



UNAP



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO SAN JOSÉ, AÑO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

PRESENTADO POR:

ERIKA CRYSTAL SALDAÑA MORA

JONATHAN SIFUENTES PACAYA

ASESOR:

Lic. Adm. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2021

ACTA DE SUSTENTACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN N° 026-CCGyT-FACEN-UNAP-2021

En la ciudad de Iquitos, a los 22 días del mes de noviembre del año 2021, a horas: 04:30 p.m se dio inicio haciendo uso de la plataforma meet google, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: "SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ, AÑO 2019", autorizado mediante Resolución Decanal N°1521-2021-FACEN-UNAP, presentado por los egresados de la Escuela Profesional de Administración: ERIKA CRYSTAL SALDAÑA MORA y JONATHAN SIFUENTES PACAYA, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr. (Presidente)
Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg. (Miembro)
Lic. Adm. VALDEMAR ROSARIO RODRIGUEZ SALVADOR, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: APROBADOS . con la calificación...MUY BUENA (17 -).

Estando los egresados aptos para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Administrativas.

Siendo las ...6:30 pm del 22 de noviembre de 2021, se dio por concluido el acto académico.

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente

Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro

Lic. Adm. VALDEMAR ROSARIO RODRIGUEZ SALVADOR, Dr.
Miembro

Lic. Adm. VICTOR RAÚL REATEGUI PAREDES, Dr
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos - Maynas - Loreto
<http://www.unapquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR

**TEMA: "SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ, AÑO 2019"**

MIEMBROS DEL JURADO

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Presidente
CLAD-01929

Lic. Adm. HUGO ORBE BARDALES, Mg.
Miembro
CLAD-23774

Lic. Adm. VALDEMAR ROSARIO RODRÍGUEZ SALVADOR, Mg.
Miembro
Colegiatura N°17-05710713

Lic. Adm. VICTOR RAÚL REÁTEGUI PAREDES, Dr.
Asesor
CLAD-01966

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser su hija, son los mejores padres, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida. A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

Erika .

Con amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido el soporte para seguir adelante.

Con satisfacción a mis padres Diomedes Sifuentes Rojas y Visnarda Pacaya Núñez, por ser el motor y motivación de mi vida y por haberme forjado la persona que soy.

A mis hermanos y familiares en general por el apoyo brindado día a día en el proceso de formación en cada ciclo en mi carrera Universitaria.

Jonathan

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento al señor Ramiro Meza y personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, por el valioso aporte para nuestra investigación y por confiar en nosotros, abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Magíster Víctor Raúl Reátegui Paredes, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo. También a la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

Erika.

Agradezco a Dios por darme vida y salud, a la Universidad Nacional de la Amazonía peruana, por acogerme y poder desarrollarme cómo profesional, a los docentes por compartir e inculcarme sus conocimientos.

Agradecer a los docentes en especial al Licenciado Omar Alain Saldaña por apoyarme y guiarme en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Jonathan.

INDICE

PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	ii
JURADO Y ASESOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CÁPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
1.1. Antecedentes	4
1.2. Bases teóricas.....	6
1.3. Definición de términos básicos	9
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	10
2.1. Formulación de la hipótesis	10
2.2. Variable y su operacionalización	10
CÁPITULO III: METODOLOGÍA	11
3.1. Diseño metodológico	11
3.2. Diseño muestral.....	11
3.3. Procedimientos de recolección de datos.....	12
3.4. Procesamiento y análisis de datos.....	12
3.5. Aspectos éticos	12
CÁPITULO IV: RESULTADOS	13
4.1. Resultados por objetivos	13
CÁPITULO V: DISCUSIÓN.....	18
CÁPITULO VI: CONCLUSIONES	21
CÁPITULO VII: RECOMENDACIONES	23
CÁPITULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN	25
ANEXOS	26
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	27
Anexo N ° 02: Instrumento de recolección de datos.....	28

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Aspectos demográficos.....	13
Tabla 2. Satisfacción laboral.....	14
Tabla 3.Satisfacción de la supervisión.....	15
Tabla 4. Satisfacción con el ambiente físico	16
Tabla 5. Satisfacción con las prestaciones recibidas	17

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación.....	11
Figura 2. Distribución del género	13
Figura 3. Distribución del grupo etario	13
Figura 4. Distribución de la satisfacción laboral	14
Figura 5. Distribución de la satisfacción con la supervisión.....	15
Figura 6. Distribución de la satisfacción con el ambiente físico.....	16
Figura 7. Distribución de satisfacción con las prestaciones recibidas	17

RESUMEN

El objetivo es describir la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019. El método con tipo de investigación de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental, de tipo transversal descriptivo. La población es finita, siendo un muestreo no probabilístico de tipo intencional. Se aplicó la técnica de encuesta, y se utilizó como instrumento para el recojo de la información el cuestionario de preguntas cerradas, de escala Likert de 12 ítems, el cual tuvo validez y confiabilidad antes de ser aplicado. El resultado del análisis descriptivo de la primera dimensión, se puede diagnosticar que el 33%, se siente muy satisfecho con la supervisión que se realiza en su centro de trabajo, el 53% se siente satisfecho, tan solo el 13% no esta insatisfecho, ni satisfecho con la supervisión, y no existe ningun insatisfecho, la segunda dimensión, se puede examinar que el 33%, se siente muy satisfecho con el ambiente fisico de su centro de trabajo, el 46% se siente satisfecho, y tan solo el 20% no esta insatisfecho, ni satisfecho con el ambiente fisico, y no existe ningun insatisfecho, en la ultima dimensión se examino que el 7%, se siente muy satisfecho con las prestaciones recibidas por su empleador, el 66% se siente satisfecho, y tan solo el 13% no esta insatisfecho, ni satisfecho con las prestaciones recibidas, y existe un 13% muy insatisfecho. Concluimos que que el 46% se siente muy satisfecho laboralmente, el 40% se siente satisfecho, tan solo el 13% no esta insatisfecho, ni satisfecho, y no existe ningun colaborador insatisfecho.

