



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho"

Colpa Matara, 03 de setiembre del 2024.

**C. N° 048-2024-UI-FCCE.**

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: "**Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022**", elaborado por el (la) los (las) bachiller (es) en Contabilidad: **Miriam Regalado Benavidez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **13 %**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dra. Sara Judith Terán Leiva**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,

-----  
Dr. Jhonner Mejía Huamán  
Responsable de la Unidad de Investigación  
FCCE -UNACH

Cc.  
Archivo

# Miriam Regalado Benavidez

## MIRIAM REGALADO BENAVIDEZ. INFORME FINAL DE TESIS.pdf

 PROYECTOS Y TESIS 2024

 REVISIONES 2024

 Universidad Nacional Autonoma de Chota

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:2996952330

Fecha de entrega

3 sep 2024, 9:39 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

3 sep 2024, 9:49 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

MIRIAM\_REGALADO\_BENAVIDEZ\_INFORME\_FINAL\_DE\_TESIS.pdf

Tamaño de archivo

1.2 MB

73 Páginas

15,845 Palabras

93,842 Caracteres




# 13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

## Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 12% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.unach.edu.pe	3%
2	Internet	www.repositorio.unach.edu.pe	3%
3	Internet	hdl.handle.net	3%
4	Internet	portaluni.unach.edu.pe	1%
5	Internet	podcast.unesp.br	1%
6	Internet	repositorio.upn.edu.pe	0%
7	Publicación	Gomez Limaymanta, Cesar Aurelio   Incio Pasche, Oscar William   O'Donnell Velasq...	0%
8	Internet	repositorio.upao.edu.pe	0%
9	Internet	repositorio.udh.edu.pe	0%
10	Internet	repositorio.uide.edu.ec	0%
11	Internet	unach.edu.pe	0%

12	Internet	repositorio.unprg.edu.pe	0%
13	Internet	libros.ecotec.edu.ec	0%
14	Internet	revistas.unheval.edu.pe	0%

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022

**Para optar el Título Profesional de  
CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Miriam Regalado Benavidez

**ASESOR:**

Dra. Sara Judith Terán Leiva

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sara J. Terán L.' with a horizontal line underneath.

**CHOTA – PERÚ**

**2024**

COPYRIGHT © 2024 by  
**MIRIAM REGALADO BENAVIDEZ**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y  
Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Miriam Regalado Benavidez

**Asesor y Jurado Evaluador**

Dra. Sara Judith Terán Leiva

Asesor

Dr. Juan Fernando Vallejos Diaz

Secretario

Luis Alfredo Abanto Merino  
Dr. Luis Alfredo Abanto Merino CLAD 20395

Presidente

Mtro. Artemio Fernández Gástelo

Vocal

**Chota – Perú**

**2024**



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 11:00 a. m. del 10 de septiembre del 2024, reunidos en el Auditorium “Luca Pacioli”, de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 242-2024-FCCE-UNACH, conformado por:

- Dr. Luis Alfredo Abanto Merino, identificado con DNI N° 26629386, Presidente
- Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz, identificado con DNI N° 27415045, Secretario
- Mtro. Artemio Fernandez Gastelo, identificado con DNI N° 27415796, Vocal

Reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 288-2024-FCCE-UNACH cuyo título es: **“Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022”**, pertenecientes a la Bach. Miriam Regalado Benavidez, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

**“APROBADO POR UNANIMIDAD”**

El Informe Final de Tesis con calificativo de **“15 (QUINCE)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **APROBAR** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:05 p. m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

.....  
Dr. Luis Alfredo Abanto Merino  
Presidente

.....  
Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz  
Secretario

.....  
Mtro. Artemio Fernandez Gastelo  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme fortaleza y sabiduría. A mis Padres Félix y Luzdina, a mis hermanos Elmer, Dilber, Ednilda, Denis Iván y Yeni Anaí por siempre confiar en mí y por su apoyo incondicional que me brindan cada día.

**Miriam**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por su constante guía y bendición, ya que sin ello nada de esto hubiese sido posible, además un profundo agradecimiento a la Dra. Sara Judith Terán Leiva, mi asesora por su invaluable apoyo y orientación a lo largo de la investigación. Sus conocimientos y experiencia han sido fundamental para lograr los resultados obtenidos, también quiero agradecer a los docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad por su dedicación y compromiso en forjar profesionales competitivos. Por último, un agradecimiento especial a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota por permitirme y brindarme las facilidades correspondientes para llevarse a cabo dicha investigación.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	4
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	5
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS</b> .....	6
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>CAPÍTULO I</b> .....	9
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>1.1. Descripción del problema</b> .....	9
<b>1.2. Formulación del problema</b> .....	12
1.2.1. Pregunta general.....	12
1.2.2. Preguntas específicas .....	12
<b>1.3. Objetivos</b> .....	13
1.3.1. Objetivo general.....	13
1.3.2. Objetivos específicos .....	13
<b>1.4. Hipótesis</b> .....	14
<b>1.5. Justificación</b> .....	14
<b>1.6. Limitaciones</b> .....	15
<b>CAPÍTULO II</b> .....	16
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	16
2.1. Antecedentes del problema .....	16
2.2. Bases teóricas científicas.....	22
2.3. Definición de términos básicos .....	30
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	32
3.1. Método de investigación .....	32



---

---

3.2. Tipo de investigación .....	32
3.3. Diseño de investigación .....	34
3.4. Operacionalización de variables.....	35
<b>3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....</b>	<b>35</b>
3.5.1. Población.....	35
3.5.2. Muestra .....	36
3.5.3. Muestreo .....	36
3.5.4. Unidad de análisis .....	37
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>37</b>
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	37
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	38
<b>3.7. Procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>38</b>
3.7.1. Procesamiento de datos .....	38
3.7.2. Análisis de datos .....	39
<b>3.8. Aspectos éticos y rigor científico .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>40</b>
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>40</b>
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	40
4.2. Discusión de resultados .....	46
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>59</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2. Instrumento 1.....	61
Anexo 3. Validación de instrumentos .....	63
Anexo 4. Carta de permiso institucional.....	66

---

---



Anexo 5. Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda por área. ....	67
Anexo 6. Prueba de confiabilidad.....	68
Anexo 6. Prueba de validez .....	69



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Nivel de la variable Satisfacción Laboral .....	40
<b>Tabla 2</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores individuales .....	41
<b>Tabla 3</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores sociales .....	42
<b>Tabla 4</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores culturales .....	43
<b>Tabla 5</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores organizativos .....	44
<b>Tabla 6</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores ambientales.....	45



---

---

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Investigación descriptiva.....	34
<b>Figura 2</b> Nivel de la variable Satisfacción Laboral.....	40
<b>Figura 3</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores individuales.....	41
<b>Figura 4</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores sociales.....	42
<b>Figura 5</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores culturales.....	43
<b>Figura 6</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores organizativos.....	44
<b>Figura 7</b> Nivel de la satisfacción laboral con los factores ambientales .....	45



### **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**COOPAC:** Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público

**INEI:** Instituto Nacional de Estadística e Informática

**PYME:** Pequeña y Mediana Empresa

**RR. HH:** Recursos humanos



## RESUMEN

La investigación desarrollada se enfocó en describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022, donde, se consideró una metodología cuantitativa, de alcance descriptivo y diseño no experimental-transversal, dirigido a 36 colaboradores de todas las áreas de la sede central, los cuales respondieron un cuestionario de 34 ítems. En base al procesamiento estadístico se obtuvo como resultado que, el 75.00% de los evaluados reflejaron una alta satisfacción laboral, de la misma manera, se halló un nivel elevado de satisfacción respecto a los factores individuales, culturales, organizativos, con 80,56%, 77,78%, y 61,11%, respectivamente. Sin embargo, la satisfacción en cuanto a los factores sociales y ambientales, figuró en un nivel medio en el 77.78% y 75.00% de los colaboradores, respectivamente. De esta manera, se concluyó que a nivel general los colaboradores se encuentran satisfechos con las funciones que efectúan en su centro de labores, fundamentado en factores individuales, sociales, culturales, organizativos y ambientales.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral, factores individuales, factores sociales, factores culturales, factores organizativos y factores ambientales.



### ABSTRACT

The research developed focused on describing the job satisfaction of the subordinates of the company. Cooperative Todos los Santos de Chota Ltda., 2022, where a quantitative methodology was considered, with a descriptive scope and non-experimental-transversal design, aimed at 36 collaborators from all areas, who answered a 34-item questionnaire. Based on the statistical processing, the result was that 75.00% of those evaluated reflected high job satisfaction, in the same way, a high level of satisfaction was found regarding individual, cultural, and organizational factors, with 80.56%, 77.78%, and 61.11%, respectively. However, satisfaction regarding social and environmental factors was at a medium level in 77.78% and 75.00% of employees, respectively. In this way, it was concluded that at a general level the collaborators are satisfied with the functions they perform in the company, based on individual, social, cultural, organizational and environmental factors.

**Keywords:** Job satisfaction, individual factors, social factors, cultural factors, organizational factors and environmental factors.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Dada la circunstancia el factor humano juega un papel importante en la actividad económica debido a que influye de manera directa en el crecimiento de una organización, tomado desde este punto de vista, los gerentes hoy en día buscan estrategias para lograr que sus colaboradores se sientan identificados con la empresa y de esta manera, puedan brindar un servicio y participación activa para lograr la permanencia en el mercado competitivo (Mora & Mariscal, 2019).

En un informe empresarial publicado en España, se determinó que durante el periodo de confinamiento ocasionada por la propagación del coronavirus el grado de satisfacción laboral ha aumentado, el 80% de los colaboradores está conforme con las medidas brindadas; como la flexibilidad de horario, acceso al teletrabajo, conciliación de la vida personal y laboral generando altos niveles de rendimiento, desempeño y productividad por parte de los colaboradores beneficiando a las empresas a incrementar sus ingresos a pesar de la situación crítica que abarcaba el mundo (Cigna International Markets, 2021).

Por otro lado, el informe Global Great Jobs Briefing 2019, el cual fue realizado por una firma global de análisis y asesoramiento a la mayoría de empresas a nivel del mundo. Gallup (2019) indica que aproximadamente en 140 países, el 29% de las personas que se hallan en la etapa adulta manifiesta insatisfacción laboral, debido a que no les gusta el trabajo que presentan. Además, el mayor porcentaje de satisfacción laboral a nivel de países los tiene India (89%), seguido de Estados Unidos (78%), México (58%) y Japón con un 42%. En este sentido se precisa que los pequeños y medianos comercios



(PYME) de los territorios desarrollados son las compañías que mayor representación tienen en relación a óptimos trabajos, mientras que los países menos desarrollados como África, Afganistán, Bangladesh y Congo, albergan pocas organizaciones de este tipo y menor cantidad de personas que se hallen satisfechos con su empleo debido a que no cuentan con horarios flexibles, bonificaciones, seguro de vida, remuneración acorde al mercado de trabajo, entre otros.

El grado de conformidad ante el entorno y las condiciones que ofrece en el trabajo es uno de los temas que ha tomado importancia a nivel mundial, tal como se muestra en el estudio realizado por Randstad (2020), quien resaltó que solo el 74% de las personas están satisfechas con su trabajo, los primeros cinco países con altos índices de satisfacción laboral son India con 91%, seguido de Argentina con 82%, Estados Unidos con 80%, Países Bajos con 79% y Canadá con 79%, sin embargo, los países con bajo índice de satisfacción son Francia, Italia, Portugal, Hong Kong y Japón. Además, el autor menciona que las personas con mayor educación tienen mayores índices de satisfacción laboral representada por el 75%.

Actualmente se ha dispuesto una página virtual (Cofidenet) que mide el grado de satisfacción laboral de miles de compañías ubicadas en América Latina, siendo la base de información oportuna de diversos estudios que se dedican a evaluar el rango de satisfacción; en el 2019 se determinó que el grado de satisfacción está en una escala de 1 al 5, esto quiere decir, cada 5 colaboradores 1 está insatisfecho, además se destaca a México como el país con más alto nivel de satisfacción laboral, cuyo puntaje fue de 3.61% en comparación con Brasil y Argentina que obtuvieron 3.47% y 3.45% respectivamente (Cofide, 2019).

Por otro lado, la pandemia evidenció la deficiencia del sector público en los países



latinoamericanos y al mismo tiempo la baja satisfacción de los colaboradores en su entorno laboral por las condiciones de trabajos a la que eran expuestos, como los horarios largos de atención, trabajos nocturnos y angustia emocional. Por ese motivo las autoridades implementaron mejores políticas para los colaboradores, satisfaciendo al 75.2% del total de los encuestados de los países de Brasil, Bolivia y Perú (Isuiza, Carhuacho, Mejía, & Miranda, 2023).

En el contexto peruano, se vislumbra que una de las máximas preocupaciones de los empresarios del país se centra en que se pueda contar con los colaboradores que se hallen satisfechos con cada una de sus labores, comprometidos y productivos con el hecho de contribuir al desarrollo de las mismas y el cumplimiento de las metas. En este sentido para que se pueda garantizar la productividad y competitividad, las entidades peruanas buscan que se puedan reclutar y fidelizar a mejores colaboradores en cada una de las posiciones (Peña 2020; Barron, 2020).

