



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



**SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN
COLABORADORES DE SUPERMERCADOS
PLAZA VEA JULIACA 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

INTERNACIONALES

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN

COLABORADORES DE SUPERMERCADOS

PLAZA VEA JULIACA 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

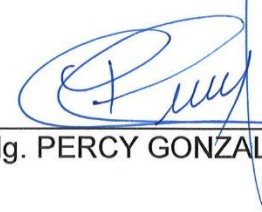
PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N°271-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 27 de octubre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 5620, presentado por **JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 28 de octubre de 2025
- * Hora : 11:00 a.m

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad; Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (a)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 370-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de Julio del 2025

VISTOS:

El Expediente 2025-CU-4981 de fecha 21 de Julio del 2025, del **Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, **Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

Dr. Benigno Callata Qutspe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- BCO/



RESOLUCIÓN N° 436-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-11330** de fecha 26 de agosto del 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024**, conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024**, presentado por el (la) **Bach. JOHAN BECKER MASCO MAMANI**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



LIDERAZGO Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONALES EN LA DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN PUNO, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

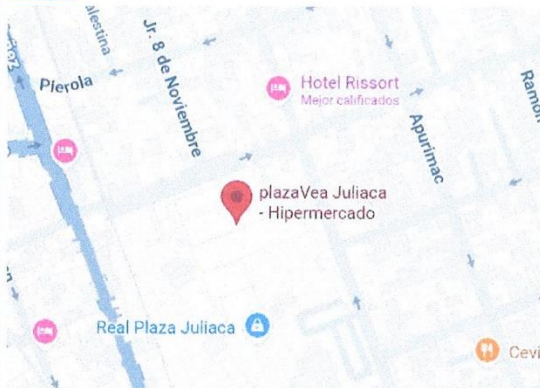
1	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	Luna Rivera, José Juan. "Liderazgo transformacional de los administradores universitarios y su relación con el compromiso organizacional de los docentes.", Universidad Ana G Méndez - Gurabo	<1%

Publicación



Metadatos complementarios - UANCV

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	JOHAN BECKER MASCO MAMANI
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74220190
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-5765-3800
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 - UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Dirección: Jr. San Martín País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas Latitud: -15.49420 Longitud: - 70.13061 plazaVea Juliaca - Hipermercado - Google Maps 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024 - septiembre 2024
URL de disciplinas OCDE	Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.00 Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JOHAN BECKER MASCO MAMANI identificado con DNI Nro. 74220190 en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico** denominada:

SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024

Asesorado por: DR. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 19 de DICIEMBRE del 2025

FIRMA ASESOR

FIRMA TESISTA



Huella



DEDICATORIA

La presente tesis en especial dedico a mi Dios todo poderoso quien me dio su bendición y que me protegió durante mi carrera universitaria, también dedico a mis querido padre y madre quienes estuvieron en todo momento apoyándome, motivándome y orientándome para poder culminar mi estudio, a mis queridos hermanos quienes siempre estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento.



AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a Dios, mi Buen Señor, por ser mi amado escudo y mi brújula fiel en este viaje largo de experto. Su presencia ha iluminado cada rincón de mi carrera. Mi gratitud vuela enseguida hacia la UANCV, a la cual me entrego en agradecimiento por ser el taller donde mi pensamiento fue sometido a fuego y donde me vestí de seriedad. Asimismo, estimo de corazón a cada maestro que, con paciencia y pasión, regaló migajas y banquetes de conocimiento.

Muy de prisa acudiré a la figura de mis padres. Su aliento caliente es el surco donde crecieron mis logros. Ellos me enseñaron que el estudio es pasión y que el camino, a veces pedregoso, vale la pena atravesar. Dedicado también el amor a los compañeros que sembraron mi ruta de risas, debates, y silencios que construyen, aunque no suenan, un camino. Su presencia fue la brújula que me corrigió cuando el norte en mí titubeaba.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I	15
EL PROBLEMA.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Delimitación de la investigación.....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema principal	17
1.3.2. Problemas específicos	17
1.3. Justificación del estudio	17
CAPITULO II	20
OBJETIVOS	20
2.1. Objetivo general	20
2.2. Objetivos específicos.....	20
CAPITULO III	21
3.1. Antecedentes de la investigación	21



3.1.1. Antecedentes internacionales	21
3.1.2. Antecedentes nacionales	25
3.1.3. Antecedentes locales	28
3.2. Bases teóricas	32
3.2.1. Satisfacción laboral	32
3.2.1.1. Beneficios laborales.....	34
3.2.2. Productividad.	35
3.2.3. Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad.....	40
3.3. Marco Conceptual.....	42
CAPÍTULO IV	45
4.1. Hipótesis general	45
4.2. Hipótesis específicas	45
4.3. Variable.	45
4.4. Operacionalización de las variables	46
CAPÍTULO V	47
PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	47
5.1. Enfoque de la investigacion.	47
5.2. Métodos aplicados a la investigación	47
5.3. Tipo de investigacion.	48
5.4. Nivel de Investigacion.	48
5.5. Diseño de la investigacion.....	48



5.6. Población y muestra.....	49
5.6.1. La población.....	49
5.6.2. La muestra	49
5.7. Técnicas e instrumentos.	49
5.7.1. Técnicas	49
5.7.2. Instrumentos	50
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.	50
5.9. Procedimiento de tratamiento de datos	51
5.10. Contrastación de hipótesis	52
CAPÍTULO VI.....	58
RESULTADOS Y DISCUSION	58
6.1. Presentación de resultados.....	58
6.2. Discusión de resultados.	64
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	70
APÉNDICES	74
Apéndice 1.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice 2.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice 3.....	¡Error! Marcador no definido.
Apéndice 4.....	¡Error! Marcador no definido.



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables.....	40
Tabla 2	Análisis de confiabilidad	43
Tabla 3	Tau b kendall.....	45
Tabla 4	Prueba estadística beneficios laborales y productividad.....	47
Tabla 5	Prueba estadística flexibilidad y productividad..¡Error! Marcador no definido.	8
Tabla 6	Prueba estadística ambiente de trabajo y productividad.....	49
Tabla 7	Prueba de normalidad.....	51
Tabla 8	Cálculo de P-valor de la hipótesis general.....	52
Tabla 9	Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 1.....	53
Tabla 10	Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 2.¡Error! Marcador no definido.	5
Tabla 11	Cálculo de P-valor de la hipótesis específica 3.....	56



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diagrama de Satisfaccion laboral y productividad.....	52
Figura 2	Diagrama de beneficios laborales y productividad	54
Figura 3	Diagrama de flexibilidad y productividad	55
Figura 4	Diagrama de ambiente y productividad.....	56



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de Supermercados Plaza Veja en la ciudad de Juliaca durante el año 2024. Para ello, se empleó un diseño no experimental de tipo transversal y un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 31 colaboradores, quienes participaron mediante la aplicación de encuestas estructuradas basadas en una escala de Likert. Se evaluaron tres dimensiones de la satisfacción laboral: beneficios laborales, flexibilidad y ambiente de trabajo, correlacionándolas con la productividad mediante los coeficientes estadísticos Tau-b de Kendall y Rho de Spearman.

Los resultados indicaron una evaluación positiva baja entre la satisfacción laboral y la productividad general ($r=0,480$; $p<0,05$), destacándose la influencia moderada de los beneficios laborales ($r=0,523$) y el ambiente de trabajo ($r=0,401$). Sin embargo, la flexibilidad mostró una compresión muy baja ($r=0,151$), sin significancia estadística ($p>0,05$). Se concluye que la satisfacción laboral tiene un impacto directo y significativo en la productividad de los colaboradores, especialmente en aspectos relacionados con los beneficios y el ambiente de trabajo, lo que resalta la necesidad de políticas organizacionales que promuevan el bienestar laboral para optimizar los resultados empresariales.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción laboral, productividad, beneficios laborales,, ambiente de trabajo.



ABSTRACT

The main objective of this study was to determine the relationship between job satisfaction and productivity of the employees of Supermercados Plaza Vea in the city of Juliaca during the year 2024. For this purpose, a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach were used. The population consisted of 31 employees, who participated through the application of structured surveys based on a Likert scale. Three dimensions of job satisfaction were evaluated: job benefits, flexibility and work environment, correlating them with productivity using Kendall's Tau-b and Spearman's Rho statistical coefficients.

The results indicated a low positive evaluation between job satisfaction and overall productivity ($r=0.480$; $p<0.05$), highlighting the moderate influence of job benefits ($r=0.523$) and work environment ($r=0.401$). However, flexibility showed a very low compression ($r=0.151$), without statistical significance ($p>0.05$). It is concluded that job satisfaction has a direct and significant impact on employee productivity, especially in aspects related to benefits and work environment, which highlights the need for organizational policies that promote well-being at work in order to optimize business results.

KEY WORDS: Job satisfaction, productivity, labor benefits, work environment, work environment.



INTRODUCCIÓN

El bienestar en el trabajo se ha convertido en el cimiento básico que las empresas de hoy en día necesitan para no solo atraer, sino también retener al talento que verdaderamente marca la diferencia. Un empleado que se siente bien en su entorno no solo sonríe más, sino que también rinde mejor y, además, esa energía positiva suele multiplicarse entre sus compañeros, mejorando el rendimiento del grupo entero. Por ello es vital que, en un mundo empresarial que cambia de forma casi instantánea, las compañías aprendan a medir y a responder a lo que realmente moviliza la satisfacción del colaborador. Este estudio se propuso, en ese espíritu, investigar cómo el bienestar laboral influye en el desempeño del personal de Supermercados Plaza Veá, en Juliaca, analizando las dinámicas de 2024.

La tienda Plaza Veá en Juliaca, que forma parte del Grupo Intercorp, es ampliamente conocida en el Perú porque se preocupa por atender bien a sus clientes y ofrecer productos de calidad. Sin embargo, en esa sucursal en particular, varios de sus trabajadores han reportado problemas que afectan su bienestar diario. Entre estos están la escasez de beneficios, los pocos espacios para elegir horarios, y un ambiente de trabajo que necesita mejorar. A raíz de estos puntos, surge la inquietud de averiguar cómo estas condiciones afectan la productividad de cada persona y de los equipos, y también cómo influyen en la fortaleza de la empresa frente a la competencia.

Por esta razón se ha elaborado un estudio con un énfasis en datos numéricos y que observa la realidad de un solo momento, sin intentar modificarla. El propósito es averiguar de qué manera la satisfacción en el trabajo se relaciona con el rendimiento. Para lograrlo, se han fijado tres aspectos: los beneficios que recibe el trabajador, la posibilidad de tener horarios flexibles y la calidad general del ambiente de trabajo. Para el análisis, se han empleado test estadísticos como el Tau-b de Kendall y el Rho de Spearman, que ayudan a comprobar si hay



relaciones significativas entre esas cuestiones y la productividad, a partir de una selección que representa bien a todos los colaboradores de la sucursal.

Esta investigación tiene un valor clave porque entrega datos claros, que la gerencia de Plaza Veá podrá usar para planear cómo acomodar mejor a su gente y a sus recursos. A partir de aquí, podrá crear programas que mejoren la calidad de vida de sus colaboradores y, de paso, se marquen las metas de productividad. También, lo que aquí se encuentra puede ser un ejemplo para otras firmas de retail; les entrega pasos concretos y ejemplos que pueden copiar en situaciones parecidas.

La presente tesis cuenta con cinco capítulos, que son los siguientes:

El capítulo I expone el problema central, argumentando que lo que los trabajadores sienten respecto a su trabajo influye decisivamente en lo que producen en los Supermercados Plaza Veá, Juliaca, durante el año 2024. Desde aquí, se formula una pregunta principal y luego se precisan otros interrogantes que ponen el foco en los beneficios que reciben, la flexibilidad que tienen y el ambiente donde se desenvuelven. El capítulo se cierra con la justificación del estudio desde el marco teórico y la práctica, destacando su importancia especial en el mundo del retail.

El capítulo II formula como meta principal estudiar cómo la satisfacción laboral se vincula con la productividad de los trabajadores. Los objetivos específicos descomponen esa relación en tres ángulos: el paquete de beneficios que reciben, la flexibilidad que se les permite y el espacio donde laboran. Adicionalmente, se enlistan limitaciones que centran y orientan la investigación.

El capítulo III presenta antecedentes sobre lo que muestran trabajos previos en otros países, en el suelo peruano y en la ciudad de Juliaca respecto a la conexión entre satisfacción laboral y productividad. Se revisan, además, teorías mencionadas en la literatura, como el liderazgo transformacional, y se definen conceptos entre los que están los beneficios laborales,



la flexibilidad y el espacio laboral. Se introducen, finalmente, definiciones de productividad y sus dimensiones de eficiencia, eficacia y efectividad, destacando a su vez los obstáculos que dificultan su mejora.