Palabras claves: Satisfacción laboral, colaboradores, prestaciones recibidas, ambiente físico de trabajo.

ABSTRACT

The objective is to describe job satisfaction in the San José Savings and Credit Cooperative of the city of Iquitos, year 2019. The method with a descriptive level research type and a quantitative approach, with a non-experimental research design, of a descriptive cross-sectional type. The population is finite, it was made up of fifteen collaborators of the financial entity, being a non-probabilistic sampling of an intentional type. The survey technique was applied, and the questionnaire with closed questions, 12-item Likert scale, was used as an instrument for collecting the information, which had validity and reliability before being applied. The result of the descriptive analysis of the first dimension, it can be diagnosed that 33% feel very satisfied with the supervision carried out in their workplace, 53% feel satisfied, only 13% are not dissatisfied, nor satisfied with the supervision, and there is no dissatisfaction, the second dimension, it can be examined that 33% feel very satisfied with the physical environment of their workplace, 46% feel satisfied, and only 20 % are not dissatisfied, nor satisfied with the physical environment, and there is no dissatisfaction one, in the last dimension it was examined that 7% feel very satisfied with the benefits received by their employer, 66% feel satisfied, and so only 13% are not dissatisfied or satisfied with the benefits received, and there is 13% very dissatisfied. We conclude that 46% feel very satisfied at work, 40% feel satisfied, only 13% are not dissatisfied or satisfied, and there is no dissatisfied employee.

Keyword: Job satisfaction, employees, benefits received, physical work environment.

INTRODUCCIÓN

Dado al crecimiento y a la complejidad de las organizaciones es que surge un gran interés por prestar atención al recurso humano que las componen, es decir, a las personas que trabajan en ellas, y su satisfacción ha constituido resultados organizacionales expresados por el grado de efectividad alcanzado por la empresa. Es pues de la interacción entidad-trabajador que resulta necesario prestar atención a ambos intereses desprendiéndose de esto que las personas necesitan a las empresas como importantes medios para alcanzar sus metas y a su vez estas entidades necesitan a las personas para lograr sus objetivos organizacionales (Newstrom, 2003).

La satisfacción laboral es una de las principales actitudes frente al trabajo, y un predictor del comportamiento tanto en el ámbito laboral como personal, por lo tanto su medición puede ser considerada como una herramienta útil para diagnosticar la salud de la empresa e identificar problemas latentes que afecten tanto a los trabajadores como a la organización.

Es por ello que estudios sobre Satisfacción Laboral resultan bastante interesante ya que permiten a los trabajadores expresar su opinión respecto a cómo funciona la organización y principalmente a como se sienten dentro de ella. De este modo se logra la obtención de información por parte de las entidades respecto al sentir de sus colaboradores y se podrán mejorar, corregir y/o reforzar aquellas actividades que lo requieran. Satisfacción en

el trabajo, se traduce en bienestar colectivo ya que mejora las relaciones interpersonales y mantiene un adecuado ambiente laboral.

El problema general ¿Cómo describe la satisfacción laboral en los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019?

El objetivo general es describir la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.

El trabajo de investigación se justifica porque permitirá a la empresa determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores a través de un estudio realizado a cada uno de ellos que contribuirán a optimizar las actividades que implica la gestión empresarial.

Por lo tanto es importante realizar esta investigación para que las empresas de este sector puedan identificar y analizar las características de los trabajadores y puedan utilizar las estrategias necesarias para tenerlos satisfechos.

La presente investigación es viable, ya que se contará con los materiales e instrumentos para obtener la información de los trabajadores y el tiempo de la investigación será de seis meses aproximadamente.

Para el desarrollo de la investigación no se encuentra limitación alguna para poder ejecutar, la oficina de la Cooperativa es de fácil acceso, el tiempo para recolectar la información está dentro de lo esperado para evitar contratiempos o dificultades.

Par el estudio sistematizado del problema de investigación, el trabajo está organizado de la siguiente manera:

En el capítulo I: marco teórico, en esta parte se presenta los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos. El capítulo II: Las hipótesis y variables, comprende la hipótesis general y las específicas, las variables y sus definiciones, y la operacionalización de variables. El capítulo III, contiene el tipo, nivel, diseño, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procesamiento de recolección de datos, análisis de datos y aspectos éticos. El capítulo IV resultados comprende descripción de resultados, el capítulo V discusión, contiene la confrontación de resultados hacia con los antecedentes y marco teórico. Por último, el trabajo incluye conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos donde se adjuntan la matriz de consistencia, los instrumentos de medición y la base de datos.

CÁPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

Lanas (2014), en su estudio, “La cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores de la ciudad de Quito” Ecuador, con el objetivo de determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral a través del cuestionario de W.E.N.S y el de Escala General de Satisfacción Laboral, aplicado en 33 funcionarios, llegó a la conclusión de que la cultura organizacional influye directamente en la satisfacción laboral de los funcionarios del área de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Ruiz (2014), realizó una tesis, “Grado de satisfacción laboral autopercebida por docentes en cinco colegio de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur”, Monterrey-México, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción laboral docente. Esta investigación fue aplicada a 96 profesores de cinco colegios; se utilizó un instrumento de satisfacción laboral elaborado por Salazar Rodríguez en el 2001, aplicado en 96 docentes de los cinco colegios, obteniendo como conclusiones que lo docentes que laboran en cinco colegios de la IASD de la Unión Colombiana del Sur, manifestaron estar muy satisfechos con las actividades culturales, deportivas, la vida espiritual y las relaciones positivas entre los docentes y directivos.

