



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**“DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN
JOSÉ, IQUITOS 2022”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA (O) EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

**ERIKA CRYSTAL SALDAÑA MORA
JONATHAN SIFUENTES PACAYA**

ASESOR:

Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.

IQUITOS, PERÚ

2022



UNAP

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS

FACEN

"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"



ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N° 145-CCGyT-FACEN-UNAP-2022

En la ciudad de Iquitos, a los **02** días del mes de **diciembre** del año 2022, a horas: **12:00 m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ, IQUITOS 2022**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°2154-2022-FACEN-UNAP** presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **ERIKA CRYSTAL SALDAÑA MORA** y **JONATHAN SIFUENTES PACAYA**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

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

Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mg. (Presidente)
Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg. (Miembro)
Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg. (Miembro)

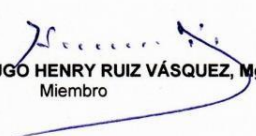
Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA (15)**.

Estando los Bachilleres aptos para obtener el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración.

Siendo las **01:50 p.m.** del **02** de **diciembre** del 2022, se dio por concluido el acto académico.


Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mg.
Presidente


Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Miembro


Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro


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

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

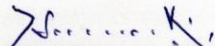
Calle Nanay N°352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



JURADO y ASESOR



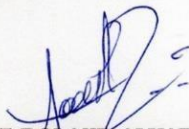
Lic. Adm. MARLO CÉSAR GARCIA BARBARÁN, Mg.
Presidente
CLAD-019-VII



Lic. Adm. HUGO HENRY RUIZ VÁSQUEZ, Mg.
Miembro
CLAD-01972



Lic. Adm. WINSTON JOSÉ RENGIFO VILLACORTA, Mg.
Miembro
CLAD-09265



Lic. Adm. GILBERT ROLAND ALVARADO ARBILDO, Dr.
Asesor
CLAD N°01929

Nombre del usuario:
Universidad Nacional de la Amazonia Peruana

ID de Comprobación:
72646465

Fecha de comprobación:
06.09.2022 10:41:59 -05

Tipo de comprobación:
Doc vs Internet

Fecha del Informe:
06.09.2022 10:47:00 -05

ID de Usuario:
Ocultado por Ajustes de Privacidad

Nombre de archivo: TESIS RESUMEN ERIKA CRYSTAL SALDAÑA MORA y JONATHAN SIFUENTES PACAYA

Recuento de páginas: 33 Recuento de palabras: 5895 Recuento de caracteres: 36777 Tamaño de archivo: 145.44 KB ID de archivo: 836945

22.7% de Coincidencias

La coincidencia más alta: 10.8% con la fuente de Internet (<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9330/Urc>)



No se llevó a cabo la búsqueda en la Biblioteca

23.3% de Citas



No se han encontrado referencias

0% de Exclusiones

No hay exclusiones

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 un 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.

ERIKA CRYSTAL SALDAÑA MORA

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 SIFUENTES PACAYA

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, abriarnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Doctor Gilbert Roland Alvarado Arbildo, 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 CRYSTAL SALDAÑA MORA

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 Gilbert Roland Alvarado Arbildo por apoyarme y guiarme en el desarrollo de este trabajo de investigación.

JONATHAN SIFUENTES PACAYA

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	3
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases teóricas	6
1.3 Definición de términos básicos	10
CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	12
2.1. Formulación de la hipótesis	12
2.2. Variables y su operacionalización	12
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	14
3.1. Diseño metodológico	14
3.2. Diseño muestral	14
3.3. Procesamiento y análisis de datos	15
3.4. Aspectos éticos	15
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	17
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	33
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	34
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	37
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	39
ANEXOS	
1. Matriz de consistencia	

2. Instrumentos de recolección de datos
3. Consentimiento Informado

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos de la Variable 1: Desempeño laboral Cuadro N° 01 Categorías de la variable 2: Satisfacción laboral	17
Tabla 2 prueba de confiabilidad de la Variable 1: Desempeño Laboral	17
Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos de la Variable 2: Satisfacción Laboral	18
Tabla 4 Prueba de confiabilidad de la Variable 2: Satisfacción laboral	18
Tabla 5 Correlación de las variables	19
Tabla 6 Correlación de las hipótesis específica 1	20
Tabla 7 Correlación de las hipótesis específica 2	21
Tabla 8 Correlación de las hipótesis específica 3	22
Tabla 9 Correlación de las hipótesis específica 4	23
Tabla 10 Categorías de la variable 1: Desempeño Laboral	23
Tabla 11 Frecuencia de la variable 1: Desempeño Laboral	24
Tabla 12 Variable 1. Categorías de la Dimensión 1: Motivación	25
Tabla 13 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 1: Motivación	25
Tabla 14 Variable 1. Categorías de la Dimensión 2: Eficacia	26
Tabla 15 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 2: Eficacia	27
Tabla 16 Variable 1. Categoría de la Dimensión 3: Efectividad	28
Tabla 17 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 3: Efectividad	28
Tabla 18 Variable 1. Categoría de la Dimensión 4: Eficiencia	29
Tabla 19 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 4: Eficiencia	30
Tabla 20 Categorías de la variable 2: Satisfacción laboral	31

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráficos 1 Frecuencia de la variable 1: Desempeño laboral	24
Gráficos 2 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 1: Motivación	26
Gráficos 3 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 2: Eficacia	27
Gráficos 4 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 3: Efectividad	29
Gráficos 5 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 4: Eficiencia	30
Gráficos 6 Frecuencia de la variable 2: Satisfacción laboral	32

RESUMEN

Para esta investigación se planteó como objetivo Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022, para la metodología de investigación, se empleó el tipo de investigación descriptiva, correlacional y de corte transversal, con diseño no experimental la población estuvo constituida por todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Crédito San José, Iquitos 2022. que son 25 personas, se obtuvo como resultado que nos muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,959** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría presente en el libro de (Hernández y otros, 2014); además, el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión señalada por el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: "Existe relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, año 2022". En cuanto a las categorías se concluye que la variable 1 desempeño laboral se encuentra en un 48% que nos indica que es alta, y en cuanto a la variable 2 se puede observar que la Variable 2 obtuvo un puntaje de 48% "alta" que corresponde a 12 persona de 25.

Palabras Clave: Desempeño laboral, satisfacción laboral.

ABSTRACT

For this research, the objective was to determine the relationship between job performance and job satisfaction in the San José Savings and Credit Cooperative, Iquitos 2022, for the research methodology, the type of descriptive, correlational and cross-sectional research was used. With a non-experimental design, the population was constituted by all the workers of the San José Savings and Credit Cooperative, Iquitos 2022. Which are 25 people, the result was obtained that shows us a Pearson correlation value equal to 0.959 ** which indicates a very strong positive significant correlation according to the theory present in the book by (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014); furthermore, the sigma value (bilateral) is 0.000; according to the Decision Rule indicated by the value of P (significance) is less than 0.05; the alternative hypothesis is accepted; then, we can affirm that the hypothesis is approved: "There is a positive relationship between job performance and job satisfaction of the workers of the San José Savings and Credit Cooperative, year 2022". Regarding the categories, it is concluded that variable 1 job performance is at 48%, which indicates that it is high, and regarding variable 2, it can be seen that Variable 2 obtained a score of 48% "high", which corresponds to 12 people out of 25.

Keywords: Job performance, job satisfaction from spanish to.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la satisfacción laboral es un constructo relevante dentro de toda organización, ya que el colaborador evidencia la actitud que tiene frente al trabajo y la disposición que posee para realizar las tareas laborales. A su vez, el estudio del desempeño laboral ha despertado el interés de muchos autores que analizan el comportamiento organizacional, puesto que es una variable que mide la productividad de la persona, lo cual impacta en el logro de los objetivos organizacionales (Gabini, 2018).