Según la encuesta nacional del mercado laboral realizado por el INEI en el año 2021, se estimó que el 45% de los peruanos colaboradores presenta insatisfacción laboral y una de las razones que ha influenciado sus respuestas fue la existencia de un mal clima laboral entre colegas o sus altos mandos, afectando el desempeño y productividad en la empresa (Amasifuen, Cárdenas, & Troya, 2022).

Por otro lado, el 49% de los colaboradores a nivel nacional mostraron actitudes positivas frente a los cambios del trabajo remoto; sin embargo, precisaron que su salud se pone en riesgo en un trabajo mecanizado frente a un computador sin pausas laborales (Dávila & Agüero, 2021).

Por último, al fin de contextualizar la presente investigación, (Paredes, Palomino, Cárdenas, & Gonzales, 2021) gran parte de las compañías del rubro financiero en el Perú manifiestan que la satisfacción laboral de sus colaboradores es un elemento fundamental



con la finalidad en que el desarrollo de las metas empresariales, es por ello que implementan estrategias que deben orientarse a la calidad y el bienestar de sus colaboradores; sin embargo, todavía persisten problemas referentes a la satisfacción laboral, debido a la excesiva presión, bajas bonificaciones, mal trato por sus superiores, baja remuneración, entre otros.

En cuestión a las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Chota no existen investigaciones previas que describen el grado de satisfacción laboral, por ese motivo se planteó el presente estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 durante el periodo 2022, con la finalidad de analizar los datos obtenidos y recomendaciones acerca del rol de la satisfacción laboral en función a los factores individuales, ambientales, sociales, culturales, organizativos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Cómo es la satisfacción laboral los factores individuales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022?

¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores sociales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022?



¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores culturales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022?

¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores organizativos de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022?

¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores ambientales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir la satisfacción laboral con los factores individuales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.

Describir la satisfacción laboral con los factores sociales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.

Describir la satisfacción laboral con los factores culturales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.



Describir la satisfacción laboral con los factores organizativos de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.

Describir la satisfacción laboral con los factores ambientales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.

#### **1.4. Hipótesis**

Al tratarse de un estudio descriptivo carece de hipótesis, tal como sostienen Ochoa & Yunkor (2021) quienes establecen que en los estudios descriptivos no se formulan hipótesis, pues tienen una sola variable para su elaboración.

#### **1.5. Justificación**

La continua indagación presenta relevancia teórica, ya que se procede a analizar y describir información y teorías relacionadas con la variable satisfacción laboral, también se consideran postulados que reafirmen y que precisen la investigación de estudio, porque el tema que se abordó fue de gran relevancia para las entidades en el nivel organizacional y el nivel económico. Además, mediante la exploración sistemática de la indagación concerniente al argumento en artículos científicos, libros virtuales, entre otros, se llegó a determinar las dimensiones de la variable de estudio. Asimismo, el presente estudio sirve de forma práctica debido a que los resultados obtenidos se utilizaron para recomendar algunas alternativas de solución respecto a la satisfacción laboral. Por otra parte, la presente investigación presenta justificación valorativa debido a que considera un fenómeno de gran importancia dentro del funcionamiento de cualquier entidad en el ámbito organizacional como económico; además, la gran parte de las compañías se sitúan en búsqueda de generar un ambiente seguro que contribuya con el crecimiento y productividad de sus colaboradores mediante la satisfacción



laboral. Finalmente, el estudio se sustenta de forma académica porque contribuye al desarrollo de habilidades académicas y amplía el conocimiento mediante la detallada información que se procesa en el desarrollo de la investigación. Por otro lado, dada la gran relevancia del tema, el estudio también contribuye como fuente de estudio para futuras investigaciones relacionadas.

### **1.6. Limitaciones**

Como principal limitación se tuvo la cantidad de colaboradores, dado que su sede central de la cooperativa que se desarrolló la investigación está conformada por únicamente 36 trabajadores, no obstante, todos respondieron satisfactoriamente el cuestionario.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Para el ámbito internacional, Salazar et al. (2021) en la zona central de Chile, llevó a cabo un estudio cuya finalidad fue analizar el vínculo del síndrome de burnout y la satisfacción laboral en los usuarios de una organización de créditos (zona Central Chilena). Los autores hallaron los siguientes resultados: La satisfacción en relación con la supervisión presentó un rango proporcional de 58.3%, un rango medio de 27.1% y un rango bajo de 14.6%; respecto a la satisfacción del ambiente físico se señala que el 58.3% evidencia un rango alto de comodidad, el 31.3% un rango medio y el 10.4 % un rango bajo; referente a la satisfacción de prestaciones recibidas se menciona que el 45.8% presenta un rango superior, el 41.7% un rango medio y el 12.5% un rango bajo; la satisfacción intrínseca del trabajo presentó un rango elevado de aceptación de 58.3%, un rango medio de 25% y un nivel bajo de 16.7% y la satisfacción en la participación presentó un nivel elevado de satisfacción de 54.2%. Los autores emplearon el paradigma cuantitativo con el uso del diseño no experimental, también aplicaron un cuestionario a 52 colaboradores de la entidad objeto de estudio.

El antecedente antes descrito contribuyó en la actual investigación brindando datos sobre la satisfacción laboral de los individuos en relación a la supervisión, a la estructura organizacional, las actitudes de los colaboradores y trabajo en equipo.

Meza (2021) efectuó un estudio en el país de Ecuador, donde determinó el rango de satisfacción laboral de los sujetos que desempeñan en una sucursal del banco Pichincha. Los resultados indicaron que los elementos vitales que tienen incidencia sobre la satisfacción en el entorno de trabajo son la motivación, el reconocimiento y la vasta trayectoria histórica que posee, dentro del rubro financiero, la compañía en estudio. Así



también, la adecuada designación de funciones y responsabilidades, el salario pertinente, el sentimiento de pertenencia y la integración al trabajo integrado. Se concluyó que los colaboradores encuestados evidencian un alto grado de satisfacción (52%) al laborar en la sucursal de Santo Domingo del banco Pichincha.

El estudio desarrollado por Meza aportó a la presente indagación con datos sobre la relevancia de estructura organizacional, condiciones de empleo y el factor económico sobre la complacencia de los colaboradores en su entorno laboral.

García (2019) en la ciudad de Cuenca, desarrolló un estudio que tuvo como propósito medir la satisfacción y la labor de los colaboradores de una empresa de ahorro y crédito (Jardín Azuayo). El estudio presentó los siguientes resultados: la dimensión que presentó una mayor satisfacción es la implicancia en la mejora, donde el personal de la caja manifestó un alto grado de satisfacción, mientras que los encuestados del área de asesores financieros presentan un alto grado de bienestar en la dimensión de motivación y reconocimiento. Por otro lado, la menor satisfacción en el personal fue en las condiciones ambientales, recursos e infraestructura; en los asesores de servicios la menor comodidad estuvo vinculada con la dimensión infraestructura y recursos y las condiciones del ambiente. Por otra parte, la metodología que se empleó consistió en una orientación cuantitativa, de nivel descriptivo correlacional y tuvo una población de estudio conformada por 68 colaboradores de la entidad. Por último, se concluye que en general gran parte de las dimensiones de satisfacción laboral presentaron una escala de medición media alta.

La investigación de García aportó a la investigación con datos de gran relevancia sobre la satisfacción laboral en torno a las dimensiones factores organizativos y factores ambientales. De esta manera se podrá realizar un comparativo con los datos de la actual investigación.



En el contexto nacional, Alvarado & Flores (2022) en la ciudad de Trujillo establecieron la relación de las vinculaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los colaboradores del departamento de crédito y operaciones de la Caja Trujillo – Agencia Centro, 2019. La investigación muestra que, de los 50 colaboradores, el 74% se localiza en un rango medio de satisfacción laboral y el 26% en un rango elevado. En esa misma línea, el 58% de los encuestados señaló que las condiciones físicas y/o materiales mostró un rango medio, el 34% un rango bajo y solo el 8% manifiesta que esta dimensión tiene un nivel elevado. El 62% de los colaboradores de la entidad indicaron que los beneficios laborales tienen un rango bajo, el 32% un rango medio y el 6% un rango elevado; por otra parte, las políticas administrativas de la empresa tienen un rango bajo de 46%, un rango medio de 40% y un rango elevado de 14%; por otro lado, las relaciones sociales presentaron un rango medio de 74%, un rango bajo de 14% y un rango elevado de 12%. La metodología de exploración se orientó en una argumentación cuantitativa de nivel descriptivo correlacional y la muestra del estudio se conformó por 50 colaboradores los cuales desarrollaron un cuestionario. Por último, los autores concluyeron que encuentran una vinculación directa y demostrativa en las variables con una validez de 0.937.

El estudio que desarrolló Alvarado & Flores contribuyó con datos sobre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de individuos en Caja Trujillo, dichos datos serán de mucha utilidad en la discusión de los resultados.

Carhuapoma (2021) en la ciudad de Lima identificaron en qué medida se vincula la satisfacción de trabajo y la productividad de los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito. Respecto a los efectos localizados se tiene que el 50% de los participantes manifestaron que sienten indiferencia a la satisfacción laboral, al contrario, consideran que la productividad es más relevante con un 92.6%. En este sentido se señala



que cuando los colaboradores de la empresa se encuentren indiferentes la productividad será media (5.6%), mientras que cuando presentan y consideran la satisfacción en su trabajo la productividad de su trabajo se eleva en un 48.1%. Por otra parte, cuando los colaboradores sienten satisfacción laboral mediante la recompensa equitativa el nivel de productividad se incrementa en un 29.6%. Los colaboradores tienen en consideración la condición de trabajo como un requisito para que se origine su satisfacción en el centro de labores. La metodología que se usó corresponde al paradigma cuantitativo de nivel correlacional y se llegó a aplicar un instrumento a 121 colaboradores de la COOPAC. Por último, se concluyó que hay presencia de una directa vinculación en el rango de satisfacción laboral y la productividad de un colaborador, mientras un colaborador se perciba más satisfecho en su empleo mejor será su rendimiento en el trabajo.

El estudio que desarrolló Carhuapoma contribuyó con datos sobre la relación que tiene el desempeño de las personas en un trabajo y la satisfacción laboral. Estos datos que brinda Carhuapoma son de mucha utilidad en la discusión de los resultados.

Grados (2019) en la ciudad de Lima se efectuó una indagación donde se ciñó como propósito concluir el grado de satisfacción laboral en los colaboradores de una entidad privada del distrito de La Molina. Respecto a los resultados, se demostró que el 64.2% de los participantes toman en cuenta en una categoría muy baja a Satisfacción Laboral, el 11.3% la consideran en un rango alto, el 9.4% en un rango promedio bajo, el 7.5% en un rango bajo, el 5.7% en un rango promedio alto y finalmente el 1.9% señaló que la satisfacción laboral es una categoría muy alta. El autor hizo uso del paradigma cuantitativo de rango descriptivo mediante el diseño no experimental. Por último, la investigación presentó la siguiente conclusión: Que la variable satisfacción laboral presenta un rango bajo.



La investigación de Grados, contribuyó con datos sobre la satisfacción laboral de los colaboradores, lo que permitirá que esos datos puedan ser utilizados en la discusión de los resultados más adelante.

Chorres (2019) en la ciudad de Piura se efectuó una investigación que tuvo como propósito determinar el rango de satisfacción laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera. Respecto a los efectos se obtuvo lo siguiente: el 47.5% de los participantes señalaron que se encuentran regularmente satisfechos en su centro de labores con las funciones que ejercen. Luego el 67.5% señaló que hay satisfacción de grado alto con la dirección de su área, con el ambiente laboral, la relación con sus compañeros y con la coordinación y comunicación con sus compañeros de labores. Sin embargo, el 75% de los participantes indicaron que tienen un nivel elevado de satisfacción con las condiciones de infraestructura, ambiente y recursos. El 47.5% indicó que se siente altamente satisfecho con la formación que se le brinda y el 52.5% se halló regularmente satisfecho con la motivación y reconocimiento que se le brinda en la oficina. El enfoque del estudio fue cuantitativo, de nivel descriptivo y como muestra participaron 40 colaboradores de la entidad. Por último, el autor concluyó que la satisfacción laboral en los trabajadores de es alta por lo general.

La investigación de Chorres, contribuyó con datos sobre la satisfacción laboral de personas en su entorno laboral. Estos datos serán de mucha ayuda al momento de realizar el punto de discusión de los resultados.

Quispe (2018) en la ciudad de Cusco, desarrolló un estudio que tuvo como finalidad describir la satisfacción laboral en Financiera Credinka Agencia Quillabamba. La investigadora señaló como resultados lo siguiente: 96.6% se encuentran medianamente satisfechos y los que se encuentran insatisfechos representaron el 3.4%. En relación a las dimensiones se hallaron los siguientes resultados: referente a la



naturaleza del trabajo el 72.4% se consideró medianamente insatisfecho, el 89.7% se halló medianamente insatisfecho en la dimensión condiciones del trabajo, las relaciones interpersonales presentaron un índice de satisfacción del 96.6% y por último los encuestados indicaron que referente a las políticas que tiene la empresa les genera un nivel satisfacción medio (79.3%). Todos los resultados anteriormente señalados indican que los colaboradores de la Financiera no están satisfechos provocando disgustos en el trabajo. La investigación utilizó el paradigma cuantitativo de categoría descriptiva, orientado en un diseño no experimental y aplicado en una encuesta a 29 colaboradores. Finalmente, la autora concluyó que la satisfacción del trabajo en Financiera Credinka Agencia Quillabamba se encuentra regularmente satisfechos.