En el capítulo IV avanza el modelo cuantitativo, escogiendo un diseño no experimental y transversal. Los 31 integrantes del equipo forman la población, y para recolectar los datos se aplicó una encuesta con ítems elaborados en escala de Likert, cuya validez fue confirmada por especialistas. Tras la recolección, los resultados se sometieron a las pruebas Tau-b de Kendall y Rho de Spearman, que permiten determinar la fuerza y dirección de las asociaciones. Se reporta que el cuestionario alcanzó un Alfa de Cronbach de 0.778, lo que asegura una confiabilidad adecuada para la investigación. Al final del capítulo se resumen los principales hallazgos, se ofrecen recomendaciones, se citan las fuentes consultadas y se incluyen los apéndices de soporte.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Sentirse bien en el trabajo es fundamental para que cualquier empresa considere valioso a su personal, porque el estado de ánimo de los colaboradores se traduce directamente en lo que consiguen y en lo que la empresa puede vender al final del mes. En un mundo laboral que cambia constantemente, es básico saber en qué medida la felicidad diaria de quienes forman un equipo se traduce en boletos en la caja registradora y en el clima de la compañía. Por eso, esta investigación se propone medir la de los trabajadores de los supermercados Plaza Ve a de Juliaca, tomando como marco de referencia lo que suceda en el año 2024.

Plaza Ve a pertenece al Grupo Intercorp, uno de los gigantes de la venta al por menor en el Perú, y es famoso, entre otras cosas, por el apego que tiene a la calidad y al cliente. Sin embargo, el local que funciona en Juliaca se enfrenta a problemas que ponen en riesgo el bienestar de su personal: los trabajadores cargan con escasa gama de beneficios, el tiempo para descansar se acorta por una rígida tabla de horarios y dentro de la tienda, el clima laboral se siente un poco más frío de lo que sería deseable. Ante estos contratiempos, los responsables tienen una pregunta: en qué medida un empleado agotado, mal pago y con horarios que no lo dejan ver a su familia puede llegar a acomodar la mercadería, a sonar la caja y a volver al día siguiente a repetir el turno.

Este estudio propone entender, desde el marco cuantitativo, componentes que influyen en el trabajo en Plaza Veá. Se planteó el objetivo general de evaluar qué dimensiones de la satisfacción laboral se relacionan positivamente con la productividad, explorando las áreas de beneficios, flexibilidad y espacio de trabajo. Para examinar la muestra, que resulta representativa de la plantilla, se aplicaron dos coeficientes, Tau-b de Kendall y Rho de Spearman, que han mostrado correlaciones relevantes y permiten describir la interrelación de las variables de forma objetiva.

La principal aportación de este informe consiste en presentar datos empíricos que la dirección de recursos humanos puede utilizar de inmediato para planear las acciones más precisas. Con base en los resultados, será posible modificar los componentes que se han mostrado significativos para crear un entorno que favorezca el bienestar y, a la vez, mejore los niveles de productividad. La publicación, por otro lado, se plantea como una benchmark oportuno para cadenas de retail que busquen un marco aplicable en contextos análogos, sustentando decisiones en el mismo tipo de análisis.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación espacial.

Este trabajo se enfoca en los trabajadores de Supermercados Plaza Veá, tomando como escenario la tienda de Juliaca, Perú. Dicha sede es una de las más representativas de la red de supermercados en el país, y, por tanto, ofrece un entorno idóneo para investigar cómo la satisfacción en el trabajo se relaciona con los niveles de productividad observados.

1.2.2. Delimitación social.

El estudio considera exclusivamente al personal operativo y administrativo de la tienda mencionada en Juliaca. Con esta selección, se logra cumplir la meta de incluir colaboradores de las distintas áreas operativas y de soporte, de modo que el análisis



capta las condiciones laborales y de desempeño en la tienda de forma abarcadora y representativa para todo el establecimiento.

1.2.3. Delimitación temporal.

La pesquisa se realizó durante el año 2024. Los registros y datos empleados se levantaron en este intervalo de tiempo, con el fin de presentar un contexto actualizado y de aplicar conclusiones que respondan, de manera inmediata y pertinente, a la realidad del ambiente laboral y a la productividad observadas en esta sucursal.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera se relacionan la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024?

1.3.2. Problemas específicos

P.E.1. ¿De qué manera se relacionan los beneficios laborales y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024?

P.E.2. ¿De qué manera se relacionan la flexibilidad con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024?

P.E.3. ¿De qué manera se relacionan el ambiente de trabajo y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024?

1.3. Justificación del estudio

Esta investigación se dedica a estudiar cómo la satisfacción en el trabajo se relaciona con el desempeño de los asociados de Supermercados Plaza Veá, sucursal Juliaca 2024, en respuesta a la necesidad de enfrentar uno de los mayores retos que tiene la gestión del talento humano. En un mercado que cambia rápidamente y se vuelve cada día más competitivo, saber

de qué manera sentirse a gusto en el empleo se traduce en producir más y en ayudar a que la empresa se mantenga en el tiempo.

El estudio tiene una utilidad directa. Busca detectar qué elementos de la satisfacción laboral son los que más pesan, ya sean los beneficios, la flexibilidad de horarios o el clima en el piso de venta. Los hallazgos servirán para ajustar las prácticas de gestión de la administración de Plaza Veá, al mismo tiempo que se protege el bienestar de los compañeros y se eleva el desempeño diario. Como extra, los resultados podrían trasladarse a otras firmas del retail, que encontrarían en ellos una guía lista para poner en práctica en sus propios pisos de venta.

En el mundo de los libros y la práctica diaria, este estudio deja huellas valiosas sobre cómo manejar a las personas en una empresa y, al mismo tiempo, hacer que esas empresas produzcan más y mejor. Usamos números, gráficos y ecuaciones que suenan complicados, como el Tau-b de Kendall y el Rho de Spearman, para comprobar ideas que los expertos ya habían dejado en el papel. Así de fino es el microscopio estadístico: lo que ya se cree, se mira de nuevo. Además, juntamos esas miradas con las particularidades de las tiendas en Perú, para que el concepto de que los empleados que se sienten bien en su trabajo producen más, brille con los nuevos reflejos de un ambiente que tiene su propia historia, sus propias luces y sombras.

El aporte social de este proyecto se fundamenta en la atención a temas que son decisivos para el bienestar de las personas que trabajan aquí. Las mejoras en el trabajo no se limitan a hacer la jornada más liviana; también se reflejan en el hogar, en la salud y en la satisfacción Día a Día. Cuando un trabajador siente que la empresa se preocupa por su entorno, la voluntad de dar más y el sentido de pertenencia crecen. Así, la familia y el barrio también se benefician, y se teje un lazo más fuerte en la comunidad.

La selección de la tienda de Plaza Veá en Juliaca para el estudio no consiste en un dato más; responde a la realidad y a la cultura propias de esta zona. Las diferencias económicas y el



modo de vida de esta localidad marcan las características del trabajo, el clima entre compañeros y la manera de superar retos. Revisar estas particularidades brinda la posibilidad de saber si las políticas actuales son realmente útiles, si hacen firme la satisfacción y si motivan el trabajo, tanto en el almacén como en el área de venta. Los resultados serán la base para sugerir mejoras que, en lugar de llegar como fórmulas, se acerquen a la naturaleza de las personas y se arraiguen en su día a día.



CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la satisfacción laboral y su relación con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veja Juliaca 2024.

2.2. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar los beneficios laborales y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veja Juliaca 2024.

O.E.2. Determinar la flexibilidad con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veja Juliaca 2024.

O.E.3. Determinar el ambiente de trabajo y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veja Juliaca 2024

CAPITULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

El estudio que llevaron a cabo Huang y Gamble (2020) sobre la administración de talento humano en empresas chinas demuestra que la satisfacción laboral está muy ligada a la productividad de los trabajadores. Los investigadores afirman que aquellas organizaciones que diseñan políticas a favor del bienestar integral del personal obtienen un mejor desempeño, tanto inmediato como sostenido. Entre las medidas que más impacto generan se encuentran el reconocimiento honesto y a tiempo de los logros, la construcción de un entorno donde se valore la justicia y el respeto en todas las interacciones, y la oferta de capacitación continua junto con planes de carrera que potencian el crecimiento profesional. Esta clase de acciones no sólo eleva la motivación y el sentido de pertenencia, sino que también frena la fuga del talento y fortalece la solidaridad en los grupos. Por otro lado, el análisis pone de relieve que, cuando los colaboradores sienten que la compañía se interesa por sus metas y necesidades, se muestran más dispuestos a abrazar los objetivos de la empresa, a proponer mejoras en las tareas diarias y a sostener un alto rendimiento. En este sentido, cuidar y cultivar el talento humano deja de verse como un simple trámite diario y



se transforma en una palanca clave que puede decidir si una empresa avanza un paso más rápido que otra o se queda atrás. Es como el combustible que no solo mantiene el motor caliente, sino que también lo impulsa, haciéndolo más veloz y eficiente de cara al futuro.

La investigación de Kim (2021), que estudia el comercio minorista en Corea del Sur, muestra claramente que la alegría de los empleados se traduce en más producción y mejor trabajo. En el centro de la figura se encuentran cuatro aspectos clave del día a día de la compañía: un clima donde reina el respeto y el trabajo en equipo, una perspectiva de que salarios y beneficios se distribuyen de forma equilibrada, la capacitación continua y el cuidado del desarrollo a futuro. Cuando una organización cuida estos detalles, los empleados se sienten valorados. La reacción es instantánea: llegan a la tienda más motivados, el nivel de servicio al cliente se eleva y la productividad se mide y se siente en la caja. Kim también observa que los liderazgos que deciden tomarse en serio el talento humano, que eligen implementar políticas basadas en la equidad, el crecimiento y la calma emocional, crean un círculo virtuoso. Ese clima interno, una atmósfera más saludable, genera, a la siguiente vuelta, más agilidad en el trabajo, menos rotación de talento y, por lo tanto, una ventaja competitiva clara en un mercado que nunca se detiene. Por eso este informe concluye que cuidar que los trabajadores se sientan satisfechos no es un capricho, sino un plan de batalla fundamental. No se trata solamente de quedar bien, de ser “responsables” con la imagen de la compañía. La alegría en el día a día de la planta o la oficina se traduce en resultados: los pasillos más amables producen menos errores, los creativos más contentos generan más ideas, y una recepción agradable mantiene a los clientes interesados. Sin el humor y la maquina fineza de los trabajadores a

toda hora, los ingresos se estancan, y el futuro, en la hoja de cálculo, es un bonito desierto.

Martínez (2020) realizó un meta-análisis donde reunió y examinó muchos estudios que investigan la relación entre satisfacción en el trabajo y rendimiento de los empleados. Su hallazgo es claro: la satisfacción y el buen trabajo en lo que uno hace a menudo van de la mano, y esto ocurre en cualquier sector que se mire. Cuando la gente se siente a gusto en su empleo, sea por motivos afectivos, por sueldos que se valoran o por oportunidades de desarrollo, la calidad de lo que producen suele crecer. Lo que hace que este análisis sea especialmente útil es que no se centra en una sola industria. Aunque da mucha atención al retail, donde los resultados se notan con mayor rapidez. El autor recomienda que las empresas de todos los sectores piensen en el bienestar de su equipo no como una idea bonita, sino como un objetivo estratégico. Si lo hacen, la productividad no solo aumenta, sino que la diferencia con quienes sueltan estos a la ligera es considerable.

Por eso se subraya que cualquier acción que busque hacer felices a los trabajadores desde ofrecer premios que se sientan justos hasta manejar bien la información que circula, permitir horarios que dejen tiempo para la familia, o brindar caminos para subir de puesto hace bien a la persona y, al mismo tiempo, vuelve a la empresa más fuerte frente a la competencia. La investigación apunta que gastar plata y tiempo en cuidar a los empleados de la compañía no es perder recursos, sino apostar de manera inteligente al triunfo a largo plazo.

Pereira, V. (2021). Un informe de su experiencia en la India dice: En su investigación, quedó muy claro que la satisfacción en el trabajo es la chispa que hace que la productividad brille y que el abandono se apague. Las firmas que

dedican tiempo a mejorar el ambiente y a entregar beneficios de valor alto no solo ven a su gente más contenta, sino que el compromiso se duplica. Los expertuchos aplaudieron el esfuerzo de crear espacios donde el cuerpo y la mente de los empleados son igualmente cuidados, ya que el resultado está a la vista: más energía en cada tarea. También insistieron en que los aplausos, ya en forma de premios, promociones o sencillos agradecimientos, son el combustible que mantiene a la gente motivada y fiel. Con el recuerdo de una pequeña medalla o de un trabajo destacado, el deseo de irse se vuelve etéreo. Así, el documento anima a las empresas de tiendas a poner el bienestar de su gente en la lista de prioridades. Esa decisión, concluyen, no solo lleva buenas notas en papeles sino que saca a la competencia un buen kilómetro en el mercado. En pocas palabras, Pereira y Malik nos enseñaron que tener trabajadores contentos que verdaderamente se sientan parte de la empresa es la clave para que una compañía crezca de forma fuerte y duradera.