La Cooperativa de ahorro y créditos San José Ltda., es una institución que tiene más de 60 años, principal actividad es dar créditos a sus asociados de diferentes modalidades. Actualmente el desempeño laboral y la satisfacción laboral de sus colaboradores, se puede observar que hay problemas en el cumplimiento de sus funciones en la mayoría de ellos tienen deficiencias, es por ello que se realizara este estudio con la finalidad de lograr posibles soluciones a estos problemas que pudiera tener esta Cooperativa.

El desempeño laboral y la satisfacción laboral tienen un papel muy importante para las organizaciones, los cambios con respecto a la tecnología, en lo económicos y también sociales, en estos últimos años se dieron muchos cambios en las organizaciones.

Desde este punto de vista, la satisfacción laboral es otro aspecto que resulta relevante en estos tiempos, es decir, los sentimientos afectivos y percepción positiva o negativa del colaborador respecto a su trabajo y a las condiciones laborales que brinda la organización son de gran importancia. Actualmente

hoy en día existe una corriente muy fuerte que manifiesta que el primer recurso que tiene las empresas es el capital humano y lo más significativo que tiene una organización como es el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2020, se desarrolló la tesis “Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Comdata Group del Callao”, de tipo cuantitativa, descriptiva y correlacional, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. El instrumento de investigación que utilizaron fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 130 empleados de esta organización. También, tuvieron como se encontró como resultado: que existe una correlación positiva ($r = .916$), esto significa que si una variable aumenta la otra también aumenta de manera proporcional. Finalmente concluye: respecto a la hipótesis general que hay o se muestra una correlación positiva y lineal entre ambas variables en los trabajadores de la empresa Comdata Group.

De acuerdo a esta investigación se puede entender que las variables de estudio guardan una relación directa, es decir, a mayor satisfacción, mayor desempeño, esto debe ser porque la empresa se preocupa por implementar planes de incentivos para que sus colaboradores, logrando así que estos estén más motivados y satisfechos al desarrollar sus funciones, para que de esa manera se consiga mejorar el progreso de la empresa. (Escobedo, 2020)

En el año 2019, se realizó una investigación: Titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana”. Este estudio es descriptivo y correlacional, desarrollada en la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. El instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario para medir cada

variable, que se aplicó a una muestra de 124 trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que se encuentra un nivel medio de correlación positiva entre estas dos variables en los agentes de seguridad de la organización estudiada. Concluyendo: “que en los agentes de seguridad si se encuentran relacionadas entre las variables. Es por esto que podemos afirmar que, si incrementamos su satisfacción laboral, mejoraría radicalmente su desempeño laboral”.

Con respecto a este estudio se puede ver que las variables, al tener una relación positiva, estas influyen una en la otra, en el caso de esta investigación, esta relación debe ser debido a que la empresa aplicar evaluaciones de desempeño constantemente en todas las áreas para poder identificar las deficiencias y así lograr mejorar la eficiencia de las funciones de cada colaborador. (Boada, 2019).

En el 2018, se realizó la tesis denominada “El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la empresa Bellavista”. Es un estudio descriptivo, no experimental y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Nacional de San Martín Tarapoto, El instrumento de investigación utilizado fue un cuestionario con preguntas estructurada para medir cada variable, La población al que se aplicó a 45 trabajadores de esta empresa. Asimismo, se encontró: que, de acuerdo con prueba de Pearson, se encontró la relación entre las dos variables en mención, puesto que el valor “p” (Valor de significancia = 0.00) alcanzado es menor a 0.05. Por último, este estudio llego a la conclusión: referente al desempeño laboral observamos que el 44% de ellos consideraron como regular, el 22% consideraron como

deficiente. Por último, el 20% indicaron que es muy deficiente, el 13% eficiente y el 0% muy eficiente.

De acuerdo a lo mencionado en esta investigación se puede ver que a pesar de establecer una relación directa entre las variables investigadas, se puede observar que la variable del desempeño no es tan eficiente ya que los colaboradores sienten que no desarrollan adecuadamente sus funciones, lo que ocasiona que la empresa tenga dificultades en su desarrollo, asimismo, esto afecta directamente en la satisfacción laboral provocando un bajo rendimiento. (Gonzales & Montalban, 2018).

En el año 2017, en su investigación titulada "Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en la empresa Valtx". La investigación es de tipo cuantitativa, no experimental y correlacional, la cual fue publicada en la Universidad Peruana Unión. Tarapoto. Además, el instrumento de investigación aplicado fue un cuestionario para medir cada variable, el cual se aplicó a una muestra de trabajadores. Asimismo, se encontró como resultado: que las relaciones entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral fue de $r=.733^{**}$ y $p=0.00$, es decir, cuanto más alto se encuentre la satisfacción laboral mayor desempeño laboral. Por último, este estudio llegó a la conclusión: respecto al objetivo general estas variables se relacionan significativamente.

Con respecto a lo mencionado en este estudio se puede entender que la variable satisfacción y desempeño se relacionan significativamente por lo que al incrementarse una de estas variables la otra se ve afectada de igual manera, esto se debe probablemente porque la empresa se preocupa por

realizar capacitaciones constante y retroalimentaciones de manera periódica a sus colaboradores para que mejore el desempeño y la satisfacción. (Gonzales & Diaz, 2017).

En el año 2017 se ejecutó un trabajo de investigación intitulado “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los empleados del colegio Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas”. Fue un estudio descriptivo, no experimental y correlacional, de la Universidad Peruana Unión. Tarapoto. La recolección de los datos se empleó una encuesta para cada variable, el cual se aplicó a una muestra de 42 trabajadores. Encontrándose una correlación positiva media con un valor de 0,444, lo que conlleva a impugna la hipótesis nula y reconocer a la hipótesis alterna. Por último, este estudio llego a la conclusión: que hay una relación media de causa-efecto por lo que se plantea optimizar las circunstancias de evaluación, para lograr que la satisfacción laboral tenga un impacto en el desempeño laboral en cada trabajador. (Pizarro, 2017).

1.2. Bases teóricas

Desempeño Laboral

Definición: Según (Chiavenato I. , 2011) menciona que el desempeño laboral es la eficacia que demuestra el colaborador al realizar su trabajo, la cual esta resulta necesaria en las empresas, por ende, esta se convierte en una ventaja competitiva para las empresas en la actualidad.

Existe una gama de definiciones del desempeño laboral pudiendo definirlo como “el comportamiento del trabajador, en la búsqueda de los objetivos

fijados, y se constituye en la estrategia individual para alcanzarlos.”

(Milkovich & Boudreau, 1994.) Conceptualiza al desempeño del empleado “como el nivel en el cual los colaboradores cumplan con los requisitos del trabajo.”

Según (Robbins, 2004) refiere “que uno de los principios más importantes y esenciales de la psicología del desempeño, es la planificación de los objetivos, esto impulsa la conducta y favorece el desempeño, así como también motiva al sujeto a dirigir sus energías sobre metas más complejas, que cuando las metas son simples.”

Teoría del desempeño laboral

(Peters. L. H., 1981) El desempeño “se basa en la calidad de una organización, hay que tener pasión por lo que se hace, ser un vehemente del servicio excepcional con la idea de que logra obtener el perfeccionamiento de las cosas.” Asimismo, estar continuamente alerta a todo aquello que nos pueda parecer común; pues es precisamente en lo cotidiano, donde usualmente encontramos la verdadera información que nos ayudará a establecer y mantener acciones principales a lo largo del tiempo.

Este autor plantea las dimensiones para así lograr medir el desempeño laboral:

Motivación es el impulso que anima a una persona a realizar algo.

Eficacia, viene a ser una la capacidad de alcanzar los objetivos deseados.