Ríos (2014), e su tesis titulada, “satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de

Huehuetenango”, Guatemala, planteó como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en el clima organizacional del personal de área administrativa de la Empresa Eléctrica 13 Municipal. Aplicado en 28 colaboradores, 15 de género femenino y 13 de género masculino comprendidos entre las edades de 22 a 25 años. Se utilizó dos instrumentos de medición, el cuestionario de Satisfacción laboral, elaborado por León, M. de la cual mide tres factores: identificación con la empresa, reconocimiento laboral y desarrollo laboral; seguidamente se aplicó la escala de Clima Organizacional (EDCO); obteniendo como resultados que existe una relación bastante acertada entre el nivel de satisfacción laboral y el clima organizacional, en el personal evaluado. La satisfacción también se trasmite con la cultura de la empresa, ya que son el conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores que son transmitidas a los trabajadores, asimismo otro determinante es que, en algunas empresas se toma en cuenta la vida espiritual, que está dentro de la cultura organizacional por ello existe una relación bastante acertada entre satisfacción y cultura, clima organizacional.

Zavala (2014), en su tesis, “Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” en México. Planteó como objetivo elaborar un instrumento de medición que aborda el tema de motivación y satisfacción laboral y su posterior análisis mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. Se utilizó el cuestionario elaborado en escala de tipo Likert en 58 individuos, donde se obtuvieron los siguientes resultados: no se encuentran diferencias significativas entre cada uno de los grupos que fueron establecidos a partir de las variables

independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo «es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado» (Sikula, 1992 en Morillo, 2006:47).

Spector (1997 en Alas, 2007:29) señala que “la satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”

Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionan que la satisfacción en el trabajo «es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general

Wright y Davis (2003:70) señalan que la satisfacción laboral «representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben»

Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indica que la satisfacción laboral se refiere a “la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”

Para Lee y Chang (2008:733), la satisfacción laboral es «una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo»

Koontz y O'Donell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción laboral se refiere al «bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo»

1.2.2. El cuestionario de Satisfacción laboral

La satisfacción laboral constituye una dimensión actitudinal que ocupa un lugar central en la consideración de la experiencia del hombre en el trabajo (Aldag y Brief, 1.978) y, consecuentemente, se han desarrollado múltiples instrumentos de medida de la misma que Cook y colaboradores (1.981) clasificaron en medidas globales y medidas de aspectos específicos. Entre las medidas globales se cuentan tres subtipos: (a) Las que contienen items referidos a diferentes aspectos del trabajo obteniéndose un promedio; (b) Las que promedian items que son variantes formales de la pregunta "¿Cuán satisfecho está Ud. en su actual trabajo?",y ; (c) Las que combinan ambas aproximaciones.

En este contexto de variedad y heterogeneidad surgió el Cuestionario General de Satisfacción en Organizaciones Laborales (S4/82) que aportaba (a) una consideración de los aspectos específicos culturales y organizacionales de nuestro contexto social con un muestreo sistemático y amplio de las diversas facetas de la vida organizacional española, (b) la posibilidad de obtener un índice global e índices específicos para diversas facetas de la satisfacción laboral, y (c) un ámbito de aplicación muy amplio a través de tipos de organizaciones y de tipos de roles (Meliá et al.,1.986). El S4/82 mostró

satisfactorios valores de fiabilidad y validez. En suma el S4/82 fue desarrollado como un cuestionario extenso y robusto en contenido y útil como fuente de diagnóstico preciso en investigación y en consultoría. En contrapartida el S4/82 es una medida de 82 ítems con siete alternativas cada uno (De "1. Muy Insatisfecho" a "7. Muy Satisfecho") que conlleva (a) costes de tiempo de aplicación y (b) la aparición de respuestas en las categoría "4. Indiferente" debido al muestreo exhaustivo de contenido que fuerza a considerar a la persona que lo contesta aspectos que no son un contenido sustancial en su puesto o contexto laboral. Sin embargo, la presencia de ítems específicos para ciertas organizaciones o para ciertos roles es muy útil para un diagnóstico minucioso. Los costes de tiempo debidos a la longitud del cuestionario y los costes motivacionales debidos a la exhaustividad del contenido son especialmente importantes en el contexto de la psicología de las organizaciones.

Consecuentemente, nuestro objetivo siguiente ha consistido en desarrollar nuevas formas del cuestionario de satisfacción que fueran sustancialmente más cortas y ligeras, evitando la presencia de ítems para los que la respuesta "Indiferente" es demasiado común, manteniendo a la vez la utilidad diagnóstica, la fiabilidad y la validez y respetando en lo posible la estructura factorial del Cuestionario General de Satisfacción S4/82. En este trabajo se presenta la versión S20/23 que consta de 23 ítems y que puede considerarse la versión reducida más completa estructuralmente de las desarrolladas a partir del S4/82 (Meliá et al.,1.984)

1.3. Definición de términos básicos

- a) **Satisfacción laboral.-** La definición dada por Peiró, Gonzales, Zurriaga, Ramos & Bravo (1989), donde la definen como el estado placentero que depende de las relaciones sociales que mantienen los empleados dentro de la organización, de sus valores y de las expectativas que tienen cerca del trabajo.
- b) **Satisfacción con la supervisión.-** Es la forma en que los directivos juzgan las labores realizadas, la supervisión recibida, la proximidad y la frecuencia de supervisión, el apoyo recibido de los superiores y la igualdad y justicia de trato recibida en la empresa (Meliá & Peiró 1989).
- c) **Satisfacción con el ambiente físico del trabajo.-** Es lo relativo al espacio físico y el lugar de trabajo, la limpieza, la higiene, salubridad y la temperatura del lugar de trabajo (Meliá & Peiró 1989).
- d) **Satisfacción con las prestaciones recibidas.-** Es el grado en el que la empresa cumple en convenio, las disposiciones, leyes laborales y la forma en que se da la negociación sobre aspectos laborales (Meliá & Peiró 1989).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

No se enunciaron hipótesis porque la investigación es descriptiva simple, y solo se estima medir la satisfacción en un solo contexto, sin pretender inferir resultados en toda la población.

