesa a los encuestados es la participación, ellos esperan tener un líder que promueva a trabajar en conjunto permitiéndoles aumentar la satisfacción y ser más productivos, en ese contexto la efectividad o inefectividad está determinada por los líderes que esta tiene incluso siendo ellos capaces de mejorarla.

Para culminar con la tercera hipótesis específica "Existe una relación directa entre compañerismo y productividad en el área de negocios de CMAC PIURA, Lima-Perú, 2022" con base a lo mencionado se determinó que existe una correlación positiva media estando confirmado por el coeficiente del "Rho de Spearman" ya que se obtuvo como resultado un "0.543", para mejorar este resultado nos basaremos en un artículo científico de Restrepo et al. (2013) donde se investiga sobre las percepciones del entorno laboral el estudio determinó que el compañerismo, los espacios para compartir y el tiempo que emplean para el esparcimiento son factores que deben ser considerados en los trabajos por lo que permitirá mejorar el ambiente de trabajo e incrementar la productividad, también menciona el autor que lamentablemente estos factores se están perdiendo en el mundo actual laboral, esto debido a que cada trabajador se está centrando en sus labores el cual no comparte tiempo con los compañeros y por la competencia interna entre trabajadores.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La satisfacción laboral y la productividad, en sus dimensiones de recompensa equitativa, ambiente de trabajo y compañerismo, son puntos de gran importancia que se encuentran relacionados en cierta medida. Esto se debe a que las comisiones, actualmente por debajo del mercado y sujetas a constantes cambios, han generado un ambiente laboral exigente para los nuevos colaboradores. Se recomienda que la organización reestructure el sueldo variable del personal de acuerdo con el mercado. Para lograr esto, la gerencia puede implementar campañas de reconocimiento por cumplimiento o programas consensuados con los trabajadores, además de ofrecer charlas motivacionales al inicio de las labores.

La recompensa equitativa, representada por sueldos, bonos por desempeño y reconocimientos al trabajador, se relaciona de manera moderada con la productividad. La decisión de reducir el bono en el último periodo generó malestar entre los trabajadores, y el reconocimiento al personal se limita al encargado de oficina. Sería recomendable que la organización priorice la mejora de los bonos y distribuya de manera equitativa las actividades. Asimismo, se sugiere crear reconocimientos anuales durante el evento de cierre de año.

La relación entre el ambiente de trabajo y la productividad, considerando la comunicación, herramientas de trabajo y carga laboral como indicadores, es moderada. Aunque los colaboradores buscan interactuar en los equipos, el temor a metas elevadas genera rechazo. Las herramientas de trabajo se entregan fuera de plazo a los nuevos colaboradores, y el aumento de la carga laboral ha impactado negativamente en el ambiente de trabajo. Se recomienda que la organización establezca metas alcanzables según la categoría de cada colaborador, proporcione una guía para la integración y entregue las herramientas de trabajo en el primer día de ingreso.

El compañerismo y su relación con la productividad, centrada en el respeto de opiniones, apoyo entre colaboradores y relaciones laborales, presentan una conexión moderada. Los colaboradores nuevos no se sienten integrados al equipo de trabajo, generando inseguridad que afecta al grupo. La organización debería implementar talleres de liderazgo en cada unidad de negocio y fomentar la participación de todos los colaboradores, acompañados por los líderes de la organización.

**Contribución de los autores:** Kelly Clara Arauco-Jimenez y Paul Enriquez-Villavicencio: Concepción de la investigación, diseño y recolección de datos, Análisis e interpretación de resultados y redacción. Antonio Roberto Huachaca-Urbina: Investigación, metodología, redacción (borrador original).

**Conflicto de intereses:** Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses

**Financiamiento:** Financiación propia.

**Editora responsable:** Graciela María Patricia Velázquez de Saldivar. Universidad del Cono Sur de las Américas, UCSA.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Heredia, F., & Faizal GeaGea, E. (2012). *Riesgos laborales: cómo prevenirlos en el ambiente de trabajo*. Bogota: Ediciones de la U. Obtenido de <http://elibro.net.cientifica.remotexs.co/es/lc/ucsur/titulos/70204>
- Arrayás Tejada, N. (2019). *Causas y consecuencias de la satisfacción laboral (Tesis de Pregrado)*. Universidad de Sevilla, Sevilla. Obtenido de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88974/ARRAYAS\\_TEJEDA\\_N\\_161.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/88974/ARRAYAS_TEJEDA_N_161.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Benavides Miramón, D. (2019). *La productividad (Tesis de Pregrado)*. Universidad Zaragoza, Zaragoza. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/290002989.pdf>
- Chiang Vega, M. M., Gómez Fuentealba, N. M., & Salazar Botello, C. M. (2014). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación en Chile. *Cuadernos de Administración*, 30(52), 65-74. doi: 10.25100/cdea.v30i52.31
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones* (9 ed.). Mexico D.F: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://gestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/gestion-del-talento-humano-idalberto-chiavenato-3th.pdf>
- Chiriboga Jarrín, V. E. (2021). *Análisis de la cultura de aprendizaje organizacional y la satisfacción laboral aplicada a empresas navieras en la ciudad de Guayaquil en el período 2020-2021(Tesis Pregrado 2021)*. Universidad Internacional del Ecuador,