La investigación de Quispe, contribuyó con datos importante relacionado con la satisfacción laboral de cooperativas y entidades financieras, estos datos permitirán que se pueda realizar una comparación entre los datos que se encuentren en la presente investigación.

Bautista & Uriarte (2019), realizaron su estudio en el distrito de Chota, la misma que ha poseído como propósito determinar el grado de satisfacción laboral de los individuos del programa nacional de alimentación escolar en el período 2019. La metodología fue cuantitativa y descriptiva, de corte transversal, diseño fue no experimental, dado a un criterio de selección se aplicó el instrumento del cuestionario a 80 colaboradores del programa. En cuanto a los resultados muestran la puntuación en un rango de 0 a 5, de las cuales las dimensiones mejor clasificadas fueron las condiciones de trabajo con 3.61, seguido de 2.41 respecto al reconocimiento personal y por último el puntaje más bajo fue para los beneficios económicos con 2.76, determinando que los colaboradores del programa presentan un grado intermedio de satisfacción laboral. Se concluyó que para alcanzar los niveles de optimización se necesita implementar



estrategias que puedan fortalecer la interacción o el trabajo en equipo y administrar las tareas que concuerden con la compensación monetaria.

La investigación de Bautista & Uriarte, contribuyó con datos sobre la satisfacción laboral de personas en su entorno laboral como las condiciones de trabajo, oportunidad de interacción, influencia económica y trabajo en equipo.

## 2.2. Bases teóricas científicas

**La teoría de la motivación**, propone relacionar entre la recompensa obtenida con la expectativa, esta relación genera la satisfacción o insatisfacción del trabajo; por ello, si la persona obtiene una recompensa por el rendimiento que tiene en el trabajo la cual supera lo que se puede considerar equiparable o adecuado, el colaborador logra un estado de satisfacción completa, si sucede lo inverso se estaría presentando un estado de insatisfacción. Vale precisar que, en esta postura, el término recompensa no solo hace referencia al término de remuneración económica, sino que incluye una variedad de posiciones, los cuales pueden ser: ascensos, reconocimientos, valoración de los gerentes, entre otros (Lawler & Porter, 1967; citado en Borquez et al., 2020).

**Teoría de las expectativas de Vroom**, también conocida como la teoría del VIE, esta postura menciona que la satisfacción del trabajo se consideraba a partir de la interacción entre las variables de ámbito personal, las del ámbito del lugar de trabajo y las expectativas de los colaboradores. La idea principal de esta postura es que si los colaboradores se esfuerzan mucho y dan lo mejor de su rendimiento en el trabajo entonces podrán obtener una recompensa, pero vale mencionar que si la empresa no cumple con la recompensa que puede estar esperando el colaborador se puede generar la insatisfacción. Vroom mediante estos tres indicadores (ámbito personal, ambiente laboral y las expectativas) asigna un valor de probabilidad a cada una de ellos, los tres factores son valores altos, los colaboradores se hallarán motivados y satisfechos,



pero si alguno de los tres factores son altos la motivación y la satisfacción del trabajo disminuirán (Vroom, 1964; citado en Cuestas, 2020). La teoría de las expectativas también explica porque la gran parte de los individuos no están completamente satisfechos en sus trabajos y simplemente hacen poco para que se puedan mantener en su trabajo, por lo que se les debe gran relevancia a las desviaciones entre las percepciones y las expectativas relacionadas a las necesidades individuales del colaborador, y así no caer en la premisa que todos desean lo mismo y se satisfacen con lo mismo (Mora & Mariscal, 2019).

**Teoría antropológica de la motivación humana**, es también denominada una proporción teórica de la acción del ser humano, fue propuesta por el profesor Pérez López en el año 1991, donde presenta con el fin de comprender el comportamiento de los colaboradores ante los componentes de una empresa, es decir determinar las motivaciones y fuerza interior que inducen al personal realizar las actividades en una empresa. El objetivo principal es definir las motivaciones que implica el progreso de las funciones de los individuos, las cuales son: la motivación extrínseca que se refiere a los incentivos esperados del entorno; la motivación intrínseca se refiere a los resultados que esperamos obtener y por último, la motivación trascendente se refiere de qué manera retribuye los resultados de una acción a los demás. La teoría permitirá determinar qué motivación ayudará a resolver la problemática de cada colaborador (Callido, 2019).

**Teoría del factor dual**, fue propuesta por el científico Herzberg, que determina que la satisfacción de los colaboradores está en base a dos factores. El primer factor es la motivación, se refiere a los aspectos intrínsecos de los colaboradores con la necesidad de fortalecer el potencial humano para sobresalir ante cualquier situación limitada como la personalidad, la edad, la actitud y los valores de cada colaborador y el segundo factor es la higiene, se refiere a las condiciones dentro del ambiente de trabajo por parte de la empresa cuyos componentes se



relacionan con el salario, relaciones laborales, liderazgo, seguridad, limpieza, entre otros (Rai, Varghese, & Kanhare, 2021).

**Satisfacción laboral**, se entiende como el grupo de emociones que se generan en los colaboradores de una entidad, estas emociones se generan por diferentes situaciones que puede vivir y experimentar el colaborador en el ámbito personal u organizacional, generando sensaciones negativas como gratas de su ambiente o en el entorno de su trabajo. En este sentido, la importancia de la satisfacción laboral consiste en un fenómeno que se caracteriza por las actitudes y emociones de los colaboradores, las cuales tienen un vínculo con las metas y los resultados de las entidades. Sin embargo, también se recalca que la satisfacción laboral está ceñida con el reflejo del bienestar y la comodidad del colaborador con sus actividades y responsabilidades que desempeña diariamente en una entidad (Pedraza, 2020).

En esa misma línea, Meléndez & Delgado (2020) indican que la satisfacción laboral tiene que ver con el cómo las personas llegan a percibir su trabajo que desempeñan en una determinada empresa, esta percepción tiene que ver con las funciones que realiza y el reconocimiento que llega a recibir por todo el trabajo que gestiona, así como las actitudes frente al mismo, las opiniones que se puedan generar frente al funcionamiento de su trabajo. Por otra parte, Mariscal & Mora (2019) señalan que la satisfacción laboral se considera como agente que promueve que las personas puedan actuar y tener un comportamiento que tiene un impacto de forma directa en el desempeño laboral de cada persona; es por ello, que también se considera que la satisfacción laboral juega un rol de gran relevancia en el desempeño de cada colaborador debido a que los mismos colaboradores perciben de manera diferente el entorno y el ambiente de trabajo y las acciones positivas y favorables que presenta la empresa a la que integra a favor de su bienestar, constituyendo de esta manera acciones que de alguna manera determina el



actuar y la manera positiva de sentirse satisfecho en la empresa, lo que genera que pueda compartir con otras personas que no pertenecen a sus entorno.

La satisfacción en el trabajo es el resultado de la percepción que tienen los colaboradores de lo bien que un puesto de trabajo brinda todo lo que se considera relevante mediante su labor; además, la satisfacción en el empleo se enfatiza a la condición (reacción emocional) de un ser humanos frente a su labor, es por ello que también es una situación o cuestión de mucha importancia para las empresas porque la satisfacción laboral es una secuencia de percepciones individuales de los colaboradores que afectarán a las actitudes y el comportamiento del mismo. Cabe mencionar, que una vez que se haya logrado la satisfacción laboral, se generará un ambiente laboral donde cada uno de los integrantes de una empresa tengan compromiso con la entidad (Irfani, 2019).

Por otra parte, Wnuk (2019) indica que cada persona tiene distintos discernimientos para evaluar la satisfacción laboral, generalmente los elementos que se encuentran inmersos son: la flexibilidad, la remuneración, los beneficios, la jornada laboral, el horario y el rango de estrés. La satisfacción laboral tiene relación con la motivación, la producción, el rendimiento y la complacencia vital.

En este sentido, es de gran relevancia que las entidades se ocupen de hacer llegar a sus colaboradores mensajes que tengan el objetivo de reconocer lo valioso e importante que son dentro del funcionamiento y organización de la misma, además, el colaborador debe contar con un ambiente de equidad y justicia que le ayude a generar cada vez más emociones positivas frente a cada una de las labores que ejerce. La satisfacción laboral de las personas en su ambiente laboral es de mucha importancia, por eso se recomienda que las entidades puedan identificar y analizar cada uno de sus factores con el propósito de que los colaboradores puedan ayudar al alcance de los efectos en el nivel organizacional y empresarial (Pedraza, 2020).



**Determinantes de la satisfacción laboral**, conforme a Oravee et al. (2020) mencionan que son tres determinantes: Intrínsecos, extrínsecos y trascendentes.

- **Determinantes intrínsecos:** Se consideran como determinantes intrínsecos el logro, la responsabilidad adicional, el avance, el reconocimiento, la atracción del trabajo en sí mismo son aquellas recompensas de carácter psicológicas que se experimenta directamente por las personas y así se derivan de la perfección del ser humano. Así mismo, los factores intrínsecos se entienden como recompensas que forman parte del trabajo y la presencia del mismo.
- **Determinantes extrínsecos:** Se pueden considerar como el salario, la promoción, las relaciones interpersonales, los beneficios complementarios, entre otros. Cada uno de los determinantes extrínsecos brinda una persona externa al colaborador, el cual puede ser el superior o gerente de un espacio empresarial.
- **Determinantes trascendentes:** Se retroalimenta de los resultados vinculados de este logro para determinar la complacencia moral de los individuos potenciando la productividad de una compañía Retolaza et al., (2020).

**Dimensiones de la variable satisfacción laboral**, de acuerdo a Oravee et al. (2020) indica que la satisfacción laboral se entiende desde la visión de los colaboradores que comprende la manera de cómo se percibe frente a su empleo y la compañía que lo contrata; cabe mencionar, la satisfacción laboral es la situación emocional satisfecha que deriva del alcance de los principios del trabajo. La gran parte de los indagadores y exploraciones enfatizan de la variable satisfacción laboral no han coincidido sobre si la variable se puede mediar en una sola dimensión o en varias dimensiones, esto se debe a que algunos colaboradores pueden encontrarse satisfechos con determinados criterios de su trabajo, pero insatisfechos con otros.



La satisfacción en el trabajo es difícil y compleja de medir, pero generalmente se tiende a perjudicar por los factores sociales, ambientales, culturales, individuales y organizativos:

**Factores individuales:** Son conocidos también como personales que perjudican la satisfacción laboral de una persona son los siguientes: la personalidad, las cualificaciones profesionales, la edad y el estado civil.

- **Personalidad:** La personalidad se define como especialista psicológico, que hace énfasis al conjunto de particularidades psíquicas de un individuo que de alguna manera determina su manera de actuar ante particulares situaciones (Tintaya, 2019).
- **Cualificaciones profesionales:** Las cualificaciones profesionales hace uso de habilidades, conocimientos y la competencia, específicamente la competencia se entiende cuando una persona aplica sus conocimientos y habilidades mostrando ética, responsabilidad y autonomía.
- **La edad:** La edad se define como un concepto lineal que involucra cambios constantes en las personas, pero que a la vez supone diferentes formas de acceder a distintos recursos, así como la aparición de enfermedades (Gutierrez, 2022).
- **Estado civil:** Se entiende como la situación de las personas, la cual se determina por sus relaciones de convivencia o también otras formas diversas de unión conyugal (INEI, 2018).

**Factores sociales:** Este tipo de factores incluye las relaciones con los compañeros o relaciones interpersonales, el trabajo en grupos o en equipos y las oportunidades de interacción.

- **Relaciones interpersonales o relaciones con los compañeros:** se define como determinadas acciones que surgen entre las personas que frecuentan un determinado lugar y pueden darse de manera efímera o duradera en el tiempo (Castro et al., 2021).



- Trabajo en grupos o trabajo en equipos: Se define como individuos que interrelacionan con la finalidad de lograr un objetivo que se han planteado o ha planteado su jefe. También, se entiende como el conjunto de destrezas y habilidades que se mezclan para lograr objetivos determinados de una entidad (Maxammadjonova, 2022)
- Oportunidades de interacción: Se entiende como los momentos o espacios que brinda una empresa a sus colaboradores para que puedan conversar, reírse o dialogar un momento.

**Factores culturales:** Los factores culturales en la gran parte de los colaboradores están relacionados con la actitud, las creencias y los valores.

- Actitud: Es el comportamiento que presenta una persona en la vida o en el entorno o espacio que se encuentre. En otras palabras, se puede decir que es el comportamiento que presenta un individuo (Simón et al., 2020).
- Creencias: Se entiende como las suposiciones impregnadas que tiene una persona sobre algo que es verdadero o probable (Simón et al., 2020). En este enfoque se entiende como este tipo de creencias influyen en el entorno laboral.
- Valores: Se entienden como las virtudes, principios o cualidades que definen o caracterizan a una persona (Simón et al., 2020).

**Factores organizativos:** Este tipo de factores están girando alrededor del entorno y la magnitud de la compañía, las políticas, procesos de Recursos Humanos (RR. HH), la estructura formal, tecnología, vínculos, organización, tipos de liderazgo, sistema de dirección, supervisión y las estipulaciones del empleo. En la investigación se consideró los siguientes factores organizativos: estructura organizacional, la supervisión y los estilos de liderazgos y las condiciones del empleo.