2.2. Variable y su operacionalización

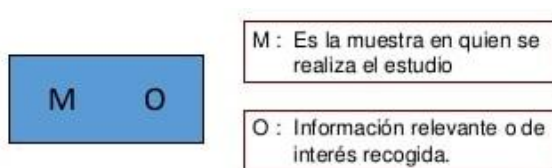
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo. Spector (1997).	Es el proceso que se realiza en la Cooperativa de ahorro y crédito San José de la ciudad de Iquitos para determinar la satisfacción laboral de sus colaboradores.	Satisfacción con la supervisión	Relaciones personales	Ordinal Escala Likert (1) Muy insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Un poco insatisfecho (4) Ni insatisfecho ni satisfecho (5) Un poco satisfecho (6) Satisfecho (7) Muy insatisfecho <u>Baremo:</u> • Muy insatisfecho • Insatisfecho • Ni insatisfecho ni satisfecho • Satisfecho • Muy insatisfecho
				La supervisión	
				Proximidad	
				Juzgan su trabajo	
				Igualdad y justicia	
			Satisfacción con el ambiente físico de trabajo	Apoyo que recibe	
				Los objetivos, metas y tasas	
				Limpieza, higiene y salubridad	
			Satisfacción con las prestaciones recibidas	Entorno físico y el espacio	
				La temperatura	
				El grado en que cumple convenio	
				La forma de la negociación	

CÁPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Correspondió al método del tipo cuantitativo - descriptivo, que se centraliza en los aspectos observables y susceptibles de cuantificación de los fenómenos, utilizará la metodología empírica analítica y se servirá de pruebas estadísticas para el análisis de datos.

Figura 1. Diagrama del diseño de investigación



3.2. Diseño muestral

La población estuvo conformada por los 15 trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito San José de la ciudad de Iquitos.

Según Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010) la muestra de esta investigación es no probabilística y por conveniencia. Según Kinnear y Taylor (1998) en el muestreo por conveniencia el elemento se autoselecciona o se ha seleccionado debido a su fácil disponibilidad. Cabe resaltar que solo se seleccionarán pasajeros que cumplan con las características de población.

Al ser una población finita, se escogieron como muestra la totalidad de trabajadores de la Cooperativa durante el presente año.

3.3. Procedimientos de recolección de datos.

La recolección de los datos necesarios para el estudio, se realizó a través de la encuesta, lo cual perseguirá indagar la opinión a los trabajadores de la Cooperativa.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Después de aplicar la encuesta se procedió a ingresar la información en el Excel de Microsoft para posteriormente analizar los resultados brindando las conclusiones y recomendaciones

3.5. Aspectos éticos

El desarrollo de la investigación no generó ningún perjuicio a la empresa además la recolección de datos es de manera anónima para lograr mayor independencia de información del encuestado.

CÁPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados por objetivos

Tabla 1. Aspectos demográficos

Variable de control	Frecuencia	Porcentaje	
Sexo	Femenino	11	73.3%
	Masculino	4	26.7%
	Total	15	100.0%
Grupo etario	28-40	7	46.7%
	41-50	5	33.3%
	51-60	2	13.3%
	61-70	1	6.7%
	Total	15	100.0%

Figura 2. Distribución del género

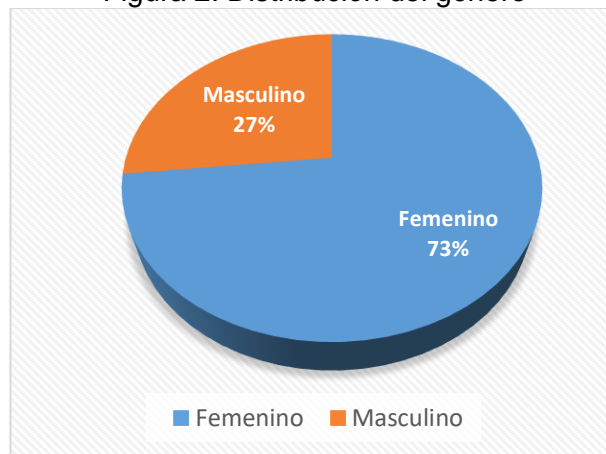
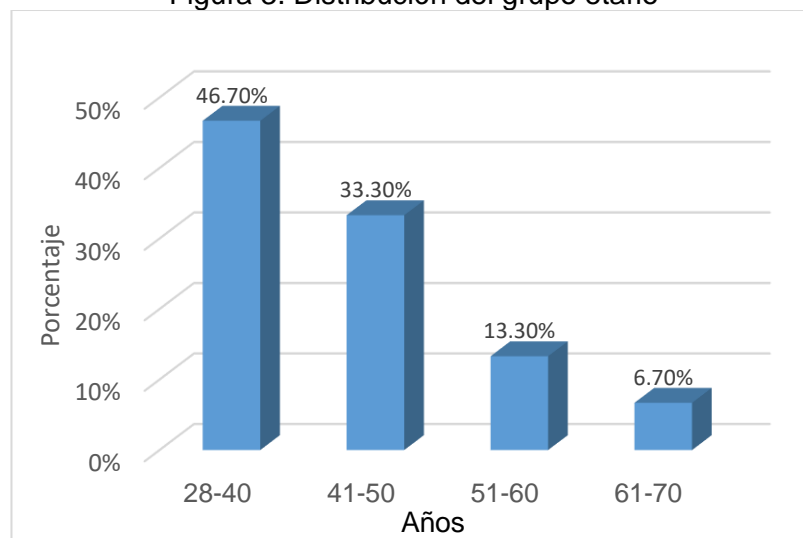


Figura 3. Distribución del grupo etario



El 73% pertenece al género femenino, el 27% al masculino, el 46% se encuentra en las edades de 28 a 40 años, y el 33% entre las edades de 41 a 50 años.