Gonzales-Romá (2022) publicó en España una investigación con empleados de tiendas y grandes superficies y miró cómo están de a gusto en su quiro con el trabajo y cómo eso afecta a su productividad. Los hallazgos resultaron muy claros. Los cajeros, vendedores o colaboradores que tienen alta satisfacción hoy son quienes cumplen sus tareas de forma más efectiva, lidiando con menos estrés y evitando el desgaste emocional que a veces los robots de trabajo sienten. El estudio sugiere que el bienestar de una persona repercute, no solo en su día, sino en los números de la tienda, invitando a las empresas a adoptar políticas que cuiden a esos colaboradores. Habló de que las empresas deben erigir espacios de respeto, aprecio y reconocimiento físico y emocional; confiando en que solo así la motivación crece y las cifras de rendimiento también. El mismo documento

aconsejó a los gerentes a dotar a sus equipos con programas que rijan el desarrollo continuo. Charlas constantes, cursos breves, promociones locales y trayectorias laborales ajustadas, son las estrategias que alimentan el compromiso y construyen una cultura que siempre quiere ser mejor.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Bravo (2023), a través de su trabajo en las autoescuelas del Callao, reveló cómo la satisfacción de los colaboradores en su empleo está ligada a la productividad al mismo tiempo de una forma notablemente positiva. El informe muestra que tanto más placentero sea el día a día de los instructores y administrativos, tanto más crecen los resultados, comprobando que el ánimo de las personas que allí trabajan arrastra a todo el grupo a otorgar un mejor rendimiento. Lo que más llama la atención entre las conclusiones es la forma en que las características del trabajo moldean la percepción de los colaboradores. Espacios de aprendizaje ordenado, computadores y materiales útiles a la mano, respeto por las pausas, horarios que no se alteran una y otra vez, estos son los ingredientes que hacen que el trabajador sienta que su tiempo tiene valor y, a cambio, decide comprometerse. Otra constatación que Bravo no deja de lado es la voz que los mismos colaboradores tienen en la vida de la escuela de conducción. Cuando un director o una jefa se sienta a recoger sugerencias, responde, comparte datos y lo hace de forma honesta, la sensación de que el trabajo no es una torre de marfil se instala y el grupo comienza a otorgar un extra invisible que eleva el compromiso, la confianza y, a la larga, la calidad del servicio que reciben quienes acuden a obtener su brevete.

Inga (2020) llevó a cabo un análisis completo de 40 tesis peruanas realizadas entre 2016 y 2019, y concluyó que a mayor satisfacción laboral, mayor



es el desempeño de los trabajadores. La relación entre ambos fenómenos es tan fuerte, que en todos los sectores estudiados, siendo datos fuentes diferentes, los resultados se repiten. El estudio estaba comooprisa-do en círculos universitarios, y como organismo reclas-to se incom-puela-o a otros resultados, su ma-cu-sa. En su análisis resultó que las políticas de recursos humanos son esenciales para fortalecer la satisfacción. La investigación de ti-sa resaltó que un entorno sa-lu-da-ble, un equi-libri-o entre la vida laboral y la vida personal y reconocimiento y recompensación son compo-nes de excelencia no sólo para bajar el incremento de desempeño sino también para elevar la motivación interna, la lealtad y el encom-iento hacia la organización.

Un estudio de Mendoza (2022) examinó cómo la satisfacción de los empleados y la productividad se influyen mutuamente en una municipalidad provincial. Los hallazgos mostraron una relación directa, de intensidad moderada en su fuerza, entre ambas variables. Mendoza advirtió que los programas de capacitación, el desarrollo de habilidades y los caminos claros para ascender en el trabajo generan satisfacción y, en consecuencia, elevan la productividad. La municipalidad observó que sus empleados se sintieron mejor en su día a día y, a la vez, comenzaron a cumplir metas con mayor rapidez. Los números que se tradujeron en un aporte al bienestar personal de cada trabajador y, al mismo tiempo, al cumplimiento de los objetivos que se trazó la institución. Una recomendación del autor resultó crucial: las instituciones, ya sean públicas o privadas, deben destinar permanentemente recursos al crecimiento integral de sus personas. La dedicación a estos programas no solo mejora las cifras de rendimiento. También crea lugares de trabajo más estimulantes, más eficientes y, sobre todo, más sostenibles a largo plazo.



Alcalde (2021), después de analizar varias investigaciones científicas sobre el entorno laboral en Perú, concluyó que la satisfacción en el trabajo influye de manera importante en la productividad de los empleados. El autor observó que cuando los trabajadores se sienten valorados, escuchados y motivados, aumentan notablemente su rendimiento, lo que se traduce en que los resultados de la organización mejoran. Este impacto positivo se nota no solo en la cantidad y calidad del trabajo, sino también en la reducción de conflictos, el clima laboral más armonioso y la menor rotación de personal. Asimismo, se indica que el bienestar en el trabajo previene problemas como el estrés, la desmotivación y el ausentismo, que suelen perjudicar a las empresas. Alcalde enfatiza que es clave diseñar estrategias que prioricen el bienestar de los trabajadores: por ejemplo, reconocer los logros, permitir su participación en decisiones, desarrollar un liderazgo positivo y ofrecer beneficios ajustados a lo que realmente necesita el equipo. El autor señala que asegurarse de que las personas que trabajan en la organización se sientan verdaderamente satisfechas no es solo un gesto amable o un deber que se le debe a la plantilla, sino que es un paso fundamental si se quiere que la empresa cumpla sus metas, se ajuste a un entorno que cambia sin parar y mantenga esa ventaja que la distingue en mercados que, cada día más, son más impredecibles, complejos y movidos por el mismo talento que la organización quiere atraer y conservar.

En un estudio reciente, Arauco y Enríquez (2023) investigaron la conexión entre estar a gusto en el trabajo y el desempeño en la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Piura en Lima, concentrándose en la sección comercial. Usaron un método cuantitativo, recogieron datos en un momento determinado y evitaron manipular el entorno del trabajo. La principal herramienta fue un cuestionario entregado a 42 miembros del equipo de negocios. Los datos, analizados, revelaron que la satisfacción y la productividad están moderadamente unidas entre sí. La confianza en esos resultados es muy alta: un 0.91 en la escala de satisfacción y un 0.84 en la de productividad, muestras de la fiabilidad de las mediciones. Los autores subrayan que los hallazgos subrayan la necesidad de desarrollar políticas que cuiden el bienestar de los colaboradores, convencidos de que cuidar a las personas se traduce en mejorar el desempeño en un sector financiero marcado por la competencia en Perú. El estudio deja claro que cuando las empresas se preocupan por lo que sienten y por lo que quieren lograr sus empleados, esos trabajadores se vuelven más leales y, al mismo tiempo, hacen su trabajo con más rapidez y calidad. Esa combinación ayuda a que la institución logre mejores resultados y, encima, a ajustarse más fácilmente a los cambios que la competencia y la economía les lanzan.

3.1.3. Antecedentes locales

En su estudio de 2020, Vélezvia centró su pesquisa en cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad de la región de Puno. Optó por una metodología no experimental, usando un diseño transversal correlacional. Reunió a 100 trabajadores elegidos al azar y aplicó encuestas validadas para asegurar que los datos fueran precisos y confiables. Los hallazgos mostraron que el clima organizacional y la satisfacción laboral están

estrechamente relacionados, con un coeficiente de correlación de 0,614. Esto sugiere que un ambiente de trabajo que promueve relaciones positivas, buena comunicación, respeto mutuo y un fuerte sentido de pertenencia se traduce en un bienestar emocional y motivacional elevado en el personal. La conclusión destaca que las universidades deben edificar culturas organizacionales disciplinadas. Al poner en el centro valores de empatía, confianza y colaboración se multiplican no sólo la satisfacción del personal, sino que también se mejora el rendimiento diario, se retiene el talento y se aumenta la productividad institucional. Vélezvia recuerda que mejorar el clima en el trabajo no es solo un capricho que se cumple un día y ya, sino un motor que, si se cuida, impulsa desde lo personal hasta lo colectivo. Al hacer que cada empleado se sienta valorado y en un ambiente positivo, se le da un paraguas que le permite desarrollarse, aportar lo mejor de sí y seguir, día tras día, girando la rueda del rendimiento dentro de la empresa.

En 2021, Puntuca realizó una investigación para ver cómo el empoderamiento afecta la productividad laboral en una mina de Juliaca, mostrando el valor de estas prácticas en ambientes duros y muy organizados, como el rubro minero. Se utilizó un método cuantitativo y los datos mostraron una conexión muy fuerte: el empoderamiento y la productividad tienen un coeficiente de $r=0.821$, lo que quiere decir que el personal que maneja autonomía, se siente respaldado y tiene la libertad de decidir tiende a ser más eficiente y a comprometerse más con el trabajo. El estudio respalda la idea de que crear un ambiente laboral donde se delegan responsabilidades, se valoran las competencias de cada uno y se hace sentir la voz de los trabajadores aumenta el rendimiento y, a la vez, refuerza la afiliación personal a la organización y la motivación personal. Puntuca señala que en la minería, donde la presión operativa nunca baja, poner en práctica estrategias de empoderamiento pasa a ser una táctica crucial para cumplir

con las metas, mejorar el ambiente y asegurar que el rendimiento colectivo se mantenga sólido a lo largo del tiempo.

Vera (2020) realizó una investigación exhaustiva sobre cómo la satisfacción laboral afecta el desempeño de los empleados de la municipalidad de Juliaca y halló una conexión fuerte y clara entre ambas variables. Los hallazgos revelaron que cuando los trabajadores disfrutan de un ambiente de trabajo positivo, su rendimiento mejora notablemente, lo que se traduce en una mayor eficiencia en las actividades de las entidades públicas. El documento subraya que, para alcanzar estos beneficios, las organizaciones deben anteponer el bienestar de sus colaboradores, lo cual exige la reforma constante de las condiciones laborales. Entre las acciones recomendadas se incluyen el fortalecimiento de canales de comunicación eficaces, el reconocimiento oportuno y equitativo de los logros individuales y de equipo, y la dotación de recursos que faciliten la realización de los deberes. Implementar estas medidas no solo eleva el desempeño individual, sino que además amplifica la capacidad institucional para alcanzar sus metas de forma eficaz y sostenible en el tiempo.

En su trabajo de investigación titulado "Motivación y Productividad en el Retail de Juliaca" (Mamani, 2021), el autor logró demostrar que cuando un trabajador está motivado, su productividad sube y, de paso, la empresa se acerca más a sus metas. Compusieron una especie de espejo que muestra que un empleado contento, que se sienta valorado y apoyado, funciona como un engranaje más suelto, que no solo mueve la ficha de su propio puesto, sino que impulsa toda la máquina de la empresa hacia el éxito. Por lo tanto, se vuelve urgente que las empresas no miren la motivación como una opción, sino como la base de su cultura empresarial. Las recetas más simples son: reconocer mejoras a tiempo, ofrecer incentivos económicos que realmente sí se sientan y, claro, trazar caminos claros de crecimiento profesional y capacitación constantemente



actualizada. Al adoptar estas iniciativas, no solo creamos una fuerza de trabajo más comprometida y eficiente, sino que, de a pocos, vamos pintando una atmósfera laboral que resulta agradable y en la que el talento se queda y hasta se atreve a innovar. Frente a un retail que se mueve a la velocidad de las redes, estos simples pasos no son solo “buena práctica”: son el diferencial que puede transformar al servicio que vende las mismas cosas en una opción irresistible para ya no substitutiva, y saca la compañía a la calle con la tranquilidad de que su éxito tendrá una historia que contar en el próximo año.

En 2022, Pumaquispe realizó un estudio que quiso averiguar cómo se conecta la gestión que se realiza en la Municipalidad Distrital de Sina, en Puno, con el bienestar de sus trabajadores. Usó un método más numérico que cualitativo, tomando datos de unos 57 empleados con encuestas y cuestionarios que ya habían sido validados. Así comprobó que la recolección de datos fuera confiable. Al analizar las respuestas, los números se alinearon claramente: un fuerte 0.883 en el coeficiente Rho de Spearman y un p de 0.003 revelaron que la relación entre cómo se administra la institución y el bienestar de sus empleados es, en voz sencilla, muy real y relevante. Esto le da un peso específico a las municipalidades: si sus procesos – planificación, organización, dirección, control – no están más que en orden, los trabajadores no se sentirán a gusto ni motivados. El estudio, entonces, no sólo presenta números: invita a los responsables de estas instituciones a diseñar y mantener prácticas que, más allá de la burocracia, construyan un entorno que los empleados vivan como positivo. Así, ya no es sólo cuestión de regla: la satisfacción y la motivación de los trabajadores se convierten en un efecto visible en el día a día y, en consecuencia, en la organización misma.



