



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



TESIS

**“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA
DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SANTO DOMINGO DE GUZMÁN DE LA CIUDAD
DEL CUSCO – 2017”**

Presentada por: Br. Roxana Salazar Peña

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Asesor

Dr. Cleto De La Torre Dueñas

**CUSCO – PERÚ
2020**



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la satisfacción laboral y la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco. La investigación pertenece al enfoque cuantitativo, cuyo alcance es descriptivo/correlacional, con diseño no experimental; la población de estudio estuvo compuesta por 95 colaboradores del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco. Los resultados de la investigación muestran que, para el 61.1% de los colaboradores la satisfacción laboral es media y ello trae como consecuencia una productividad laboral media a baja. Por lo que se concluye según Tau- B de Kendal que la satisfacción laboral se relaciona significativamente al 79% con la productividad laboral del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán de la ciudad del Cusco; es decir que, a mejor satisfacción laboral existirá una mayor productividad laboral en esta cooperativa.

Palabras clave: satisfacción laboral, productividad laboral, colaboradores.



SUMMARY

The present research work had the general objective of determining the relationship of job satisfaction and job productivity of employees in the credit area of the Cooperative de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán in the city of Cusco. The research belongs to the quantitative approach, whose scope is descriptive / correlational, with a non-experimental design; the study population was made up of 95 collaborators from the credit area of the Santo Domingo de Guzmán Credit and Savings Cooperative in the city of Cusco. The results of the research show that, for 61.1% of the collaborators, job satisfaction is average and this results in average to low labor productivity. Therefore, it is concluded according to Kendal Tau-B that job satisfaction is significantly related to 79% with labor productivity in the credit area of the Santo Domingo de Guzmán credit union in the city of Cusco; that is to say, the better job satisfaction there will be a higher labor productivity in this cooperative.

Keywords: job satisfaction, labor productivity, employees.