- Quito. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4792/1/T-UIDE-1440.pdf>
- Dávila Morán, R. C., Agüero Corzo, E., Ruiz Nizama, J. L., & Guanillo Paredes, C. E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial Peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26 (Numerario Especial 5), 663-677. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470/39150>
- De Los Heros Rondeni, M. G., Murillo López, S. C., & Solana Villanueva, N. (2020). Satisfacción laboral en tiempos de pandemia: el caso de docentes universitarios del área de salud. *Economía del Caribe* (26), 92-112. Obtenido de [https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/13820/pdf\\_690](https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/13820/pdf_690)
- Fernández Ríos, M., & Sánchez C, J. (1997). *Eficacia organizacional: concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d3z\\_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR17&dq=\(Fern%C3%A1ndez-Ríos+y+S%C3%A1nchez,+1997\).&ots=AcZGoeDwJK&sig=IXHViBa7vmtMODH4nOP4ZvWBGCM#v=onepage&q=\(Fern%C3%A1ndez-Ríos%20y%20S%C3%A1nchez%2C%201997\).&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d3z_i6znsFUC&oi=fnd&pg=PR17&dq=(Fern%C3%A1ndez-Ríos+y+S%C3%A1nchez,+1997).&ots=AcZGoeDwJK&sig=IXHViBa7vmtMODH4nOP4ZvWBGCM#v=onepage&q=(Fern%C3%A1ndez-Ríos%20y%20S%C3%A1nchez%2C%201997).&f=false)
- Flores Acarapi, Y. K., & Salazar Aruquipa, E. M. (2019). *La Satisfacción Laboral Influye en la Productividad Caso: Empresa Volcan S.A. (Tesis de Pregrado)*. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.
- Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. DF Mexico: Interamerica editores, S.A. de C. V. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Javier Rodríguez, F., & Gomez Bravo, L. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa*. Caracas: Corporación andina de fomento. Obtenido de: <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Leonardo Guerrero, G. L. (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa NovaPlaza (Tesis de Pregrado)*. Universidad César Vallejo, Huaraz-Perú. Obtenido de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo\\_G\\_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29055/Leonardo_G_L.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López Sánchez, N. M., & Castiblanco Melo, K. A. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista Chilena de Economía y Sociedad*, 15(1), 78-91. Obtenido de Obtenido de <https://sitios.vtte.udem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2022/01/revista-chilena-economia-y-sociedad-vol15-n1-2021-Lopez-Castiblanco.pdf>
- Madero Gómez, S. (2021). Relación entre los aspectos del ambiente de trabajo desde la. *Revista Iberoamericana de contabilidad administración y economica*, 17. doi: <https://doi.org/10.30554/lumina.v22.n1.4075.2021>
- Medina Aguilar, S. C., & Gutiérrez Vega, S. (2021). *Relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el área de call center de la empresa Pizza Raul (Tesis de Pregrado)*. Universidad Científica del Sur, Lima. Obtenido de <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1881/TL-Medina%20S-Guti%C3%A9rrez%20S.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Morales Rojas, R. A. (2019). *El respeto, el compañerismo, la empatía, la responsabilidad y la aceptación en la práctica musical colectiva, una experiencia pedagógica desde la escuela escenario academia de artes (tesis de pregrado)*. Bogota. Obtenido de <http://200.119.126.32/bitstream/handle/20.500.12209/11584/TE-20274.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno Charris, A. V., Chang Muñoz, E., & Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme. *Venezolana de Gerencia*, 23(82), 145-159. Obtenido de <https://web.s.ebscohost.com/cientifica.remotexs.co/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=5f5443e9-f681-4071-8236-6c705daefd44%40reids>

- Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Suiza: OIT.
- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-179. Obtenido de <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del trabajo. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38639804/Libro-Productividad-Prokopenko-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1644800633&Signature=I7wZnRK2IaYZbu3IoMVetBCC~LDS1ti0hgM~PFRTjvsOJK-Cq6CBVIGjH8UyDGgcq~8EphqiNsbKOzH~fJthW74ZR4XuBrYXVq7IKehU510gTNNTMU3PW5ki3IQfK>
- Restrepo Escobar, F. E., & López Velásquez, A. M. (2013). Percepciones del entorno laboral de los profesores universitarios en un contexto de reorganizacion de reorganización flexible del trabajo. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 29(49), 55-63.
- Salazar Marmolejo, L., & Ospina Nieto, Y. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. *Repositorio Internacional UPB*. Obtenido de: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral\\_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%c3%b3n%20laboral_desempe%c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla, Colombia: Corporación Universitaria de la Costa CUC. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>