3.2. Bases teóricas

3.2.1. Satisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo se puede definir como el grado en el que lo que los empleados esperan de su oficina se cumple, creando en ellos un sentimiento positivo y de confort (Chiavenato, 2006). No se trata de un solo aspecto, sino de varios pilares importantes, como los beneficios que reciben, la flexibilidad para manejar su horario y la calidad del espacio que les rodea. En realidad, como comentan Sánchez y García (2017), la satisfacción laboral está fuertemente relacionada con la forma en que los empleados ven a la organización, y cómo la ven influye en la motivación que sienten y el compromiso que tienen con la compañía.

Asimismo, Caballero (2013) subraya que, para empleados y para el propio negocio, la satisfacción laboral se perfila como un interrogante gigante que crece cada día, porque se quiere descifrar el porqué de su atracción. El autor observa que, aunque el amor por la tarea que se ejerce se suma como un empuje potente hacia la satisfacción, raras veces se convierte en el motor que la empuje hasta el 100 por ciento. Por otra parte, cada persona encuentra en su día de trabajo distintos rincones que la hacen sonreír, pero entre esas preferencias hay también un puñado de requisitos que a casi todo el mundo se le hacen imprescindibles para descubrir, en cada jornada, la razón de volver.

- Hay varias cosas que hacen que una persona se sienta bien en su trabajo y que dependen de lo que cada uno valore más. La parte de dinero es, casi siempre, la que más peso tiene. Para la mayoría, un sueldo que realmente reconozca la cantidad de horas y esfuerzo que pone cada día es lo mínimo que espera. Si, encima, la empresa ofrece bonos, comisiones o incentivos extras, eso se convierte en un extra que lleva a ir un paso más allá y dar lo mejor, porque saben que su esfuerzo va a ser recompensado.

- Tampoco se puede dejar de lado la búsqueda de estabilidad. Para una gran parte de la plantilla, tener un trabajo que se siente seguro aunque la economía esté de montaña rusa es una fuente de calma. Con la certeza de que mañana seguirán en la misma empresa, pueden hacer planes para el hogar, para los hijos o para ahorrar un viaje. Menos preocupaciones se traducen en un mejor desempeño, en esforzarse porque saben que están construyendo un lugar en el que no se va a tirar la primera piedra de la inseguridad.
- La chance de subir en la empresa es algo que muchos aprecian de verdad. Poder crecer, conseguir ascensos y tomar más responsabilidades no solo reconoce el esfuerzo diario, sino que además ayuda a que cada uno se vuelva más completo, tanto en el plano personal como en el profesional. Crecer en la misma empresa mantiene viva la curiosidad y da esa pizca de energía que hace que cada mañana uno se meta con ganas en la misión del día.
- El tipo de clima que se respira en el trabajo cuenta más de lo que pensamos. Cuando el lugar fomentan que la gente se ayude, escuche y se lleve bien, el día se hace más ligero. Sentirse parte de un grupo que reman en la misma dirección eleva la energía de cualquier uno. Ir a la oficina se transforma en un viaje más placentero porque no es solo un lugar de cifras y pantallas, sino un espacio donde lo cotidiano se mezcla con el compañerismo y la buena onda.
- Por último, encontrar el equilibrio entre la vida personal y la vida laboral se ha vuelto superimportante hoy en día. Poder manejar las responsabilidades en casa y las que se tienen en la oficina es fundamental, sobre todo para quienes tienen que cumplir con compromisos que van más allá del trabajo. Por eso, la flexibilidad ya no solo se trata de contar con un horario que se ajuste, sino también de poder hacer las tareas sentado en el comedor, en la sala o en

cualquier rincón que no sea la oficina. Esta libertad hace que la vida se sienta un poco más ligera, y, al final, se traduce en un mejor estado de ánimo y más satisfacción con lo que hacemos cada día.

3.2.1.1. Beneficios laborales.

Los beneficios laborales son esas pequeñas extras que las empresas entregan a los trabajadores además del salario que aparece en el recibo, como si fueran regalos que no se ven, pero sí se sienten. A veces, son bonos o incentivos de dinero que llegan en las épocas de fin de año; otras, son vacaciones pagadas en que puedes descansar sabiendo que el sueldo no se detiene. También cuentan las ayudas de salud, pensiones y seguros que te cuidan a ti y a tu familia. Koontz y Weihrich (2004) apuntan que, lejos de ser solo regalos, estas ayudas mejoran la vida diaria de los empleados, pero también conectan el corazón de cada persona con la empresa. Cuando alguien se siente respaldado y escuchado, a la hora de cumplir tareas lo hace con ganas y le dedica un poquito más de empeño, porque sabe que su esfuerzo es visto y apreciado.

3.2.1.2. Flexibilidad.

Martínez (2013) plantea que la flexibilidad laboral es la capacidad que tienen las empresas y los empleados para cambiar las reglas del juego del trabajo, desde la hora de entrada y salida hasta la cantidad de horas que se labora al día. Al permitir que los horarios respondan tanto a las necesidades de la organización como a los requerimientos individuales de cada persona, se logra que los empleados se sientan en mejor sintonía entre su vida en la oficina y su vida en casa. Este ajuste privilegia la compatibilidad de las actividades del día a día, de modo que los compañeros de trabajo cuentan con la oportunidad de administrar su tiempo de forma efectiva y de dejar de enfrentar la presión que a menudo generan los horarios estrictos. Como

consecuencia, cambian su relación con el trabajo, se retiran con mayor satisfacción y el ambiente laboral se fortalece al moverse con mayor fluidez el capital humano que sostiene a la empresa.

3.2.1.3. Ambiente de trabajo.

Uribe (2014) sostiene que un lugar de trabajo sano, donde el respeto, la empatía y la solidaridad son el día a día, afecta profundamente el bienestar emocional de quienes allí laboran. En un entorno así, la gente se siente a gusto y reconocida, y eso se traduce en mejor rendimiento y más productividad. Ir más allá de la actitud y cuidar el espacio físico también marca la diferencia; tener oficinas limpias, ordenadas y con un toque agradable baja el estrés, sube la motivación y fortalece el compromiso con cada tarea y con la empresa misma.

3.2.2. Productividad.

Rodríguez (2015) explica que la productividad mide cuántos productos o servicios se generan frente a la cantidad de recursos que se usan, ya sea tiempo, dinero o el trabajo de las personas. En la economía, una cifra de productividad clara deja ver cuánto de estos recursos se transformó en resultado útil en un tiempo fijado. Esto se puede ver, por ejemplo, en el número de artículos que un trabajador logra hacer en un mes o en el tiempo que una máquina se tarda en fabricar un lote determinado.

La razón para calcular la productividad es saber si los recursos se están aprovechando bien a la hora de fabricar algo. Cuando se habla de eficiencia, se intenta obtener la mayor cantidad de productos con la menor cantidad de insumos. Entonces, si una fábrica produce la misma cantidad de piezas, pero tarda menos días, gasta menos dinero o usa menos esfuerzo humano, se dice que la productividad subió, mostrando que se están gestionando mejor los recursos.

Rodríguez (2015) dice que podemos pensar en la productividad de dos maneras distintas: una es mirar lo que conseguimos, ya sean perdones, servicios o comida,

y compararlo con lo que gastamos, que podría ser dinero, energía o hasta esfuerzo físico, y la otra es tomar el resultado y dividirlo por el tiempo que nos llevó hacerlo. Haciendo el cálculo de una u otra forma, siempre de fondo estamos evaluando dos cosas: qué hicimos, y qué tan rápido fuimos. Estas preguntas son clave luego cuando queremos afinar una máquina, un equipo, o el trabajo de todas e todos en la empresa y, claro, cuando nos interesa que lo que hacemos WINE o sea de la cuota la mayor, tanto a nivel de su tomando clientes como del dinero que decidimos gastar.

3.2.2.1. Importancia de la Productividad.

Cuando la productividad crece, no solo las fábricas y los jefes sonríen; también se ve de manera directa en la vida de las personas. Una mayor productividad significa que las empresas producen más en el mismo tiempo, lo que se traduce en más ganancias. Con los beneficios aumentados, las empresas suelen decidir compartir parte de ellos, y eso se refleja en salarios más altos. Cuando los sueldos crecen, las familias pueden pagar mejor la comida, la educación de los chicos y hasta ahorrar un poquito para un viaje. La estabilidad de cada hogar empieza o se fortalece gracias a esta dinámica.

Una mayor productividad también hace que los proyectos se vean más atractivos. Cuando un negocio ve que puede rentar más dinero, se siente más seguro y piensa en invertir. Nuevas fábricas, comercios y microempresas empiezan a surgir; eso es atractivo para inversores que tienen tiempo y dinero, que de otra manera se quedarían quietos. Todo eso termina en más empleos, lo que hace que veamos más personas con un trabajo que les gusta y pueden vivir de él. Menos desempleo resulta en menos preocupación por las amenazas de la crisis y, en su lugar, más confianza entre los ciudadanos. La productividad, entonces, no solo

mejora los números en un balance, sino que en la realidad, así, en casa y en la comunidad, se siente un efecto que no termina.

3.2.2.2. Beneficios de la Productividad.

Ampliar la productividad dentro de las empresas nos acerca de forma más clara y ágil a los resultados que esperamos. Cuanto más pulimos los procesos diarios, más actividades y recursos que no aportan a la meta podemos reducir, y ese afino se traduce en menos gastos. Lo que ahorramos no se queda guardado, se invierte en áreas críticas que le dan balance y futuro a la organización. Se convierte, en definitiva, en capital que respalda proyectos y metas de desarrollo. A la vez, manejar el tiempo de forma inteligente nos permite completar más tareas en menos horas, y el esfuerzo necesario se distribuye de tal modo que el equipo apenas nota el incremento de carga. Así se acelera no solo la productividad de cada miembro, sino la de toda la empresa, y el efecto se siente en los resultados finales. La diferencia entre la empresa ágil, que cree en la mejora continua, y la empresa que se queda atrás radica en cómo cada minuto se convierte en segundos para el cliente. Además de logros, la mejora continua nos da la flexibilidad de modificar el rumbo. Las decisiones que se tomaban en horas ahora se procesan en minutos, porque los procesos más finos tienen rutas claras, el paso de un área a otra se siente menos y la organización entera respira en la misma dirección. En mercados que cambian de forma casi diaria, esta velocidad para adaptarse se torna clave; es el delgado límite entre el crecimiento contenidamente acelerado y el estancamiento.

3.2.2.3. Barreras de la Productividad.

García (2013) nos advierte que las empresas pueden autoboicotearse con barreras que parecen invisibles desde afuera. La burocracia excesiva es un claro ejemplo: cuando se tiene un miedo casi religioso a romper protocolos, las ideas nuevas se atrasan, y en vez de simplificar, el papeleo se multiplica. La organización se queda quieta, y el mercado pasa de largo.

Otra trampa común es la rigidez organizacional, producto de imponentes pirámides jerárquicas que dividen a las personas por grados de papel. La información, en vez de fluir, se estanca en filtros inútiles, los pedidos se repiten una y otra vez y el simple pedido de permiso se convierte en un largo maratón. La simple flexibilidad que podría salvar una situación se convierte en una quimera.

Por último el liderazgo. Un jefe que pondera su prestigio por encima de los logros colectivos en vez de construir la confianza en su equipo, debilita la moral y, por ende, la productividad. La falta de interés de uno puede desmotivar a otros y afectar el funcionamiento general.

Cuando la toma de decisiones se acumula en un solo lugar, se genera un atranco peligroso. El mismo comité que determina cada movimiento de la organización se convierte en un cuello de botella que, al guardar todos los juicios en un solo estante, estanca los problemas que necesitan respuesta, dificulta la maniobrabilidad instantánea de los equipos y a menudo ralentiza cada protocolo de un mundo que gira cada vez más rápido.

Un problema que permanece en la sombra de cada organización se presenta como resistencia al cambio. En una era de aplicativos móviles, sistemas en la nube y mercados internacionales en constante roce, aferrarse a los antiguos métodos se convierte en un lastre. Cuando ni los que lideran ni los que operan en el día a día están dispuestos a dejar de lado viejos hábitos, la innovación sufre y el crecimiento racional, aquel que se enmarca en la planificación, queda a un costado.