- Estructura organizacional: Se define como algo fundamental dentro de las entidades, ya que se centra en las particularidades y factores de cómo se establece la compañía, es decir, tiene la función principal de establecer una jerarquía dentro de la misma, políticas de la entidad, entre otras (Brume, 2019). Dentro de la estructura organizacional también se involucra el uso de nuevos instrumentos tecnológicos dentro del ambiente laboral de una persona. La organización del trabajo se refiere a, la organización de las funciones o actividades que una persona realiza en su trabajo.
- La supervisión y los estilos de liderazgo: La supervisión se refiere a las actividades o grupo de actividades que realiza un colaborador y es inspeccionado por una persona que tiene un mayor cargo. Generalmente esa persona que tiene un mayor cargo ejerce un estilo de liderazgo, el cual se entiende como la influencia que una persona ejerce sobre una o varias personas (Campos et al., 2020).
- Condiciones del empleo: Las condiciones del trabajo está relacionada con la salud y la seguridad que una persona presenta en su centro laboral (Besain et al., 2022)

**Los factores ambientales:** Los factores ambientales incluyen influencias económicas, sociales y técnicas.

- Influencias económicas: Está relacionada con la remuneración económica que recibe un individuo en un trabajo, también se vincula con los incentivos o bonos económicos que una empresa puede otorgar a sus colaboradores que logren o alcancen una determinada tarea.
- Influencias técnicas: Tienen que ver con los instrumentos tecnológicos que una empresa brinda a sus colaboradores para que puedan desempeñarse de la mejor manera en sus funciones.



- **Influencias sociales:** Se entiende como las formas en que las personas ajustan la manera de comportarse para satisfacer las necesidades o requerimientos de otras personas, comprende la socialización, la presión de los compañeros, etc.

Completamente todos los que están ligados a los factores que perjudican a la satisfacción laboral de ciertos individuos en un grupo de situaciones determinadas, la misma que esencialmente no se requiere en otra. Tomando como ejemplo, en tiempos de desnivel financiera y de temor a un elevado grado de desempleo de los subordinados de las organizaciones (López et al., 2020).

### 2.3. Definición de términos básicos

**Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público (COOPAC),** son aquellas compañías institucionales que se centran en juntar fondos y ofrecer prestaciones a sus beneficiarios que los conforman, según Superintendencia de Banca & Seguros, (2019).

**Emociones,** se entienden como un sentimiento de intensidad que demuestra tristeza o alegría por una determinada acción realizada o algún otro tipo de acción que recuerdan o que han hecho las otras personas (Gonzales & Parra, 2024).

**Empresas,** se constituye como unidad económica que integra elementos humanos, elementos técnicos y elementos materiales, los cuales se emplean para que una entidad pueda conseguir utilidades para su crecimiento y financiamiento (Quintana, 2020).

**Factores ambientales,** tienen relación con la estructura organizacional de una empresa, la supervisión que se les aplica a las personas, los estilos de liderazgo y las condiciones del empleo (Jaramillo et al., 2020).



**Factores culturales**, tienen relación con la actitud, las creencias y los valores que presentan cada una de las personas (Oravee et al., 2018; Jaramillo et al., 2020).

**Factores individuales**, son aquellos factores como la personalidad, las cualificaciones profesionales, la inteligencia, la edad y el estado civil (Oravee et al., 2018).

**Factores sociales**, son aquellos que tienen que ver con las vinculaciones interpersonales, las oportunidades de interacción y trabajo en conjunto (Oravee et al., 2018; Jaramillo et al., 2020).

**Productividad**, se entiende como la capacidad de producción por una unidad de trabajo, en el ámbito laboral se entiende como la eficacia y la eficiencia que puede presentar una persona realizando actividades en el trabajo (Ramirez et al., 2022).

**Satisfacción laboral**, es el efecto del conocimiento que tienen los colaboradores de lo bien que un puesto de trabajo brinda todo lo que se considera relevante mediante su labor (Irfani, 2019).

**Trabajo**, es la actividad propiamente humana, donde se emplean facultades físicas, morales o intelectuales, las cuales se encaminan a la obtención de un bien o servicio necesario para la satisfacción personal (Cristancho, 2022).



## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1. Método de investigación**

El método inductivo-deductivo consiste en la aplicación de dos procesos inversos: la inducción y la deducción. Para el caso de la inducción es un modo de pensar en el cual se va del entendimiento de cuestiones individuales a un entendimiento más general, mientras que la deducción es el estudio de los hechos, fenómenos o teorías generales a las particulares. La inducción y la deducción son complementarias: Por medio de la inducción se determinan las características de lo que es común en distintos casos, luego de esa simplificación se establecen diversas conclusiones lógicas las cuales, mediante la inducción, se convierten en generalizaciones fortalecidas, constituyendo así un grupo completo (Salazar et al., 2020).

En efecto, para este estudio se aplicó el método inductivo partiendo de lo particular, es decir, empezar a esquematizar cada dimensión e ítems de la variable satisfacción laboral y por medio de las respuestas de la encuesta llegar a conclusiones generales finales. Por otra parte, también se usó el método deductivo ya que, para la elaboración de las bases teóricas, se revisaron distintas investigaciones ya existentes que están relacionadas con la variable y estas ayudaron a poder realizar un estudio a un grupo de personas de la entidad ya mencionada.

#### **3.2. Tipo de investigación**

Según su finalidad la búsqueda actual es la indagación básica, la cual se define como aquella investigación que no soluciona ningún tipo de fenómenos. Este tipo de investigación se constituye como una base de consulta teórica para otros estudios que se alinean al tema de investigación que se aborde, en este sentido, se pueden abordar temas



de tipo descriptivo, exploratorio e incluso correlacional (Arias & Covinos, 2021).

Además, este estudio tuvo como finalidad explorar el conocimiento a través de la recolección de datos para comprender y ampliarlos acerca de la variable “Satisfacción Laboral”, puesto que se constituye como base de consulta teórica para otras investigaciones.

De tal manera, el alcance a explorar fue de carácter descriptivo el cual se definió como un nivel de estudio que se basa en describir como su propio nombre lo dice, describe características importantes de uno o varios problemas o fenómenos que un investigador puede observar; en este sentido, se hacen uso de diferentes criterios semánticos que permiten poner sobre relieve el manifiesto de un comportamiento o estructura de un grupo (Ramos, 2020).

Es por ello que, esta investigación evaluó distintos aspectos de la variable, describió de manera sistemática y con precisión los hechos y características de la población, para llegar a medir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.

Asimismo, las fuentes de datos son de campo, por lo que la información fue brindada en el lugar donde se desarrollaron los hechos, garantizando la veracidad de la información (Martínez, 2020). Por consiguiente, el presente estudio buscó sustentar la variable satisfacción laboral mediante el cuestionario previamente elaborado y efectuado a los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos de Chota.

Finalmente, la investigación cuantitativa se define como una muestra de indagación que se enfatiza en la efectuación de métodos matemáticos o el conteo de números, en el presente, este paradigma se entiende como el conjunto de procesos que agrupan de manera seguida para la contratación de ciertas posturas respecto a un tema.



Como es estudio secuencial, cada proceso es importante por ello no se debe omitir o desechar ningún paso del enfoque de la investigación. En todo este contexto, la actual indagación es de enfoque cuantitativo (Castañeda, 2022).

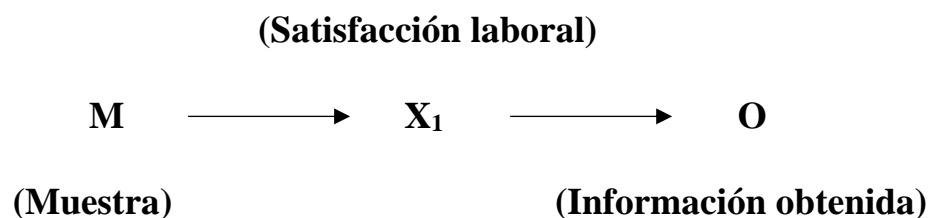
Por tanto, fue cuantitativo porque se tuvo en cuenta que al recopilar y examinar los datos se utilizaron herramientas de análisis matemático y estadístico para obtener los resultados y poder describir el fenómeno de estudio.

### 3.3. Diseño de investigación

El diseño empleado en esta indagación es el no experimental, por lo que no se realizó ninguna modificación del fenómeno de estudio. En esta situación, el diseño de carácter no experimental fue de corte transversal; por lo que la data o información fueron recolectados en un determinado tiempo (Casari, 2020).

En efecto, al utilizar el diseño antes ya mencionado, permitió realizar la recolección de datos en un solo momento, además la variable solo se limitó a observar el fenómeno de estudio tal y como se dieron los hechos, por lo cual esta investigación no realizó ninguna modificación del contexto natural del fenómeno.

Figura 1 *Investigación descriptiva*





### 3.4. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Se entiende como el grupo de emociones que experimentan los colaboradores de una entidad, generando satisfacciones negativas como gratas de su ambiente o en el entorno de su trabajo (Pedraza, 2020).	Factores individuales	Personalidad Cualificaciones profesionales Edad Estado civil
		Factores sociales	Relaciones interpersonales Trabajo en grupo Oportunidades de interacción
		Factores culturales	Actitud Creencias Valores
		Factores organizativos	Estructura organizacional Supervisión y liderazgo Condiciones de empleo
		Factores ambientales	Influencias económicas Influencias técnicas

### 3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.5.1. Población

Se entiende como el grupo de casos o personas que poseen características o determinadas propiedades particulares, este grupo se encuentra en un espacio geográfico de fácil acceso. Se menciona que en ciertos casos no es oportuno realizar un análisis de toda la población; por ello, se recomienda que se trabaje con un subgrupo del total de la población (Arias, 2020). A partir del siguiente concepto, se precisa que la totalidad de la indagación consistió a 36 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 (Oficina Chota Ver Anexo 6).



### **3.5.2. Muestra**

Se entiende como un pequeño grupo o también denominado subgrupo que se desprende del 100 por ciento de los integrantes de la población, a partir de este subgrupo se puede obtener información precisa y detallada del problema que se está describiendo y analizando (Arias, 2020). En este sentido, la muestra del estudio está integrada por 36 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560 (Oficina Chota).

### **3.5.3. Muestreo**

Según Hernández & Carpio (2019) el muestreo no probabilístico o también denominado dirigido es el tipo de muestreo donde el autor de un estudio interviene de manera directa para la selección de su población que será su objeto de estudio. Esta selección se realiza mediante criterios de inclusión y exclusión, al emplearse los discernimientos se está utilizando el tipo de muestreo probabilístico de conveniencia. A continuación, se presentan los criterios que se han considerado:

Criterios de inclusión:

- Colaboradores de la empresa objeto de estudio que laboren en la sede de la ciudad de Chota.
- Colaboradores de la empresa objeto de estudio que acepten ser partícipes del estudio.
- Colaboradores de objeto de estudio que realicen un llenado adecuado del cuestionario.



Criterios de exclusión:

- Colaboradores de la empresa objeto de estudio que no trabajen en la sede de la ciudad de Chota.
- Colaboradores de la empresa objeto de estudio que se encuentren con licencia o algún permiso al momento que se aplique el cuestionario.
- Colaboradores de la empresa objeto de estudio que no registren de manera adecuada el cuestionario a aplicarse.

**3.5.4. Unidad de análisis**

Según Arias (2020), se entiende como el objeto que se centra una investigación, se considera el eje central de todo un trabajo de indagación; en otras palabras, la unidad de análisis son los individuos que van a otorgar la información para la descripción de los resultados. En esta situación, la unidad de análisis de la exploración fueron los colaboradores de la empresa en indagación de la ciudad de Chota.

**3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Conforme a la recolección de datos se empleó la técnica llamada encuesta, la cual se considera como técnica que la mayoría de investigadores utilizan en estudios de enfoque cuantitativo. Esta técnica se caracteriza por el uso de distintos procedimientos que son estandarizados para la recopilación de data y averiguación de interés del investigador, el cual hace uso del cuestionario que es el instrumento de la técnica encuesta (Arias, 2020). En este contexto, para fines de la investigación se efectuó la encuesta como método de investigación de carácter científico.



### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó para la ejecución de este trabajo de estudio, es el cuestionario. Este instrumento se conforma por un grupo de interrogantes que deberá estar redactado de manera coherente y deberán presentar una secuencia y lo principal es que se deben orientar de acuerdo a la variable o las variables de estudio (Arias, 2020). El cuestionario del presente estudio estuvo estructurado por 34 preguntas, las cuales permitieron que se establezcan los resultados de la problemática abordada.

Asimismo, se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el cálculo del Alfa de Cronbach. El análisis de los 34 ítems que componen el cuestionario arrojó un valor de 0.828, lo que indica una alta consistencia interna. Este resultado sugiere que los ítems miden de forma coherente el constructo de satisfacción laboral y que las respuestas de los participantes son confiables y estables.