Efectividad es la capacidad de conseguir el efecto deseado.

Eficiencia es la cualidad que tienen las personas para lograr un objetivo empleando los medios más adecuados.

Definición de Satisfacción Laboral

(Werther & Keith, 2008) Indica que la “Satisfacción y/o Insatisfacción Laboral es el nivel de aprobación e identificación o repercusión que el trabajador observa con relación a su puesto laboral.”

Los autores manifiestan que “la satisfacción e insatisfacción está determinado por el grado de aceptación o rechazo que tenga el empleado para con su trabajo”.

(Peters. L. H., 1981) Señala que “la satisfacción laboral en una empresa se refiere a todas las distintas características del trabajo que los representantes encuentran gratificantes plenas y satisfactorias o que consideran Insatisfactorias, decepcionantes y frustrantes.”

Según (Locke, 1976) “La satisfacción laboral es una cualidad general que contienen las actitudes de los trabajadores hacia varias áreas de su trabajo como: su labor cotidiana, alternativas de desarrollo, los compañeros de labor, remuneración puntual e incentivos justos de acuerdo los objetivos alcanzados, las condiciones del ambiente de trabajo, entre otras. Se conceptualiza como “la emoción positiva obtenida de la evaluación del trabajo o de las rutinas laborales del trabajador”

(Crites, 1969) la conceptuó como una etapa sentimental, en el sentido de satisfacción o insatisfacción general, que el trabajador presenta hacia su trabajo.

(Smith, 1969). Del mismo modo la

“Al parecer un sueldo adecuado influye a la satisfacción positivamente, sin embargo, no afecta a la productividad. El argumento de la satisfacción por parte del sueldo guarda relación con la apreciación de su nivel de igualdad. Muchas investigaciones plantean que el salario económico aporta más a la insatisfacción que a la satisfacción.” (coincidente con lo planteado por la teoría de Herzberg). (Vroom, 1964)

Dimensiones de la satisfacción en el empleo.

(Robbins, 2004), identificó elementos que ayudan a acrecentar el grado de satisfacción de los empleados y son los siguientes:

a) Sistema de recompensas:

El personal quiere programas de pago y ascenso que los sientan equitativos, explícitos y que respondan a sus perspectivas. Cuando consideran que el sueldo es justo y está basado en los requerimientos del trabajo, se sienten satisfechos. De igual manera con los ascensos, debido a que aportan crecimiento profesional como personal, incremento de responsabilidades y mejorar su posición. Por consiguiente, es factible que los trabajadores estén felices si perciben que los ascensos y sueldos se deciden de modo justo y equitativo (Robbins, 2004).

b) Condiciones laborales:

Según (Robbins, 2004), los trabajadores priorizan los ambientes donde no haya peligro ni sean desagradables. Al mismo tiempo, prefieren laborar en infraestructuras limpias, modernas y con equipos apropiados.

c) Motivación laboral:

Según (Robbins, 2004), para una gran parte de las personas es más significativo el contacto social que el salario o realizaciones materiales. Por esta razón, no es sorprendente que contar con compañeros afables y que ofrezcan soporte ayude a mejorar la satisfacción laboral. La conducta del supervisor es igualmente un factor sustancial de la satisfacción. En concordancia, las investigaciones demuestran que la satisfacción de los trabajadores crece cuando el superior es tolerante y accesible, celebra el buen rendimiento y presta atención a las opiniones de los subordinados.

1.3 Definición de términos básicos

Desempeño: Se define al “desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.” (Chiavenato I. , 1999.)

Desempeño laboral: Así mismo, (Milkovich & Boudreau, 1994.) afirman que el “desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las

empresas.”

Efectividad: (Price, 1968) dice que efectividad “puede ser definida como el grado de realización del objetivo” poniendo el ejemplo de la prisión cuyo objetivo es la custodia, y entre menor porcentaje de escape tenga, puede considerarse una organización efectiva.

Eficacia: “Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera” (RAE, 2001). “Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno.” (Fernandez-Rios & Sanchez, 1997).

Eficiencia: “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado” (RAE, 2001). “Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos.” (Fernandez-Rios & Sanchez, 1997).

Motivación: “La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. También es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación.” (Chiavenato I. , 2008).

Satisfacción laboral: “La satisfacción en el trabajo es el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo” (Muchinsky, 2000.)

CAPÍTULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Ha. Existe relación positiva entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022.

Hipótesis específicas

1. Existe relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.
2. Existe relación positiva entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.
3. Existe relación positiva entre la efectividad con satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.
4. Existe relación positiva entre la eficiencia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.

2.2. Variables y su operacionalización

Variable 1: **Desempeño Laboral**

Variable 2: **Satisfacción laboral**

Tabla.1 Cuadro de operacionalización

Variables	Definición	Tipo por su naturaleza	Dimensiones	Indicadores		Índices
Desempeño Laboral.	(Milkovich & Boudreau, 1994.) afirman que el “desempeño laboral está ligada a las características de cada individuo, las cuales están conformadas por: destrezas, cualidades y conocimientos adquiridos por las personas, estas contribuyen a la competitividad de las empresas.”	Cuantitativa	Motivación	Nivel de ejecución del proceso de planificación.	Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3, Ítem 4	Favorable: 31-45 Medianamente favorable: 16-30 Desfavorable: 1-15
				Nivel de sincronización entre objetivos, estrategias, políticas, programas y presupuestos.		
			Eficacia	Nivel de conocimiento de la visión o misión del negocio.	Ítem 5, Ítem 6, Ítem 7, Ítem 8	
				Nivel de sincronización entre la organización y la planificación.		
			Efectividad	Grado de entendimiento o comunicación efectiva con el personal a cargo.	Ítem 9, Ítem 10, Ítem 11, Ítem 12.	
				Nivel de aceptación como líder del equipo.		
			Eficiencia	Cantidad de estándares o parámetros de control definidos.	Ítem 13, Ítem 14, Ítem 15,	
				Frecuencia con la que se mide el desempeño.		
Satisfacción Laboral	(Werther & Keith, 2008) Indica que la “Satisfacción y/o Insatisfacción Laboral es el nivel de aprobación e identificación o repercusión que el trabajador observa con relación a su puesto laboral.”	Cuantitativa	Sistema de recompensas	Nivel de cumplimiento de tareas asignadas.	Ítem 1, Ítem 2, Ítem 3, Ítem 4, Ítem 5	Alto: 31-45 Medio: 16-30 Bajo: 1-15
				Nivel de Iniciativa.		
			Condiciones laborales.	Nivel de dominio y conocimientos de funciones.	Ítem 6, Ítem 7, Ítem 8, Ítem 9, Ítem 10	
				Nivel de Actitud ante la preparación y la superación individual.		
			Motivación Laboral	Nivel de asistencia y puntualidad	Ítem 11, Ítem 12, Ítem 13, Ítem 14, Ítem 15	
				Nivel de Clima Laboral		

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1. Diseño metodológico

✓ Tipo de Investigación

La presente investigación será de tipo correlacional, este tipo de investigación pretende determinar la relación que existe entre 2 variables, y con corte transversal, esto se refiere a que la información será recolectada en un solo momento.

✓ Diseño de Investigación

El diseño de este estudio será el no experimental porque no se realizará ninguna manipulación a las variables de estudio.

3.2. Diseño muestral

Población de estudio

La población está conformada por todos los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José en total son 25 personas.

Muestra de estudio

Por tratarse de una población pequeña, no se realizará cálculo de la muestra, por el contrario se trabajará con toda la población de estudio, 25 trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José Procedimiento de recolección de datos.

Técnica

Para este estudio se empleará la técnica de la encuesta.

Instrumento

Se utilizará como instrumentos de recolección de datos un total de 2 cuestionarios:

1. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDTIOS SAN JOSE, respecto a la variable 1 Desempeño Laboral.
2. CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITOS SAN JOSE, respecto a la variable 2 Satisfacción laboral.