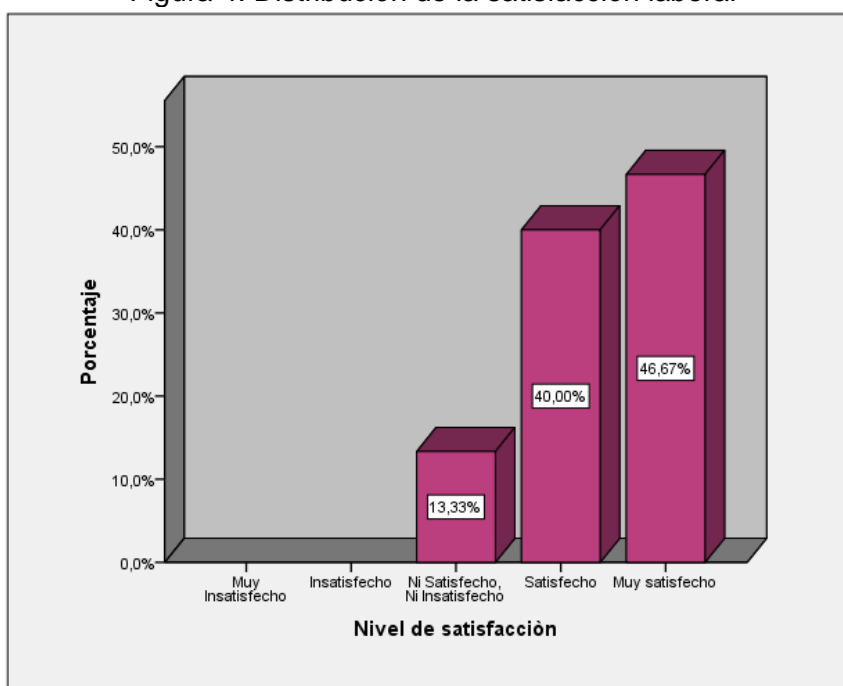
4.1.1. Objetivo general

Describir la satisfacción laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.

Tabla 2. Satisfacción laboral

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2	13.3%
Satisfecho	6	40.0%
Muy satisfecho	7	46.7%
Total	15	100.0%

Figura 4. Distribución de la satisfacción laboral



De la muestra procesada, el 46% se siente muy satisfecho laboralmente, el 40% satisfecho, tan solo el 13% no esta insatisfecho, ni satisfecho, y no existe ningun insatisfecho.

4.1.2. Objetivos específicos

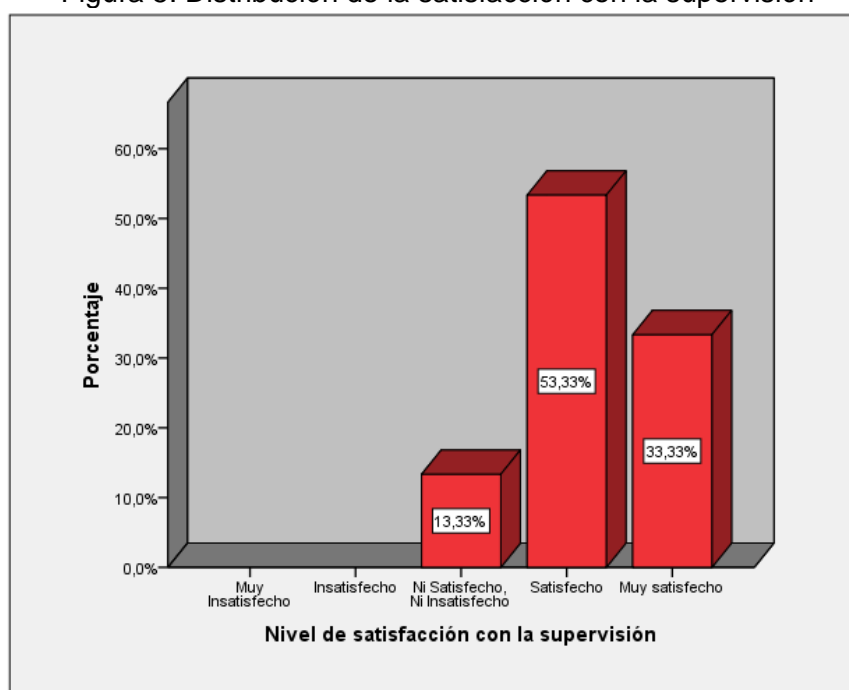
Objetivo específico 1

Diagnosticar la satisfacción de la supervisión que reciben los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, de la ciudad de Iquitos, año 2019.

Tabla 3. Satisfacción de la supervisión

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0,0%
Insatisfecho	0	0,0%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2	13,3%
Satisfecho	8	53,3%
Muy satisfecho	5	33,3%
Total	15	100.0%

Figura 5. Distribución de la satisfacción con la supervisión



De la muestra procesada, el 33%, se siente muy satisfecho con la supervisión que se realiza en su centro de trabajo, el 53% se siente satisfecho, tan solo el 13% no está insatisfecho, ni satisfecho con la supervisión, y no existe ningún insatisfecho.

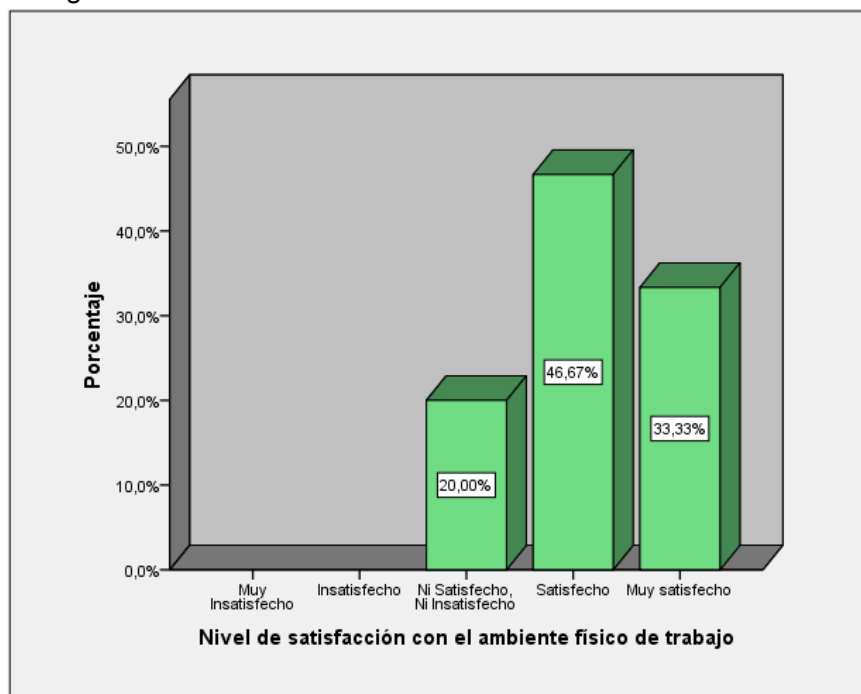
Objetivo específico 2

Examinar la satisfacción de los colaboradores con el ambiente físico del trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.

Tabla 4. Satisfacción con el ambiente físico

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	0	0.0%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	3	20.0%
Satisfecho	7	46.7%
Muy satisfecho	5	33.3%
Total	15	100.0%

Figura 6. Distribución de la satisfacción con el ambiente físico



De la muestra procesada, el 33%, se siente muy satisfecho con el ambiente físico de su centro de trabajo, el 46% se siente satisfecho, tan solo el 20% no está insatisfecho, ni satisfecho con el ambiente físico, y no existe ningún insatisfecho.

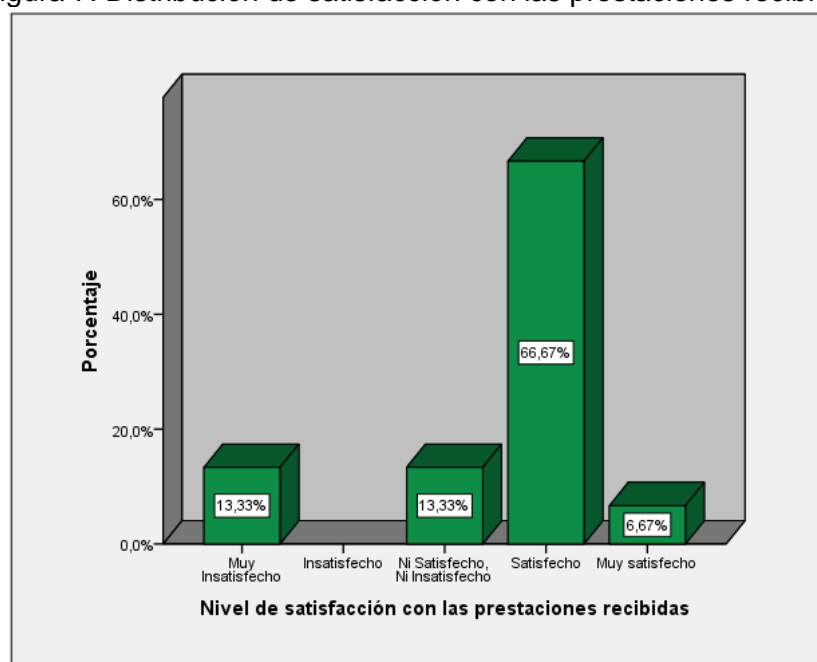
Objetivo específico 3

Caracterizar la satisfacción de los colaboradores con las prestaciones recibidas hacia el trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.

Tabla 5. Satisfacción con las prestaciones recibidas

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Muy Insatisfecho	2	13.3%
Insatisfecho	0	0.0%
Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	2	13.3%
Satisfecho	10	66.7%
Muy satisfecho	1	6.7%
Total	15	100.0%

Figura 7. Distribución de satisfacción con las prestaciones recibidas



De la muestra procesada, el 7%, se siente muy satisfecho con las prestaciones recibidas por su empleador, el 66% se siente satisfecho, tan solo el 13% no esta insatisfecho, ni satisfecho con las prestaciones recibidas, y existe 13% muy insatisfecho.

CÁPITULO V: DISCUSIÓN

- a) Los resultados obtenidos en el presente estudio tienen moderada calidad de validez interna, porque para determinar el tamaño muestral no se han seguido los pasos que indica la estadística, porque su población es pequeña. El instrumento de medición utilizado ha pasado por filtros correspondientes, como el método de juicios de expertos, validez de contenido, validez de constructo, la prueba piloto, la fiabilidad de alfa de Cronbach. También podemos sostener que los resultados logrados en esta investigación poseen cierta validez externa, porque el instrumento se puede utilizar para otras investigaciones, los resultados se pueden generalizar hasta cierta parte, porque la población de esta investigación es pequeña, no muy representativa para todas las instituciones públicas o privadas.
- b) La limitación más relevante considerada en esta investigación radica en que no se utilizaron las dimensiones de satisfacción intrínseca en el trabajo y satisfacción con la participación en las decisiones del grupo de trabajo, específicamente en la formulación de los objetivos, que hubieran permitido medir y explicar al detalle los factores que explican la satisfacción e insatisfacción laboral en las organizaciones.
- c) En la tesis de Zavala (2014), titulada, "Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas" en México, concluye que no se encuentran diferencias significativas entre cada uno de los grupos que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, las cuales fueron: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que

presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad en la empresa. El resultado logrado en el referido estudio es más favorable que alcanzado en esta investigación por lo que se han utilizado otras variable de control e independientes que buscaron, relacionar con el nivel de satisfacción laboral y que permitieron entender los factores que influyen en la motivación.

- d) En la investigación de Ríos (2014), tesis titulada, “satisfacción laboral y su influencia en el clima organizacional, del personal del área administrativa de Empresa Eléctrica Municipal, ubicada en la Cabecera Departamental de Huehuetenango”, Guatemala, concluyo que la cultura organizacional existe una relación bastante acertada entre satisfacción y cultura, clima organizacional. El resultado logrado en el referido estudio es más favorable que alcanzado en esta investigación por lo que se analizaron un conjunto de actitudes, experiencias, creencias, vida espiritual y valores que son trasmitidas a los trabajadores, que permite encontrar causa o factores que puedan influir en el clima o cultura organizacional con el nivel de satisfacción laboral.
- e) En el estudio Ruiz (2014), realizó una tesis, “Grado de satisfacción laboral autopercebida por docentes en cinco colegio de la iglesia adventista del séptimo día de la unión colombiana del sur”, Monterrey-México, concluye el estudio donde los docentes manifestaron estar muy satisfechos con las actividades culturales, deportivas, la vida espiritual y las relaciones positivas entre los docentes y directivos. Los resultados de esta investigación no respaldan los hallazgos de nuestra investigación en cuanto se refiere a la satisfacción con la supervisión que ejercen los jefes

inmediatos o superiores, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las prestaciones recibidas, ya que en el instrumento del estudio considero actividades psicomotrices, espiritual y relaciones saludables con los compañeros de trabajo.

CÁPITULO VI: CONCLUSIONES

Luego de haber evaluado el objetivo general a través de la tabla de frecuencias de valores absolutos y relativos, se probó que el 46% se siente muy satisfecho laboralmente, el 40% se siente satisfecho, tan solo el 13% no está insatisfecho, ni satisfecho, y no existe ningún colaborador insatisfecho.

Después de haber evaluado el primer objetivo específico, a través de la tabla de frecuencias de valores absolutos y relativos, se probó que el 33% se siente muy satisfecho con la supervisión que se realiza en su centro de trabajo, el 53% se siente satisfecho, tan solo el 13% no está insatisfecho, ni satisfecho con la supervisión, y no existe ningún insatisfecho.

Después de haber evaluado el segundo objetivo específico, a través de la tabla de frecuencias de valores absolutos y relativos, se probó que el 33% se siente muy satisfecho con el ambiente físico de su centro de trabajo, el 46% se siente satisfecho, y tan solo el 20% no está insatisfecho, ni satisfecho con el ambiente físico, y no existe ningún insatisfecho.

Luego de haber evaluado el tercer objetivo específico, a través de la tabla de frecuencias de valores absolutos y relativos, se probó que el 7% se siente muy satisfecho con las prestaciones recibidas por su empleador, el 66% se siente satisfecho, y tan solo el 13% no está insatisfecho, ni satisfecho con las prestaciones recibidas, y existe un 13% muy insatisfecho.

Con el presente estudio no se pudo resolver o explicar el problema de motivación o compromiso laboral en los colaboradores de la institución.

Las limitaciones más significativas que no se lograron superar fueron las siguientes: validación de criterio, por ausencia de otro instrumento similar validado científicamente.

El instrumento utilizado es un cuestionario que fue validado científicamente a través de indicadores de validez de contenido, validez de constructo, por lo que se encuentra habilitado para ser utilizado por investigadores de las ciencias sociales, así como por estudiantes de pregrado y postgrado.

CÁPITULO VII: RECOMENDACIONES

Durante la presente investigación se ha observado que en su mayoría los trabajadores se han sentido identificados con un grado de satisfacción laboral, por lo tanto, se pudiera recomendar lo siguiente:

- a. Por la efectividad de los resultados, sugerimos a las organizaciones tomar en cuenta los niveles o grados de satisfacción laboral de los colaboradores y cómo influye en el comportamiento organizacional y productividad laboral, que coadyuven a los objetivos institucionales, además repensar que un liderazgo y dirección basado en brindar seguridad y bienestar a sus colaboradores, siendo un proceso de gestión de recursos humanos que tiene como objeto retener talentos, brindar las condiciones físicas adecuadas o una línea de desarrollo profesos con ascensos en la escalera organizacional.
- b. Sugerimos a los tesisistas o investigadores que se encuentren buscando un tema de investigación en la psicología o comportamiento organizacional, profundicen en los factores que influyen en la satisfacción laboral en la administración pública en los diferentes niveles de gobierno, que se utilicen instrumentos con validez interna y externa, comprobada, además con medición de confiabilidad aceptable.
- c. Recomendamos a los investigadores y tesisistas que están interesado en estudiar la satisfacción laboral, puedan analizar y comparar la satisfacción laboral en las organizaciones públicas, privadas con o sin fines de lucro y la influencia que generan en su desempeño laboral, que factores influyen

en la satisfacción laboral, con el objetivo de explicar que valoran más los empleados el momento de continuar con el compromiso organizacional.

CÁPITULO VII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Barrios, L. (19 de Mayo de 2016). *Qué es Disciplina*:. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/disciplina/>
- Bazo Lopez, S. M. (2016). *Calidad de servicio al cliente y su influencia en la rentabilidad de la cevichería D Astrid del mercado modelo de Huacho*. Huacho: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Celis, k. (25 de Febrero de 2013). *Definición de actividad*. Obtenido de definición.org: <http://www.definicion.org/actividad>
- Corral, P. (2014). *Gestión del conocimiento en la evolución y prospectiva del interiorista* (Décimo cuarta ed.). México D.F. Obtenido de <https://www.interiorgrafico.com/edicion/decimo-cuarta-edicion-octubre-2014/gestion-del-conocimiento-en-la-evolucion-y-prospectiva-del-interiorista>
- Dávila, G. (08 de Diciembre de 2008). *Definición Capacidad*. Obtenido de DefiniciónABC.com: <https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>
- Del Águila, J. (14 de Abril de 2015). *Definición de Salario*. Obtenido de economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/salario>
- Gardey, A., & Pérez, J. (18 de julio de 2011). *Definición de satisfacción*. Obtenido de Definicion.de:: <https://definicion.de/satisfaccion/>
- Kotler, P., & Armstrong, Gary. (2012). *Marketing*. México: Pearson Educación.
- Moreno Hidalgo, J. A. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce*. Piura: Universidad de Piura.
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias.
- Ucha, F. (25 de Septiembre de 2009). *Definición de Experiencia*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/experiencia.php>
- Ucha, F. (17 de Marzo de 2011). *Definición de Comportamiento*. Obtenido de Definicion ABC: <https://www.definicionabc.com/social/comportamiento.php>
- Valderrama, M. (2017). *¿Cuál es el futuro de la gastronomía peruana?* Lima: APEGA.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

TÍTULO : “SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ, AÑO 2019”

AUTORES : Bach. Adm. Erika Crystal Saldaña Mora y Bach. Adm. Jonathan Sifuentes Pacaya

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	METODOLOGIA
<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>¿ Cómo describe la satisfacción laboral en los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019?</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICOS</p> <p>a. ¿Cómo diagnostica la satisfacción de la supervisión que reciben los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de la ciudad de Iquitos, año 2019?</p> <p>b. ¿ Cómo examina la satisfacción de los colaboradores con el ambiente físico del trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de la ciudad de Iquitos, año 2019?</p> <p>c. ¿ Cómo se caracteriza la satisfacción de los colaboradores con las prestaciones recibidas hacia el trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda. de la ciudad de Iquitos, año 2019?</p>	<p style="text-align: center;">GENERAL</p> <p>Describir la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.</p> <p style="text-align: center;">ESPECIFICOS</p> <p>a. Diagnosticar la satisfacción de la supervisión que reciben los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.</p> <p>b. Examinar la satisfacción de los colaboradores con el ambiente físico del trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019</p> <p>c. Caracterizar la satisfacción de los colaboradores con las prestaciones recibidas hacia el trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José de la ciudad de Iquitos, año 2019.</p>	SATISFACCIÓN LABORAL	<p>Satisfacción con la supervisión</p> <p>Satisfacción con el ambiente físico de trabajo</p> <p>Satisfacción con las prestaciones recibidas</p>	<p>Elementos físicos.</p> <p>Instalaciones.</p> <p>Equipamiento.</p> <p>Imagen y apariencia del personal del servicio.</p> <p>Disposición y voluntas del personal.</p> <p>Nivel de conocimiento.</p> <p>Nivel de atención al cliente.</p>	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Enfoque cuantitativo y nivel descriptivo</p> <p style="text-align: center;">DISEÑO</p> <p>Diseño no Experimental</p> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Muestreo 15 trabajadores.</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICA</p> <p>La Encuesta</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO</p> <p>El Cuestionario</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Excel, SPSS en la versión 25.</p>

Anexo N ° 02: Instrumento de recolección de datos



UNAP

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS (ENCUESTA)

Estimado Señor (a):

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el plan de tesis titulada: “**SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ, AÑO 2019**”. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible. Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS: Edad: () Sexo ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a los siguientes criterios:

CRITERIOS	PUNTAJE
Muy insatisfecho	1
Insatisfecho	2
Un poco insatisfecho	3
Ni satisfecho, ni insatisfecho	4
Un poco satisfecho	5
Satisfecho	6
Muy satisfecho	7

Satisfacción laboral (Meliá & Peiró, 1989)

Satisfacción Laboral	(1) Muy Insatisfecho	(2) Insatisfecho	(3) Un poco insatisfecho	(4) Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho	(5) Un poco satisfecho	(6) Satisfecho	(7) Muy Satisfecho
Satisfacción con la Supervisión							
Las relaciones personales con sus superiores							
La supervisión que ejerce sobre usted							
La proximidad y la frecuencia con que es supervisado							
La forma con que sus superiores juzgan su trabajo							
La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de la empresa							
El apoyo que recibe de sus superiores							
Satisfacción con el Ambiente Físico de Trabajo							
Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar							
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo							
El entorno físico y el espacio que dispone en su lugar de trabajo							
La temperatura de su lugar de trabajo							
Satisfacción con las Prestaciones Recibidas							
El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales							
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.							