Para evaluar la validez de contenido del instrumento, se llevó a cabo una evaluación por parte de tres jueces expertos en el área de estudio, utilizando la V de Aiken para cuantificar el grado de acuerdo entre los jueces sobre la relevancia y pertinencia de cada ítem en la medición de la satisfacción laboral. Los resultados arrojaron valores de V de Aiken  $\geq 0.91$  para cada una de las dimensiones de la variable, mientras que la V de Aiken global del instrumento fue de 0.93, lo que refleja una alta validez de contenido

## **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

### **3.7.1. Procesamiento de datos**

La exploración se obtuvo con la ayuda del cuestionario, los cuales se procesaron en una hoja de cálculo, donde se realizó de manera adecuada y precisa la



tabulación de cada uno de los datos recogidos, y luego fueron procesados en el programa estadístico SPSS versión 26.

### **3.7.2. Análisis de datos**

Continuando, el análisis de data se manipuló con la estadística descriptiva que permitió examinar a la variable y a sus dimensiones; fueron descritas mediante tablas de frecuencias y figuras, además se cumplió el análisis inferencial mediante el programa estadístico SPSS versión 26.

### **3.8. Aspectos éticos y rigor científico**

La indagación se basó en los principios éticos del informe Belmont dados en el año 1978 los cuales son: (Droppelmann, 2019).

Referente a la autonomía, se respetaron las decisiones de la entidad respecto a si desea continuar con el desarrollo de la investigación. Respecto a la beneficencia, se brindaron recomendaciones para mejorar el problema identificado en la investigación logrando maximizar los beneficios y disminuir los riesgos. Respecto al principio de no maleficencia, durante la investigación se evitó afectar la integridad de los participantes y de la imagen de la entidad. Respecto al principio de justicia, el trato entre la investigadora y los colaboradores de la empresa objeto de estudio fue establecida por la equidad con el propósito de incentivar un ambiente justo durante la investigación.

Al mismo tiempo, la información que ha sido parte de la investigación fue citada con el propósito de tener consideración los derechos de autor de las fuentes académicas según el régimen dado por las Normas APA séptima edición (Gil, Rodríguez, & Numpaque, 2022).



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Con respecto a los efectos obtenidos tras la aplicación de las encuestas a los colaboradores de la COOPAC bajo análisis, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 1**

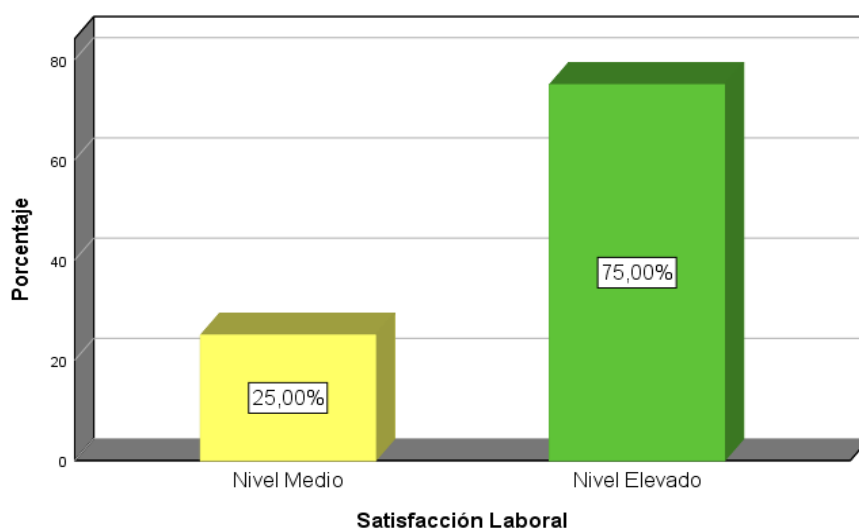
*Nivel de la variable Satisfacción Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	9	25,00
Nivel Elevado	27	75,00
Total	36	100,00

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

**Figura 2**

*Nivel de la variable Satisfacción Laboral*



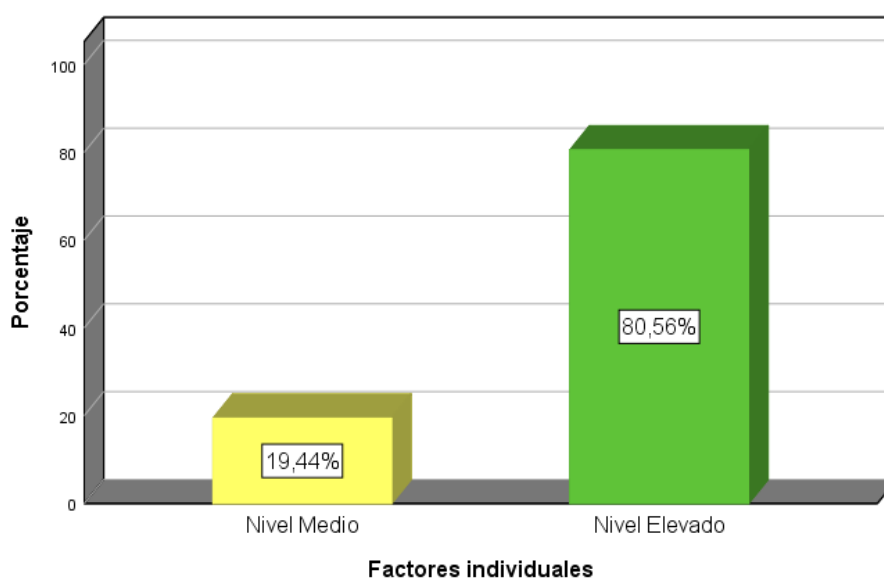
Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26

Sobre la variable satisfacción laboral, la Tabla 1 y Figura 2 demuestran que la mayor parte de los colaboradores, representados por el 75.00%, la califican con un nivel elevado, evidenciando que encuentran en su espacio de trabajo todos los elementos necesarios para su complacencia. Por otro lado, el 25.00% la calificó como media, existiendo aspectos por mejorar.

**Tabla 2***Nivel de la satisfacción laboral con los factores individuales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	7	19,44
Nivel Elevado	29	80,56
Total	36	100,00

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

**Figura 3***Nivel de la satisfacción laboral con los factores individuales*

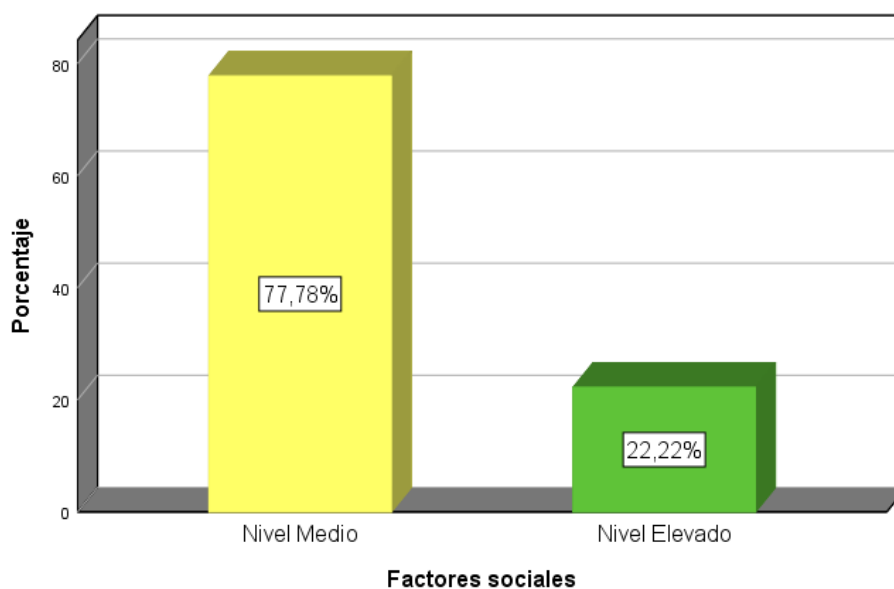
Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

En semejanza a la satisfacción laboral de los colaboradores con los factores individuales, los datos presentados en la Tabla 2 y la Figura 3 revelan que una abrumadora mayoría, constituida por el 80.56% de los colaboradores, la evalúa en un nivel elevado. Esto indica que experimentan complacencia con aspectos tales como la relación entre el entorno de trabajo y sus características personales, sus habilidades y cualificaciones individuales, así como consideraciones relativas a su edad y estado civil. Esta satisfacción positiva en relación a los factores individuales en el entorno laboral pueden ser un indicador crucial para el bienestar general en el ámbito de trabajo.

**Tabla 3***Nivel de la satisfacción laboral con los factores sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	28	77,78
Nivel Elevado	8	22,22
Total	36	100,00

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

**Figura 4***Nivel de la satisfacción laboral con los factores sociales*

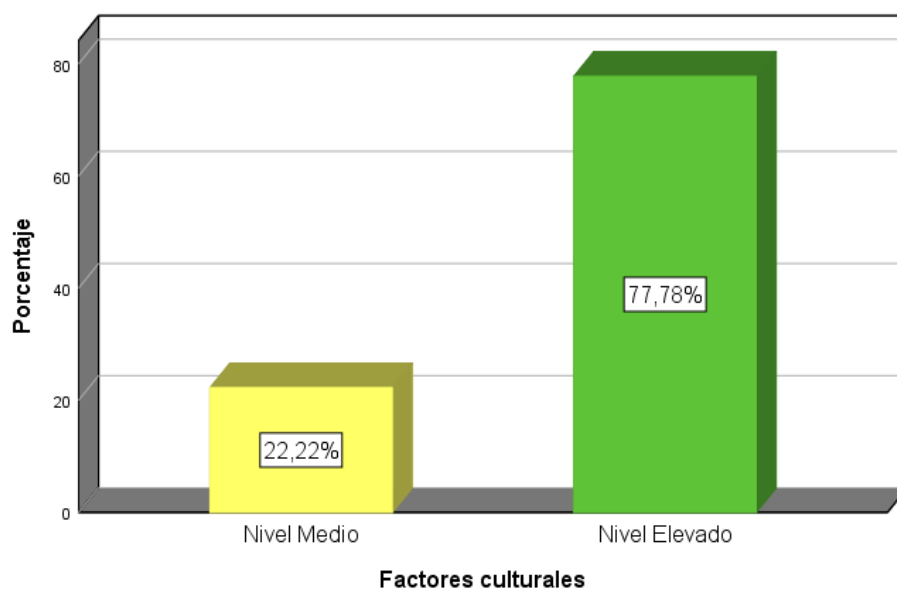
Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

En vinculación a la satisfacción laboral de los colaboradores en cuanto a los factores sociales, los datos evidenciados en la Tabla 3 y la Figura 4 indican que la mayoría de los colaboradores, con un 77.78% de representación, la clasifican en un nivel medio. Esto sugiere que hay áreas que podrían ser mejoradas con respecto a los aspectos vinculados al trabajo en equipo, relaciones interpersonales y oportunidades de interacción en el entorno laboral. Este hallazgo destaca la importancia de abordar y fortalecer la dimensión social del trabajo, ya que puede tener un impacto directo en la satisfacción y el rendimiento general de los colaboradores.

**Tabla 4***Nivel de la satisfacción laboral con los factores culturales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	8	22,22
Nivel Elevado	28	77,78
Total	36	100,00

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

**Figura 5***Nivel de la satisfacción laboral con los factores culturales*

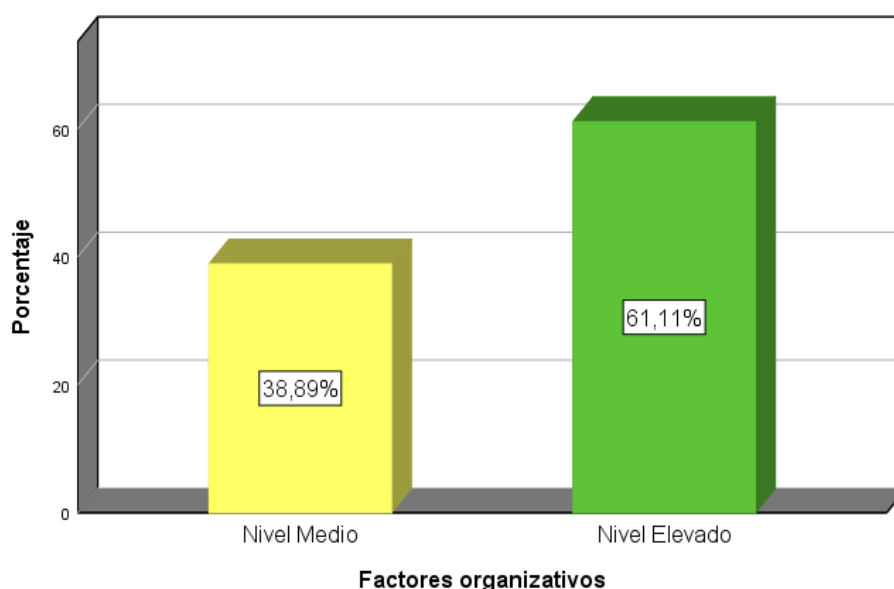
Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

En lo que respecta a la satisfacción laboral de los colaboradores en relación con los factores culturales, los efectos proporcionados en la Tabla 4 y la Figura 5 señalan que la mayor parte de los colaboradores, con una representación del 77.78%, la evalúan en un nivel elevado. Estos datos indican que los aspectos vinculados al fomento de actitudes, creencias y valores dentro del entorno laboral son percibidos de manera positiva por la mayoría de los colaboradores. Esta conclusión sugiere que las prácticas culturales en la organización están contribuyendo de manera positiva al ambiente de trabajo y a la satisfacción de los colaboradores.