3.2.2.4. Eficiencia.

De acuerdo con Gaither y Frazier (2014), ser eficiente es lograr el máximo rendimiento con la menor cantidad de recursos posibles. En el mundo de los negocios, esto significa cumplir con los objetivos fijados, recortando costos, eliminando cualquier desperdicio de tiempo y haciendo

un uso inteligente del capital humano. El empleado eficiente es el que proporciona los mejores resultados sin malgastar recursos.

Imaginemos cómo importa esto, por ejemplo, en Plaza Veá. Aquí, la eficiencia se traduce en que los empleados atienden cada consulta o pedido de un cliente en el menor tiempo posible, pero sin sacrificar la calidad del servicio. Lograr esa combinación entre rapidez y excelencia es lo que permite a la tienda mantenerse competitiva y, a la vez, garantizar que las personas que compran queden satisfechas y vuelvan a comprar.

Otro punto que no se puede olvidar es la satisfacción en el trabajo. Cuando los trabajadores se sienten motivados, se comprometen con la tarea y la empresa a la que pertenecen. Este buen ánimo se traduce en un desempeño más cuidadoso, más eficiente y con menor propensión a cometer errores. En consecuencia, no solo mejora la productividad de cada persona, sino que el conjunto de la empresa se beneficia de procesos más ágiles y resultado de menos problemas.

3.2.2.5. Eficacia.

Chiavenato (2013) aclara que ser eficaz es cumplir los objetivos sin fijarse en cuántos recursos se gastan. Dicho de otra manera, la eficacia indica si lo que la organización se planteó se termina logrando. En Plaza Veá, ser eficaz significa satisfacer lo que los clientes esperan: los productos siempre en los estantes, una calidad que nunca decepciona y un servicio al cliente que sorprende para bien.

También, la satisfacción en el trabajo es clave para esa eficacia. Un trabajador que se siente valorado, que sabe que lo que hace importa, se conecta emocional y profesionalmente con la

empresa. Esa conexión no es solo un bonito cliché; se traduce en más esfuerzo, en más ganas de ayudar a que se alcancen las metas, y por eso, la eficacia se eleva.

3.2.2.6. Efectividad.

Rodríguez (2015) nos dice que ser una organización efectiva consiste en combinar, de manera armoniosa, dos ideas clave: eficiencia, que es hacer las cosas correctamente, y eficacia, que es hacer las cosas correctas. Entonces, ser efectivo no es solamente cumplir metas, sino hacerlo usando recursos sin excederse: sacar el máximo provecho, sin perjudicar el futuro. Se busca, por ejemplo, que el abastecimiento a los clientes se dé sin desperdicios y que lo que la organización entrega no comprometa lo que podrá entregar la próxima semana. La meta es que los beneficios de esa acción perduren, que los resultados de hoy no estén amargados por deudas que se tengan que pagar mañana.

Para Plaza Vea, la efectividad se traduce, entre otros retos, en producir a buen ritmo sin dejar que las personas se sientan desgastadas. La productividad por sí sola no sostiene el barco. Si los empleados no están satisfechos, el viento a favor desaparece. Cuando las personas se sienten cómodas, sienten que se las valora y se las escucha, llegan a la caja, no solo a realizar la tarea, sino a hacer una pequeña entrega de sí mismas en cada producto que entregan. Cuando eso sucede, el desempeño diario se convierte en una espiral que se empuja hacia arriba: más alegría crea más energía, y más energía se traduce en más “ir más allá” por los demás, en mejores ensambles entre los productos y el cliente y, al fin, en una Plaza que se siente más y más eficiente.

3.2.3. Relación entre la Satisfacción Laboral y la Productividad.

Últimamente, varios estudios han puesto de manifiesto que ser feliz en el trabajo está fuertemente ligado a cuánta producción de calidad brinda una empresa (Gonzales-Romá, 2022; Mamani, 2021). Cuando hablamos de satisfacción laboral, nos referimos a

cuánto bienestar siente alguien en su día dentro de una oficina; la productividad, en cambio, mide cuánto se logra producir en relación con la energía, tiempo o materiales que se usan (Chiavenato, 2006).

Esta relación no es de una vía; se retroalimentan entre sí. Si un empleado se siente apreciado, a gusto y motivado, va a entregar un trabajo más eficiente y con más esmero, y la producción sube. A su vez, cuando la producción crece, el área de Recursos Humanos puede otorgar más reconocimientos, premios y un mejor clima, lo que convierte el ambiente en un espacio todavía más amado por la plantilla. De este modo, los dos términos caminan de la mano, creando un círculo positivo que mejora no sólo los números de la empresa, sino también la calidad de vida de sus trabajadores.

Las ventajas que ofrecen los empleadores, como días libres pagados, bonos económicos y pólizas de seguro, son clave para que los colaboradores se sientan bien en sus puestos. Koontz y Weihrich (2004) afirman que, cuando la compañía muestra interés genuino por el bienestar de sus trabajadores, estos responden con mayor compromiso y elevan su rendimiento. Esto se ve claro en Plaza Vea: entregar beneficios justos y suficientes no solo eleva la calidad de vida del personal, sino que también crea un equipo motivado, fiel y más productivo, generando, a su vez, un efecto positivo en los resultados de la empresa.

Flexibilidad laboral como motor de productividad:

Poder organizar el día de trabajo según lo que cada persona necesita ayuda a que el trabajo no se sienta como una carga en medio de la vida familiar. Cuando los colaboradores eligen cuándo y dónde hacer sus tareas, rinden más porque el estrés se

reduce (Martínez, 2013). En el retail, donde el movimiento de clientes y de mercancía cambia a cada hora, dar libertad en los turnos no es solo una cortesía, es una estrategia que asegura que el negocio se mantenga ágil y que los trabajadores, en vez de quejarse, se sientan motivados a hacer un poco más. La flexibilidad convierte la incertidumbre del mercado en una oportunidad de crecimiento personal y profesional.

Ambiente laboral positivo y su impacto en la productividad:

Cuando los valores en una empresa no son solo palabras, el respeto, la empatía y la solidaridad se sienten en cada pasillo, cada tienda y cada reunión. Esa atmósfera de bienestar emocional se traduce en menos días perdidos por estrés, más sonrisas al atender al cliente y más metas cumplidas a tiempo (Uribe, 2014). En Plaza Vea, el esfuerzo diario por crear un entorno acogedor no es un gasto, es el camino más corto hacia la efectividad. Cuando alguien siente que el lugar de trabajo cuida de él, deja de mirar el reloj y se concentra en hacer que el negocio brille. Con colaboradores comprometidos, los resultados dejan de ser metas lejanas y se vuelven logros palpables.

3.3. Marco Conceptual..

3.3.1. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral mide qué tan bien se siente una persona al trabajar en un lugar. Para Chiavenato (2006), este sentimiento positivo llega cuando los empleados ven que se logran cosas que para ellos importan, como el reconocimiento, un buen sueldo y un ambiente agradable. Cuando los trabajadores ven que la realidad se parece a lo que esperaban, la satisfacción se dispara.

3.3.2. Beneficios laborales

Los beneficios laborales son ayudas que la empresa da a sus empleados, y pueden ser de plata o de otras cosas valiosas. Hablamos, por ejemplo, de vacaciones que sí se pagan, bonos al final

del año y seguros que protegen la salud. Koontz y Weihrich (2004) afirman que cuando la compañía da estos cuidados, el trabajador la valora más y siente que le pertenece un poco más de lo normal.

3.3.3. Flexibilidad laboral

La flexibilidad laboral da a los empleados la opción de marcar, casi que a su gusto, la hora y la forma de trabajar que elijan, todo para que cuiden bien sus cosas en casa y en el trabajo. Según Martínez (2013), este estilo no solo hace que la persona esté más feliz: además, la calidad de lo que hace en horas de trabajo se eleva.

3.3.4. Ambiente laboral

El ambiente laboral se refiere a todas las condiciones físicas, sociales y emocionales que rodean a los trabajadores mientras realizan sus tareas. Para que esta atmósfera sea realmente positiva, se requiere, por ejemplo, contar con espacios limpios, y, sobre todo, cultivar relaciones en las que primen el respeto, la empatía y la solidaridad, ya que son estos ingredientes los que en verdad crean un clima organizacional saludable y provechoso. (Uribe, 2014).

3.3.5. Medición de la satisfacción laboral

Podemos saber qué tan bien se siente un empleado midiendo su satisfacción laboral. Para esto se toma en cuenta cuán completos son los beneficios que recibe, cuán flexible es su horario, y, por supuesto, la calidad que tiene el ambiente laboral a su alrededor.

3.3.6. Productividad

La productividad se puede definir como el cociente entre los resultados conseguidos y los recursos que se emplean para lograrlos. Para saber a ciencia cierta cuán productivos somos, se utilizan indicadores precisos que evalúan la eficiencia, la eficacia y también la efectividad de cada proceso productivo.



3.3.7. Relación entre satisfacción laboral y productividad

Hay una conexión directa entre la satisfacción laboral de una persona y su rendimiento en el trabajo. Es simple: si los trabajadores se sienten bien con su entorno y sus condiciones, su desempeño mejora, y eso, a su vez, se refleja en un aumento de la productividad de la organización.



CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. Hipótesis general

La satisfacción laboral influye significativamente con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024.

4.2. Hipótesis específicas

H.E.1. Los beneficios laborales influyen significativamente en la productividad de los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024.

H.E.2. La flexibilidad influye significativamente en la productividad de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024.

H.E.3. Los ambientes de trabajo influyen significativamente en la productividad de los colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024.

4.3. Variable.

Satisfacción laboral.

Productividad

4.4. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valorización
V.1. Satisfacción Laboral	Beneficios laborales	✓ Vacaciones anuales	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		✓ Gratificación	
		✓ Seguro social	
		✓ Asignación familiar	
		✓ Derecho al refrigerio	
		✓ Descanso semanal	
	Flexibilidad	✓ Reducción de salarios	
		✓ Reducción de horas de trabajo	
	Ambiente de trabajo	✓ Ambiente limpio y agradable	
		✓ Respeto	
		✓ Empatía	
		✓ Solidaridad	
V.2. Productividad	Eficiencia	✓ Lograr las metas	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
		✓ Aumenta la productividad	
		✓ Rendimiento	
	Eficacia	✓ Satisface las necesidades al cliente	
		Calidad del product	
	Efectividad	✓ Cumplimiento de actividades	
		✓ Presupuesto de gastos	
		✓ Capacidad	
		✓ Habilidad	

Nota. Son variables operacionalizados de Liderazgo y gestión administrativa.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.

Para llevar adelante el estudio sobre qué tan contentos están los trabajadores de Plaza Vea de Juliaca y cómo eso afecta la productividad en el año 2024, se decidió usar un método de números. Según Hernández (2014), mirar los números de forma ordenada nos ayuda a juntar y analizar datos que podemos medir, facilitando ver si estar a gusto en el trabajo se relaciona realmente con cómo rinden los colaboradores.

5.2. Métodos aplicados a la investigación

El estudio empleará un diseño descriptivo-correlacional que, según su título, abarca la descripción y una corrección entre dos variables, así que nos conviene reunir ambos puntos.

Descriptivo: El trabajo empezará por definir en detalle lo que significa la satisfacción laboral y lo que se debe entender por productividad. Se establecerá una visión amplia que contemple desde el ambiente del lugar de trabajo hasta la actitud de la persona que lo ocupa, pasando por la medición del rendimiento que se logre en el mismo.

Correlacional: Una vez que se tenga la descripción, la siguiente fase evaluará cuánta relación hay entre un estado de satisfacción y el rendimiento que produce en el equipo. Para ello, se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman, que es una fórmula sencilla pero efectiva



para saber si el ánimo de los trabajadores y la producción que se espera tienen una relación sólida

5.3. Tipo de investigación.

Este estudio es correlacional aplicada y analiza el vínculo entre la satisfacción en el trabajo y la productividad de los colaboradores de los supermercados Plaza Vea de Juliaca durante el año 2024. A través del método correlacional, se investiga si y de qué manera el liderazgo tiene un impacto significativo en los resultados administrativos sin modificar las variables, sino limitándose a observarlas en su entorno habitual.

5.4. Nivel de Investigación.

En la tesis se sigue un tipo de investigación que combina correlación, causalidad y explicación. O sea que, más allá de ver que estas dos cosas, la satisfacción laboral y la productividad, van juntas, se quiere saber si una de ellas provoca un cambio en la otra. Todo esto se aplica a los trabajadores de los supermercados Plaza Vea en Perú y al año 2024, que es el periodo de estudio que se decidió investigar.

5.5. Diseño de la investigación.

La investigación se desarrolla sin experimentar y recoge información de un solo momento, por eso se habla de un diseño no experimental, transversal y de tipo correlacional. Esta estrategia nos deja ver cómo interactúan las variables en su ambiente real, sin tocarlas ni alterarlas. Así podemos ver lo que realmente pasa entre el liderazgo y la gestión administrativa sin perder el reflejo auténtico de la práctica.