3.3. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se empleará el programa estadístico SPSS V.26, en el cuál se ingresará los datos recolectados con las encuesta para generar los cuadros estadísticos descriptivos.

3.4. Aspectos éticos

- a) En cada etapa del proceso de investigación se tomarán decisiones que estarán encaminadas a asegurar la calidad de la investigación.
- b) En cuanto a la redacción del documento, se respetará los derechos de autor y la propiedad intelectual de terceros, las ideas o conceptos tomados de otros autores, se marcarán con citas textuales o con paráfrasis en el texto y su referencia completa al final del documento con el uso del manual de estilo APA, con el

objetivo de dar crédito al autor original y guiar al lector a la fuente original en caso de que desee ahondar en dicho tema.

- c) Los resultados que se obtendrán serán de carácter confidencial y sólo con fines de estudio, ya que luego del procesamiento de datos, los instrumentos serán destruidos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Los datos obtenidos con la ejecución de la encuesta empleando los instrumentos de recolección de datos fueron ingresados al programa estadístico IBM SPSS V.26® y se obtuvo los siguientes resultados:

Prueba de Confiabilidad de las variables

Variable 1 Desempeño Laboral

Tabla 1: Resumen de procesamiento de casos de la Variable 1: Desempeño laboral Cuadro N° 01 Categorías de la variable 2: Satisfacción laboral

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la Tabla N° 01 nos muestra que de 25 casos procesados para la variable 1, todos los datos son válidos.

Tabla 2 prueba de confiabilidad de la Variable 1: Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,970	14

En la Tabla N° 02 nos muestra que el coeficiente de confiabilidad determinado por el Alfa de Cronbach es igual a 0,970; de acuerdo a la interpretación del coeficiente de confiabilidad planteado, los casos procesados para la variable 1: Desempeño laboral tienen un grado muy alta de confianza, según Palella y Martins, 2010 (pag. 181).

Variable 2 Satisfacción Laboral

Tabla 3 Resumen de procesamiento de casos de la Variable 2: Satisfacción Laboral

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

En la Tabla N° 03 nos muestra que de 25 casos procesados para la variable 2, todos los datos son válidos.

Tabla 4 Prueba de confiabilidad de la Variable 2: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	15

En la Tabla N° 04 nos muestra que el coeficiente de confiabilidad determinado por el Alfa de Cronbach es igual a 0,951; de acuerdo a la interpretación del coeficiente de confiabilidad planteado, los casos procesados para la variable 2: Satisfacción laboral tienen un grado muy alto de confianza.

Correlación de la hipótesis general

Ha. Existe relación positiva entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022.

Tabla 5 Correlación de las variables

		V1 Desempeño laboral	V2 Satisfacción laboral
V1 Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	0,959**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
V2 Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,959**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

En la Tabla N° 05 muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,959** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría presente en el libro de (Hernández y otros, 2014); además, el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión señalada por (Hernandez & Mendoza, 2018), si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, año 2022”.

Correlación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi1. Existe relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.

Tabla 6 Correlación de las hipótesis específica 1

		D1 Motivación	V2 Satisfacción laboral
D1 Motivación	Correlación de Pearson	1	0,914**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
V2 Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,914**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

En la Tabla N° 06 muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,914** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría presente en el libro de (Hernández y otros, 2014), el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión señalada por (Hernandez & Mendoza, 2018), si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.

Hipótesis específica 2

Hi2. Existe relación positiva entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.

Tabla 7 Correlación de las hipótesis específica 2

		D2 Eficacia	V2 Satisfacción laboral
D2 Eficacia	Correlación de Pearson	1	0,939*
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
V2 Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,939*	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

En la Tabla N° 07 muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,939 lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría presente en el libro de (Hernández y otros, 2014), el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión señalada por (Hernandez & Mendoza, 2018), si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.

Hipótesis específica 3

Hi3. Existe relación positiva entre la efectividad con satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.

Tabla 8 Correlación de las hipótesis específica 3

		D3 Efectividad	V2 Satisfacción laboral
D3 Efectividad	Correlación de Pearson	1	0,930**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
V2 Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,930**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

En la Tabla N° 08 muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,930** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría presente en el libro de (Hernández y otros, 2014), el valor de sigma (bilateral) es de 0,001; de acuerdo a la Regla de Decisión señalada por (Hernandez & Mendoza, 2018), si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la efectividad con satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.

Hipótesis específica 4

Hi4. Existe relación positiva entre la eficiencia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.

Tabla 9 Correlación de las hipótesis específica 4

		D4 Eficiencia	V2 Satisfacción laboral
D4 Eficiencia	Correlación de Pearson	1	0,905*
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	25	25
V2 Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,905*	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	25	25

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

En la Tabla N° 09 muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,905* lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría presente en el libro de (Hernández y otros, 2014), el valor de sigma (bilateral) es de 0,001; de acuerdo a la Regla de Decisión señalada por (Hernandez & Mendoza, 2018), si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la eficiencia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.

Estadística descriptiva: frecuencias de las variables y dimensiones

Tabla 10 Categorías de la variable 1: Desempeño Laboral

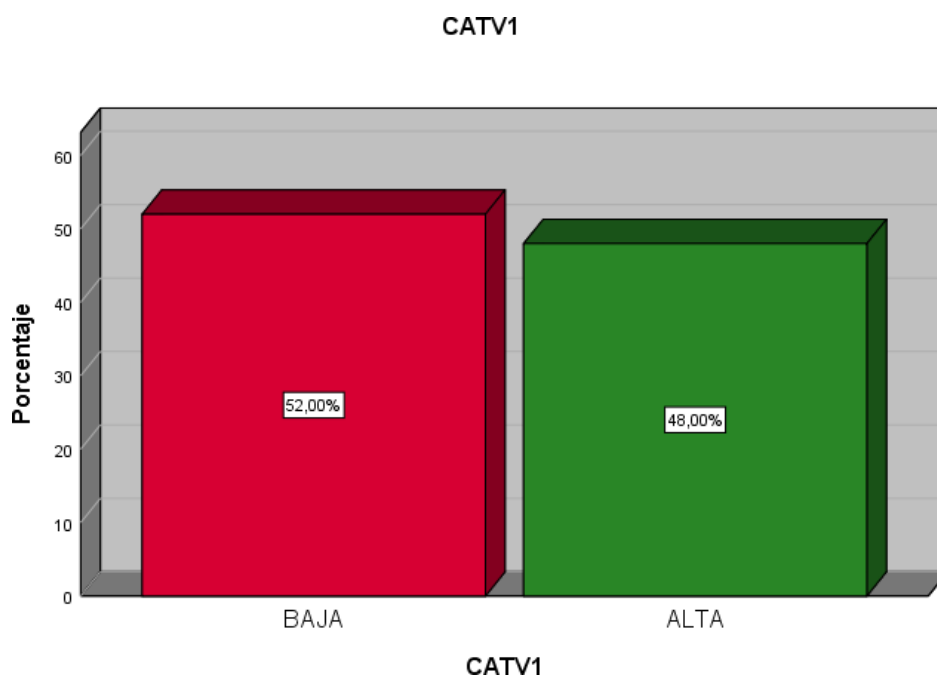
Categoría	Mínimo	Máximo	Cantidades	Porcentaje%
Baja	27	38	13	52,0
Alta	51	62	12	100,0
Total			25	

En la tabla N° 10 se puede observar que la Variable 1 obtuvo mayor puntaje en la categoría “baja” con un 52,0% que corresponde a 13 personas.