**Tabla 5***Nivel de la satisfacción laboral con los factores organizativos*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	14	38,89
Nivel Elevado	22	61,11
Total	36	100,00

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26

**Figura 6***Nivel de la satisfacción laboral con los factores organizativos*

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26

En lo referente a la satisfacción laboral de los colaboradores donde concierne a los factores organizativos, la averiguación mostrada en la Tabla 5 y la Figura 6 revela que la mayor parte de los colaboradores, con una representación del 61.11%, la califica en un nivel elevado. Este hallazgo indica que los elementos vinculados a la estructura organizativa, la calidad de supervisión y liderazgo, así como las condiciones de empleo, son considerados adecuados por la mayoría en el entorno laboral. Esta perspectiva positiva sugiere que la organización ha logrado establecer prácticas y condiciones laborales que contribuyen al bienestar y la satisfacción de sus colaboradores.



**Tabla 6**

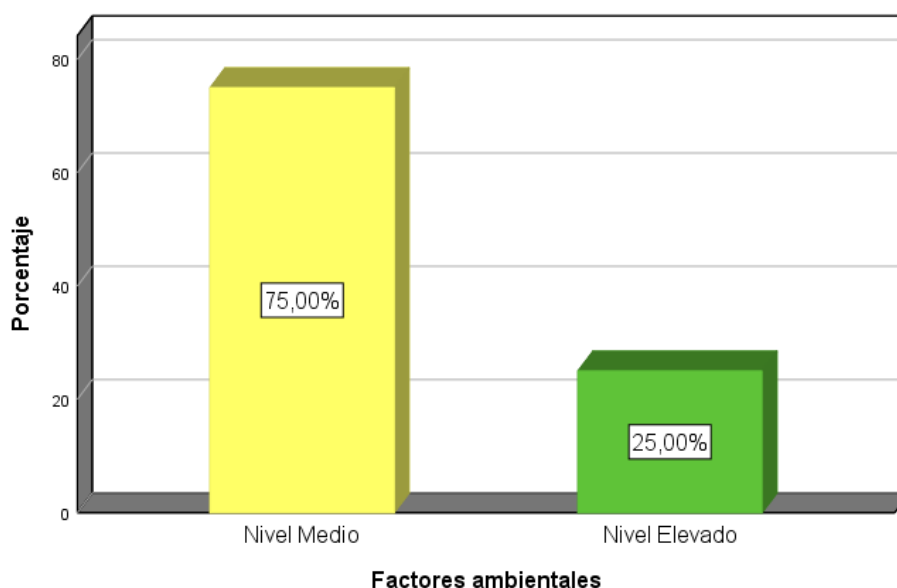
*Nivel de la satisfacción laboral con los factores ambientales*

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel Medio	25	75,00
Nivel elevado	9	25,00
Total	36	100,00

Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26

**Figura 7**

*Nivel de la satisfacción laboral con los factores ambientales*



Nota. Extraído del software estadístico SPSS versión 26.

Con respecto a la satisfacción laboral de los colaboradores en relación con los factores ambientales, los efectos proporcionados en la Tabla 6 y la Figura 7 señalan que la mayoría de los colaboradores, con una representación del 75.00%, la evalúan en un nivel medio. Este hallazgo sugiere que existen áreas que podrían beneficiarse de mejoras en relación con aspectos asociados a los incentivos económicos, como la remuneración, así como en lo referente a los recursos materiales y herramientas proporcionadas por la COOPAC para llevar a cabo las tareas laborales. Esta información resalta la importancia de considerar y abordar las necesidades y expectativas de los colaboradores en términos de compensación y recursos para mejorar la satisfacción general en el entorno de trabajo.



## 4.2. Discusión de resultados

Como objetivo general se postuló describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., en el año 2022, por lo cual, se identificó que los trabajadores evaluados se encuentran altamente satisfechos (75%.00) con la labor que efectúan, reconociendo así una aceptación de los factores individuales, sociales, culturales, organizativos y ambientales del contexto organizacional.

El nivel obtenido guarda similitud con la investigación de Meza (2021) en la cual se identificó que los colaboradores del Banco Pichincha de Ecuador, mantienen un nivel elevado de satisfacción, específicamente el 52% de los encuestados. En contraposición, Alvarado & Flores (2022) reconocieron que el 74% de colaboradores de la Caja Trujillo registró un nivel medio de satisfacción con su trabajo. De la misma manera, Carhuapoma & Paca (2021) identificaron que los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Lima se mostraron mayoritariamente indiferentes con respecto a la satisfacción laboral (50%), y en un rango preocupante, Grados (2019) encontró una baja satisfacción laboral en los colaboradores de una organización privada del distrito de La Molina.

De acuerdo a ello, los resultados son respaldados teóricamente de las perspectivas de Vroom, en la cual, diversos elementos como el ámbito personal, el entorno de trabajo y las perspectivas influyen en la consolidación de la satisfacción laboral, puesto que, si los colaboradores mantienen un esfuerzo elevado y mejoran su rendimiento en el trabajo, entonces esperan obtener una recompensa, lo cual genera satisfacción (Mora & Mariscal, 2019). Por lo cual, esta variable mantiene un vínculo con el bienestar y comodidad del colaborador con las actividades y responsabilidades asignadas (Pedraza, 2020). No obstante, la satisfacción laboral responde a una secuencia de percepciones individuales de los colaboradores frente a su trabajo, lo cual influye en su actitud y comportamiento, resaltando así la importancia de reconocer las necesidades y expectativas de los colaboradores (Irfani, 2019).



Acorde al primer objetivo específico de describir la satisfacción laboral con los factores individuales de los colaboradores de la empresa objeto de estudio en el año 2022, se encontró que a nivel mayoritario los colaboradores reflejaron una alta satisfacción (80.5%), brindando su conformidad con el dominio de su personalidad en la satisfacción laboral, así como también, de sus habilidades y capacidades que logran ajustarse a las funciones que ejecutan y que les brindan una satisfacción con el trabajo que realizan.

En concordancia con este resultado, Bautista & Uriarte (2019) identificaron en su estudio que los colaboradores del Programa Nacional de Alimentación Escolar presentaron un puntaje de 2.41 en un rango de 0-5 respecto al reconocimiento personal, enfatizando así la importancia de las cualificaciones profesionales y de la personalidad para sentirse satisfechos con el trabajo y lograr un meritorio reconocimiento en la empresa. De esta manera, toma en relevancia la teoría del factor dual, en la cual los factores intrínsecos como la personalidad del colaborador, conduce al fortalecimiento del potencial humano para responder ante diferentes situaciones, conllevando a la satisfacción laboral (Rai, Varghese, & Kanhare, 2021).

Respecto al segundo objetivo específico de describir la satisfacción laboral con los factores sociales de los colaboradores de la cooperativa objeto de estudio en el año 2022, se halló que la gran parte de encuestados se hallan medianamente satisfechos con los factores sociales (77.7%), lo cual indica cierta disconformidad con el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de interacción, limitando así una percepción altamente considerable con la satisfacción laboral.

En similitud con el resultado expuesto, Alvarado & Flores (2022) identificaron un nivel medio de satisfacción (74%) con las relaciones interpersonales desarrolladas en el contexto organizacional en los colaboradores de la Caja Trujillo. De manera contraria, Chorres (2019) dio a conocer que los colaboradores de Compartamos Financiera de Piura, mostraron un alto grado de satisfacción (67.5%) con la relación y comunicación que establecen con sus



compañeros. De acuerdo a ello, Meléndez & Delgado (2020) respaldan teóricamente que la satisfacción laboral hace mención a la percepción del trabajador con las funciones que realiza, siendo el aspecto social un factor importante en la percepción del desempeño realizado.

En función del tercer objetivo específico de describir la satisfacción laboral con los factores culturales de los colaboradores de la cooperativa a objeto de estudio en el año 2022, se halló una percepción mayoritaria de alta satisfacción (77.70%) en los encuestados, favoreciendo así que las actitudes, creencias y valores que posee cada colaborador, así como también, las de sus compañeros, influyen en su satisfacción laboral. Además, reconocieron también el interés de los principios de la compañía para una contribución positiva a la satisfacción con su trabajo.

En un contexto similar, Salazar et al. (2021) identificó que los colaboradores de una institución de créditos en Chile presentaron un nivel elevado de satisfacción intrínseca (58.3%). Desde esta perspectiva, Rai et al. (2021) respalda teóricamente que las actitudes y los valores de los colaboradores constituyen aspectos intrínsecos que determinan la satisfacción laboral, los mismos mantienen una interesante vinculación con los efectos y las metas de las entidades.

Acorde al cuarto objetivo específico de describir la satisfacción laboral con los factores organizativos de los colaboradores de la cooperativa objeto de estudio en el año 2022, se identificó un nivel elevado en la mayoría de participantes (61.10%), lo cual quiere decir que, los colaboradores se sienten conformes con las políticas, jerarquía, organización, supervisión, liderazgo y condiciones de empleo, dado que son percibidos como adecuados.

Tal es así que, Salazar et al. (2021) también encontraron un resultado favorable respecto a la supervisión, dado que los colaboradores de una institución de créditos en Chile se mostraron altamente conformes con la supervisión recibida. De la misma manera, Chorres (2019) identificó que los colaboradores de Compartamos financiera en Piura, evidenciaron un nivel elevado de satisfacción (75%) en función de las condiciones de infraestructura, ambiente



y recursos. No obstante, un resultado contrario fue detallado en la investigación Alvarado & Flores (2022), en la cual los colaboradores de la Caja Trujillo evidenciaron un nivel bajo de satisfacción (46%) en cuanto las políticas administrativas de la empresa.

A nivel teórico, Mora & Mariscal (2019) recalcan que la satisfacción laboral conlleva a la acción y repercute en el rendimiento del colaborador, es por ello que, la empresa debe reevaluar de manera periódica el desarrollo adecuado de aspectos como el liderazgo que se ejerce y las condiciones de trabajo que proporciona, dado que tienen un impacto en la satisfacción de los colaboradores.

Según el propósito específico cinco trata en describir la satisfacción laboral con los factores ambientales de los colaboradores de la cooperativa objeto de estudio en el año 2022, se encontró un nivel de aceptación medio en la mayoría de encuestados (75.00%), lo cual indica que factores como la remuneración e incentivos económicos, y los materiales de trabajo, no cumplen con las expectativas de los colaboradores para la realización efectiva de su trabajo.

De manera similar, Bautista & Uriarte (2019) encontraron en su investigación que los colaboradores de un programa nacional en Chota, registraron una puntuación de 2.76 en un rango de 0-5 respecto a los beneficios económicos, lo cual conlleva a un nivel intermedio de satisfacción debido a este factor. En tal sentido, Wnuk (2019) considera que la remuneración, los beneficios y la jornada laboral, son aspectos que contribuyen a la medición de la satisfacción de los trabajadores con las funciones que desempeñan.



## CONCLUSIONES

- La satisfacción laboral se localiza en un rango elevado en los colaboradores de la cooperativa indagada. De esta manera, se evidencia una aceptación por el desarrollo de los factores individuales, culturales, organizativos, sociales y ambientales que favorecen la satisfacción con las actividades que realizan los colaboradores.
- La satisfacción laboral respecto a los factores individuales se percibe en un nivel elevado (80.56%) en los colaboradores de la cooperativa indagada. En tal sentido, la personalidad, habilidades y capacidades que posee cada colaborador, contribuye al desempeño de sus funciones, y, por ende, favorece la satisfacción con las responsabilidades asignadas.
- La satisfacción laboral en cuanto a los factores sociales se ubica en un nivel medio (77.78%) en los colaboradores de la cooperativa indagada. Por consiguiente, elementos como el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y las oportunidades de interacción no representan aspectos considerables en la satisfacción que perciben los colaboradores respecto a su trabajo.
- La satisfacción laboral según los factores culturales se percibe en un nivel elevado (77.78%) en los colaboradores de la cooperativa indagada. En base a ello, se identifica un respaldo por las actitudes, creencias y valores de los colaboradores, lo cual les permite sentirse satisfechos con su trabajo. Además, se reconoce que los valores de la empresa son de considerable importancia para la satisfacción de los colaboradores.
- La satisfacción laboral en función de los factores organizativos se encuentra en un nivel elevado (61.11%) en los colaboradores de la cooperativa indagada. Por lo cual, se evidencia conformidad con las políticas, jerarquía, supervisión, liderazgo y condiciones de empleo, permitiendo así una alta satisfacción laboral en los colaboradores.



- La satisfacción laboral respecto a los factores ambientales se ubica en un nivel medio (75.00%) en los colaboradores de la cooperativa indagada. De esta manera, figura que la remuneración e incentivos económicos y los materiales de trabajo no responden de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los colaboradores.