5.6. Población y muestra

5.6.1. La población

La gente que se va a estudiar son todos los empleados de los Supermercados Plaza Vea de Juliaca, en el año 2024. Según el cuadro de asignación de personal, hay 33 trabajadores a los que se les hará el seguimiento.

Tamayo{(2009)} dice que la población es simplemente el grupo que se va a observar en una investigación y que se medirá de forma estadística utilizando una muestra.

5.6.2. La muestra

La prueba de revisión fue irregular probabilidad examen son los sujetos a presentar y responder a la encuesta.

Tamaño inicial

$$n = \frac{33 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (40 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{33.2972}{1.0654}$$

$$n = 30.7621 = 31$$

5.7. Técnicas e instrumentos.

5.7.1. Técnicas

La investigación usó la encuesta porque permite reunir información de manera rápida, directa y fácil de poner números. Al elegirla, fue posible saber, en poco tiempo, cómo los trabajadores valoran su satisfacción en el empleo y cómo esto se relaciona con su productividad. Estos datos fueron la base para las siguientes etapas del estudio.

5.7.2. Instrumentos

Se diseñó un cuestionario con preguntas cerradas y abiertas, a las cuales se dio una respuesta de 1 a 5 en la escala de Likert. Así, cada afirmación del formulario pudo anotarse de modo que cualquier encuestado sólo tuvo que marcar una casilla que expresaba, de manera rápida y clara, su nivel de acuerdo. Finalmente, se importaron las respuestas al programa IBM SPSS, versión 27, que realizó desde los cálculos básicos hasta el ajuste final de tablas y gráficos, siguiendo todos los procedimientos que la ciencia demanda.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.

5.8.1. Confiabilidad

Tabla 2

Análisis de confiabilidad

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	31

Nota. Datos extraídos del SPSS v.27

Interpretación

En la Tabla 2 podemos ver los números que confirman que nuestro cuestionario está bien ensamblado. El coeficiente llegó a 0.778, lo que se traduce como un 77.8% de concordancia interna. Esta cifra cuenta que cada una de las preguntas juega en la misma sintonía, lo que asegura que lo que estamos midiendo anota bien las variables que nos interesan. Con esta tasa, podemos decir que la fiabilidad del instrumento es, en resumen, más que aceptable. Los datos que hemos recolectado se sostienen firmes, y podemos confiar en que la información que vamos a estudiar más adelante tiene un soporte sólido.

5.8.2. Validez

Para empezar esta investigación, lo primero que hicimos fue validar la encuesta que íbamos a usar. Dos expertos en el tema, conocidos por su experiencia en estudios previos sobre escaparates avanzados y la situación de las marcas, la revisaron. Ellos fueron:

Enrique Genaro Apaza Chirinos

Gracias a su revisión, nos aseguramos de que el cuestionario mide lo que de verdad queremos saber y que las preguntas son claras y pertinentes. De esta forma, podemos recoger datos de calidad y con la mayor precisión posible.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

Una vez que se junta toda la información, empezamos a analizarla usando fórmulas de estadística y programas que saben tratar grandes cantidades de datos. Primero, abrimos Microsoft Excel, la herramienta típica que sirve para mover, borrar o sumar datos de manera rápida; así les damos un primer orden antes de entrar a un análisis que mire el detalle. Luego pasamos todo a IBM SPSS, versión 27, un programa conocido en los laboratorios y aulas de estadística donde trabajan datos que necesitan fórmulas más avanzadas para ser comprendidos.

Con SPSS, dentro del menú que se usa en versión 2024, corrimos un chequeo para saber si los datos sobre la satisfacción de los empleados y la productividad en los supermercados Plaza Vea de Juliaca se distribuyen de manera normal. La distribución nos guió a la prueba Tau-b de Kendall, que es la fórmula que relaciona esas dos variables en caso de no respetar la normalidad. Basándonos en sus resultados, se pueden determinar si la satisfacción de los empleados tiene o no un vínculo significativo con la productividad de cada uno dentro del mismo periodo.

De este modo, la metodología va más allá de situar números en barras o líneas, y fue la que nos garantizó que la investigación se mantuviera libre de errores, para que el manejo de

estas dos variables que identificamos fuera un apoyo fiable dentro del sector que estudia los recursos humanos.

5.10. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024

Ha: Existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024

Nivel de significancia

✓ Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Se le aplicó al estadístico Tau-b de Kendall

Cálculo p-valor

Tabla 3

Prueba estadística de contrastación de hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.354	0.110	3,208	0.01



N de casos 31

Validos

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

El análisis mediante el coeficiente Tau-b de Kendall permitió comprobar nuestra hipótesis. Obtuvimos un valor de significancia de 0.01, que es menor que el nivel de significancia alfa de 0.05. Esto significa que existe una relación estadísticamente relevante entre la satisfacción laboral y la productividad. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula, que decía que no había relación, y aceptamos la alternativa, que afirma que sí hay una conexión significativa entre ambas variables.

Resumiendo, los resultados muestran que la satisfacción laboral tiene un impacto notable sobre la productividad de los trabajadores en los supermercados Plaza Vea de Juliaca a lo largo de 2024, reforzando la necesidad de contar con un ambiente laboral positivo para mejorar el rendimiento de la organización.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre los beneficios laborales y la la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.

Ha: Existe relación entre los beneficios laborales y la la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Alfa: 0.05 = 5%.

Estadística de prueba

Datos no paramétricos se le aplicó al estadístico Tau-b de Kendall.

Calculo p-valor

Tabla 4

Prueba estadística de hipótesis específica 1

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	0.410	0.116	3.522	.000
ordinal	Kendall				
N de casos		31			
Validos					

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

La prueba empleada fue el estadístico Tau-b de Kendall, el cual produjo un valor de significancia de 0.000, cifra que se sitúa por debajo del nivel alpha de 0.05. Este resultado evidencia que la correlación observada es estadísticamente significativa, conduciendo al rechazo de la hipótesis nula y, en contrapartida, a la aceptación de la hipótesis alterna.

De acuerdo con las evidencias halladas, se concluye que se manifiesta una relación sustancial entre la percepción de los beneficios laborales y la productividad de los trabajadores en los supermercados Plaza Vea, en la ciudad de Juliaca, en el año 2024.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la flexibilidad y la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Veja Juliaca 2024.

Ha: Existe relación entre la flexibilidad y la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Veja Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Alfa: 0.05 = 5%.

Estadística de prueba

Datos no paramétricos se le aplicó al estadístico Tau-b de Kendall.

Calculo p-valor

Tabla 5

Prueba estadística de hipótesis específica 2

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	0.120	0.124	.961	0.337
ordinal	Kendall				
N de casos		31			
Validos					

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

Se procedió a calcular el estadístico Tau-b de Kendall, el cual produjo un valor de significancia de 0.337, superando el umbral de alfa 0.05. En consecuencia, se conserva la

hipótesis nula, evidenciándose la ausencia de una asociación estadísticamente robusta entre la variable flexibilidad laboral y la productividad de los empleados de Supermercados Plaza Veá, filial Juliaca, a lo largo de 2024.

La magnitud del coeficiente Tau-b, inclinándose hacia niveles cercanos a cero, aprehende una relación de estrecha formalidad, lo cual ratifica que la flexibilidad laboral, de acuerdo a las evidencias emergentes de la base de datos, ejerce una influencia mínima, al borde de lo insignificante, sobre la productividad de la plantilla.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre los ambientes de trabajo y la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024.

Ha: Existe relación entre los ambientes de trabajo y la productividad en colaboradores de supermercados Plaza Veá Juliaca 2024.

Nivel de significancia

Alfa: $0.05 = 5\%$.

Estadística de prueba

Datos no paramétricos se le aplicó al estadístico Tau-b de Kenda

Calculo p-valor

Tabla 6

Prueba estadística de hipótesis específica 3

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por	Tau-b de	0.313	0.125	2.503	0.12
ordinal	Kendall				
N de casos		31			
Validos					

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Decisión

Se aplicó el estadístico Tau-b de Kendall, cosechando un valor de significación de 0,12,388, valor que sobrepasa el umbral de significación fijado en alpha igual a 0,05. En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula, lo que evidencia la ausencia de una asociación estadísticamente segura entre el entorno laboral y la productividad de los trabajadores de Supermercados Plaza Vea, sede Juliaca, en el año 2024.

Si bien el coeficiente Tau-b revela una asociación positiva de moderada magnitud que intuitivamente podría ser relevante, la significación estadística la relega a la no aceptación. Es probable que la escasa encuesta de sempo y las marcadas diferencias en los indicadores de calidad del ambiente de trabajo hayan limitado la fortaleza del análisis.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSION

6.1. Presentación de resultados

Prueba de normalidad

Tabla 7

Pruebas de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCION	,162	31	,37	,907	31	,011
LABORAL						
PRODUCTIVIDAD	,138	31	,136	,839	31	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, ideal para menos de 50 datos, fue calculada para las variables de estudio. Vimos que, para Liderazgo, el p-valor de 0.11 es superior al 0.05, confirmando su distribución normal. También en Productividad el p-valor 0.138 también se coloca más alto que 0.05, indicando que también se adapta a la normalidad. Como las dos variables se ajustan a la curva normal, decidimos emplear análisis paramétrico, el que se realiza luego con el coeficiente de correlación de Pearson para comprobar la hipótesis planteada.

Objetivo general

Tabla 8

Correlación para las variables Satisfacción laboral y Productividad

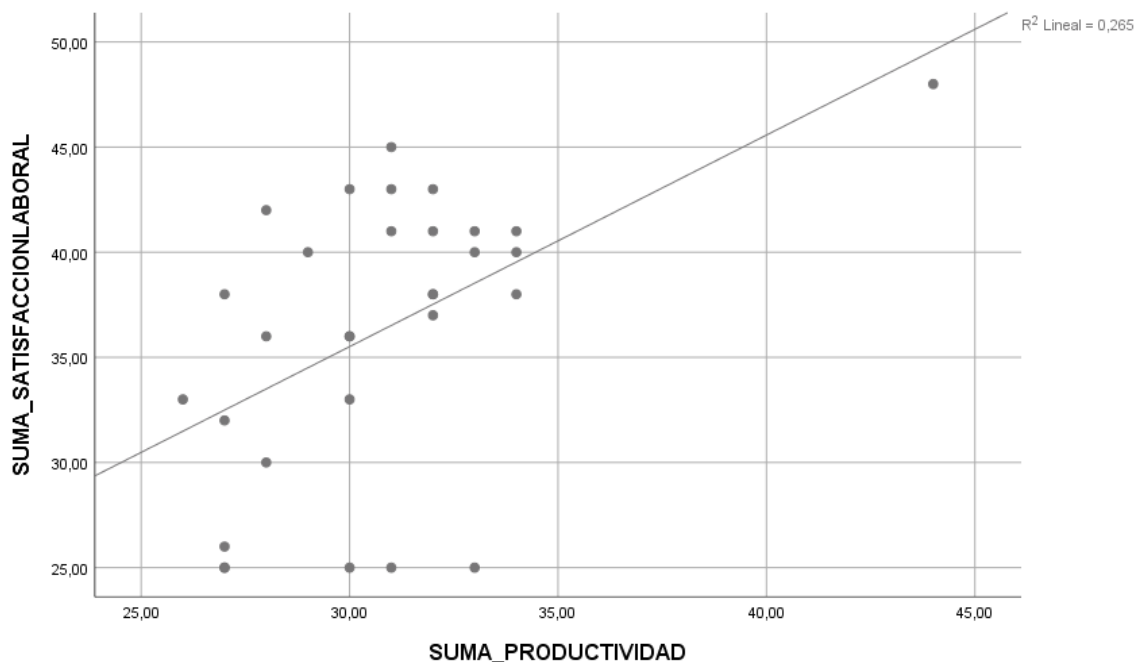
		Satisfacción laboral	Productividad
Satisfacción laboral	Correlación	1	0.480
	de Spearman		
	Sig.(bilateral)		0.006
	N	31	31
Productividad	Correlación	0.480	1
	de Spearman		
	Sig.(bilateral)	<0.006	
	N	31	31

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 1

Correlaciones para las variables Satisfacción Laboral y Productividad

Nota. Tabla 9





Interpretación

El estadístico correlación de speraman, demostró que la relación de la "Satisfacción laboral" y "Productividad" es de 0,480 (48,0%), significa que tiene correlación positiva baja.

Objetivo especifico 1

Tabla 9

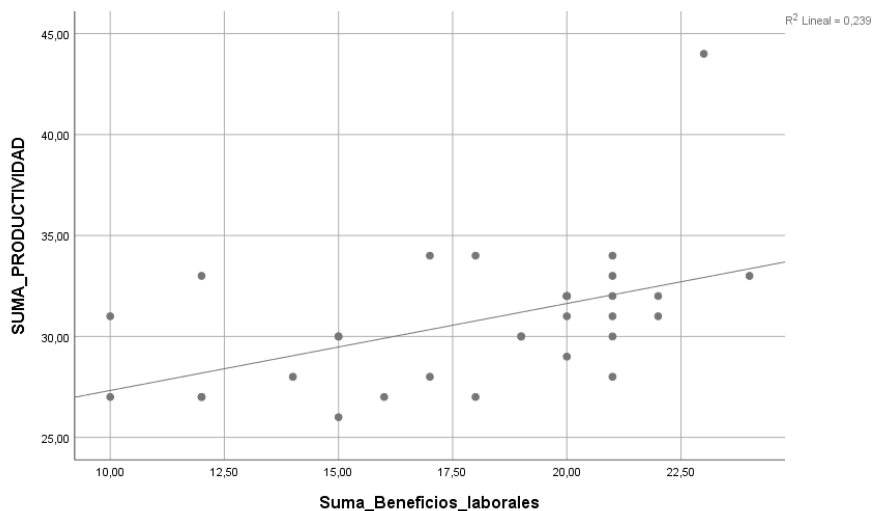
Correlación para la variable Beneficios laborales y Productividad

		Beneficios laborales	Productividad
Beneficios laborales	Correlación	1	0.523
	de Spearman		
	Sig.(bilateral)		0.003
	N	31	31
Productividad	Correlación	0.523	1
	de Spearman		
	Sig.(bilateral)	0.003	
	N	31	31

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 2

Correlaciones para las variables Beneficios laborales y Productividad.



Nota. Tabla 09

Interpretación

El estadístico correlación de Spearman, demostró que la relación de "Beneficios laborales" y "Productividad" es de 0,523 (52,3%), significa que tiene correlación positiva moderada.

Objetivo específico 2

Tabla 10

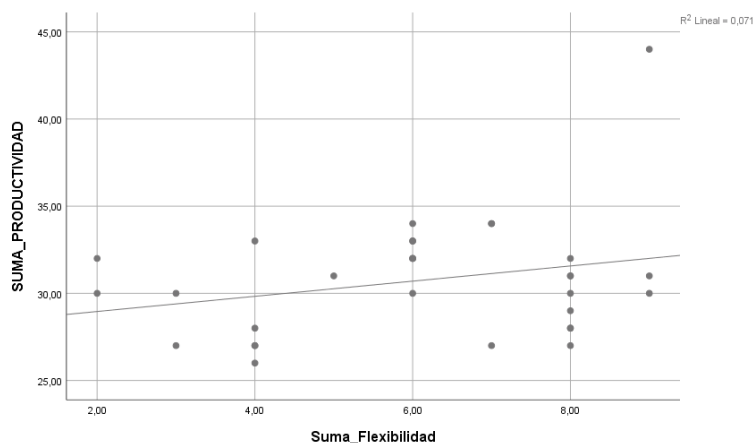
Correlación para la variable Flexibilidad y Productividad

			Flexibilidad	Productividad
Flexibilidad	Correlación de		1	0.151
	Spearman			
	Sig.(bilateral)			0.417
	N		31	31
Productividad	Correlación de		0.151	1
	Spearman			
	Sig.(bilateral)		0.417	
	N		31	31

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 3

Correlaciones para las variables Flexibilidad y Productividad



Nota. Tabla 10

Interpretación

El estadístico correlación de Rho Spearman, demostró que la correlación de "flexibilidad" y "Productividad" es de 0,151 (15,1%), significa que tiene correlación positiva muy baja.

Objetivo específico 3

Tabla 11

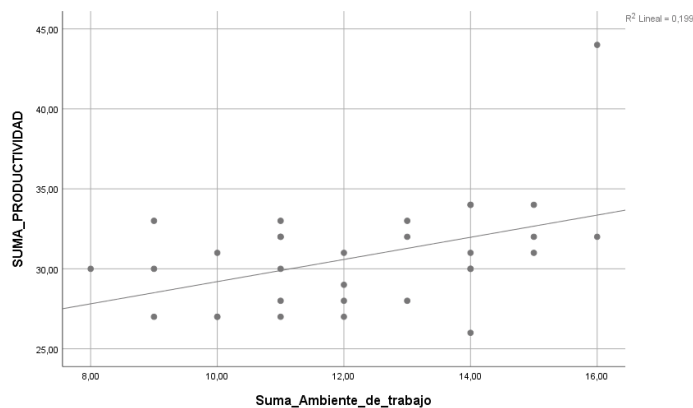
Correlación para la variable Ambiente de trabajo y productividad

		Ambiente de trabajo	Productividad
Ambiente de trabajo	Correlación	de 1	0.401
	Spearman		
	Sig.(bilateral)		0.025
	N	31	31
Productividad	Correlación	de 0.401	1
	spearman		
	Sig.(bilateral)	0.025	
	N	31	31

Nota. Datos extraídos del SPSS v. 27.

Figura 4

Correlaciones para las variables ambiente de trabajo y productividad



Interpretación

El estadístico correlación de Rho spearman, demostró que la relación de "ambiente de trabajo" y "productividad" es de 0,401 (40,1%), significa que tiene correlación positiva moderada

6.2. Discusión de resultados.

La investigación mostró una relación moderadamente positiva entre la satisfacción laboral y la productividad, con un valor $p = 0.12$, superando el nivel convencional de significancia ($\alpha = 0.05$). Como el valor p es mayor que el alfa, no se rechazó la hipótesis nula, lo que indica que la vinculación observada carece de evidencia estadística. Este resultado podría deberse, entre otras cosas, al tamaño limitado de la muestra o a variables externas que afectan ambas dimensiones. Aunque la relación no es estadísticamente significativa, sí se advierte una tendencia positiva que coincide con estudios previos, como el de Kim y Wang (2021), que indica que un entorno laboral favorable favorece el rendimiento. En el contexto de los supermercados Plaza Vea, el resultado sugiere que fortalecer la satisfacción del personal podría contribuir a elevar los niveles de productividad. No se descarta, sin embargo, que el efecto resulte moderado. Para validar esta contribución, se aconseja repetir el análisis con muestras más grandes y exhaustivas que controlen factores contextuales.

Sobre el objetivo específico 1, encontramos que los beneficios laborales están directamente conectados con la productividad de los colaboradores, ya que existe una relación significativa y positiva ($p < 0.05$). Lo que esto quiere decir es que cuando la empresa ofrece mejores beneficios, los trabajadores rinden más en su día a día. Esta idea coincide con lo que dicen Koontz y Weihrich (2004): sentir que el entorno de trabajo es favorable aumenta tanto la motivación como el rendimiento. Por lo tanto, en el caso de Plaza Vea, sería bueno fortalecer los programas de incentivos, como dar bonos adicionales, asegurar consultas médicas, ofrecer días libres o licencias. En la práctica, hacer esto podría elevar el compromiso y la productividad de los empleados de manera notoria.

Con respecto al segundo objetivo del estudio, los resultados muestran que la conexión entre la flexibilidad laboral y la productividad es muy débil y no se puede considerar significativa ($p = 0.337$, $\alpha = 0.05$). Esto implica que no poseemos la suficiente evidencia numérica para afirmar



que una variable influya directamente en la otra. No obstante, autores como Martínez en el año 2013 argumentan que, en general, la flexibilidad laboral mejora el balance entre la vida personal y la vida laboral. La escasa relación que se registró en este análisis podría explicarse por las características del comercio minorista, donde las jornadas suelen ser más rígidas para asegurar que las operaciones se mantengan sin parar. En consecuencia, en el caso específico de Plaza Veá, la flexibilidad no se presenta como un elemento clave que condicione el nivel de productividad de los trabajadores.

Al alcanzar el tercer objetivo el análisis reveló que sí hay una conexión entre las condiciones del trabajo y lo que mueve a los empleados a ser más productivos; el nivel ni tan débil ni tan fuerte, es lo que llamaríamos moderado, y los números que acompañan el hallazgo indican que la probabilidad de que esto sea puro azar es pequeña. La conclusión es que el espacio y la atmósfera donde se desarrollan las tareas sí marcan la diferencia. Investigaciones anteriores, entre ellas la de Uribe de hace diez años, ya nos decían lo mismo: los sitios donde hay respeto, donde los mensajes se cruzan con empatía y donde hay preparación y orden, resultan ser los que más potencian el trabajo de las personas a diario. Así que, la recomendación para Plaza Veá es evidente: construir con propósito un clima donde los sentimientos de cada quien se cuiden y la colaboración se vuelva casi una rutina. Hay que tomarlo como una fórmula para que los números de productividad se alineen, casi por efecto de la higiene emocional que se respire en cada sección de sus tiendas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

PRIMERO : La relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de Supermercados Plaza Veja Juliaca es moderadamente positiva, pero no estadísticamente significativa al nivel del 5% ($p = 0,12$; $\alpha = 0,05$). Esto indica que, si bien los factores de satisfacción laboral tienen un impacto positivo en la productividad, otros elementos externos pueden estar influyendo en los resultados. Los hallazgos refuerzan la importancia de invertir en beneficios laborales y mejorar el ambiente de trabajo como estrategias principales para potenciar el desempeño de los colaboradores.

SEGUNDO : Existe una relación positiva y estadísticamente significativa ($p < 0.05$) entre los beneficios laborales y la productividad. Los colaboradores que perciben beneficios laborales adecuados, como bonificaciones, seguros y descansos, muestran mayores niveles de compromiso y rendimiento. Este hallazgo respalda la importancia de los beneficios como un elemento motivador y diferenciador en el sector retail.

TERCERO : La flexibilidad laboral no mostró una relación estadísticamente significativa con la productividad ($p = 0,337$; $\alpha = 0,05$). Esto podría explicarse por las características propias del sector retail, donde los horarios fijos y las tareas operativas limitan la implementación de esquemas de trabajo más flexibles. Sin embargo, esta dimensión podría ser más relevante en áreas administrativas o estratégicas.



CUARTO : Se obtendrá una evaluación positiva moderada y significativa ($p < 0.05$) entre el ambiente de trabajo y la productividad. Esto sugiere que un entorno laboral caracterizado por el respeto mutuo, la comunicación efectiva y condiciones físicas adecuadas contribuyen directamente a la mejora del desempeño de los colaboradores. Un ambiente laboral saludable no solo reduce el estrés, sino que también promueve el compromiso y la eficiencia.

RECOMENDACIONES

PRIMERO: Para mejorar la relación entre la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de Supermercados Plaza Vea Juliaca, se recomienda diseñar un plan integral que aborde dimensiones clave como beneficios laborales, flexibilidad y ambiente de trabajo. Este plan debe incluir evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y realizar ajustes estratégicos basados en los resultados obtenidos. Además, es fundamental fomentar una cultura organizacional participativa, en la que los colaboradores tengan voz en decisiones que impacten su entorno laboral, incrementando su compromiso y sentido de pertenencia.

SEGUNDO: Para optimizar la relación entre beneficios laborales y productividad, se sugiere realizar un diagnóstico de los beneficios actuales, tanto económicos como no económicos, identificando aquellos que sean prioritarios para los colaboradores. Se recomienda implementar un sistema de incentivos basado en el desempeño y metas alcanzadas, así como mejorar los beneficios no económicos, como actividades recreativas y días de descanso adicionales. Estas incrementarán la percepción de bienestar y compromiso de los trabajadores, traduciéndose en un mayor rendimiento.

TERCERO: Dado que la flexibilidad laboral mostró una relación débil con la productividad, se recomienda explorar modalidades específicas de flexibilidad que sean viables en el sector minorista, como turnos rotativos, ajustes en horarios o permisos temporales. Además, se sugiere capacitar a los supervisores para gestionar la flexibilidad de manera efectiva, sin afectar las operaciones. Realizar encuestas a los colaboradores permitirá identificar qué aspectos de



flexibilidad valoran más, implementando aquellas medidas que respondan mejor a sus necesidades.

CUARTO: Para fortalecer la relación entre el ambiente de trabajo y la productividad, se recomienda mejorar las condiciones físicas de los espacios laborales, asegurando que sean limpios, ergonómicos y cómodos. Asimismo, es esencial fomentar el respeto y la comunicación entre los colaboradores mediante actividades de integración, talleres de habilidades blandas y un sistema de retroalimentación continua. Estas iniciativas contribuirán a reducir el estrés y mejorar la cohesión del equipo, incrementando el desempeño general de los trabajadores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde Canepa, JA y Gutiérrez Caicho, KF (2021). *Satisfacción laboral y productividad: una revisión sistemática de la literatura científica del 2016 al 2018*. Universidad Privada del Norte.
- Arauco Jiménez, KC, & Enríquez Villavicencio, P. (2023). *Satisfacción laboral y productividad en el área de negocio de la empresa CMAC Piura (Lima -Perú), 2022* . Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2818>
- Bravo Cabrera, GO, & Fernández Justiniano, JE (2023). *Satisfacción laboral y productividad de las escuelas de conductores en la provincia constitucional del Callao – Perú - 2020*. Universidad Privada del Norte.
- Caballero Rodríguez, K. (2013). *Satisfacción en el trabajo: y su proyección en la enseñanza*. Becaria investigación, Universidad de Granada, 6(1-2), 10.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.^a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2013). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.
- Deza Matías, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad*. Perú-Huancavelica.
- Gaither, N. y Frazier, G. (2014). *Administración de producción y operaciones*. Aprendizaje Cengage.
- García Cantú. (2013). *Productividad y reducción de costos: para la pequeña y mediana industria*. México: Trillas.
- Gonzales-Romá, V. (2022). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral* . Editorial Universitaria.



- González-Romá, V., & Hernández, A. (2022). *Satisfacción laboral y desempeño de los empleados en el sector minorista español: un estudio longitudinal*. Revista Europea de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1892329>
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación* (4.ª ed.). España: McGraw-Hill.
- Huang, H. y Gamble, J. (2020). *El impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en el desempeño de los empleados en el sector minorista chino* . Revista de Gestión de Recursos Humanos.
- Huang, Y., Li, D. y Xu, J. (2020). *Eficiencia y crecimiento de la productividad en las industrias manufactureras de China: el papel de la heterogeneidad empresarial y la eficiencia de la asignación*. Revisión Económica de China. <https://doi.org/10.1016/j.chieco.2020.101361>
- Inga Soto, Alaska (2020). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en Perú*. Universidad Científica del Sur. Repositorio Científico. <https://doi.org/10.21142/tb.2020.1379>
- Kim, S. y Wang, J. (2021). *Satisfacción laboral, productividad laboral y prácticas de recursos humanos en empresas minoristas de Corea del Sur* . Libro Comercio Minorista y Servicios al Consumidor. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2020.102270>
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global* . McGraw-Hill.
- Mamani, J. (2021). *Motivación y productividad en los trabajadores del sector retail en Juliaca* .
- Martínez, M. (2013). *Flexibilidad laboral y su impacto en la satisfacción de los trabajadores* . Ediciones Laborales.



- Martínez, LF, y Ferreira, AI (2020). *La relación entre la satisfacción laboral y el desempeño : un metaanálisis de estudios longitudinales* . Journal of Organizational Behavior.
<https://doi.org/10.1002/job.2485>
- Mendoza Castillo, EJ (2022). *Satisfacción laboral y productividad en una municipalidad provincial, año 2022* . Universidad César Vallejo.
- Pereira, V., y Malik, A. (2021). Impacto de la satisfacción laboral en la rotación de personal y la productividad en el sector minorista indio . South [Asian](#) Journal of Business and Management Cases, 10(1), [34-45](#) . <https://doi.org/10.1177/2277977920985624>
- Pumaquispe Saya, M. (2022). *Gestión administrativa, y satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad Distrital de Sina, Puno, 2021*. Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86047>
- Puntaca Huanca, B., & Salas Gómez, YV (2021). *Empoderamiento y productividad laboral en los trabajadores de la empresa EXMILL MINING SERVICE SAC, Juliaca - Puno, 2021* . Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81431>
- Rodríguez, A. (2015). *Productividad y eficiencia empresarial* . Pearson.
- Rodríguez Ulloa, R. (2015). *Competitividad y productividad en el sector empresarial* .
- Sánchez, R., & García, T. (2017). *Satisfacción laboral y desempeño organizacional: un enfoque práctico*. Thompson Reuters.
- Uribe, M. (2014). *Clima laboral y productividad: teoría y práctica* . Ediciones Académicas.
- Velezvíá Estrada, RD (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo en una universidad nacional, Puno-2020*. UCV.



Vera Apaza, M.R. (2020). *Satisfacción laboral y desempeño en los empleados de la
Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca.*



ANEXOS



Matriz de consistencia nivel correlacional

TÍTULO: Satisfacción Laboral Y Productividad En Colaboradores De Supermercados Plaza Vea Juliaca 2024..**ENFOQUE:** Cuantitativo.

MÉTODO: Deductivo. **TIPO:** Aplicativo. **NIVEL:** correlacional. **DISEÑO:** No experimental – Transversal. **POBLACIÓN:**33 **MUESTRA:** 31
TÉCNICA: Encuesta. **INSTRUMENTO:** Cuestionario

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema general	Objetivo General	Hipótesis General			
¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024?	Determinar la satisfacción laboral y su relación con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.	La satisfacción laboral influye significativamente con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024	VI SATISFACION LABORAL Satisfacción Laboral: “como el nivel de estado de ánimo de una persona que comparar el rendimiento recibido de un producto o servicio con sus expectativas de Satisfacción laboral”, de Chiavenato (2006).	-Beneficios laborales -Flexibilidad -Ambiente de trabajo	1.1 Vacaciones Anuales 1.2 Gratificación 1.3 Seguro Social 1.4 Asignación Familiar 1.5 Derecho al refrigerio 1.6 Descanso Semanal 1.2.1 Reducción de Salarios 1.2.2 Reducción de horas de trabajo 1.3.1 Ambiente limpio y Agradable 1.3.2 Respeto 1.3.3 Empatía 1.3.4 Solidaridad
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis Especifica			
¿De qué manera influye los beneficios laborales y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024?	Evaluar los beneficios laborales y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.	Los beneficios laborales influyen significativamente en la productividad de los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.	VD PRODUCTIVIDAD Variable dependiente Productividad como “es genéricamente entendida como la relación entre la productividad obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla ‘Según Rodríguez (2015).	Eficiencia -Eficacia -Efectividad	1.4.1 Lograr las metas 1.4.2 Aumenta la productividad 1.4.3 Rendimiento 1.5.1 Satisface las necesidades al cliente 1.5.2 Calidad de producto 1.6.1 Cumplimiento de actividades 1.6.2 Presupuesto de gastos 1.6.3 Capacidad 1.6.4 Habilidad
¿De qué manera se relaciona la flexibilidad con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024?	Analizar la flexibilidad con la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.	La flexibilidad influye significativamente en la productividad de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.			
¿De qué manera se relaciona el ambiente de trabajo y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024?	Identificar el ambiente de trabajo y la productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024	Los ambientes de trabajo influyen significativamente en la productividad de los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.			



Matriz de datos

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

6 : varib1empoderami... 11,00 Visible: 24 de 24 variables

	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	SUMA	P01I	VARI1	VARI2
1	si Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	64,00	4,00	39,00	12,00
2	si Siem...	A Veces	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	A Veces	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	63,00	3,00	40,00	15,00
3	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Siempre	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Siem...	62,00	3,00	40,00	16,00
4	si Siem...	Casi Nunca	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	A Veces	65,00	5,00	42,00	14,00
5	Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Siem...	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	64,00	4,00	38,00	11,00
6	si Siem...	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	63,00	3,00	38,00	12,00
7	si Siem...	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	64,00	3,00	37,00	13,00
8	si Siem...	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Siem...	62,00	3,00	31,00	12,00
9	si Nunca	A Veces	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Nunca	A Veces	A Veces	69,00	4,00	37,00	12,00
10	si Siem...	Casi Siem...	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Nunca	A Veces	66,00	4,00	31,00	13,00
11	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siem...	A Veces	A Veces	64,00	3,00	34,00	13,00
12	A Veces	Siempre	Casi Siem...	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	A Veces	70,00	5,00	40,00	12,00
13	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Siem...	A Veces	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	54,00	3,00	36,00	11,00
14	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Siem...	Casi Siem...	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	A Veces	65,00	5,00	34,00	11,00
15	si Nunca	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	A Veces	Casi Siem...	68,00	4,00	29,00	14,00
16	si Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siem...	A Veces	A Veces	A Veces	63,00	5,00	28,00	13,00
17	si Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	64,00	4,00	29,00	9,00
18	si Nunca	Casi Siem...	Casi Siem...	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	73,00	3,00	30,00	9,00
19	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	A Veces	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siem...	63,00	5,00	30,00	10,00
20	si Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Nunca	65,00	3,00	30,00	8,00
21	Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Nunca	Casi Siem...	Nunca	A Veces	Casi Nunca	Nunca	Casi Nunca	A Veces	66,00	5,00	30,00	8,00
22	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Nunca	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	67,00	4,00	31,00	8,00
23	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	A Veces	Casi Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	A Veces	Casi Nunca	65,00	4,00	31,00	10,00

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



Cuestionario

TITULO: Satisfacción laboral y la Productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.

A continuación, presentamos una serie de interrogantes para encontrar la Satisfacción laboral y la Productividad en los colaboradores de supermercados Plaza Vea Juliaca 2024.:

Marque con (X) cada pregunta la respuesta que considere más oportuna.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

1.Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre



N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
BENEFICIOS LABORALES		1	2	3	4	5
1	¿La empresa cumple en el otorgamiento de vacaciones anuales?	1	2	3	4	5
2	¿La empresa plaza vea cumple con el otorgamiento de gratificaciones en su debido momento?	1	2	3	4	5
3	¿Considera que la empresa plaza vea se preocupa por la salud y calidad de vida de su persona?					
4	¿Las tareas que desempeña tienen significación en su vida y la de su familia?					
5	¿El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos incluido del refrigerio?					
6	¿La empresa plaza vea ofrece todas las facilidades y libertad para tener descansos semanales?	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD						
7	Considero que la capacitación y motivación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de la mejor manera y así evitar Reducción de salarios.	1	2	3	4	5
8	¿La empresa otorga reducción de horas de trabajo por mi buen desempeño?	1	2	3	4	5
AMBIENTE DE TRABAJO						
9	¿La empresa plaza vea cuenta con un ambiente de trabajo limpio y agradable?	1	2	3	4	5
10	¿Existe Respeto entre la empresa con los trabajadores dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
11	La empresa utiliza la empatía apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades.					
12	¿Consideras que la solidaridad es un valor esencial en la empresa?	1	2	3	4	5
EFICIENCIA						
13	¿La empresa cuenta con un sistema de incentivos a trabajadores que se desempeñan en su labor?	1	2	3	4	5
14	¿El Aumento de la productividad es bueno por eso la empresa me recompensa cuando realizo correctamente mi trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Tengo iniciativa de rendimiento cuando el jefe inmediato me capacita?					



N°	ITEMS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
EFICACIA		1	2	3	4	5
16	¿El desarrollo de mi capacidad satisface las necesidades a los clientes ?	1	2	3	4	5
17	La empresa no solo brinda productos de calidad si no también brinda servicio de calidad	1	2	3	4	5
EFECTIVIDAD						
18	¿Cumple sus actividades en la empresa dentro de su horario de trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Los Incentivos que recibe de la empresa efectiviza a seguir desenvolviendose?					
20	¿Se Aprovecha al máximo las capacidades brindadas?					
21	¿Se cumple con las metas y objetivos propuestos por la empresa?	1	2	3	4	5

“Gracias por su participación y vuestra colaboración”



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

TÍTULO: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE SUPERMERCADOS

PLAZA VEA JULIACA 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO (Nombres)
- PROFESIÓN
- CARGO ACTUAL
- GRADO ACADÉMICO

Enrique Benon Páez Chirinos
Lic. en Adm. de Emp.
Docente
Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los items con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación	1	2	3	4	5
7.-CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, items e índices	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	1	2	3	4	5
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación	1	2	3	4	5

Fuente: Tamayo y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln(2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = \frac{39}{50}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$) ☒ 0.78
- b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$) ☐

Lugar y fecha: Juliaca 16 de Setiembre del 2024

Sello y firma del experto
DNI N° 02412103
N° celular: 925 805 221

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN**AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV**Formato digital ☒Fecha de entrega: 19-12-25**1. Datos del autor (es):**Nombres y Apellidos: JOHAN BECKER MASCO MAMANIDirección: VILLA EL TRIUNFO – PARQUE EL CARMENDNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74220190Teléfono: 933271312 email: JOHAN2020G6@GMAIL.COM

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVASEscuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALESTítulo o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALESAsesor: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐Título: SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN COLABORADORES DE
SUPERMERCADOS PLAZA VEA JULIACA 2024Palabras claves, (3 a 5 términos): Productividad, eficiencia, eficacia, satisfacción**¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?**2¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

**2. Referencia de tesis:**

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:**a) Licencia estándar:**

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐

Internacional

☒

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)



Firma de Autor



huella digital

19-12-25

Fecha