Tabla 11 Frecuencia de la variable 1: Desempeño Laboral

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	13	52,0	52,0
	Alta	12	48,0	100,0
	Total	25	100,0	

Gráficos 1 Frecuencia de la variable 1: Desempeño laboral



Fuente: Tabla N° 11

En la tabla N° 11 y Grafico N° 01 se muestra que para el promedio que se calculó de las respuestas de las personas encuestadas, respecto a la variable 1 el 52.0% que corresponde a 13 personas respondieron a “baja” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes al manejo del desempeño laboral de Cooperativa, otro 48.0% correspondiente a 12 personas, respondieron a “Alta”; lo cual indica que según la percepción de más del 52,0% de trabajadores, no cumple con los lineamientos referentes al

desempeño laboral.

Tabla 12 Variable 1. Categorías de la Dimensión 1: Motivación

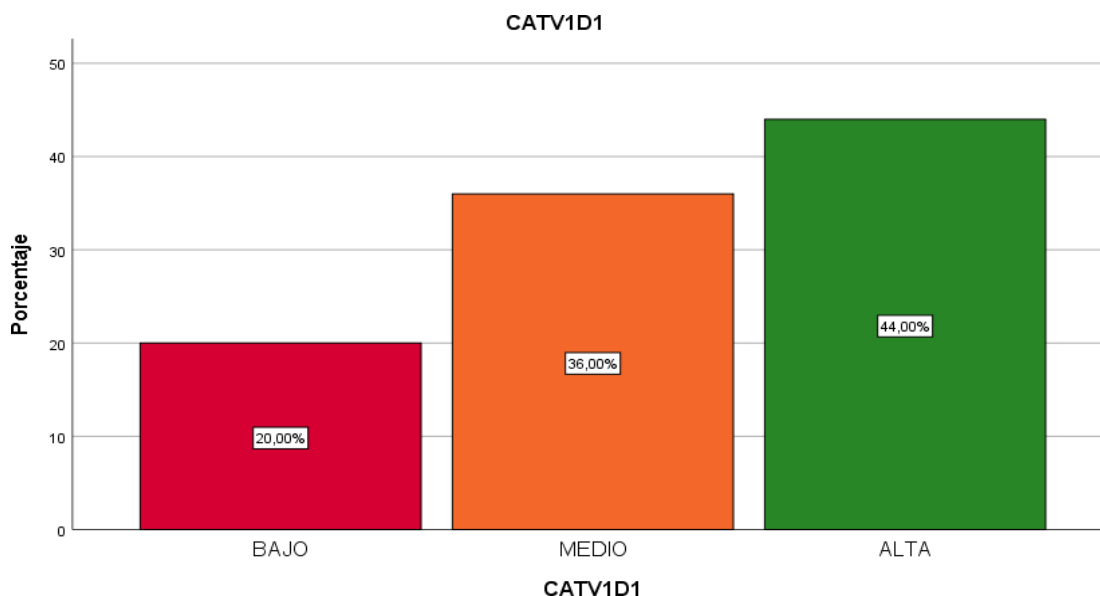
Categoría	Mínimo	Máximo	Cantidades	Porcentaje%
Bajo	3	4	5	20,0
Medio	5	7	9	36,0
Alta	8	10	11	44,0
Total			25	

De acuerdo a lo que se indica en la Tabla N° 12, la Dimensión 1 de la variable 1 Desempeño laboral obtuvo mayor puntaje en la categoría “bajo” con un 20% correspondiente a 5 personas. Seguido de la categoría “Medio” con 36% correspondiente a 9 personas y la categoría “alta” con un 44% correspondiente a 11 personas.

Tabla 13 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 1: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	20,0	20,0
	Media	9	36,0	56,0
	Alta	11	44,0	100,0
	Total	25	100,0	

Gráficos 2 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 1: Motivación



Fuente: Tabla N° 13

En la Tabla N° 13 y Figura N° 02 se muestra que para el promedio calculado de las respuestas de las personas encuestadas, respecto a la variable 1- Dimensión 1: **Motivación**, el 20% que corresponde a 5 personas respondieron a “bajo” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes al manejo de la motivación de la cooperativa, otro 36% correspondiente a 9 personas, respondieron a “Medio” y un 44% correspondiente a 11 personas, respondieron a “alto”; lo cual indica que según la percepción del 44% de trabajadores, se cumple con los lineamientos de desempeño laboral de la cooperativa.

Tabla 14 Variable 1. Categorías de la Dimensión 2: Eficacia

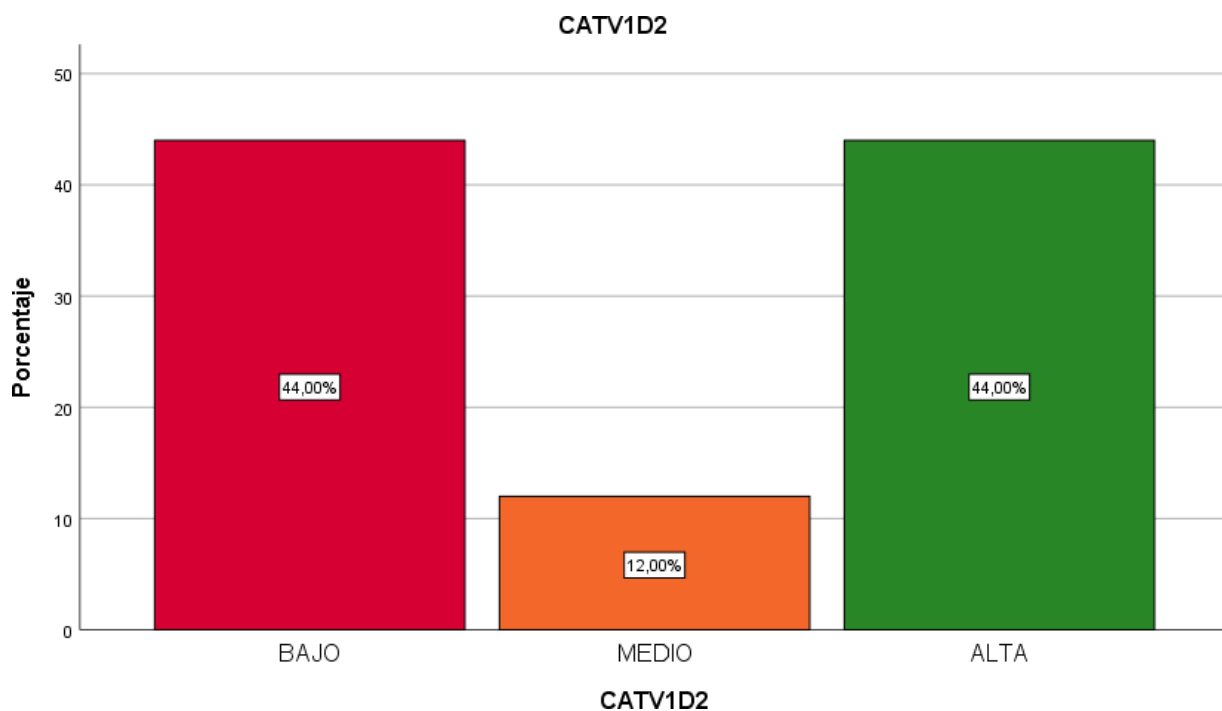
Categoría	Mínimo	Máximo	Cantidad	Porcentaje %
Bajo	7	10	11	44,0
Medio	11	14	3	56,0
Alta	15	18	11	100,0
Total			25	

De acuerdo a lo que se indica en la Tabla N° 14, la Dimensión 2 de la variable 1 Desempeño Laboral obtuvo mayor puntaje en la categoría “bajo” con un 44% correspondiente a 11 personas seguido la categoría “medio” con 12% que correspondiente a 03 personas y la categoría “Alto” con 44% que corresponde a 11 personas y

Tabla 15 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 2: Eficacia

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	44,0	44,0
	Medio	3	12,0	56,00
	Alto	11	44,0	100,0
	Total	25	100,0	

Gráficos 3 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 2: Eficacia



Fuente: Tabla N° 15

En la Tabla N° 15 y Gráfico N° 03 se muestra que para el promedio calculado de las respuestas de las personas encuestadas, respecto a la variable 1 -

Dimensión 2: **Eficacia**, el 44% que corresponde a 11 personas respondieron “bajo” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes a la eficacia en la cooperativa, otro 44% correspondiente a 11 personas, respondieron a “alto” y el 12% correspondiente a 03 personas, respondieron a “medio” lo cual indica que según la percepción solo el 44% de trabajadores, cumple con los lineamientos de desempeño laboral de la cooperativa .