## RECOMENDACIONES

- Al gerente general de la cooperativa, en coordinación con los jefes del área, se recomienda fortalecer la comunicación vertical, de tal manera que se conozcan de primera mano los aspectos que los colaboradores consideran importantes para su satisfacción.
- Al responsable del departamento de recursos humanos de la cooperativa, se sugiere diseñar el perfil de cada puesto de la institución, para clarificar las características personales idóneas para el adecuado cumplimiento de las funciones.
- Al responsable del área de recursos humanos de la cooperativa, se recomienda elaborar un cronograma con actividades que propicien la integración, comunicación y trabajo en equipo entre colaboradores, como la celebración de cumpleaños, fechas características y otras ocasiones pertinentes.
- Al responsable del área administrativa de la cooperativa, se alienta a compartir con los colaboradores aspectos sustanciales de la empresa como los valores, objetivos, misión y visión mediante reuniones planificadas por áreas o de manera general.
- A todas las cooperativas de la provincia de Chota, se sugiere tomar en consideración y revisar las políticas, jerarquía y organización que sustenta la empresa en favor de la coherencia y buenas prácticas organizacionales.
- A las gerencias de las cooperativas del departamento de Cajamarca, se recomienda reevaluar la remuneración económica brindada a los colaboradores, de tal manera que se encuentre en un rango aceptable del mercado.



---

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Alvarado, M., & Flores, E. (2022). *Relaciones interpersonales y satisfacción laboral de los trabajadores del área de crédito y operaciones de la caja Trujillo - Agencia Centro 2019 [Tesis para optar el grado académico de Licenciado]*. Chiclayo: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78129/C%c3%b3rdova\\_LRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78129/C%c3%b3rdova_LRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amasifuen, L., Cárdenas, J., & Troya, D. (2022). Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*. doi:<https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.01.007>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis. Guía para la elaboración*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de [http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Barron, P. (2020). *El salario emocional y la retención de personal de campo en las empresas vitivinícolas de Pisco – Ica*. Pisco: La referencia. Obtenido de [https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_88d4d4057182191f2211fcf0def8a5f8](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_88d4d4057182191f2211fcf0def8a5f8)
- Bautista, J., & Uriarte, H. (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar-Jaén-Cajamarca, 2019*. Chota. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL\\_BautistaRoqueJames\\_UriarteBecerraHector.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames_UriarteBecerraHector.pdf)
- Besain, A., Agurto, G., Alarcón, T., & Rebolledo, J. (2022). Condiciones de empleo, trabajo y calidad de vida de hombres y mujeres en trabajo informal. *Scielo*, 5(17), 1 - 11. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rsp/a/kR7jGMHt895LrxttPGQgL4J/?lang=es&format=pdf>
- Bohorquez, E., Perez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Scielo*, 12(3), 1 - 30. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional*. Barranquilla: Sello Editorial: Institución Universitaria Itsa. Obtenido de <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
-



- Callido, M. (2019). The government of organizations that share common use resources. Challenges and an approach of the contributions of the anthropological model. *Conference: The XVII Biennial IASC Conference, 'In Defense of the Commons: Challenges, Innovation, and Action, 11*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/348606545\\_The\\_government\\_of\\_organizations\\_that\\_share\\_common\\_use\\_resources\\_Challenges\\_and\\_an\\_approach\\_of\\_the\\_contributions\\_of\\_the\\_anthropological\\_model](https://www.researchgate.net/publication/348606545_The_government_of_organizations_that_share_common_use_resources_Challenges_and_an_approach_of_the_contributions_of_the_anthropological_model)
- Campos, L., Mera, A., & Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Scielo, 10*(4), 23 - 35. doi:<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Carhuapoma, C., & Paca, F. (2021). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores de una Caja Municipal de ahorro y crédito en Lima - 2021*. Lima: Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70740/Carhuapoma\\_CR E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70740/Carhuapoma_CR E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casari, L. (2020). Diseños Cuantitativos de Investigación en Psicología: Una introducción. *Investigación en Psicología, 25*(2), 17-26. Obtenido de [https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/203526/CONICET\\_Digital\\_Nro.ff836410-5304-4584-bf84-b7d5c1fe3ebe\\_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/203526/CONICET_Digital_Nro.ff836410-5304-4584-bf84-b7d5c1fe3ebe_B.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Castañeda, M. (2022). La científicidad de metodologías cuantitativa, cualitativa y emergentes. *Scielo, 16*(1), 1 - 34. Retrieved from [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162022000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162022000100006)
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2022). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el. *Tecnura, 27*(75), 170-174. doi:<https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Castro, N., Alvarado, W., Romero, J., & Mondragón, D. (2021). Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral docente. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina, 5*(4), 1 - 13. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.766](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.766)
- Castro, N., Sarabia, L., & Sarabia, D. (2021). Satisfacción laboral en una empresa de comercialización de equipos de climatización de la ciudad de Quito. *Pienso en Latinoamérica, 3*(2), 1 - 10. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/25751/1/21%20SARABIA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20UNA%20EMPRESA.pdf>
- Chorres, M. (2019). *Satisfacción laboral en compartamos financiera, agencia Sullana, 2017 [Para optar el título profesional de licenciado]*. Piura: Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/ADM-CHO-TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Cigna International Markets. (2021). Cigna COVID-19 Global Impact Study. *360° Well-Being Survey 2020*, 36(1). doi:<https://www.cignaglobal.com/static/docs/pdf/global-version-cigna-covid-19-global-impact-study-report.pdf>
- Cofide. (2019). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Obtenido de Satisfacción laboral: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Cristancho, L. (2022). El concepto de trabajo:. *Secuencia* (112). doi:<https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i112.1827>
- Cuestas, A. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral. *Scielo*, 14(2), 327 - 353. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n2/2306-9155-rdir-14-02-327.pdf>
- Dávila, R., & Aguero, E. (2021). Motivación y satisfacción laboral en el desempeño del empleado en las organizaciones de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Visión Gerencia*, 219-232. Retrieved from [https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506\\_Motivacion\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_el\\_desempeno\\_del\\_empleado\\_en\\_las\\_organizaciones\\_de\\_la\\_ciudad\\_de\\_Lima\\_Peru/links/61e0517870db8b034c900e06/Motivacion-y-satisfaccion-laboral](https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/357441506_Motivacion_y_satisfaccion_laboral_en_el_desempeno_del_empleado_en_las_organizaciones_de_la_ciudad_de_Lima_Peru/links/61e0517870db8b034c900e06/Motivacion-y-satisfaccion-laboral)
- Droppelmann, G. (2019). Principios y requisitos éticos en investigación desde la medicina del deporte. *REVISTA OBSERVATORIO DEL DEPORTE ODEP*, 5(1). Obtenido de <https://bkp.revistaobservatoriodeldeporte.cl/gallery/3%20oficial%20articulo%20eneabril2019revodep.pdf>
- Gallup. (2019). *Global Great Jobs Briefing*. New York: Gallup. Obtenido de <https://www.gallup.com/analytics/268787/gallup-global-great-jobs-briefing-2019.aspx?thank-you-report-form=1>
- García, R. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño en la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo [Tesis para la obtención del título profesional de psicología]*. Cuenca: Universidad del Azuay. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9377/1/15015.pdf>
- Gil, R., Rodríguez, G., & Numpaque, G. (2022). Guía básica de norma APA. *Ciencia Unisalle*. Retrieved from <https://www.juanncorpas.edu.co/wp-content/uploads/2022/09/normaAPA.pdf>
- Gonzales, R., & Parra, N. (2024). Neurociencia de las emociones: Revisión actualizada . *Ciencia Latina*, 8(2), 13 - 38. doi:[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i2.10875](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10875)
- Grados, R. (2019). *Satisfacción laboral en trabajadores de una empresa privada del distrito La Molina, 2018 [Trabajo para optar el título profesional de Licenciada]*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRABSUFICIENCIA\\_GRADOS\\_REBECA.pdf](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4328/TRABSUFICIENCIA_GRADOS_REBECA.pdf)
- Gutierrez, B. (2022). La evolución del concepto de envejecimiento y vejez ¿Por fin hablaremos de salud en vejez en el sigloXXI? *Scielo*, 8(24), 14 - 22. Obtenido de <https://revistas.javerianacali.edu.co/index.php/salutemscientiaspiritus/article/view/624>



- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75 - 79.  
doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2018). *Estado Civil o Conyugal del Jefe de hogar y ciclo de vida del hogar*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. Obtenido de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1711/cap03.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1711/cap03.pdf)
- Irfani, M. (2019). The mediation effect of job satisfaction and organizational commitment on the organizational learning effect of the employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(7), 1 - 27. Obtenido de <https://feb.untan.ac.id/wp-content/uploads/2020/07/24.pdf>
- Isuiza, D., Carhuano, I., Mejía, H., & Miranda, B. (2023). Satisfacción laboral del personal de salud durante la emergencia sanitaria en Latinoamérica. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 344-356. Retrieved from <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/39755/44916>
- Jaramillo, M., Rios, W., & Correa, D. (2020). Incidencia de factores ambientales y sociales en la generación de valor. Evidencia desde las empresas Mila . *Scielo*, 28(2), 49 - 65. doi:10.18359/rfce.4033
- López, Y., Mori, R., & Alvarado, J. (2020). La influencia social, en la revolución del pensamiento económico en suramérica. *Scielo*, 12(6), 270 - 277. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-270.pdf>
- Martínez, J. (2020). *Trabajo de campo en la investigación comercial*. Ediciones Paraninfo. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rR\\_gDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=fuente+de+datos+son+de+campo+&ots=E3BaQ-Iyle&sig=lkCjz\\_L\\_dgfILG5wl59\\_308qRNA#v=onepage&q=fuente%20de%20datos%20son%20de%20campo&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rR_gDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=fuente+de+datos+son+de+campo+&ots=E3BaQ-Iyle&sig=lkCjz_L_dgfILG5wl59_308qRNA#v=onepage&q=fuente%20de%20datos%20son%20de%20campo&f=false)
- Maxammadjonova. (2022). Key components for organizing collaborative work in the classroom. *Economy and Innovation*, 29. Obtenido de <https://www.gospodarkainnowacje-pl.openconference.us/index.php/poland/article/view/972>
- Meléndez, J., & Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Revista Multidisciplina Ciencia Latina*, 4(2), 1 - 14. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>
- Meza, J. (2021). *Nivel de satisfacción laboral del personal de la sucursal Tsáchila del Banco Pichincha en Santo Domingo [Tesis de pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Regional Autónoma de los Andes.



- Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. (2018). *Ley N° 30822*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas [MEF]. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/177907-30822>
- Miranda, M., & Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115 - 122. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v66i1.594>
- Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempleo laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7(1), 1 - 11. doi:<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2021). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta Jurídica Peruana*, 2(2). Retrieved from <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224>
- Oravee, A., Zayum, S., & Kokona, B. (2018). Job satisfaction and employee performance in Nasarawa State Water Board, Lafia, Nigeria. *Revista CIMEXUS*, 13(2), 1 - 12. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6816483>
- Paredes, M., Palomino, A., Cárdenas, V., & Gonzales, C. (2021). Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín. *Gaceta Científica*, 7(1), 29 - 35. doi:<https://doi.org/10.46794/gacien.7.1.1062>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista de la Universidad Nacional de Colombia - Innovar*, 30(76), 9 - 24. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Peña, A. (2020). *El salario emocional como insumo para la reputación corporativa*. Repositorio de la UPC. Obtenido de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654938/PenaG\\_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/654938/PenaG_A.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Quintana, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Redalyc*, 4(16), 272 - 283. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6219/621965988007/621965988007.pdf>
- Quispe, L. (2018). *Satisfacción laboral en la financiera Credinka Agencia Quillabamba - Cusco 2018 [Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller]*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2063/Litz_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rai, R., Varghese, J., & Kanhare, R. (2021). Herzberg's Two Factor Theory: A Study on Nurses's Motivation. *Journal of Allied Health Sciences*, 1(1), 13-17. Retrieved from <https://journalgrid.com/view/article/rjahs/36>
- Ramirez, G., Magaña, D., & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Scielo*, 7(20), 1 - 20. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>



- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *Ciencia América*, 9(3), 1 - 6. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7746475>
- Randstad Workmonitor Global Report. (2020). *Randstad Workmonitor COVID-19*. Obtenido de <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/481927/Workmonitor/Randstad-Workmonitor-Global-Report-Covid19-Edition-June2020.pdf>
- Retolaza, J., Aguado, R., & San, L. (2020). Social Accounting as an Enabling Tool to Develop Collective Organizational Citizenship Behavior in the Diocese of Bilbao. *Front. Psychol.* Retrieved from <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.00077/full>
- Salazar, C., Botero, D., & Giraldo, L. (2020). Enseñanza y Aprendizaje del Razonamiento Deductivo e Inductivo mediante las Ciencias Naturales. *UNISIMON*, 22(38), 1 - 26. doi:<http://dx.doi.org/10.17081/eduhum.22.38.3732>
- Salazar, M., Ganga, F., Mendoza, R., Muñoz, Y., & Jara, M. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en la pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Scielo*, 8(1), 1 - 23. Retrieved from <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2770>
- Simón, A., Guillén, H., & Cueto, R. (2020). Creencias, actitudes y valores relacionados a la infancia y trabajo infantil en madres de Lima Metropolitana. *Scielo*, 38(1), 1 - 22. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472020000100135&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0254-92472020000100135&script=sci_arttext)
- Superintendencia de Banca y Seguros [SBS]. (2019). *Cppac*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/coopac>
- Tintaya, P. (2019). Psicología y personalidad. *Scielo*, 21(1), 115 - 134. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-30322019000100009](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-30322019000100009)
- Wnuk, M. (2019). Organizational Conditioning of Job Satisfaction. A Model of Job Satisfaction. *University of Finance and Management in Warsaw, Faculty of Management and Finance*, 11(1), 31 - 44. Obtenido de <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/162104/1/884342719.pdf>



## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores individuales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022? ¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores sociales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022? ¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores culturales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022? ¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores organizativos de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022? ¿Cómo es la satisfacción laboral con los factores ambientales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Describir la satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa todos los Santos de Chota Ltda. 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Describir la satisfacción laboral con los factores individuales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. Describir la satisfacción laboral con los factores sociales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. Describir la satisfacción laboral con los factores culturales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. Describir la satisfacción laboral con los factores organizativos de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022. Describir la satisfacción laboral con los factores ambientales de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda., 2022.</p>	<p>Al ser un estudio de nivel descriptivo, la presente investigación no presenta hipótesis de estudio</p>	Satisfacción laboral				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Factores individuales	Personalidad	1 al 7	Escala ordinal	Escala Likert
				Cualificaciones profesionales			
				Edad			
				Estado civil			
			Factores sociales	Relaciones interpersonales	8 al 13		
				Trabajo en grupo			
				Oportunidades de interacción			
			Factores culturales	Actitud	14 al 21		
Creencias							
Valores							
Factores organizativos	Estructura organizacional	22 al 30					
	Supervisión y liderazgo						
	Condiciones de empleo						
Factores ambientales	Influencias económicas	31 al 34					
	Influencias técnicas						



<b>Alcance, tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
<p><b>Alcance:</b> Investigación descriptiva</p> <p><b>Tipo:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental</p>	<p><b>Población:</b> 36 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560.</p> <p><b>Muestra:</b> 36 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>	<p><b>Estadístico a utilizar:</b> Estadística descriptiva</p>



## Anexo 2. Instrumento 1

Estimado colaborador, el presente cuestionario forma parte de la investigación denominada “**Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022**”, la cual pretende determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa Todos los Santos de Chota. Para ello se le pide su colaboración para el llenado del instrumento, garantizando el uso correcto de la información proporcionada, además del anonimato de los datos recabados.

**Instrucciones:** A continuación, se precisan las alternativas de respuesta, donde deberá marcar la que mejor se ciñe a su opinión, con un aspa (X).

1= Nunca	2 = Casi nunca	3 = A veces	4 = Casi siempre	5 = Siempre
----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Satisfacción Laboral						
Dimensión 1: Factores individuales		1	2	3	4	5
1	Mi personalidad contribuye a la satisfacción laboral.					
2	Considero que mi personalidad influye en mi satisfacción laboral.					
3	Estoy satisfecho con mis habilidades y capacidades profesionales, al momento de desempeñar mis funciones.					
4	Considero que mis habilidades y capacidades profesionales se ajustan a mis funciones de trabajo.					
5	Considera que la edad es un factor que determina la satisfacción laboral.					
6	Considera que el estado civil es una determinante para la satisfacción laboral.					
7	Considero que los problemas que se presentan en mi casa contribuyen a mi satisfacción en el trabajo.					
Dimensión 2: Factores sociales						
8	Las relaciones laborales con mis compañeros contribuyen a la satisfacción laboral					
9	Me importa la opinión que pueden tener mis compañeros sobre mi persona					
10	Considero que el trabajo en equipo contribuye a mi satisfacción laboral.					
11	Considero que la cooperativa en la cual estoy genera el trabajo en equipo entre colaboradores.					
12	Considero que los espacios o las oportunidades de interacción contribuyen a mi satisfacción laboral.					
13	Considero que la cooperativa Todos los Santos genera espacios de interacción entre sus colaboradores.					
Dimensión 3: Factores culturales						
14	Considero que la actitud con la que llego a mi centro de trabajo contribuye a mi satisfacción laboral.					
15	Considero que la actitud de los líderes de la cooperativa contribuye a mi satisfacción como colaborador.					
16	Considero que la actitud que pueda presentar una persona en mi centro laboral influye en mi satisfacción laboral.					
17	Considero que las creencias que muestra una persona influyen en mi satisfacción laboral.					
18	Considero que la Cooperativa Todos los Santos respeta mis creencias y las toma en cuenta para la realización de actividades.					
19	Considero que los valores establecidos en la Cooperativa Todos los Santos contribuyen a mi satisfacción laboral.					
20	Considero que mis valores contribuyen de manera positiva a mi satisfacción laboral dentro de la Cooperativa Todos los Santos.					



21	Considero que los valores que una empresa establece son importantes para la satisfacción laboral que puedan presentar sus colaboradores.					
<b>Dimensión 4: Factores organizativos</b>						
22	Considero que las políticas de la Cooperativa Todos los Santos contribuyen de manera positiva en mi satisfacción laboral.					
23	Considero que la jerarquía que presenta la Cooperativa Todos los Santos influye de manera positiva en mi satisfacción laboral.					
24	Considero que la buena organización que presente una empresa será importante y aportará a mi satisfacción laboral.					
25	Considero que la supervisión que realiza la cooperativa, influye de manera positiva en mi satisfacción laboral como colaborador.					
26	Considero que la supervisión que realizan de mi trabajo es la más adecuada.					
27	Considero que el liderazgo que ejerce mi superior me brinda seguridad para el desarrollo de mis funciones.					
28	Considero que el liderazgo de cada uno de los jefes de la Cooperativa Todos los Santos es el más adecuado para que yo como colaborador presente satisfacción laboral positiva.					
29	Considero que las condiciones físicas y ambientales de la Cooperativa Todos los Santos son las más adecuadas.					
30	Considero que las condiciones de trabajo que presenta la Cooperativa Todos los Santos influyen positivamente en mi satisfacción laboral.					
<b>Dimensión 5: Factores ambientales</b>						
31	Considero que la remuneración económica que recibo en mi trabajo influye positivamente en mi satisfacción laboral.					
32	Considero que los incentivos económicos que pueda presentar la Cooperativa Todos los Santos influyen de manera positiva en mi satisfacción laboral.					
33	Considero que los materiales de trabajo que me brinda la Cooperativa Todos los Santos son los más adecuados para desarrollar mis funciones.					
34	Considero que los materiales de trabajo que me brinda la Cooperativa Todos los Santos influyen de manera positiva en mi satisfacción laboral.					

### Anexo 3. Validación de instrumentos

Validador 1

#### **FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE EXPERTO**

##### **I. REFERENCIA**

- I.1. Título:** :Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.
- I.2. Autor** : Bach. Miriam Regalado Benavidez
- I.3. Experto** : Milord Idrogo Gálvez
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente
- I.6. Grado académico** : Doctor
- I.7. Institución donde labora** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario

##### **II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores claras y precisas.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Suficiente para medir la variable.					X	
5	Facilita la interpretación del instrumento.					X	
6	Expresado en hechos perceptibles.						X
7	Tiene secuencia lógica.						X
8	Basado en aspectos teóricos.					X	
9	Cumple los lineamientos metodológicos						X
10	Relación las dimensiones e indicadores						X
<b>TOTAL</b>						<b>16</b>	<b>30</b>

Coficiente de valoración porcentual:  $c = 46 / 50 \times 100 = 92\%$

##### **OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
.....  
.....

Dr. Milord Idrogo Gálvez  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. CCPL N° 92 - 6354

Firma y sello del experto



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE EXPERTO**

**I. REFERENCIA**

1. **Título** : Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.
2. **Autor** : Bach. Miriam Regalado Benavidez
3. **Experto** : Juan Fernando Vallejos Díaz
4. **Especialidad** : Contador Público
5. **Cargo actual** : Docente
6. **Grado académico** : Doctor
7. **Institución donde labora** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores claras y precisas.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Suficiente para medir la variable.						X
5	Facilita la interpretación del instrumento.						X
6	Expresado en hechos perceptibles.						X
7	Tiene secuencia lógica.						X
8	Basado en aspectos teóricos.						X
9	Cumple los lineamientos metodológicos						X
10	Relación las dimensiones e indicadores						X
<b>TOTAL</b>						<b>4</b>	<b>45</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 49 / 50 \times 100 = 98\%$

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....

**C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz**  
**MAT N° 12-421**

**Firma y sello del experto**



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO A JUICIO DE  
EXPERTO**

**I. REFERENCIA**

- I.1. Título** : Satisfacción laboral de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota Ltda. 560, 2022.
- I.2. Autor** : Bach. Miriam Regalado Benavidez
- I.3. Experto** : Jhonny Biler Benavides Gálvez
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente
- I.6. Grado académico** : Doctor en Ciencias Mención: Ciencias Económicas
- I.7. Institución donde labora:** Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores claras y precisas.						x
2	Formulación con lenguaje apropiado.						x
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						x
4	Suficiente para medir la variable.						x
5	Facilita la interpretación del instrumento.						x
6	Expresado en hechos perceptibles.					x	
7	Tiene secuencia lógica.						x
8	Basado en aspectos teóricos.					x	
9	Cumple con los lineamientos metodológicos						x
10	Relación entre las dimensiones e indicadores						x
<b>TOTAL</b>						<b>8</b>	<b>40</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 48 / 50 \times 100 = 96\%$

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
.....

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez  
Contador Público Colegiado  
Mat. CCPLL. N° 02 - 7822

Firma y sello del experto



#### Anexo 4. Carta de permiso institucional



**COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE  
CHOTA LTDA.**

**AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO**

Chota, 17 de Marzo de 2023

**CARTA N°34-2023-COOPACTSCH/U.R.H.**

**Señorita:**

**Bach. REGALADO BENAVIDEZ MIRIAM**

**Presente.**

**Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS**

**Referencia: Solicitud de fecha 17/03/2023**

Por la presente, expreso mi cordial saludo, y al mismo tiempo en atención al document de la referencia, comunicarle la autorización por parte de la Cooperativa De Ahorros Y Crédito Todos Los Santos De Chota Ltda 560, para el desarrollo de la tesis titulada: **"SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 2022"**, la misma que estará desarrollándose en el mismo centro de dicha entidad.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de estima personal.

Atentamente.

COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA  
C.P.C. Fernando Marrugo Lery  
1878 DE REG. U.R.H. N° 101111111



**Anexo 5. Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Todos los Santos de Chota  
Ltda por área.**



**“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS  
DE CHOTA. LTDA. 560”**

**Colaboradores oficina central Chota**

<b>ÁREA</b>	<b>CARGO</b>	<b>N° DE COLABORADORES</b>
<b>Gerencia</b>	Gerente General	1
	Secretaria de Gerencia	1
<b>Recursos humanos</b>	Jefe de recursos humanos	1
<b>Contabilidad</b>	Jefe en contabilidad	1
	Asistente en contabilidad	1
<b>Asesoría legal</b>	Jefe de asesoría legal	1
	Asistente de asesoría legal	1
<b>Auditoría interna</b>	Jefe de auditoría interna	1
<b>Sistemas</b>	Jefe de sistemas	1
	Asistente de sistemas	1
<b>Operaciones</b>	Jefe de operaciones	1
	Auxiliar de operaciones	4
	Afiliaciones	1
	Plazo fijo y captación de ahorro	1
<b>Créditos</b>	Jefe de recuperación de créditos	1
	<b>Analistas de créditos</b>	
	Tipo A	5
	Tipo B	3
	Tipo C	2
	Tipo D	2
	Archivos (documentación de créditos y operaciones)	1
<b>Riesgos</b>	Jefe de riesgos y lavado de activos	1
<b>Vigilancia</b>		3
<b>Limpieza</b>		1
<b>TOTAL, DE COLABORADORES</b>		<b>36</b>



## Anexo 6. Prueba de confiabilidad

### Coefficiente del alfa de Cronbach de la variable “Satisfacción laboral”

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.828	34

La tabla muestra que los 34 ítems que componen el instrumento son confiables para medir la satisfacción laboral, dado que el Alfa de Cronbach obtenido es de 0.828, lo cual indica una alta consistencia interna; esto significa que los ítems del cuestionario evalúan de manera coherente el constructo de satisfacción laboral, asegurando que las respuestas de los participantes sean confiables y estables.

**Anexo 6. Prueba de validez**

Jueces expertos	Dimensión 1: Factores individuales							Dimensión 2: Factores sociales					Dimensión 3: Factores culturales							Dimensión 4: Factores organizativos							Dimensión 5: Factores ambientales							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
Experto 1 (Milord Idrogo)	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4		4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Experto 2 (Juan Vallejos)	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
Experto 3 (Jhonny Benavides)	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	4	4	4
<b>Sumar</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Promedio</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>3.50</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>3.50</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>3.67</b>	<b>4.00</b>	<b>4.00</b>
<b>V DE AIKEN POR PREGUNTA</b>	1.00	0.89	1.00	0.89	0.89	0.89	1.00	0.89	1.00	1.00	0.89	0.89	0.89	0.89	1.00	0.89	1.00	0.89	0.83	0.89	1.00	0.89	1.00	0.89	0.89	0.89	0.83	1.00	0.89	0.89	1.00	0.89	1.00	1.00
<b>V DE AIKEN POR CRITERIO</b>	0.94							0.93					0.92							0.91							0.97							
<b>V DE AIKEN GLOBAL</b>	0.93																																	

La tabla muestra la V de Aiken para cada dimensión de la variable “Satisfacción Laboral” y la V de Aiken global del instrumento. Todos los valores son  $\geq 0.91$ , lo que indica una alta validez de contenido para cada dimensión y para el instrumento en su conjunto. Esto significa que los ítems del cuestionario son considerados relevantes y adecuados para medir la satisfacción laboral en la población de estudio.