Tabla 16 Variable 1. Categoría de la Dimensión 3: Efectividad

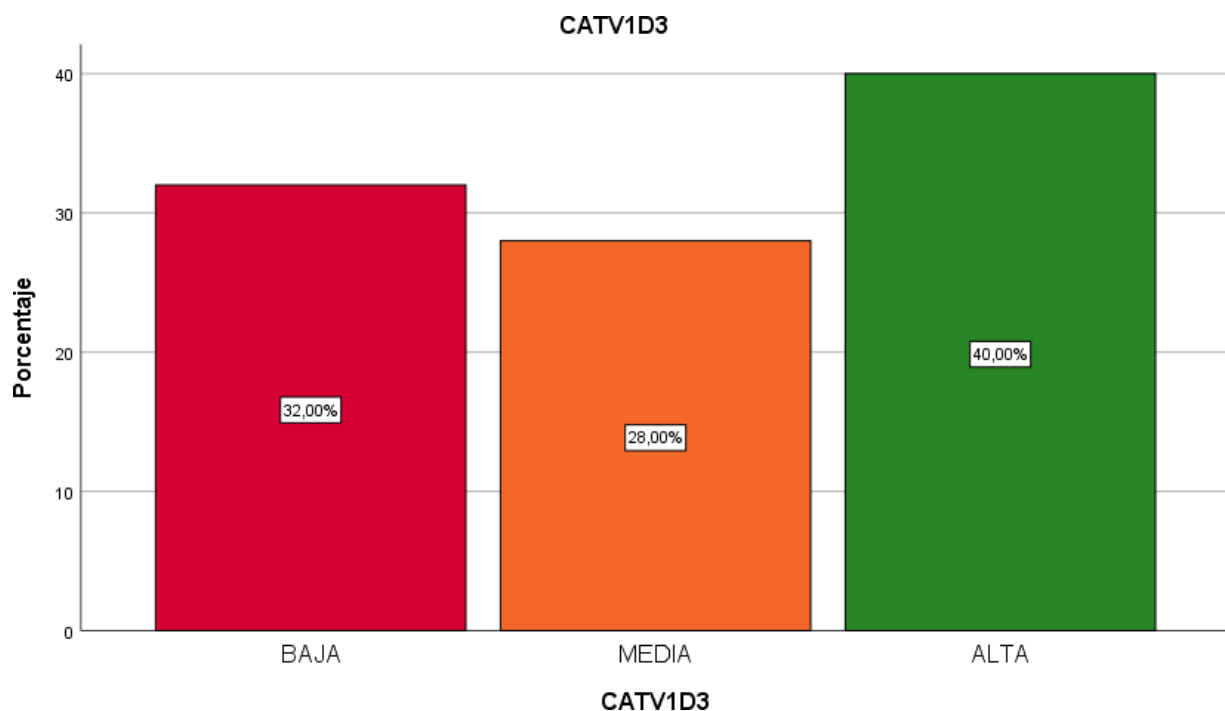
Categoría	Mínimo	Máximo	Cantidades	Porcentaje%
Bajo	4	7	8	32,0
Medio	8	11	7	60,0
Alto	12	15	10	100,0
Total			25	

De acuerdo a lo que se indica en el Tabla N° 16, la Dimensión 3: **Efectividad** de la variable 1 Desempeño Laboral obtuvo los siguientes puntajes en la categoría “Bajo” con 32% correspondiente a 08 personas; seguido de la categoría “medio” un 28%, correspondiente a 07 personas y la categoría “Alto” con un 40,0% correspondiente a 10 personas.

Tabla 17 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 3: Efectividad

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	8	32,0
	Medio	7	60,00
	Alto	10	100,0
	Total	25	100,0

Gráficos 4 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 3: Efectividad



En la Tabla N° 17 y Figura N° 04 se muestra que para el promedio calculado de las respuestas de las personas encuestadas, respecto a la variable 1 - Dimensión 3: **Efectividad**, el 32% que corresponde a 08 personas respondieron a “bajo” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes al manejo de la efectividad de la cooperativa, otro 28% correspondiente a 07 personas, respondieron a “medio” y el 40% que corresponde a 10 personas respondieron a “alto” lo cual indica que según la percepción del 40% de trabajadores, cumple con los lineamientos de desempeño laboral de la cooperativa.

Tabla 18 Variable . Categoría de la Dimensión 4: Eficiencia

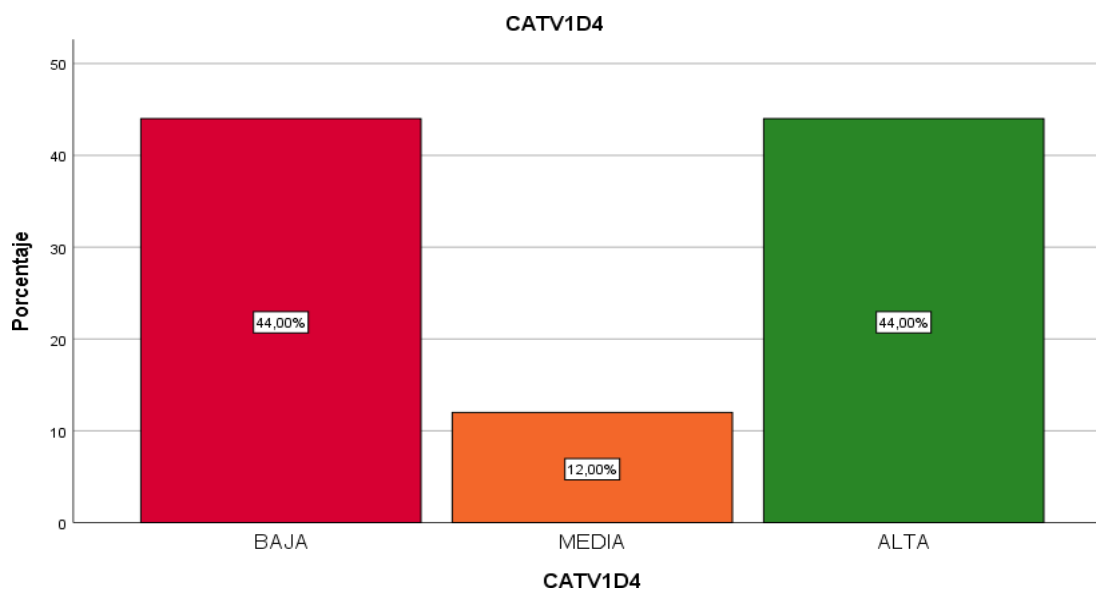
Categoría	Mínimo	Máximo	Cantidades	Porcentaje%
Bajo	10	14	11	44,0
Medio	15	18	03	56,0
Alto	19	23	11	100,0
Total			25	

De acuerdo a lo que se indica en el Tabla N° 18, la Dimensión 4: **Eficiencia** de la variable 1 Desempeño laboral obtuvo mayor puntaje en la categoría “bajo” con un 44% correspondiente a 11 personas seguido por la categoría “medio” con 12% correspondiente a 03 personas y la categoría “alto” con 44% correspondiente a 11 personas.

Tabla 19 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 4: Eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	44,0	44,0
	Medio	3	12,0	56,0
	Alto	11	44,00	100,0
	Total	25	100,0	

Gráficos 5 Variable 1. Frecuencia de la Dimensión 4: Eficiencia



Fuente: Tabla N° 19

En la Tabla N° 19 y Gráfico N° 05 se muestra que para del promedio calculado de las respuestas de las personas encuestadas, respecto a la variable 1

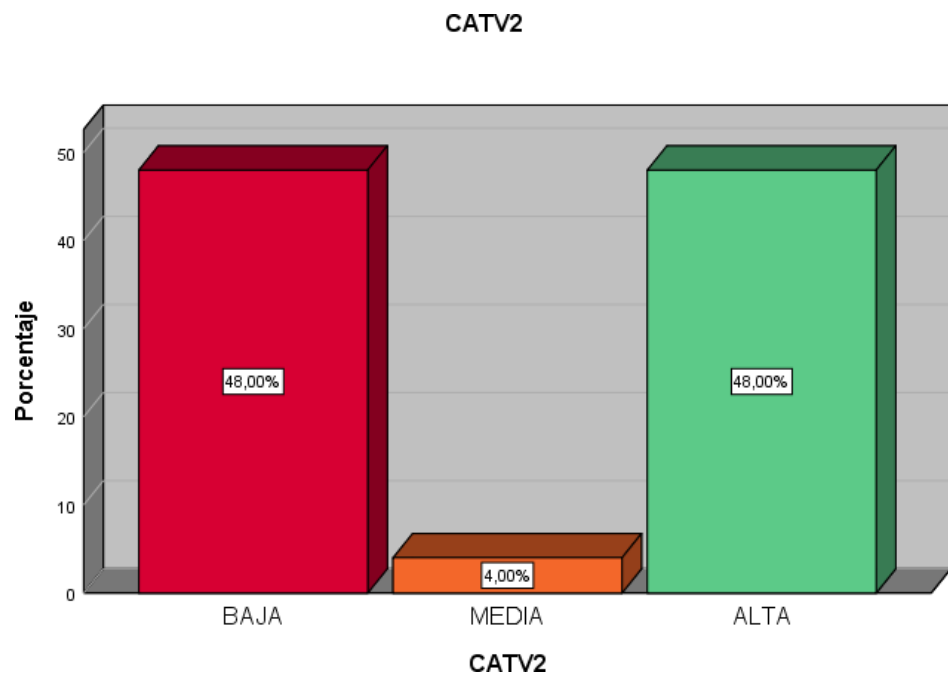
Dimensión 4: **Eficiencia**, el 44% que corresponde a 11 personas respondieron a “bajo” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes a la eficiencia de la cooperativa, otro 12% correspondiente a 03 personas, respondieron a “medio” y 44% correspondiente a 11 personas, respondieron a “Alto”; lo cual indica que según la percepción del 44% de trabajadores, se cumple con los lineamientos del desempeño laboral de la cooperativa.

Tabla 20 Categorías de la variable 2: Satisfacción laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Vá- lido	Porcentaje acumulado %
Baja	12	48,0	48,0	48,0
Media	1	4,0	4,0	52,0
Alta	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

En la Tabla N° 20 se puede observar que la Variable 2 obtuvo mayor puntaje en las categorías “bajas” y “altas” con un 96% entre las dos categorías que corresponde a 25 personas.

Gráficos 6 Frecuencia de la variable 2: Satisfacción laboral



Fuente: Tabla N° 20

En el Tabla N° 20 y Figura N° 06 se muestra que para el promedio que se calculó de las respuestas de las personas encuestadas, respecto a la variable 2 el 48% que corresponde a 12 personas respondieron “alto” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes a su desempeño laboral en la empresa, otro 48% correspondiente a 12 personas, respondieron a “Bajo”; y 4% que representa un 4% correspondiente a 1 persona, lo cual indica que según la percepción de casi el 100% de trabajadores, se cumple con los parámetros referidos al desempeño laboral en la empresa.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Luego de presentar los resultados, muestra un valor de correlación de Pearson igual a 0,959** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte, se determinó que existe relación positiva muy fuerte además, el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, año 2022”.

Al contrastar con la tesis (Escobedo, 2020) “Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de trabajadores de la empresa Comdata Group del Callao”, También, tuvieron como se encontró como resultado: que existe una correlación positiva ($r = .916$), esto significa que si una variable aumenta la otra también aumenta de manera proporcional. Finalmente concluye: respecto a la hipótesis general que hay o se muestra una correlación positiva y lineal entre ambas variables en los trabajadores de la empresa Comdata

Al contrastar con la tesis de (Gonzales & Diaz, 2017) “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en la empresa Valtx”. se encontró como resultado: que las relaciones entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral fue de $r = .733^{**}$ y $p = 0.00$, es decir, cuanto más alto se encuentre la satisfacción laboral mayor desempeño laboral. Por último, este estudio llegó a la conclusión: respecto al objetivo general estas variables se relacionan significativamente.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Luego de procesar los datos, obtener los resultados, realizar la discusión correspondiente, y dando respuesta a las preguntas formuladas en la presente investigación, llegamos a las siguientes conclusiones:

1. Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,959** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte, se determinó que existe relación positiva muy fuerte además, el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, año 2022”.
2. En cuanto a las categorías se concluye que la variable 1 Desempeño laboral en la categoría alta de acuerdo a que un 48% que corresponde a 12 personas, lo cual indica que según la percepción de más del 52,0% de trabajadores, no cumple con los lineamientos referentes al desempeño laboral. En cuanto a la variable 2 Satisfacción laboral el 48% que corresponde a 12 personas respondieron “alto” en las preguntas contenidas en los ítems correspondientes a su satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José.

3. Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,914** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión, si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la motivación y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.
4. Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,939 lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”
5. Con un valor de correlación de Pearson igual a 0,930** lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo a la teoría el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la efectividad con satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.

6. Con una correlación de Pearson igual a 0,905* lo cual indica una correlación significativa positiva muy fuerte de acuerdo al estudio el valor de sigma (bilateral) es de 0,000; de acuerdo a la Regla de Decisión, si el valor de P (significancia) es menor a 0.05; se acepta la hipótesis alterna; entonces, podemos afirmar que se aprueba la hipótesis: “Existe relación positiva entre la eficiencia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022”.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones efectuadas en la presente investigación hemos planteado las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda en relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral, en la Cooperativa de ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022 como factor importante por su incidencia en el desempeño del puesto, medir periódicamente la satisfacción laboral que percibe este puesto y realizar intervenciones para mantener satisfecho a su personal.
2. Se recomienda que la Cooperativa se cerciore que sus trabajadores se encuentran altamente satisfechos laboralmente, mediante la medición y control periódico a través de evaluaciones de satisfacción laboral anuales. Se sugiere considerar la realización de evaluaciones multidimensionales de satisfacción laboral, es decir, que consideren diferentes aspectos o dimensiones de satisfacción, tomando en cuenta a la satisfacción con la significación de la tarea, la cual demostró estar altamente relacionada con el desempeño de los trabajadores.
3. Se recomienda a la Cooperativa intervenir identificando las creencias y valoraciones que tienen los trabajadores sobre su satisfacción laboral respecto a la significación de la tarea, para luego sensibilizarlos sobre la importancia de su puesto. Una forma de hacerlo

sería mediante un programa de charlas a cargo del área de Recursos Humanos, en las que se recojan las opiniones de los trabajadores y en las que se concientice acerca del impacto que tienen los agentes de seguridad en la vida de otras personas y en la misión y visión de la Cooperativa.

4. Se recomienda hacer una revisión del diseño del puesto en la Cooperativa y considerar la importancia de la tarea como una dimensión clave del mismo. Lo cual toma en cuenta cuatro dimensiones para enriquecer el diseño del puesto de trabajo: Motivación, eficacia, efectividad y eficiencia.
5. Fortalecer la motivación cubriendo las necesidades fisiológicas de los trabajadores de tal manera que mejore el lugar donde laboran considerando una adecuada iluminación y ventilación, asimismo, establecer horarios diarios que no excedan las 9 horas para que el personal pueda realizar actividades independientes fuera de su jornada laboral.
6. Mantener y mejorar la seguridad laboral en contratos y seguros que den tranquilidad al trabajador y su familia, así como Implementar talleres grupales con el personal de todas las áreas con la finalidad de fomentar la unión, comunicación y trabajo en equipo.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

- Ambor Díaz, M. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la Unidad de Administración y Finanzas de la Corte Superior de Justicia de Arequipa 2020. Moquegua.
- Arellano Romero, J. (2018). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018. Cerro de Pasco.
- Boada, N. (2019). Tesis satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana. Lima. Lima.
- Chiavenato, I. (1999.). "Administración de recursos humanos " (Quinta edición ed.). México: Editorial Mc.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano. (Tercera edición ed.). España: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las Organizaciones . México: McGraw-Hill.
- Crites, J. (1969). Psicología vocacional: El estudio del comportamiento y desarrollo vocacional. . Washington: McGraw-Hill.
- Escobedo, C. &. (2020). Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao. Lima. Lima .
- Fernandez-Rios, M., & Sanchez, J. (1997). Eficacia Organizacional. Madrid.
- Ferrer, M. (2017). Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2016 . Cajamarca.

- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del Rendimiento Laboral. Buenos Aires : Editorial Teseo.
- Gonzales, J., & Montalban, L. (2018). Tesis: El desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Bellavista,2017. Tarapoto. Tarapoto.
- Gonzales, K., & Diaz, M. (2017). Tesis: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Valtx. Tarapoto. Tarapoto.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera ed.). Ciudad de México: McGraw-HILL Interamericana editores, S.A. de C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-HILL.
- Locke, E. (1976). "La naturaleza y las consecuencias de la satisfacción laboral en M.D. Dunette (ed) Manual de psicología industrial y organizacional . Chicago: Rand McNally College Publishing Co. .
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994.). Dirección y Administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=GICZHPN3_RQC&pg=PA157&lpg= . Estados Unidos : Addison-Wesley Iberoamericana. .
- Muchinsky, P. (2000.). Psicología aplicada al trabajo. 6ªEd. . España: Editorial Thomson Learning.
- Peters. L. H., J. E. (1981). Predicción de la rotación: una comparación de empleados a tiempo parcial y a tiempo completo. Revista de

<https://doi.org/10.1002/job.4030020204>. 89-98.

Pizarro, C. (2017). Tesis: Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas. Tarapoto. Tarapoto.

Price, J. L. (1968). Efectividad organizacional. . Estados Unidos : Irwin Inc.

Robbins, S. (2004). Comportamiento organizacional, 10a. ed. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2004 (10a. ed. ed.). México: Pearson Educación.

Smith, P. C. (1969). La medición de la satisfacción en el trabajo y la jubilación: una estrategia para el estudio de las actitudes. . Washington D.C: Rand McNally.

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation, John Wiley and Sons, . New York. NY: Tennessee: Penguin Books.

Werther, W., & Keith, D. (2008). Administración de los Recursos Humanos. El Capital Humano de las empresas. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección de datos
<p>Desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral en la cooperativa de ahorro y crédito San José, Iquitos 2022.</p>	<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la motivación y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.? ¿Qué relación existe entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José Iquitos, 2022. ¿Qué relación existe entre la efectividad con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022 ¿Qué relación existe entre la eficiencia con la satisfacción labora de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022 	<p>Objetivo general Determinar la relación entre el desempeño laboral y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Describir la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022. Identificar la relación que existe entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022. Encontrar la relación que existe entre la efectividad con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022. Describir la relación que existe entre la eficiencia con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022. 	<p>Hipótesis general Ha. Existe relación positiva entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>Hi1. Existe relación positiva entre la motivación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.</p> <p>Hi2. Existe relación positiva entre la eficacia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022</p> <p>Hi3. Existe relación positiva entre la efectividad con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.</p> <p>Hi4. Existe relación positiva entre la eficiencia con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo Correlacional y corte transversal de enfoque cuantitativo</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: 25 colaboradores</p> <p>Muestra: Se trabajará con toda la población de estudio: 25 colaboradores de la Cooperativa der Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p>

2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es parte de la investigación titulada Desempeño laboral y su relación con la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José, Iquitos 2022, a continuación se presenta una serie de opiniones vinculados al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que toda son opiniones.

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

ITEMS	5	4	3	2	1
1. ¿Cuándo realiza usted sus labores correctamente se le reconoce dentro de la empresa?					
2. ¿Se siente motivado para cumplir con sus labores de trabajo que le demanda la empresa?					
3. ¿Te involucras en el desarrollo del trabajo sin tener en cuenta tu remuneración?					
4. ¿cumple sus metas de trabajo según lo planificado?					
5. ¿Usted crea un clima favorable durante el desarrollo de su trabajo?					
6. ¿prioriza su trabajo en función a las políticas de la empresa dónde labora?					

7. ¿Desarrolla su trabajo en función del tiempo programado?					
8. ¿Distribuyen adecuadamente los recursos que se le asignan a su área de trabajo?					
9. ¿Utiliza de manera racional los medios y materiales que le asignan su área de trabajo?					
10. ¿El desarrollo de su trabajo lo realiza en el tiempo programado?					
11. ¿Su trabajo desarrollado cumple con las normas establecidas en la empresa donde labora?					
12. ¿se esmera por alcanzar el desarrollo de sus tareas asignadas?					
13. ¿coordina el desarrollo de su trabajo con el resto de trabajadores?					
14. ¿identifica las situaciones problemáticas que se presentan y las soluciona a tiempo?					

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario es parte de la investigación titulada relación entre desempeño laboral y satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorros y Créditos San José; Iquitos 2022. A continuación se presenta una serie de opiniones vinculados al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que toda son opiniones.

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

ITEMS	5	4	3	2	1
1. La empresa tiene un plan de incentivos para sus colaboradores					
2. La empresa reconoce todo logro de sus colaboradores					
3. La empresa reconoce el esfuerzo de los colaboradores					
4. Estoy en el puesto que deseaba					
5. Mi sueldo es proporcional al trabajo que desempeño					
6. El contrato que tengo me da la seguridad laboral necesaria					
7. El ambiente donde trabajo tiene adecuada iluminación y ventilación					
8. La jornada de trabajo diario me permite pasar tiempo con mi familia					

9. Los horarios permiten que al finalizar mi jornada laboral tengo energía para realizar otras actividades					
10. La empresa otorga momentos para departir con todos los compañeros					
11. El ambiente de trabajo me da la seguridad para desarrollar mi labor eficientemente					
12. El seguro cubre mis necesidades de salud y la de mi familia					
13. Mi jefe es empático con sus colaboradores					
14. Logro mis objetivos					
15. La empresa promueve el compañerismo el apoyo entre los colaboradores					

3. Consentimiento Informado

Yo, acepto participar voluntariamente en el estudio

“Desempeño Laboral y su Relación con la Satisfacción Laboral en la Cooperativa Ahorro y Crédito San José, Iquitos 2022.

Declaro que he leído (o se me ha leído) y (he) comprendido las condiciones de mi participación en este estudio. He tenido la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido respondidas. No tengo dudas al respecto.

Firma Participante

Investigador

Lugar y Fecha: