

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la
Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú, Puno – 2019**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales

Por:

Miguel Angel Sucasaca Mamani

Asesor:

Mg. German Mamani Cachacatari

Juliaca, noviembre de 2019

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

German Mamani Cachicatari, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “**SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES MULTICOOP PERÚ, PUNO - 2019**” constituye la memoria que presenta el Bachiller **Miguel Angel Sucasaca Mamani** para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 08 días del mes de noviembre del año 2021



Mg. German Mamani Cachicatari

Asesor



029

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 15 dia(s) del mes de noviembre del año 2019, siendo las 11:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Lic. Dante Ortiz Guillen el secretario: Mg. Ruth Gladys Choque Pilco y los demás miembros: Mg. Amed Vargas Martinez, Lic. Julio Samuel Torres Miranda y el asesor Mg. Geiman Mamani Cachicatari con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicopp Perú, Puno - 2019 de el(los)/a(las) Bachiller(es): a) Sucasaca Mamani Miguel Angel b)

conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/a(las) candidato(a)/s. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado.

Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Sucasaca Mamani Miguel Angel

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Acceptable	Bueno

Candidato (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.


 Presidente


 Asesor


 Candidato/a (a)


 Miembro


 Secretario


 Candidato/a (b)

Dedicatoria

A mis padres, porque desde pequeño me han brindado amor, cariño y apoyo en cada uno de los pasos que he dado; por guiarme siempre en el camino para hacer las cosas bien, por ello les dedico esta etapa de mi vida profesional para que se sientan orgullosos de la persona que han formado con su ejemplo y amor.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios por las bendiciones que día a día me concede en mi vida, por cuidarme y guiar mi camino hacia lo bueno y por permitirme culminar mi carrera con éxito.

Expreso mi profundo agradecimiento a la plana docente de la prestigiosa Universidad Peruana Unión, quienes no sólo me apoyaron durante el proceso de elaboración de esta investigación; sino por las enseñanzas vertidas durante toda mi vida académica siendo ejemplo a seguir.

Expreso mi reconocimiento al Magister German Mamani Cachicatari por la guía, el apoyo y asesoramiento; su orientación fue trascendental para poder culminar exitosamente el presente trabajo de investigación.

De igual manera, agradezco a la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú y a todas las personas que me apoyaron durante este camino, tanto amigos como compañeros y docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Tabla de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xvi
Índice de anexos.....	xvii
Resumen.....	xviii
Abstract.....	xix
Capítulo I.....	20
El problema de investigación.....	20
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	20
1.2 Formulación del problema.....	22
1.2.1 Problema general.....	22
1.2.2 Problemas específicos.....	22
1.3 Objetivos.....	23

1.3.1 Objetivo general.....	23
1.3.2 Objetivos específicos.....	23
1.4 Justificación.....	23
1.4.1 Justificación teórica.....	25
1.4.2 Justificación social.....	25
1.4.3 Justificación económica.....	25
1.5 Presuposición filosófica.....	25
Capítulo II.....	27
Marco Teórico.....	27
2.1 Antecedentes de la investigación.....	27
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	27
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	31
2.1.3 Antecedente local.....	36
2.2 Base Teórica.....	36
2.2.1 Satisfacción laboral.....	36
2.2.1.1. Importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones.....	37
2.2.1.2. Beneficios de la satisfacción laboral.....	37

2.2.1.3 Aspectos que afectan la satisfacción laboral.....	39
2.2.1.4 Características que influyen en la satisfacción laboral.	39
2.2.1.5 Factores que evalúan la satisfacción laboral.....	40
2.2.1.6 El compromiso organizacional en la satisfacción laboral.....	40
2.2.1.7 Dimensiones de la satisfacción laboral.	41
2.2.2 Desempeño laboral.....	42
2.2.2.1 Características del desempeño laboral.	43
2.2.2.1.1 Resultados.	43
2.2.2.1.2 Meta.	
2.2.2.1.3 Multidimensionalidad.	43
2.2.2.1.4 Esfuerzo.	
2.2.2.1.5 Trabajo en equipo.	44
2.2.2.2 Importancia del desempeño laboral.	44
2.2.2.3 Dimensiones del Desempeño Laboral.	44
2.2.2.3.1 Talento humano.	44
2.2.2.3.2. Factores internos.	45
2.2.2.3.3 Evaluaciones.	45

2.3 Marco Conceptual.....	45
2.3.1 Satisfacción laboral.....	45
2.3.2 Desempeño laboral.....	46
2.3.2.1 Significancia de la tarea.....	46
2.3.2.2 Condiciones de trabajo.....	46
2.3.2.3 Reconocimiento al personal.....	47
2.3.2.4 Beneficios económicos.....	47
Capitulo III.....	48
Metodología de la investigación.....	48
3.1 Tipo de Investigación.....	48
3.2 Diseño de la investigación.....	48
3.3 Población y Muestra.....	49
3.3.1 Población.....	49
3.3.2 Muestra.....	49
3.4 Formulación de la hipótesis.....	50
3.4.1 Hipótesis General.....	50
3.4.2 Hipótesis Específicas.....	50

3.5 Operacionalización de Variables	50
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	52
3.6.1 Descripción de Lugar de Ejecución.	52
3.6.2 Instrumento.	52
3.6.3 Confiabilidad.....	53
3.7 Plan de procesamiento de datos	54
Capítulo IV.....	55
4.1 Resultados.....	55
4.2 Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral	58
4.2.1 Relación entre la significancia de tarea y desempeño laboral.	62
4.2.2 Relación entre la condición de trabajo y desempeño laboral.....	66
4.2.3 Relación entre el reconocimiento personal/social y desempeño laboral.	72
4.2.4 Relación entre el beneficio económico y desempeño laboral.	76
4.2 Discusión de resultados.....	81
Capítulo V.....	87
Conclusiones y recomendaciones	87
5.1 Conclusión	87

5.2 Recomendación.....	88
Referencias.....	89

Índice de tablas

Tabla 1. Numero de colaboradores en el departamento de Puno de Coosm Multicoop Perú.	49
Tabla 2. Operacionalización de Variables.	51
Tabla 3. Validación de instrumentos por expertos.	54
Tabla 4. Edad del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.	55
Tabla 5. Grado de instrucción del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.	56
Tabla 6. Genero del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.	56
Tabla 7. Cargo de ocupación del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.	57
Tabla 8. Tiempo de experiencia del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.	57
Tabla 9. Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	59
Tabla 10. Relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	59
Tabla 11. Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.	59

Tabla 12. Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.	60
Tabla 13. Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.	61
Tabla 14. Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de significación de tarea y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	62
Tabla 15. Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	64
Tabla 16. Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral.	64
Tabla 17. Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral.	65
Tabla 18. Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral.	65
Tabla 19. Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de condición de trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	67
Tabla 20. Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condición de trabajo y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	69

Tabla 21. Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condición de trabajo y desempeño laboral.	69
Tabla 22. Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condición de trabajo y desempeño laboral.	70
Tabla 23. Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condición de trabajo y desempeño laboral.	70
Tabla 24. Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento de personal o social y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	72
Tabla 25. Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento de personal o social y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	73
Tabla 26. Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento de personal o social y desempeño laboral.	74
Tabla 27. Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento de personal o social y desempeño laboral.	74
Tabla 28. Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento de personal o social y desempeño laboral.	75
Tabla 29. Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	77

Tabla 30. Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.	78
Tabla 31. Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral.	79
Tabla 32. Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral.	80
Tabla 33. Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral.	80

Índice de figuras

Figura N°1. Dispercion de la variables desempeño laboral y satisfaccion laboral	59
Figura N°2. Dispercion de las variables significancia de tarea y desempeño laboral	63
Figura N°3. Dispercion de las variables condiciones de trabajo y desempeño laboral	68
Figura N°4. Dispercion de las variables reconocimiento personal y/o social y desempeño laboral	73
Figura N°5. Dispercion de las variables beneficios economicos y desempeño laboral.....	78

Índice de anexos

Anexo 1: Cuestionario: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral	95
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	97
Anexo 3: Solicitud de Autorización	99
Anexo 4: Carta de Autorización	100
Anexo 5: Tratamiento estadístico en el programa SPSSV v.22.....	101

Resumen

El presente trabajo de investigación es de diseño descriptivo correlacional, no experimental, de tipo correlacional transversal, tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019. Se utilizó la metodología cuantitativa, con una población finita, con una muestra constituida por 34 colaboradores de Coosm Multicoop Perú, los cuales fueron seleccionados a través del muestreo no probabilístico. Se aplicó la encuesta de Cueva y Díaz (2017) adaptada para la investigación, con el fin de poder determinar la relación directa y significativa entre las variables. Entre los resultados obtenidos se determinó que existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral, analizándose el grado de satisfacción mediante los niveles de bajo, promedio y alto. Los datos obtenidos han sido analizados mediante el modelo Pearson en el programa SPSSV v.22, siendo la correlación directa $r=.713$ y $\text{sig}=.000$, encontrándose una relación directa y significativa rechazando la H_0 a favor de la H_1 . Concluyendo que una alta satisfacción laboral generará un buen clima laboral, evidenciada mediante actitudes positivas expresadas por los colaboradores. Por lo tanto, este estudio muestra la situación actual de la financiera Coosm Multicoop Perú, a la cual se le recomienda incentivar a sus colaboradores y dotarlos de las herramientas necesarias para mejorar tanto la satisfacción como el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima laboral, Satisfacción, Desempeño, Recursos humanos, Incentivos.

Abstract

The present research work is of a descriptive correlational design, not experimental, of a cross-sectional correlational type, its objective was to determine the relationship between job satisfaction and job performance of employees in the Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019. It was used The quantitative methodology, with a finite population, with a sample made up of 34 Coosm Multicoop Peru collaborators, who were selected through non-probabilistic sampling. The survey by Cueva and Diaz (2017) adapted for the research was applied, in order to be able to determine the direct and significant relationship between the variables. Among the results obtained, it was determined that there is a relationship between job satisfaction and performance, analyzing the degree of satisfaction through low, average and high levels. The data obtained have been analyzed using the Pearson model in the SPSSV v.22 program, with the direct correlation $r = .713$ and $\text{sig.} = .000$, finding a direct and significant relationship rejecting H_0 in favor of H_1 . Concluding that high job satisfaction will generate a good work environment, evidenced by positive attitudes expressed by employees. Therefore, this study shows the current situation of the financial company Coosm Multicoop Peru, to which it is recommended to encourage its employees and provide them with the necessary tools to improve both job satisfaction and performance.

Keywords: Work climate, Satisfaction, Performance, Human resources, Incentives.

Capítulo I

El problema de investigación

1.1 Descripción de la realidad problemática

En los últimos años se ha dado una gran importancia a la satisfacción laboral de los colaboradores de las organizaciones, debido a que un colaborador es el principal eje en el cumplimiento de la misión y visión. Por lo cual, si un colaborador no se siente satisfecho no se desempeñará eficazmente ni cumplirá el perfil que busca la organización puesto que estos aspectos dependen del grado de satisfacción, acarreando como consecuencia el éxito o fracaso de la entidad.

En el Perú en el año 2016 la revista INFO realizó una encuesta sobre satisfacción laboral la cual reflejó que un 76% de peruanos no se sienten satisfechos en sus centros de trabajo debido a: falta de un buen clima laboral, remuneraciones bajas, no se retribuye logros, no existe liderazgo y se tienen jefes muy autoritarios; estos datos son alarmantes para el desarrollo de una empresa, entendiendo que la satisfacción laboral y desempeño laboral permiten que exista una buena comunicación entre los colaboradores para que puedan trabajar en equipo y lograr metas, con el objetivo de que cada colaborador se sienta feliz, retribuido además con remuneraciones adecuadas y subiendo de grado o puesto.

Un ejemplo de lo citado es la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, en la cual se busca conocer la satisfacción y desempeño laboral de sus colaboradores, debido a que se ha percibido falta de desempeño laboral, lo cual podría estar relacionado a los bajos salarios, provocando rotación permanente de personal e insatisfacción laboral, además se observó que no se brindan capacitaciones en aspectos como motivación ni se otorgan

incentivos por logros, ante estas falencias la entidad, busca ahondar en las causas y analizarlas con el fin de mejorar.

Cabe remarcar que la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno gestiona esporádicamente capacitaciones o pequeñas charlas, pero se percibe que en cuanto a la evaluación de casos para poner en ejecución sus actividades y/o funciones son rechazados muchas veces por lo cual no se percibe el compromiso del 100% de colaboradores ni la capacitación de los mismos, lo cual es preocupante porque esto no permitiría lograr las metas, a ello se suma la constante rotación de colaboradores provocando un bajo clima laboral, esta realidad permitió la formulación de interrogantes como ¿Cuál es la relación entre la satisfacción y desempeño laboral de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno? y si ¿La misión ha logrado satisfacer a los colaboradores?, entendiéndose que la satisfacción genera crecimiento para el cumplimiento de las metas.

Para lograr una satisfacción laboral con un alto nivel en el desempeño laboral de los colaboradores se debe premiar cuando alcanzan logros, motivarlos y generar un buen clima laboral; según Robbins (1998) la satisfacción laboral es la comprensión del comportamiento del individuo en la organización, que empieza con el repaso de las principales contribuciones de la psicología al comportamiento organizacional; una organización no solo es para trabajar y ganar dinero sino es para tener un crecimiento profesional.

En la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno se ha generado una percepción baja en la satisfacción laboral, generando diversas interrogantes evidenciándose dificultades en las actitudes positiva y en cuanto al desempeño del 100% de compromiso de los colaboradores, considerando que se encuentran un poco de insatisfacción, frente a ello mediante el estudio se tiene como objetivo, conocer cómo se relaciona la satisfacción y el desempeño laboral de los colaboradores, para así poder hallar las falencias y poder tomar

medidas planteando mejoras. De este modo se generará una mejor satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?

1.2.2 Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tarea y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?

- ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?

- ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento al personal y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?

- ¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tarea y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento al personal y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

1.4 Justificación

Las organizaciones en la actualidad analizan la satisfacción laboral frente al desempeño laboral de los colaboradores, debido a que la satisfacción laboral permite alcanzar la misión, visión y objetivos de la organización todo ello enmarcado en una actitud positiva que se

ejerce sobre las tareas propias del día a día logrando un gran desempeño en la competitividad y así alcanzar éxitos laborales.

Cabe resaltar que se realiza la presente investigación porque hoy en día las organizaciones dan importancia a los colaboradores porque son la base para el desarrollo de la empresa, es por tal motivo que buscan que se sientan felices en sus puestos laborales, porque pretenden que cada colaborador sume con su desempeño y pueda superar las expectativas día a día con su desenvolvimiento. Por tal motivo se pretende conocer la satisfacción laboral para poder analizar que falencias viene presentando la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú – Puno. Una vez conocida la problemática se podrá dar un gran beneficio a la empresa porque una vez que la satisfacción laboral sea alta, el desempeño laboral presentará mejoras significativas.

Si en una organización pese a los incentivos que le otorga a su personal, presenta falencias y no se logra cumplir las metas trazadas por la organización; requiere de un análisis profundo y detallado de la situación problemática por lo cual este estudio busca determinar que dimensiones la están afectando, pretendiendo generar nuevos aportes teniendo como base los resultados obtenidos, presentando soluciones innovadoras para las organizaciones.

En este sentido, el conocimiento de esta investigación servirá como base de futuras investigaciones como también beneficiará a la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú – Puno. Así mismo los resultados de esta investigación buscarán lograr una mejor satisfacción laboral obteniendo a cambio un mejor desempeño laboral de los colaboradores, justificando las actividades del presente trabajo.

1.4.1 Justificación teórica.

El desarrollo de esta investigación teóricamente es importante ya que describirá la satisfacción de los trabajadores mediante estudios e investigaciones que serán de soporte para luego poner en práctica los conocimientos teóricos y analizar las condiciones en que se encuentran trabajando.

1.4.2 Justificación social.

La presente investigación contribuirá con datos significativos y servirá como antecedente para futuras investigaciones, también dará a conocer la realidad de cómo se encuentran trabajando los colaboradores, sirviendo como modelo para organizaciones con problemáticas similares.

1.4.3 Justificación económica.

Una vez que el proyecto se dé a conocer a la financiera Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú, el análisis sobre la satisfacción de los colaboradores, se podrá mejorar esta y así en el futuro mejorar el desempeño laboral.

1.5 Presuposición filosófica

Dios ha dotado a cada uno de nosotros capacidades intelectuales y Él nos manda a educar nuestros talentos con disciplina y dedicación, estas facultades se desarrollarán aún más, si salimos a trabajar con Dios con humildad y una ferviente oración. (White, 2007) Así como también Jesús cuenta en Mateo 25:14-30 la parábola de los talentos, de la misma manera, en cada organización hay colaboradores que tienen talentos por descubrir y desarrollar lo cual enmarcado en un contexto empresarial el desarrollo de estos permitirá un crecimiento constante y gradual de la entidad.

El señor ha dado a cada persona la capacidad de mejorar continuamente y hasta podrían llegar a la capacidad de los ángeles (White, 2007) , como organización para lograr un desempeño laboral, los colaboradores deben de estar en constante capacitación y motivación al personal con el fin de poder desarrollar estas capacidades.

La escritora White señala que el correcto aprovechamiento de nuestro tiempo, depende del éxito de la adquisición de conocimiento intelectual, para lo cual tendremos que trabajar con perseverancia y disciplina White (1971)

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Espaderos (2016) en la investigación titulada “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa”, planteó como objetivo identificar si existe relación entre satisfacción y desempeño laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa. El tipo de investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, constituido con una población de 30 personas, y se obtuvo como resultado que no existe correlación estadísticamente significativa del 0.05, por lo tanto, no influye en los trabajadores de dicho departamento, ya que el valor obtenido de $r=0.125$ es menor al valor crítico de $r=0.279$. Esto muestra que para los colaboradores no es importante tener un buen desempeño para lograr obtener una satisfacción laboral, lo cual denota que sí existe satisfacción laboral lo cual refleja en la iniciativa de los trabajadores, el trabajo en equipo, la orientación a resultados y la organización, en el departamento de dirección financiera se posee un alto nivel de desempeño obteniendo el porcentaje de 53% ubicado en el nivel de muy bueno, el 40% en el nivel de bueno y un 7% en el nivel de regular, por lo tanto dentro del mismo los colaboradores poseen altos niveles de desempeño laboral, basándose en los factores: responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo. Finalmente, el estudio concluye señalando que los empleados cumplen con los requisitos del trabajo y manifiestan eficiencia, eficacia y pro actividad.

Guillermo y González (2014) en la investigación titulada “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American”, tuvo como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción laboral en los Laboratorios Ecu-American, para determinar el nivel de influencia en el desempeño en base a la evaluación de las condiciones que enmarca la cultura organizacional. El tipo de investigación en este trabajo es descriptiva, constituido por una población de 96 empleados, y se obtuvo como resultado según la prueba de la Chi-cuadrada el valor $X^2_t = 7,81 < X^2 = 19,825$, por tanto de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir, se confirma que, la satisfacción laboral influye en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu – American, así mismo el puntaje de la dimensión de satisfacción general es de 52.80, esto nos indica que está empezando una situación crítica y para evitar esta situación se debe tomar medidas de mejora a corto plazo. Finalmente se concluye que la insatisfacción de los empleados incide en su rendimiento, generando un bajo desempeño debido a la inconformidad de los procesos administrativos que se desarrollan en la empresa.

Cocha (2015) en la investigación titulada “La satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo determinar de qué manera la insatisfacción laboral afecta en el desempeño de los trabajadores del Banco Internacional de la ciudad de Ambato. Periodo octubre 2014 – febrero 2015. El tipo de investigación es descriptivo, constituido con una población de 60 trabajadores, se obtuvo como resultados que según el grado 6 de libertad y 95% de confiabilidad, el valor según la tabla es: $x^2_t = 12.592$, con las encuestas aplicadas a los empleados del Banco Internacional y aplicando la fórmula del chi cuadrado obtenemos: $x^2_c = 53.748$, este valor es mucho mayor que el de la tabla, es decir se acepta la hipótesis planteada o hipótesis de trabajo; por tanto, rechazamos la hipótesis nula. Por lo tanto, se afirma que “La Satisfacción Laboral afecta en el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco Internacional de la

ciudad de Ambato”. Concluyendo que, si un empleado se siente insatisfecho en su rendimiento, minorará considerablemente causando todo tipo de problemas dentro de la organización.

Rivas (2009) en la investigación titulada “Satisfacción y desempeño laboral de los docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral”, tuvo como objetivo descubrir el grado de satisfacción laboral con el desempeño de los docentes de las instituciones adventistas. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, explicativa, constituido con una población de 65 docentes, para comprobar la hipótesis se utilizó la prueba estadística r de Pearson. Las variables consideradas fueron grado de satisfacción laboral y nivel de desempeño de los docentes, en la prueba estadística se encontró un valor r igual a .265 y un nivel de significación p de .033. Para dicho nivel de significación, p menor que .05, se determinó rechazar la hipótesis nula de independencia entre las variables y aceptar la hipótesis de relación entre ellas. Se encontró una relación positiva en grado bajo. Concluyendo que a mayor grado de satisfacción le corresponde un mejor desempeño a sus labores a los docentes.

Arcos (2015), en la investigación titulada “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato”, tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral con el desempeño de los trabajadores de una empresa financiera de la ciudad de Ambato. El tipo de investigación es descriptivo transaccional, constituido con una población de 116 personas, se obtuvo como resultado que mediante el análisis realizado en base a Pearson encontramos valores de -0.059, 0.052 y 0.063, lo que indica que no existe correlación entre la satisfacción y el desempeño laboral, pero entre las mismas dimensiones de desempeño como funciones esenciales, conocimientos y competencias, encontramos correlaciones de 0.567 hasta de 0.376 y entre las

dimensiones de satisfacción, motivación y jerarquía encontramos un nivel de correlación entre 0.605 y 0.573. De esta forma los valores arrojan información del nivel de correlación encontrado en el desarrollo de esta investigación. Demostrando que existe un nivel de satisfacción y desempeño alto en la mayoría de los departamentos, mientras que un porcentaje representativo muestra un contraste entre la satisfacción y el desempeño, lo que indica que, aunque estén satisfechos su desempeño no es bueno, o por el contrario su desempeño es muy bueno, pero no se sienten satisfechos en la empresa. Concluyendo que la mayoría de trabajadores se encuentran satisfechos mientras que un mínimo porcentaje están insatisfechos y desmotivados en su puesto de trabajo, debido a un mal manejo de liderazgo y la desvalorización de los beneficios que ofrece la empresa.

Sánchez (2015), en la investigación titulada “La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.”, tuvo como objetivo diagnosticar la influencia de los niveles de satisfacción laboral y la influencia en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. El tipo de investigación es descriptivo correlacional explicativa, constituida por una población de 96 trabajadores, con una muestra de 46 trabajadores, luego del análisis de los datos se obtuvo como resultado que el valor calculado es de 3,62 y se encuentra dentro de la zona de aceptación o es menor de 12,6 por lo tanto se acepta la hipótesis de investigación. Con los resultados analizados, se establece que la variable dependiente influye en la variable hacia los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A. ya que los resultados reflejan un resultado de 76% en el diagnóstico de desempeño promedio, seguido de un 24% con un diagnóstico de desempeño superior al promedio y escasos de 0% en los diagnósticos de inferior al promedio e insatisfactorio. Finalmente se concluye mencionando que los colaboradores de género masculino, son más productivos y a su vez están más satisfechos laboralmente.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Manosalva (2015), en la investigación titulada “La Satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015”, tuvo como objetivo determinar si la satisfacción laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC. El tipo de investigación es descriptivo transaccional, constituido con una población de 28 trabajadores, se obtuvo como resultado que el 50% sienten una satisfacción y desempeño malo, 39% una satisfacción y desempeño regular y 11% una satisfacción y desempeño bueno, otro aspecto afectado es el relacionado a los materiales y equipos que utilizan los trabajadores para desenvolverse de manera eficiente, es por ello que no se desempeñan de la mejor manera. El estudio concluye señalando que la insatisfacción laboral influye de manera negativa en el desempeño de los trabajadores de la empresa.

Vidarte (2016), en la investigación titulada “Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016”, planteó como objetivo determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016. El tipo de investigación es descriptiva correlacional, constituido con una población de 90 personas; se obtuvo como resultado $\rho=0,420$, $P=0.004$, lo cual indica que existe una relación significativa y positiva entre ambos aspectos evaluados; por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. Al relacionar a la satisfacción laboral con el desempeño contextual se aprecia que existe una percepción desfavorable de satisfacción laboral con un 64.4% de los cuales el 35.6% y 26.74% tienen un desempeño laboral contextual regular y adecuado, por otro lado, los que tuvieron un nivel medio de satisfacción 34.4% tienen un nivel adecuado, 18.9%

regular y 14.4% de desempeño bajo. Concluyendo el estudio que la satisfacción influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Gerencia de Administración.

Cruz y Esquivel (2017) en la investigación titulada “Análisis de la satisfacción laboral y cómo influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sedapar Sede Camaná provincia de Arequipa, 2017”, tuvo como objetivo identificar cómo influye la satisfacción laboral de los trabajadores en el desempeño laboral en la empresa Sedapar sede Camaná. El tipo de investigación en este trabajo es descriptiva correlacional, constituido por una población de 27 trabajadores; los resultados demuestran que la mayoría de los trabajadores, 60.4% presentan alta satisfacción por las labores que realizan, pero existen factores como el salario condiciones de trabajo (limpieza e higiene), entorno y espacio físico, oportunidades de promoción y falta de capacitación en las cuales muestran índices pocos favorables que influyen en su desempeño laboral. Determinando que un 29.6% se muestra algo insatisfecho con respecto a la capacidad que tienen para tomar decisiones con respecto a su trabajo especialmente en las áreas de producción y operaciones. El estudio concluye señalando que la satisfacción laboral influye en la productividad de cada trabajador en distintos grados, desde la relación entre los colaboradores y sus superiores, hasta el ambiente en las diferentes oficinas donde trabajan.

Matos (2012) en la investigación titulada “La satisfacción laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la institución educativa “Alfonso Ugarte” del anexo de Huari – Huancán.”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa “Alfonso Ugarte” del Anexo de Huari - Huancán. El tipo de investigación en este trabajo fue una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, constituido con una población de 22 trabajadores, y se obtuvo como resultado que existe relación en la satisfacción laboral con cinco alternativas de

respuesta : muy de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo, se puede apreciar que; las manifestaciones de la totalidad de los participantes 22 trabajadores es favorable por cuanto el 22.06% de los trabajadores manifiestan que están muy de acuerdo, y el 35% de acuerdo con el clima laboral dentro de la organización, por cuanto sienten satisfacción por las cosas que realizan y en la forma que desean hacerlo, por lo tanto sumado los aspectos positivos de los resultados de la encuesta el 57.27% sienten satisfacción laboral, ya que alcanzan la escala una alta satisfacción. Del mismo modo el resultado de la evaluación del desempeño muestra que un 43.69% de los trabajadores tienen un desempeño excelente y un 49.47% tienen un desempeño bueno, por lo tanto, sumado los aspectos positivos tenemos que el 93.16% de todos los trabajadores tiene un alto desempeño. Concluye que de la forma como realizan sus propias actividades en el desempeño laboral se sienten satisfechos.

Estrada y Ramos (2016) en la investigación titulada “Desempeño y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Orión supermercados”, plantearon como objetivo determinar el grado de relación entre el desempeño y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Orión Supermercados. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, constituido con una población de 138 trabajadores considerando a una muestra de 64 trabajadores, para el análisis de sats se tuvo en cuenta los índices de Pearson obtenidos para cada uno de los indicadores de las variables en estudio, la relación más alta reflejada entre los indicadores del desempeño de los trabajadores y los indicadores de la satisfacción laboral resulto ser en primer lugar, comunicación oral y escrita ante trabajo en sí mismo (0.49), el indicador supervisión/liderazgo y supervisión (0.45), comunicación ante supervisión (0.43), es decir a mayor expresividad de opiniones e ideas que se obtenga de parte de los trabajadores, mayor bienestar en cuanto a supervisión se percibirá al sentir los trabajadores que sus opiniones cuentan y viceversa, siendo estos los más relevantes. Para este caso los

indicadores de desempeño de los trabajadores reflejaron una correlación positiva con los indicadores de satisfacción laboral. El estudio concluye señalando que un incremento en el nivel de desempeño de los trabajadores, observa una tendencia moderada de aumentar el nivel de satisfacción laboral y viceversa.

Cueva y Diaz (2017) en la investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017”, plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de Mibanco Tarapoto, 2017. El tipo de investigación es descriptivo, constituido por una población de 120 colaboradores, y se obtuvo como resultado que las correlaciones entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral existe una relación alta ($r=.733^{**}$, $p=0.00$), la cual significa que mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral, además en la dimensión de significación de tarea también existe una relación alta con el desempeño laboral ($r=.755^{**}$, $p=0.00$) lo cual representa que cuanto mayor es la significación de tareas mejor desempeño laboral. En esta investigación también podemos ver que la dimensión condiciones de trabajo tiene una relación media con el desempeño laboral ($r=.515^{**}$, $p=0.00$) lo cual indica que: a mejor relacionamiento mejor desempeño laboral. Sin embargo, en la dimensión reconocimiento personal y/o social existe una relación inversa ($r=-.145^{**}$, $p=.114$) la cual significa a menor Reconocimiento personal y/o social mayor desempeño laboral y la dimensión beneficios económicos también muestra una relación inversa ($r=-.139^{**}$, $p=.129$) la cual indica que a menor beneficios económicos mayor desempeño laboral. Concluyendo que la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro del desempeño laboral porque sus colaboradores se encuentran en óptimas condiciones.

Pizarro (2016) en la investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016.”, tuvo como objetivo determinar la relación entre satisfacción laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Colegio Particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, constituido con una población de 42 trabajadores. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,444 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,003 ($p\text{-valor} < 0.05$), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, la Satisfacción laboral se relaciona medianamente con el Desempeño laboral de los trabajadores. Concluyendo que, a mayor nivel de Satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará y, si los resultados en la satisfacción son bajos, de la misma manera sucederá en el desempeño laboral.

Nieves (2016) en la investigación titulada “Satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal de la empresa ADECCO Perú S.A. Piura – Perú, 2016.”, tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal y formular lineamientos de mejora en la empresa ADECCO Perú, Piura 2016. El tipo de investigación es descriptivo correlacional, constituido por una población de 164 trabajadores considerando una muestra de 158 trabajadores; se obtuvo como resultado que los trabajadores insatisfechos e indiferentes evidencian un desempeño bajo o medio; así mismo existen trabajadores insatisfechos que evidencian un desempeño alto, aunque son muy pocos. En este caso no hay una tendencia clara de que la mejora en satisfacción, mejore el desempeño laboral. La satisfacción se relaciona directa y significativa con el desempeño laboral del personal con una significativa ($\text{Sig.} < 0.05$). Se concluye que los trabajadores no tienen un diseño del trabajo que realizan, ni un plan de trabajo organizado.

2.1.3 Antecedente local.

Mamani (2016) en la investigación titulada “Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016.”, tuvo como objetivo identificar la motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016. El tipo de investigación es descriptivo causal, constituido por una población de 130 trabajadores considerando una muestra de 97 trabajadores, se obtuvo como resultado que el 40.89% de los trabajadores de la entidad financiera Mibanco de la ciudad de Puno, indican que el desempeño laboral, los factores y las evaluaciones aplicadas es regular, 32.30% señala que es bueno, 16.49% es malo, 6.87% es muy alto y el 3.44% señalan que es muy bajo. Asumiendo los datos acumulados entre la calificación regular y bueno suman el 73.19% lo cual significa que el talento humano, factores y evaluaciones de los trabajadores de la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, están calificados a una tendencia de ser regulares, los mismos muestran a las capacidades. El estudio concluye señalando que la empresa no otorga incentivos ni capacitación constante debido a la falta de recurso de materiales.

2.2 Base Teórica

2.2.1 Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es la actitud positiva, felicidad del trabajador frente a su puesto laboral que se desempeña, esto se llega a determinar en cuanto a las percepciones que obtiene en cuanto al clima laboral y premiaciones de logros (Marquez, 2010).

Debido a la actitud motivacional general del trabajador hacia la organización se mide la satisfacción laboral, por lo que se determina mediante la percepción de sentimiento de afectos positivos para tener un mejor desenvolvimiento (Hannoun, 2011).

La satisfacción laboral es un papel que juega con la cultura del entorno de la empresa y el desarrollo del trabajador en la organización, por lo que la satisfacción laboral es un constructo importante de la psicología (Perez, 2011).

La satisfacción se determina como la actitud, por lo que está basado en la creencia y valores que se desempeña, por lo que se ve afectado por la percepción por lo que debería ser, ya que no se sienten cómodos en la organización (Flores, 2017).

2.2.1.1. Importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones.

En la importancia de la satisfacción laboral deberíamos tomar en cuenta que los colaboradores son el éxito de toda organizaciones, ya que ellos pueden lograr trabajar en equipo desde se empieza el crecimiento de toda organización (Hannoun, 2011). Dado que podremos percibir una alta producción, es por ello que la satisfacción laboral deberá incentivar a que los colaboradores sean eficientes y maximicen recursos, pero dependerá de factores de actitud, personalidad y motivación.

Según Flores (2017), la satisfacción laboral deberá relacionarse directamente con el compromiso y la productividad, por lo que esto lograría un 12% mensual de grato alto de satisfacción logrando un mejor desempeño en el puesto.

2.2.1.2. Beneficios de la satisfacción laboral.

Los colaboradores si están o no comprometidos es una preocupación de toda empresa, debido a que este factor afecta directamente al crecimiento de la organización, para ellos se debe tener feliz a los colaboradores para que mantengan a sus clientes con una alta atención. Si se tiene una actitud positiva frente a la satisfacción, la organización podrá obtener los siguientes beneficios:

✓ Alta satisfacción laboral.

La alta satisfacción es la clave para toda organización porque esto logra el aumento de la productividad revirtiendo beneficios tanto para la organización como para los clientes (Hannoun, 2011). Si en caso que no existiera una buena satisfacción se generaría pérdidas de tiempo y dinero por falta de motivación de los colaboradores.

✓ Mayor retención y menor rotación.

Colaboradores con estabilidad, menor rotación de personal estable en la empresa generaría buen clima laboral, prestigio alto para la organización logrando crecimiento alto; si existe demasiada rotación provocaría por falta de compromiso y gastos en evaluación y selección de personal (Hannoun, 2011).

✓ Alta productividad.

La productividad dependerá del compromiso que tiene cada trabajador con la organización, lo cual generaría resultados de eficiencia y eficacia en las metas y atenciones al cliente, debido a se tiene una gran responsabilidad (Hannoun, 2011).

✓ Rentabilidad.

Mientras la organización tenga comprometidos y con actitud positiva a los trabajadores el esfuerzo en el trabajo será más duro, por lo que habrá más productividad brindando mayor rentabilidad (Hannoun, 2011).

✓ Bajo Absentismo.

La satisfacción logrará que los colaboradores se sientan felices en la organización por tal motivo no habrá faltas al trabajo. Ya que no tendrán problemas y podrán cumplir satisfactoriamente sus responsabilidades (Hannoun, 2011).

- ✓ Lealtad.

Una de los principales beneficios que toda organización debería fomentar en sus colaboradores es la lealtad, para así mantener una imagen positiva y poder permitir crecer en el mercado (Hannoun, 2011).

2.2.1.3 Aspectos que afectan la satisfacción laboral.

- ✓ Las comparaciones entre los colaboradores por parte del jefe.
- ✓ No tener mejores beneficios como los anteriores trabajos.
- ✓ Comentarios negativos sobre la organización (Marquez, 2010).

2.2.1.4 Características que influyen en la satisfacción laboral.

- ✓ Salario e incentivos.

Este es uno de los factores más importantes debido a que se percibe la valoración al esfuerzo de cumplimiento de logros recompensado en un cobro de un buen salario, o al menos un sueldo coherente y ser recompensado con incentivos (Hannoun, 2011).

- ✓ Estabilidad laboral.

Este factor hace que el colaborador se sienta seguro en la organización lo cual se incrementa la motivación y se logra mejores resultados conjuntamente las ganas de superaciones día a día, marcándose retos (Hannoun, 2011).

- ✓ Crecimiento profesional.

Este factor es otro de los aspectos más valorados, la posibilidad de desarrollar la carrera profesional dentro de la empresa, de continuar creciendo (Hannoun, 2011).

- ✓ Clima laboral.

El trabajar en un clima laboral positivo, se fomenta la participación de todos los miembros, existe una buena comunicación y cohesión grupal, donde se logra más del 50% de cumplimiento de metas trazadas, los colaboradores van en una misma dirección (Hannoun, 2011).

- ✓ Flexibilidad.

Permitir que el colaborador pueda cumplir las metas trazadas recompensándolas con horarios flexibles. Esto ayuda a sentirse motivado al lograr en corto tiempo de manera eficiente sus metas (Hannoun, 2011).

2.2.1.5 Factores que evalúan la satisfacción laboral.

Los factores que evalúan determinadamente según Robbins, (1998) son:

- ✓ Reto del trabajo
- ✓ Sistema de recompensas justas
- ✓ Condiciones favorables de trabajo
- ✓ Colegas que brinden apoyo

2.2.1.6 El compromiso organizacional en la satisfacción laboral.

El compromiso organizacional engloba diferentes factores como el apego y/o estabilidad a la organización, los costes que el trabajador considera importantes si se retira como la permanencia obligatoria o la no lealtad a la organización al retirarse (Fernandez, 2017). El compromiso se demuestra mediante la permanencia, superación, trabajo en equipo y liderazgo para generar una satisfacción alta.

2.2.1.7 Dimensiones de la satisfacción laboral.

En las dimensiones de la satisfacción laboral se tomó referencia el instrumento de Cueva & Diaz (2017), teniendo 4 dimensiones principales:

- Significancia de la tarea.

Dentro de la significancia de tarea encontramos roles como el ámbito del comportamiento organizacional, donde se muestra al colaborador de manera responsable y eficientes con un alto desempeño (Cueva & Diaz, 2017); mostrando en su trabajo como una unidad de análisis y que aporte para fomentar equipos de trabajo, como también crecimiento de puestos laborales.

- Condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo han venido ejerciendo como una red integradora de relación hombre con su medio social físico, cultural y calidad de vida. Esta visión integradora se relaciona directamente en aspectos sociales de la vida de las personas (Cueva & Diaz, 2017).

También se le determina como un conjunto de variables que definen la realización de una tarea concreta, el entorno en que ésta se realiza y que determinan la salud del trabajador (OIT, 2010).

- Reconocimiento personal y/o social.

Este valor es el que regula a cada persona lo que realmente se ha ganado. Por otro lado, estamos nosotros mismos, está el reconocimiento que nos debemos a nosotros mismos por lo que hemos hecho bien o mal (Cueva & Diaz, 2017).

- Beneficios Económicos.

Son las ganancias obtenidas por un acto de una actividad, donde se expresan los beneficios económicos que brinda la empresa al colaborador para reconocer su labor, con ello se garantiza la satisfacción de los colaboradores y mejorar su calidad de vida (Cueva & Diaz, 2017).

2.2.2 Desempeño laboral.

El desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona realiza bien su trabajo, lo cual es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos (Cueva & Diaz, 2017).

El desempeño laboral es el logro de comportamiento de metas dentro de la organización, es así que va depender de la actitud positiva y de los resultados de logros obtenidos,(Guzman, 2017).

La evaluación del rendimiento laboral se mide cuantitativamente y cualitativamente donde se evalúa la eficacia y eficiencia del desempeño de los colaboradores en sus puestos dentro de una organización (Chiang, & San Martin, 2015).

La motivación define el desempeño laboral porque mejora la productividad, debido a que se debe evaluar las expectativas y desenvolvimiento para poder conocer su desempeño a futuro (Garcia, 2012).

El desempeño laboral es considerado como una dirección hacia el alcance de los objetivos, crecimiento profesional en desarrollo y formación, donde se integra la evaluación de campo

en proceso holístico para la determinación de competencia de cada colaborador (Iturralde, 2011).

2.2.2.1 Características del desempeño laboral.

2.2.2.1.1 Resultados.

El desempeño laboral se define como el comportamiento de un colaborador donde cada uno se diferencia por los resultados obtenidos. Cuando un empleado realiza bien este trabajo, se podrá vender más mercadería influyendo en los ingresos a la empresa (Guzman, 2017).

2.2.2.1.2 Meta.

El desempeño laboral se dirige a los objetivos de la organización que sean relevantes para el puesto o función, de tal manera las funciones de cada trabajador conllevarán a que cumplan sus metas y/o objetivos trazados (Guzman, 2017).

2.2.2.1.3 Multidimensionalidad.

El desempeño laboral se conceptualiza como multidimensional, consiste en más de un tipo de comportamiento que puede ser positivo o negativo este solo se puede observar en los resultados (Guzman, 2017).

2.2.2.1.4 Esfuerzo.

El desempeño también puede evaluarse en términos de esfuerzo, ya sea en el día a día o cuando existan circunstancias de emergencias de trabajo donde se ve reflejado el grado en el que las personas se comprometen con las tareas laborales (Guzman, 2017).

2.2.2.1.5 Trabajo en equipo.

En trabajos donde las personas son altamente interdependientes, el desempeño puede contener el grado de insatisfacción laboral en uno de ellos ya que no lo hacen conjuntamente (Guzman, 2017). Es por ello que toda empresa debe fomentar el apoyo mutuo como también las competencias de una manera adecuada.

2.2.2.2 Importancia del desempeño laboral.

El desempeño laboral puede establecer nuevas oportunidades para el trabajador dentro de la organización, como posibles planes de formación que ayuden al crecimiento profesional. Esta se mide en el manifiesto de las aptitudes como líder de equipo de trabajo (Garcia, 2012).

2.2.2.3 Dimensiones del Desempeño Laboral.

Para la dimensiones del desempeño laboral se ha tomado referencia el instrumento de Cueva & Diaz, (2017), que ha permitido medir el desempeño laboral de la financiera, englobando las siguientes dimensiones:

2.2.2.3.1 Talento humano.

El talento humano es un seleccionador y capacitador del colaborador adecuado para el puesto que con ello nos lleva al éxito porque se desarrollan las competencias y habilidades.

Hablar de talento en la actualidad requiere de un gran conocimiento por parte de las personas y organizaciones que tienen en su proyecto empresarial ofrecer un valor agregado y diferenciador en el marco competitivo (Cueva & Diaz, 2017).

2.2.2.3.2. Factores internos.

Depende de múltiples factores, elementos, destrezas, características o competencias convenientes a los conocimientos, habilidades, capacidades que se espera que una persona aplica y desarrolla su trabajo (Cueva & Diaz, 2017).

Las habilidades o capacidades que requiere un colaborador son indispensables dentro de una organización para poder maximizar el desempeño laboral dentro de la empresa (Cueva & Diaz, 2017).

2.2.2.3.3 Evaluaciones.

La evaluación ayuda a reconocer el desenvolvimiento de los colaboradores es decir su conducta, logros, habilidades, además ayuda a seleccionar el personal más adecuado para cubrir los puestos de trabajo y la toma de decisiones (Cueva & Diaz, 2017).

Los esfuerzos por lograr la fiabilidad o estabilidad de los juicios, así como por demostrar la validez o ajuste de las valoraciones al desarrollo real que presentan las competencias medidas, ayudarían a justificar los resultados de la evaluación (Capuano, 2014).

2.3 Marco Conceptual

2.3.1 Satisfacción laboral.

La satisfacción es una actitud positiva que se distingue en la motivación que encuentra en su labor que desempeña, debido a que equilibra el clima laboral de la organización, donde se debería mantener una comunicación con el colaborador para lograr objetivos (Hannoun, 2011).

2.3.2 Desempeño laboral.

Es una evaluación del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual en el logro de actividades y objetivos laborales (Sum, 2015).

El desempeño laboral se da mediante la capacidad de evaluación del cumplimiento de funciones específicas del colaborador, generando la ejecución en corto tiempo, mejorando la calidad (Rodríguez, 2017).

2.3.2.1 Significancia de la tarea.

La significancia de tarea es una actividad laboral, tiene un inicio y un fin donde va terminar y se tiene que cumplir la meta, logrando el destacamiento de cada colaborador de la organización. Según (Carrasco, 2009), lo define como: “el conjunto de actividades dirigidas a conseguir un objetivo específico, implica una lógica y secuencia de etapas en el desempeño”. Cada tarea que realiza un colaborador es un esfuerzo humano físico y mental lo cual aporta a la organización con su desempeño utilizando materiales, equipos y preparación de habilidades hasta alcanzar la meta en equipo.

2.3.2.2 Condiciones de trabajo.

Las condiciones de trabajo son aquellas en las cuales el colaborador está expuesto según sus funciones en la organización, accidentes de trabajo y enfermedades, son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo (Cueva & Diaz, 2017).

2.3.2.3 Reconocimiento al personal.

El reconocimiento de personal es aquel afecto moral que se le da valor de acuerdo al logro que obtuvo el personal, se le hace presente mediante un incentivo o palabras de honor obteniéndose como resultado la motivación, generando una actitud positiva y de esta manera transmitir al cliente un agradable clima laboral (Satey, 2014).

2.3.2.4 Beneficios económicos.

Los beneficios económicos son bonos extras que se le dan al colaborador por lograr metas o la capacidad de solución de problemas, la empresa al reconocer el valor de ello, logra que sienta que se le recompensa y se sienta como parte de la organización al trabajador (Cueva & Diaz, 2017).

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Tipo de Investigación

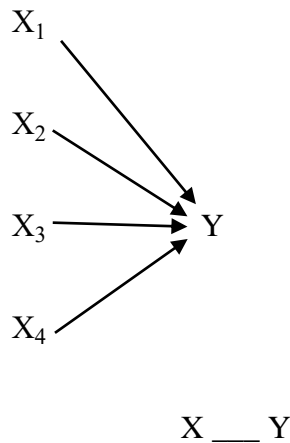
El estudio es un diseño no experimental, el trabajo de campo responde a un tipo descriptivo correlacional, con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral (Férrandez, Baptista, & Hernández, 2014).

3.2 Diseño de la investigación

La investigación corresponde básicamente a un diseño no experimental, transversal, ya que no se manipulará las variables. De tal modo el tipo de estudio de la investigación será cuantitativa de diseño descriptivo correlacional con método de investigación deductivo (Aratoma, 2007).

Donde:

X	Satisfacción Laboral
Y	Desempeño Laboral
X ₁	Significancia de tarea
X ₂	Condiciones de trabajo
X ₃	Reconocimiento personal y/o social
X ₄	Beneficios económicos



3.3 Población y Muestra

3.3.1 Población.

Según Fernández, Baptista & Hernández, (2014), la población es un conjunto finito de personas con características comunes, siendo así la población de la investigación fueron todos los colaboradores de la empresa financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno. La población de la investigación estuvo constituida por los colaboradores de las sedes de Juliaca, Ayaviri y Puno tanto como varones y mujeres, de edades entre 18 a 40 años de edad, pertenecientes a los cargos de Analistas de crédito, Asesores de negocio y Caja, los cuales llegan a un total de 34 colaboradores.

Tabla 1.

Numero de colaboradores en el departamento de Puno de Coosm Multicoop Perú.

Población de Estudio	N°	%
Ayaviri	11	32%
Juliaca	12	36%
Puno	11	32%
Total	34	100%

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2 Muestra.

Está constituida por el 100% de colaboradores de la Coosm Multicoop Perú – Puno.

3.4 Formulación de la hipótesis

3.4.1 Hipótesis General.

La satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

3.4.2 Hipótesis Específicas.

Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tarea y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento al personal y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

Existe relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.

3.5 Operacionalización de Variables

Variables

- Satisfacción laboral

- Desempeño laboral

Tabla 2.
Operacionalización de Variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción Laboral	Significación de la tarea	Se determinará el grado de significancia de tarea adecuadas según sus funciones, como también la evaluación del destacamiento de cada colaborador, midiendo sus esfuerzos. Ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.	CD: Completamente en desacuerdo= 1 ED: en desacuerdo = 2 NA/ND: Ni de acuerdo, Ni desacuerdo= 3 DA: De acuerdo = 4 CA: Completamente De acuerdo = 5
	Condiciones de trabajo	Se determinará el grado de condiciones laborales, tareas específicas concretas según a sus funciones y la relación entre aspectos sociales. Ítems 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17.	
	Reconocimiento personal y/o social	Se determinará el grado de reconocimiento por el logro de metas alcanzadas mediante ámbitos de expresión. Ítems 18, 19, 20, 21, 22, 23.	
	Beneficios económicos	Se determinará en qué grado la empresa reconoce el valor de esfuerzo que cada personal consigue, incentivos y oportunidad de crecimiento profesional dentro de la organización. Ítems 24, 25, 26, 27.	
Desempeño Laboral	Talento Humano	Se determina el grado de conocimiento por parte de los colaboradores de la	CD: Completamente en desacuerdo= 1

	organización que están en el proyecto el cual ofrecen un valor agregado. Ítems 1, 2.	
Factor interno	Se determinará el grado de destrezas, características, competencias, habilidades, capacidades que se espera del colaborador. Ítems 3, 4.	ED: en desacuerdo = 2
Evaluación	Se determinará el grado de desenvolvimiento, conducta, logros, habilidades de los colaboradores permitiéndonos seleccionar un personal adecuado para tomar decisiones. Ítems 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12.	NA/ND: Ni de acuerdo, Ni desacuerdo= 3 DA: De acuerdo = 4 CA: Completamente De acuerdo = 5

Fuente: (Cueva & Diaz, 2017)

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Descripción de Lugar de Ejecución.

La presente investigación se realizó con los colaboradores de la Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

Geográficamente el departamento de la Región Puno se encuentra a 3,825 metros sobre el nivel del mar, según las coordenadas su ubicación es de 15°29'24" de Latitud Sur y 70°08'00" de longitud Oeste del Meridiano de Greenwich.

3.6.2 Instrumento.

Para determinar el grado de satisfacción y desempeño laboral de los colaboradores se utilizó el instrumento de satisfacción laboral y desempeño laboral, se utilizó para encuestar a

la población de la Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, la encuesta utilizada es de la tesis de Cueva & Diaz (2017).

El instrumento para medir la satisfacción laboral consta de datos generales y grado de satisfacción laboral, conformada por 4 dimensiones y 27 preguntas que nos ayudaran a medir.

El instrumento de la variable desempeño laboral consta de datos generales y grado de desempeño laboral conformado por 3 dimensiones y 19 preguntas.

Las actitudes se valorarán mediante el instrumento para la recolección de datos en la escala de Likert, cada ítem es evaluado con las siguientes escalas: Completamente desacuerdo (CD), En desacuerdo (ED), Ni desacuerdo, ni acuerdo (ND/NA), De acuerdo (DA) y Completamente de acuerdo (CA), cada ítem se valora de 5 puntos a 1 punto, para los ítems negativos la calificación va de 1 punto para completamente en desacuerdo y 5 puntos para completamente de acuerdo. Los análisis de fiabilidad obtenidos fueron de Cueva & Diaz (2017).

3.6.3 Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral y desempeño laboral fue validada por 2 jueces expertos, Cueva & Diaz, (2017), señalan que se proporcionó a cada experto una matriz de consistencia, matriz operacional y la guía para el experto a un grupo de jueces donde de forma autónoma evaluaron en forma precisa, claro y sencilla.

El alfa de crombrach para el instrumento de satisfacción laboral fue 0,862 con un total de 27 ítems, dando un valor de confianza porque supera el 0,70 y para el instrumento de desempeño laboral fue 0,967 con un total de 19 ítems, generando el mismo valor de confianza (Cueva & Diaz, 2017)

El instrumento es útil porque efectúa bien el proceso de evaluación y recopilación de información, a continuación la tabla 3, muestra la validación de instrumentos por expertos.

Tabla 3.
Validación de instrumentos por expertos.

PREGUNTAS	ESCALA DE SATISFACCION LABORAL	ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL
	J1-IA	J2-IA
Los ítems guardan relación con el constructo	1	1
Los ítems miden la variable de estudio	1	1
El instrumento persigue los fines del objetivo general del estudio Hay claridad en los ítems	1	1
En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
Hay claridad en los ítems	1	1
En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto	1	1
El número de ítems es el adecuado	1	1

Fuente: (Cueva & Diaz, 2017)

3.7 Plan de procesamiento de datos

Para el procesamiento de datos se aplicó las encuestas evaluándose cada variable con sus dimensiones teniendo como opciones múltiples con preguntas de tipo de escala de valoración de Likert, directamente a los colaboradores de la Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno. Se procesó en el programa de SPSS v.22 por el coeficiente de correlación de Pearson.

Capítulo IV

Resultado y discusión de los datos

4.1 Resultados

Datos demográficos.

Habiendo concluido el proceso de recolección de datos de los 34 colaboradores de la empresa financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, se procesaron los datos mediante el paquete estadístico SPSS versión 22 en español, se obtuvieron los siguientes resultados.

En este estudio las variables demográficas consideradas son: sede, edad, grado de instrucción, género, cargo que ocupa, estado civil y tiempo de experiencia de la empresa financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno.

Tabla 4.

Edad del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 20 - 30 años	20	58,8	58,8	58,8
31 - 40 años	10	29,4	29,4	88,2
41 - 50 años	3	8,8	8,8	97,1
51 años a mas	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

En la tabla 4, se observa que el 58.8% de los colaboradores tienen edades entre 20 a 30 años, el 29.4% de los colaboradores tienen edades entre 31 a 40 años, el 8.8% tienen edades entre 41 a 50 años y el 2.9% tienen edades de 51 años a más, siendo así que la mayoría de los colaboradores son jóvenes y adultos de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno en el 2019.

Tabla 5.*Grado de instrucción del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior técnico incompleto	2	5,9	5,9	5,9
	Superior técnico completo	12	35,3	35,3	41,2
	Superior universitaria incompleto	3	8,8	8,8	50,0
	Superior universitario completo	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

En la tabla 5, se observa que el 50.0% de los colaboradores tienen su estudio superior universitario completo, el 35.3% de los colaboradores tienen su estudio superior técnico completo, el 8.8% de los colaboradores tienen su estudio superior universitaria incompleto y el 5.9% de los colaboradores tienen su estudio superior técnico incompleto, siendo así que la mayoría de los colaboradores tienen completo sus estudios superiores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno en el 2019.

Tabla 6.*Género del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	20	58,8	58,8	58,8
	Femenino	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

En la tabla 6, se observa que el 58.8% de los colaboradores son del género masculino y el 41.2% de los colaboradores son del género femenino, siendo así que la mayoría de los colaboradores son varones de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno en el 2019.

Tabla 7.*Cargo de ocupación del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	3	8,8	8,8	8,8
	Caja	6	17,6	17,6	26,5
	Gestor de cobranza	3	8,8	8,8	35,3
	Analista de crédito	18	52,9	52,9	88,2
	Promo. de créditos	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

En la tabla 7, se observa que el 52.9% ocupan cargo el cargo de analista de créditos, el 17.6% ocupan el cargo de caja, el 11.8% ocupan el cargo de promotor de créditos, el 8.8% ocupan el cargo de gestor de cobranza, el 8.8% ocupan el cargo de administrador, siendo así que la gran parte de colaboradores son analistas de crédito de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno en el 2019.

Tabla 8.*Tiempo de experiencia del colaborador encuestado de la financiera Coosm Multicoop Perú.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 6 meses	9	26,5	26,5	26,5
	7 meses a 1 año	9	26,5	26,5	52,9
	1 a 2 años	9	26,5	26,5	79,4
	3 a 5 años	3	8,8	8,8	88,2
	6 años a mas	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Fuente: Propia del proyecto, datos estadísticos SPSS.

En la tabla 8, se observa que el 26.5% de los colaboradores tienen experiencia entre 1 a 6 meses, el 26.5% de los colaboradores tienen experiencia entre 7 meses a 1 año, el 26.5% de los colaboradores tienen experiencia entre 1 a 2 años, el 8.8% de los colaboradores tienen experiencia entre 3 a 5 años y el 11.8% de los colaboradores tienen experiencia entre 6 años a más. Siendo así que la gran parte de colaboradores tienen una experiencia considerable entre

1 a 6 meses, 7 meses a 1 año y 1 a 2 años de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno en el 2019.

4.2 Relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral

En la tabla 9, con respecto a los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop muestran, que el 82.4 % de los colaboradores presenta un nivel promedio de satisfacción laboral mientras el 17.6% de los colaboradores se encuentran en el nivel alto de satisfacción laboral. Con respecto a la variable desempeño laboral el 82.4 % se encuentra en un nivel promedio y el 17.6% en un nivel alto.

Tabla 9.

Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Desempeño laboral			
		Promedio	Alto	Total	
Satisfacción laboral	Promedio	Recuento	26	2	28
		% del total	76.5%	5.9%	82.4%
	Alto	Recuento	2	4	6
		% del total	5.9%	11.8%	17.6%
Total	Recuento	28	6	34	
	% del total	82.4%	17.6%	100.0%	

a. Planteamiento del modelo.

$$y = f(x)$$

b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión.

Variable x = Satisfacción laboral.

Variable y = Desempeño laboral.

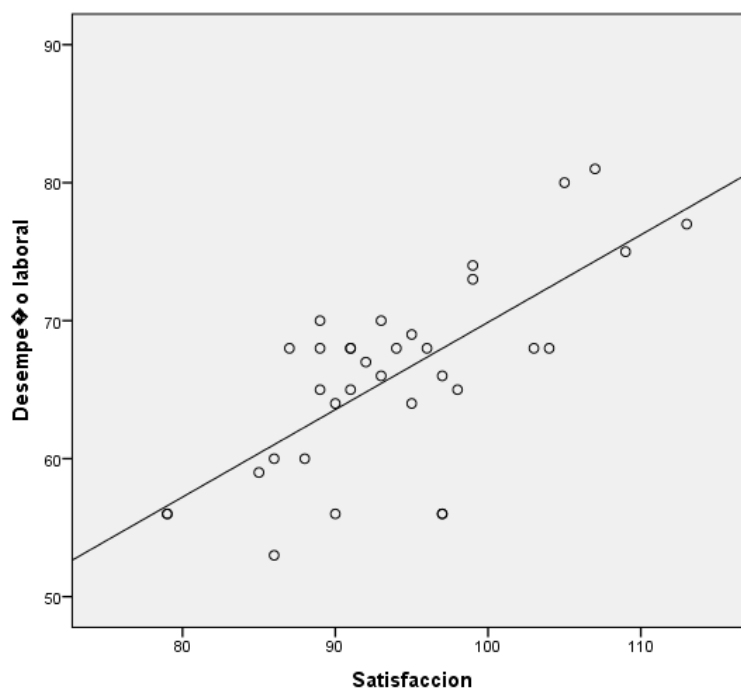


Figura N°1. Dispersión de las variables desempeño laboral y satisfacción laboral

La figura N°1 evidencia una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

c. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson.

Tabla 10.

Relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Desempeño laboral	Satisfacción laboral
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	.713(**)
	Sig. (bilateral)		.000
	N	34	34
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	.713(**)	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	34	34

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

Tabla 11.

Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.713(a)	.508	.493	4.976

a. Variables predictoras: (Constante), Satisfacción laboral

En la tabla 10, el análisis de correlación determina la existencia de una relación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop, se aprecia un coeficiente de correlación $R = .713$, por otro lado, en la tabla 11, el coeficiente de determinación declara que el R cuadrado = .508.

d. Planteamiento de hipótesis.

H₀: b = 0: La satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno, la relación no es significativo y directo relación con el desempeño laboral.

H_a: b ≠ 0: La satisfacción laboral que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno, la relación es significativo y directo con el desempeño laboral.

- **Prueba estadística:**

Tabla 12.

Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	818.267	1	818.267	33.042	.000(a)
	Residual	792.469	32	24.765		
	Total	1610.735	33			

a. Variables predictoras: (Constante), Satisfacción laboral

b. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 12 se muestra el análisis de ANOVA, donde las variables se relacionan directamente y significativamente, dado que la $\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$; estos resultados declaran una relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral.

- **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_a si $\text{sig} > \alpha$

Como el valor de $\text{sig.} = 0.000 < \alpha = 0.05$ Se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; declarando que la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno.

e. Modelo de ecuación de variables.

Tabla 13.

Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	6.555	10.392		.631	.533
	Satisfacción laboral	.633	.110	.713	5.748	.000

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 13, se muestra el análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n \cdot \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = .633$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de .401

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b \cdot \sum x_i}{n} = 6.555$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 6.555 + .633x$$

- Conclusion:

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno, es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral mayor desempeño laboral.

4.2.1 Relación entre la significancia de tarea y desempeño laboral.

En la tabla 14, con respecto a los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop región Puno, La primera tabla muestra que 82.4% están en un nivel promedio de satisfacción laboral y el 17.6 % están en nivel alto de satisfacción laboral, ningún colaborador presenta un nivel bajo.

Con respecto a los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop región Puno En la tabla, se muestra que el 88.2% de los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop del departamento de Puno indican que están en nivel alto, el 11.8% están en un nivel promedio con respecto a las condiciones de trabajo que da la empresa. Respecto a la variable desempeño laboral, el 82.4 % indican que están en un nivel promedio con su desempeño laboral y el 17.6% indican que están en un nivel alto con su desempeño.

Tabla 14.

Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Desempeño laboral			
		Promedio	Alto	Total	
Significación de la tarea	Promedio	Recuento	4	0	4
		% del total	11.8%	.0%	11.8%
	Alto	Recuento	24	6	30
		% del total	70.6%	17.6%	88.2%
Total	Recuento	28	6	34	
	% del total	82.4%	17.6%	100.0%	

a. Planteamiento del modelo.

$$y = f(x)$$

b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión.

Variable x = Significancia de tarea

Variable y = Desempeño laboral.

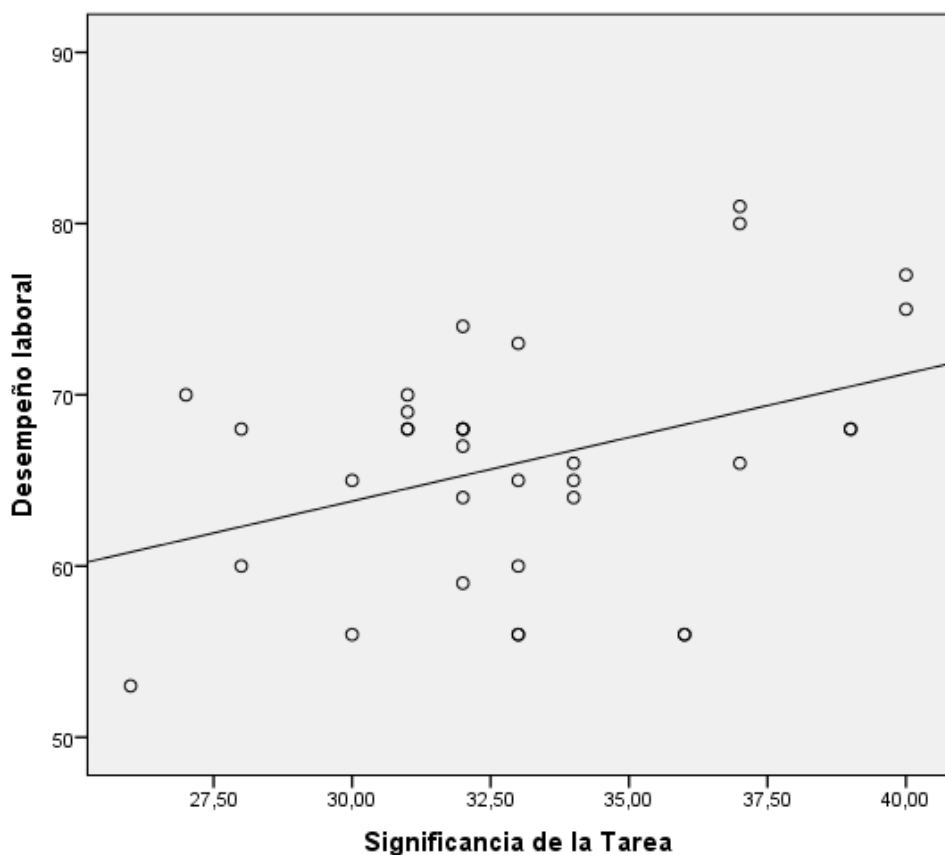


Figura N°2. Dispersión de las variables significancia de tarea y desempeño laboral

La figura N°2 evidencia una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

c. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson.

Tabla 15.

Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Desempeño laboral	Significación de la tarea
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	.378(*)
	Sig. (bilateral)		.028
	N	34	34
Significación de la tarea	Correlación de Pearson	.378(*)	1
	Sig. (bilateral)	.028	
	N	34	34

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

Tabla 16.

Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	.378(a)	.143	.116	6.569

a. Variables predictoras: (Constante), Significación de la tarea

En la tabla 15, se muestra que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable predictoría: significancia de la tarea y la variable criterio: desempeño laboral es $R = .378$; sin embargo en la tabla 16, indica una correlación significativa y directa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que $R^2 = .143$, demostrando que tanto la significancia de la tarea y el desempeño laboral es de nivel promedio, demostrando que influyen, la variable dependiente depende de la variable independiente.

d. Planteamiento de hipótesis.

H₀: b = 0: La satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno, la relación no es significativo y directo con el desempeño laboral.

H_a: b ≠ 0: La satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno, la relación es significativo y directo con el desempeño laboral.

- **Prueba estadística:**

Tabla 17.

Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	229.827	1	229.827	5.326	.028(a)
	Residual	1380.908	32	43.153		
	Total	1610.735	33			

a. Variables predictoras: (Constante), Significación de la tarea

b. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 17 se muestra el análisis de ANOVA, donde las variables se relacionan directamente y significativamente, dado que la sig.=0.028 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre significancia de tarea y desempeño laboral.

- **Regla de decisión:**

Rechazar H₀ si sig < α

Aceptar H_a si sig > α

Como el valor de sig. = 0.028 < α = 0.05 Se rechaza H₀, a favor de la H_a; declarando que la significancia de tarea se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno.

e. Modelo de ecuación de variables.

Tabla 18.

Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempeño laboral.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	41.457	10.733		3.863	.001

Significación de la tarea	.744	.323	.378	2.308	.028
---------------------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 18, se muestra el análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables significancia de tarea y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n \cdot \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = .744$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de .401

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b \cdot \sum x_i}{n} = 41.457$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 41.457 + .744x$$

- **Conclusión:**

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre significancia de tarea y desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno, es decir, a mayor nivel de significancia de tarea mayor desempeño laboral.

4.2.2 Relación entre la condición de trabajo y desempeño laboral.

En la tabla 19, con respecto a los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop región Puno, La primera tabla muestra que 82.4%

están en un nivel promedio de satisfacción laboral y el 17.6 % están en nivel alto de satisfacción laboral, y ningún colaborador presenta un nivel bajo.

Se muestra que el 85.29% de los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop del departamento de Puno indican que están en nivel promedio, el 8.82% están en un nivel alto y el 5.88% indican que están en un nivel bajo con respecto a las condiciones de trabajo que da la empresa. Respecto a la variable desempeño laboral, el 82.35% indican que están en un nivel promedio con su desempeño laboral y el 17.65% indican que están en un nivel alto con su desempeño.

También se observa que los colaboradores muestran que un 73.53% están en nivel promedio de desempeño frente a un nivel promedio de condiciones de trabajo. Así mismo el 5.88% está en un nivel bajo de condiciones de trabajo y el 11.76% está en un nivel alto en su desempeño frente a un nivel promedio de condiciones de trabajo. También un 5.88% están en un nivel alto y el 2.94% están en un nivel promedio frente a un nivel alto de condiciones de trabajo.

Tabla 19.

Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de condición de trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

			Desempeño laboral		Total
			Promedio	Alto	
Condiciones de trabajo	Bajo	Recuento	2	0	2
		% del total	5.88%	0.00%	5.88%
	Promedio	Recuento	25	4	29
		% del total	73.53%	11.76%	85.29%
	Alto	Recuento	1	2	3
		% del total	2.94%	5.88%	8.82%
Total	Recuento	28	6	34	
	% del total	82.35%	17.65%	100.00%	

a. Planteamiento del modelo.

$$y = f(x)$$

b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión.

Variable x = Condiciones de trabajo

Variable y = Desempeño laboral.

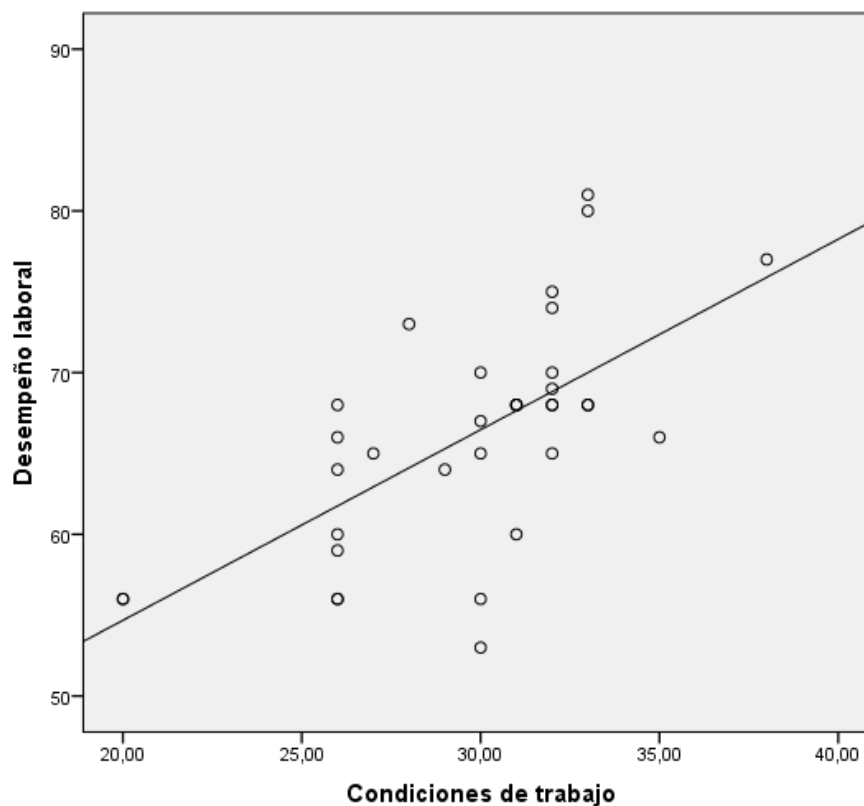


Figura N°3. Dispersión de las variables condiciones de trabajo y desempeño laboral

La figura N°3, evidencia una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

c. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson.

Tabla 20.

Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,368*
	Sig. (bilateral)		,032
	N	34	34
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,368*	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Tabla 21.

Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,368 ^a	,135	,108	,36538

a. Predictores: (Constante), Condiciones de trabajo

En la tabla 20, se muestra que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable predictoría: condiciones de trabajo y la variable criterio: desempeño laboral es R= .368; sin embargo en la tabla 21, indica una correlación directa y significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que R cuadrado = .135 , demostrando que tanto la condiciones de trabajo y el desempeño laboral es de nivel promedio, demostrando que influyen, la variable dependiente depende de la variable independiente.

d. Planteamiento de hipótesis.

H₀: b = 0: La satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno la relación no es significativo y directo con el desempeño laboral.

H_a: b ≠ 0: La satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno la relación es significativo y directo con el desempeño laboral.

- **Prueba estadística:**

Tabla 22.

Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,669	1	,669	5,011	,032 ^b
	Residuo	4,272	32	,134		
	Total	4,941	33			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Condiciones de trabajo

En la tabla 22 se muestra el análisis de ANOVA, donde las variables se relacionan directamente y significativamente, dado que la sig.=0.032 < α = 0.05; estos resultados declaran una relación entre condiciones de trabajo y desempeño laboral.

- **Regla de decisión:**

Rechazar H₀ si sig < α

Aceptar H_a si sig > α

Como el valor de sig. = 0.032 < α = 0.05 Se rechaza H₀, a favor de la H_a; declarando que las condiciones de trabajo se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno.

e. Modelo de ecuación de variables.

Tabla 23.

Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral.

Modelo	Coeficientes no estandarizados	Coeficientes estandarizados	t	Sig.
--------	--------------------------------	-----------------------------	---	------

		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,432	,338		4,231	,000
	Condiciones de trabajo	,367	,164	,368	2,239	,032

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 23, se muestra el análisis de coeficientes señalando que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables condiciones de trabajo y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n \cdot \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = .367$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de .401

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b \cdot \sum x_i}{n} = 1,432$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 1.432 + .367x$$

- **Conclusión:**

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre condiciones de trabajo y desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno, es decir, a mayor nivel de condición de trabajo mayor desempeño laboral.

4.2.3 Relación entre el reconocimiento personal/social y desempeño laboral.

En la tabla 24, con respecto a los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop región Puno, La primera tabla muestra que 82.4% están en un nivel promedio y el 17.6 % están en nivel alto, ningún colaborador presenta un nivel bajo.

Se muestra que el 82.35% de los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop del departamento de Puno indican que están en nivel promedio, el 17.65% están en un nivel alto con respecto al reconocimiento al personal y social. Respecto a la variable desempeño laboral, el 82.35% indican que están en un nivel promedio con su desempeño laboral y el 17.65% indican que están en un nivel alto con su desempeño.

Tabla 24.

Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal o social y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Desempeño laboral		Total	
		Promedio	Alto		
Reconocimiento personal o social	Promedio	Recuento	26	2	28
		% del total	76.47%	5.88%	82.35%
	Alto	Recuento	2	4	6
		% del total	5.88%	11.76%	17.65%
Total	Recuento	28	6	34	
	% del total	82.35%	17.65%	100.00%	

a. Planteamiento del modelo.

$$y = f(x)$$

b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión.

Variable x = Reconocimiento personal y/o social

Variable y = Desempeño laboral.

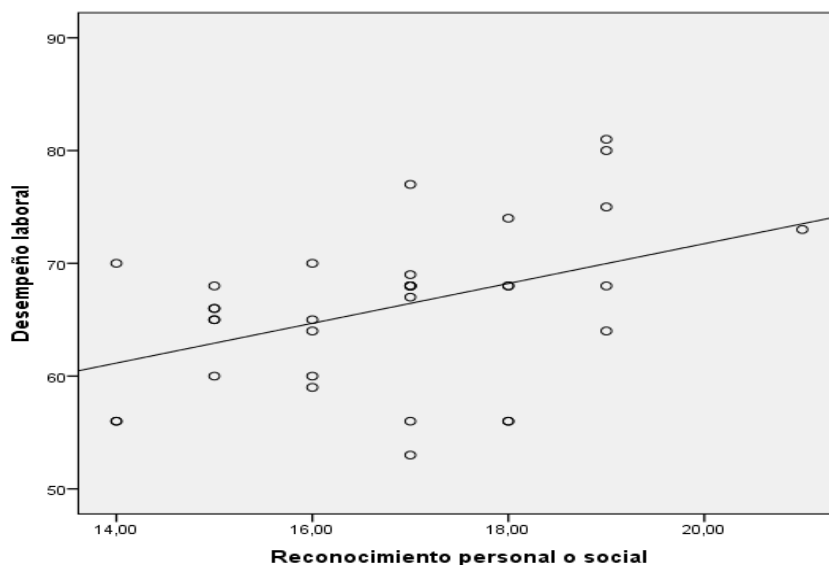


Figura N°4. Dispersión de las variables reconocimiento personal/social y desempeño laboral

La figura N°4, evidencia una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

c. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson.

Tabla 25.

Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal o social y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Reconocimiento personal o social	Desempeño laboral
Reconocimiento personal o social	Correlación de Pearson	1	,595**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,595**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Tabla 26.

Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal o social y desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,595 ^a	,354	,334	,31576

a. Predictores: (Constante), Reconocimiento personal o social

En la tabla 25, se muestra que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable predictoría: reconocimiento personal y/o social y la variable criterio: desempeño laboral es $R = .595$; sin embargo en la tabla 26, indica una correlación directa y significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que $R^2 = .354$, demostrando que tanto el reconocimiento personal y/o social y el desempeño laboral es de nivel promedio, demostrando que influyen, la variable dependiente depende de la variable independiente.

d. Planteamiento de hipótesis.

H₀: b = 0: La satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal y/o social que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno la relación no es significativo y directo con el desempeño laboral.

H_a: b ≠ 0: La satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal y/o social que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno la relación es significativo y directo con el desempeño laboral.

- Prueba estadística:

Tabla 27.

Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal o social y desempeño laboral.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,751	1	1,751	17,559	,000 ^b
	Residuo	3,190	32	,100		
	Total	4,941	33			

- a. Variable dependiente: Desempeño laboral
 b. Predictores: (Constante), Reconocimiento personal o social

En la tabla 27, se muestra el análisis de ANOVA, donde las variables se relacionan directamente y significativamente, dado que la sig.=0.000 $\alpha = 0.05$; estos resultados declaran una relación entre el reconocimiento personal y/o social y desempeño laboral.

- Regla de decisión:

Rechazar H_0 si $sig < \alpha$

Aceptar H_a si $sig > \alpha$

Como el valor de sig. = 0.000 $< \alpha = 0.05$ Se rechaza H_0 , a favor de la H_a ; declarando que el reconocimiento personal y/o social se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno.

e. Modelo de ecuación de variables.

Tabla 28.

Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento personal o social y desempeño laboral.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	,881	,314		2,807	,008
	Reconocimiento personal o social	,595	,142	,595	4,190	,000

- a. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 28, el análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables reconocimiento personal y/o social y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n \cdot \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = .595$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de .401

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b \cdot \sum x_i}{n} = 881$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 595 + .881x$$

- Conclusión:

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre el reconocimiento personal y/o social y desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno, es decir, a mayor nivel de reconocimiento personal y/o social mayor desempeño laboral.

4.2.4 Relación entre el beneficio económico y desempeño laboral.

En la tabla 29, con respecto a los niveles de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de la Coosm Multicoop región Puno, La primera tabla muestra que el 82.4% están en un nivel promedio y el 17.6 % están en nivel alto, ningún colaborador presenta un nivel bajo.

Se muestra que el 97.06% de los colaboradores de la Coosm Multicoop del departamento de Puno indican que están en nivel promedio, el 2.94% están en un nivel alto con respecto a los beneficios económicos que da la empresa. Respecto a la variable desempeño laboral, el

82.35% indican que están en un nivel promedio con su desempeño laboral y el 17.65% indican que están en un nivel alto con su desempeño.

Tabla 29.

Determinación de análisis de las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Desempeño laboral		Total	
		Promedio	Alto		
Beneficios económicos	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	2.94%	0.00%	2.94%
	Promedio	Recuento	27	6	33
		% del total	79.41%	17.65%	97.06%
Total	Recuento	28	6	34	
	% del total	82.35%	17.65%	100.00%	

a. Planteamiento del modelo.

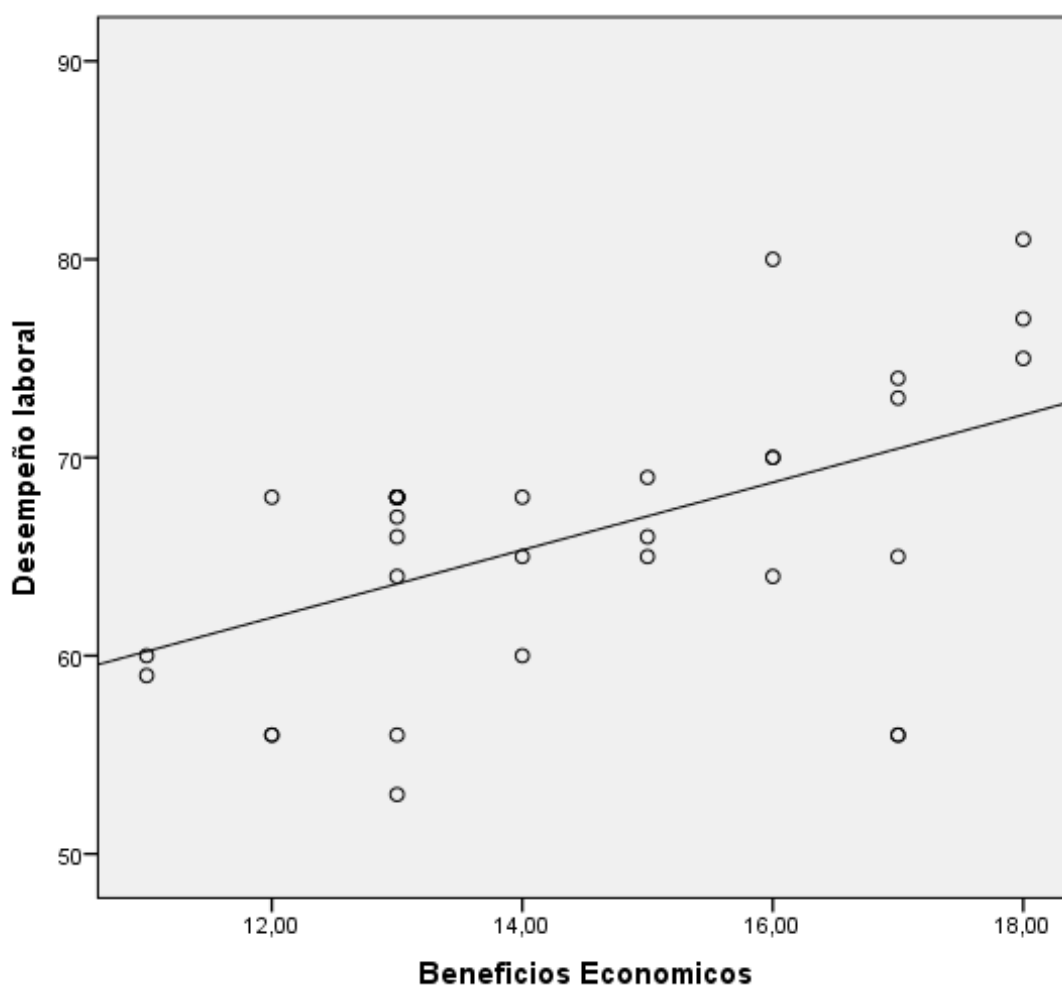
$$y = f(x)$$

b. Comportamiento de las variables según el gráfico de dispersión.

Variable x = Beneficios económicos

Variable y = Desempeño laboral.

Figura N°5. Dispercion de las variables beneficios economicos y desempeño laboral



La figura N°5, evidencia una distribución directa, no existiendo mucha dispersión entre los puntos, permitiendo afirmar que existe correlación entre las variables.

c. Coeficiente de correlación y determinación de Pearson.

Tabla 30.

Relación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral por el modelo Pearson en los colaboradores de la financiera Coosm Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

		Beneficios económicos	Desempeño laboral
Beneficios económicos	Correlación de Pearson	1	,081
	Sig. (bilateral)		,651
	N	34	34

Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,081	1
	Sig. (bilateral)	,651	
	N	34	34

Tabla 31.

Resumen del modelo de correlación entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,081 ^a	,006	-,025	,39167

a. Predictores: (Constante), Beneficios económicos

En la tabla 30, se muestra que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable predictoría: beneficios económicos y la variable criterio: desempeño laboral es $R = .081$; sin embargo la tabla 31, indica que no existe una correlación directa y significativa, por otro lado el coeficiente de determinación declara que $R^2 = -.025$, demostrando que tanto los beneficios económicos y el desempeño laboral es de nivel promedio, demostrando que influyen, la variable dependiente depende de la variable independiente.

d. Planteamiento de hipótesis.

$H_0: b = 0$: La satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno la relación no es significativo y directo con el desempeño laboral.

$H_a: b \neq 0$: La satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos que presenta los colaboradores de Coosm Multicoop Puno la relación es significativo y directo con el desempeño laboral.

- **Prueba estadística:**

Tabla 32.

Análisis de ANOVA entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral.

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,032	1	,032	,209	,651 ^b
	Residuo	4,909	32	,153		
	Total	4,941	33			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Beneficios económicos

La tabla 32 muestra el análisis de ANOVA demostrando que las variables se relacionan directamente $\text{sig.} = 0.651 > \alpha = 0.05$; estos resultados declaran que no hay una relación entre los beneficios económicos y desempeño laboral.

- Regla de decisión:

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_a si $\text{sig} > \alpha$

Como el valor de $\text{sig.} = 0.651 > \alpha = 0.05$ Se rechaza H_a , a favor de la H_0 ; declarando que los beneficios económicos no se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno.

e. Modelo de ecuación de variables.

Tabla 33.

Análisis de coeficientes entre las variables satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral.

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,818	,786		2,312	,027
	Beneficios económicos	,182	,398	,081	,457	,651

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

En la tabla 33, se muestra el análisis de coeficientes muestra que los resultados se comportan en un modelo lineal, y presentan relación entre las variables beneficios económicos y desempeño laboral.

Donde la pendiente de la recta de regresión es

$$b = \frac{n \cdot \sum x_i \cdot y_i - (\sum x_i) \cdot (\sum y_i)}{n \cdot \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} = .182$$

Este resultado afirma que la relación entre las variables es indirecta con una pendiente de .401

La intersección con el eje Y es:

$$a = \frac{\sum y_i - b \cdot \sum x_i}{n} = 1,818$$

El modelo de estimación de la ecuación se presenta de la siguiente manera:

$$y = a + bx = 1,818 + .182x$$

Conclusión:

Se concluye que a un nivel de significancia del 5%, no existe correlación directa y significativa entre los beneficios económicos y desempeño laboral en los colaboradores de la Coosm Multicoop Puno, es decir, a mayor nivel de beneficios económicos mayor desempeño laboral.

4.2 Discusión de resultados

Los resultados del presente estudio, reportan una satisfacción laboral de nivel promedio indicando que están ni satisfechos ni insatisfechos los colaboradores, resaltando que se muestra una actitud positiva en el trabajo, debido a falencias que puede estar surgiendo en el

clima laboral o logros según nos indica Marquez, (2010). De igual manera Matos (2012) muestra en sus resultados una satisfacción alta con un 57.27% indicando que existe un buen clima laboral. Mientras que Estrada & Ramos (2016) dicen que a mayor expresividad de opiniones e ideas se obtenga de parte de los trabajadores refleja una correlación positiva con los indicadores de satisfacción laboral, lo cual se ve en nuestros resultados indicando que los trabajadores que se sienten motivados y capacitados van a desempeñarse de mejor manera, donde podemos observar una satisfacción alta y promedio. Como también los colaboradores reportan un desempeño laboral de nivel promedio donde están ni desacuerdo ni acuerdo con sus ejecuciones de labores, funciones, condiciones de trabajo y beneficios económicos, es así que la gestión de recursos no está cumpliendo algunos aspectos con los colaboradores, debido a que los colaboradores no se sienten altamente satisfechos, porque según Guzman, (2017) el buen desempeño se da mediante los resultados. En la investigación de Mamani (2016) indica que el desempeño laboral se encuentra en un nivel promedio con un 73.19% de los colaboradores, el cual significa que el talento humano, factores y evaluaciones están calificados a una tendencia de ser regulares; así mismo se comprueba con nuestra investigación que el desempeño se encuentra en un nivel promedio donde se demuestra que existen falencias en el talento humano, factores y evaluaciones en la financiera por mejorar, determinando que un trabajador satisfecho dará resultados en su desempeño. Así mismo la tesis de Nieves (2016) comprueba que la satisfacción se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral del personal con una significativa (Sig.<0.05), la tesis de Cueva y Diaz (2017) indican que entre las variables satisfacción laboral y desempeño laboral existe una relación alta ($r=.733^{**}$, $p=0.00$) y Pizarro (2016) indica que la satisfacción laboral se relaciona medianamente con el desempeño laboral de los trabajadores, indicando que a mayor nivel de satisfacción laboral, el nivel de desempeño laboral también aumentará, de la misma manera por el modelo de Pearson comprobamos que existe una relación directa y

significativa en la satisfacción con el desempeño de los colaboradores de la financiera, mostrándonos que el desempeño dependerá de la satisfacción laboral que se le genere al trabajador.

En los resultados de la dimensión de significancia de tarea reportan que los colaboradores se encuentran en un nivel promedio con la satisfacción, debido que los colaboradores no cumplen sus metas debido a falta de materiales, equipos o capacitación de desarrollo de habilidades. Reflejado esto en su desempeño laboral. Así mismo en la tesis de Cruz y Esquivel (2017) se indica que se da un bajo desempeño en los trabajadores por la falta de capacitaciones. Pero Manosalva (2015) una satisfacción y desempeño laboral buena, se da mediante incentivos, bien definida sus funciones y responsabilidades del trabajador, pero los trabajadores que no tienen materiales y equipos para desenvolverse de manera eficiente no se desempeñan de la mejor manera. Concuera con nuestra investigación debido a que los resultados son de nivel promedio, donde a veces no hay materiales adecuados ni capacitaciones sobre las actividades que van a realizar los colaboradores, aceptando las afirmaciones de las investigaciones, determinando que toda organización deberá brindar incentivos, materiales de trabajo y capacitaciones para una alta satisfacción en la significancia de sus tareas. Por otra lado Cueva y Diaz (2017) en su tesis manifiestan que en la dimensión de significación de tarea también existe una relación alta con el desempeño laboral ($r=.755^{**}$, $p=0.00$) lo cual representa que cuanto mayor es la significación de tareas mejor desempeño laboral, de la misma manera por el modelo Pearson comprobamos en nuestro estudio que existe una relación directa y significativa entre la significancia de tarea y el desempeño de los colaboradores de la financiera, determinándose que el cumplimiento de tareas afectará directamente a los resultados del desempeño del trabajador, es así que se debe capacitar en las funciones que este realizará.

En los resultados de la dimensión de condiciones de trabajo reportan un nivel promedio con la satisfacción, debido a que algunos de los colaboradores no sienten seguridad en sus actividades de trabajo debido a que están expuestos a accidentes de trabajo y enfermedades, determinando una inadecuada organización de trabajo para los colaboradores por parte de la financiera, esto se ve reflejado en su desempeño laboral. Cruz y Esquivel (2017) en su investigación indican que el salario en las condiciones de trabajo tanto entorno y espacio físico, oportunidades de promoción y falta de capacitación son índices poco favorables determinándose que influyen en el desempeño laboral, dando concordancia con nuestra investigación porque encontramos que los colaboradores no se sienten felices con la condición de trabajo y desempeño laboral, determinando que a todo colaborador se le debe generar una actitud positiva y un buen clima laboral para que se desempeñe más motivado. Así mismo Cueva y Diaz (2017) indican que la dimensión condiciones de trabajo tiene una relación media con el desempeño laboral ($r=.515^{**}$, $p=0.00$) lo cual indica que existe un mejor desempeño laboral, en nuestra investigación por el coeficiente de Pearson comprobamos que existe una relación directa y significativa entre las condiciones de trabajo y el desempeño de los colaboradores de la financiera, con estos resultados comprobamos que las condiciones laborales deben ser fundamentales en una organización, porque los materiales de trabajo, seguridad, confianza y capacitaciones generan un mejor desempeño en los colaboradores.

En los resultados de la dimensión de reconocimiento de personal se reporta un nivel promedio con la satisfacción, debido que los colaboradores a veces no se sienten valorados por cada logro que alcanzan y las felicitaciones que reciben por parte de la financiera, esto se ve reflejado en la no toma de consideración de las críticas positivas ni negativas sobre el desempeño laboral, donde realizan sus funciones de manera estándar sin afectar a la entidad o generar un clima laboral no adecuado. Satey (2014) indica que el reconocimiento al personal

es un incentivo que da una organización por un logro que alcanzó un colaborador. En la tesis de Estefanía, Perugachi, Rosa y Erazo (2015) indica que el reconocimiento del personal influye en el desempeño laboral de los colaboradores, en este caso se rechaza el aporte debido a que se comprueba con nuestros resultados un reconocimiento alto de satisfacción y un desempeño desfavorable. Arcos (2015) en su investigación nos muestra que, aunque exista satisfacción en el reconocimiento de personal su desempeño no siempre será bueno, concordando con nuestros resultados, determinando así que un reconocimiento de personal o social no afecta al desempeño laboral, debido a que un colaborador prefiere sentirse capacitado, motivado y seguro en la organización. Cueva y Diaz (2017) indican que en la dimensión reconocimiento personal y/o social existe una relación inversa ($r = -.145^{**}$, $p = .114$) lo cual significa que a menor reconocimiento personal y/o social mayor desempeño laboral, lo cual no concuerda con nuestra investigación debido a que según los resultados por el coeficiente de Pearson comprobamos que existe una relación directa y significativa en el reconocimiento de personal y/o social con el desempeño de los colaboradores de la financiera, determinando así que cuando un colaborador cumple, siempre habrán reconocimientos de felicitaciones por parte de la organización.

En los resultados de la dimensión de beneficios económicos reportan un nivel promedio con la satisfacción, debido a que los colaboradores a veces no sienten que les brindan bonos y/o recompensas debido a una solución de problema y no se sienten en su gran mayoría parte de la financiera esto se ve reflejado en su desempeño laboral, según Cueva y Diaz (2017) indica que se debe generar valor al colaborador, pero la financiera Multicoop no brinda bonos y se refleja en los resultados, debido a que no se esfuerzan para superar sus metas, determinando así que toda empresa si busca crecer debe valorar al capital humano. Cocha (2015) muestra que los beneficios económicos en la satisfacción laboral afectan en el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual concuerda con la situación de la financiera

Multicoop. Guillermo y González (2014) reportan que se deben tomar decisiones frente a una falta de satisfacción de 51% a 99%, porque indica que está empezando una situación crítica y para evitar esta situación y tomar medidas para mejorar a corto plazo, donde la financiera debe prestar atención debido que si no se mejora podríamos entrar a una situación crítica, porque afectaría a generar un clima laboral no adecuado. Por su parte Espaderos (2016) reporta que no influye los beneficios laborales en el desempeño, debido a que la satisfacción se da mediante la iniciativa, trabajo en equipo, orientación a resultados y la organización y el desempeño se basa a responsabilidad, productividad, motivación, eficiencia y trabajo en equipo, lo cual rechazamos debido que nuestros resultados son lo contrario. Así mismo Cueva y Diaz (2017) indican que en la dimensión beneficios económicos también muestra una relación inversa ($r = -.139^{**}$, $p = .129$) reflejando que a menores beneficios económicos mayor desempeño laboral, lo cual concuerda con nuestra investigación debido a que según los resultados por el coeficiente de Pearson comprobamos que no existe una relación directa y significativa en el beneficio económico con el desempeño de los colaboradores de financiera, definiendo que los beneficios económicos se generan después de un desempeño laboral, lo cual solo afecta cuando el colaborador no siente recompensas por la solución o logros de una meta disminuyendo la satisfacción laboral.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusión

- Se concluye que sí existe una relación directa y significativamente entre la satisfacción laboral y desempeño laboral mediante el modelo Pearson donde la correlación directa es $r= ,713$ y la $\text{sig.} = ,000$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde se determina que existe influencia en ambas variables por lo que se debe generar un buen clima laboral que brinde una actitud positiva en sus funciones de los colaboradores de la financiera Multicoop del departamento de Puno.

- Se concluye que sí existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral en su dimensión de significancia de tarea y desempleo laboral mediante el modelo Pearson donde la correlación directa es $r= ,143$ y la $\text{sig.} = ,028$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde se determina que existe influencia entre la dimensión y la variable, donde se debe brindar materiales, equipos y capacitaciones acorde a sus funciones que van a desarrollar los colaboradores de la financiera Multicoop del departamento de Puno..

- Se concluye que sí existe una relación directa y significativamente entre la satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempleo laboral mediante el modelo Pearson donde la correlación directa es $r= .135$ y la $\text{sig.} = .032$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, determinando que existe influencia entre la dimensión y la variable, por lo cual se debe brindar seguridad a los trabajadores en sus actividades laborales porque están expuestos a accidentes y enfermedades los colaboradores de la financiera Multicoop del departamento de Puno

- Se concluye que sí existe una relación directa y significativamente entre la satisfacción laboral de su dimensión de reconocimiento personal y/o social y desempleo laboral mediante el modelo Pearson donde la correlación directa es $r = .354$ y la $sig. = .000$, rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis propuesta, donde muestra que solo a veces se da las felicitaciones e incentivos por las metas que alcanzan los colaboradores de la financiera Multicoop del departamento de Puno

- Se concluye que no existe una relación directa y significativamente entre la satisfacción laboral en su dimensión de beneficio económico y desempleo laboral, mediante el modelo Pearson la correlación directa es $r = -.025$ y la $sig. = .651$, rechazando la hipótesis propuesta y aceptando la hipótesis nula, determinándose que no existe influencia entre la dimensión y la variable porque los bonos y recompensas no indican su satisfacción y desempeño de los colaboradores de la financiera Multicoop del departamento de Puno

5.2 Recomendación

- Se recomienda mejorar la gestión de recursos humanos para que se planifiquen esquemas de crecimiento profesional según logros de colaboradores, actualización de MOF por cada puesto laboral y plan mensual de metas de bonificaciones para poder incentivar con el fin de incrementar la relación entre la satisfacción y desempeño laboral.

- Se recomienda generar charlas diarias para poder generar la capacidad de equipos, materiales y programar capacitaciones mensuales para los colaboradores con el fin de mejorar el desenvolvimiento en sus funciones dentro y fuera de la financiera.

- Se recomienda implementar un plan de cultura organizacional anual para generar la integración de los colaboradores en la financiera, con el fin de lograr un crecimiento institucional.

- Se recomienda a futuros investigadores que realicen una investigación aplicada con un enfoque más amplio de implementación de propuesta de proyecto.

Referencias

- Aratoma, C. (2007). *Tesis de Grado y Metodología de Investigación en Organizaciones, Mercado y Sociedad*.
- Arcos, F. (2015). *La Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño de los trabajadores en una empresa Financiera en la ciudad de Ambato*. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1077/1/80243.pdf>
- Chiang, M. & San Martin, N. J. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & Trabajo*, 17, 7. Recuperado de www.cienciaytrabajo.cl/7C159/165
- Cocha, A. (2015). «*La Satisfacción y el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco Internacional de la Ciudad de Ambato*». Ecuador. Recuperado de [http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando Cocha Tesis..pdf](http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13913/1/Armando%20Cocha%20Tesis..pdf)
- Corvo, T. (2015). Desempeño laboral: características y ejemplos - Lifeder. Recuperado 5 de junio de 2019, de <https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/>
- Cruz, J. & Esquivel, A. (2017). *Análisis de la Satisfacción Laboral y como influye en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Sedapar Sede Camana provincia de Arequipa, 2017*. Arequipa. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7196/53.0888.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cueva, K. & Diaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Tarapoto . Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Ecuador, S., Guillermo, E., & González, V. (2014). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal de los laboratorios Ecu - American*. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4088/1/T1471-Valencia-Influencia.pdf>
- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucia*. Escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Estefanía, J., Perugachi, S., Rosa, D., & Erazo, T. S. (2015). «*La influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de producción de la empresa Plywood Ecuatoriana S.A.*» Ecuador - Quito. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7300/1/T-UCE-0007-235i.pdf>
- Estrada, M., & Ramos, A. (2016). *Desempeño y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Orion Supermercados*. Cuzco. Recuperado de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/2265/253T20160269_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Fernandez, A. (2017). *El compromiso organizacional*. Soria. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/154403222.pdf>
- Flores, M. (2013). *Rentabilidad y competitividad en la PYME*. Mexico. Recuperado de <https://www.uv.mx/iesca/files/2014/01/11CA201302.pdf>
- Flores, R. (2017). *Satisfacción Laboral* (Psicología industrial y organizacional ed.). Peru.

Recuperado el 05 de 07 de 2019, de https://kupdf.net/download/libro-de-satisfaccion-laboral-flores-garcia-rada_59892180dc0d602668300d21_pdf#tab-share

García, V. (2012). *La motivación laboral*. España. Recuperado de

<http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG->

[B.60.pdf;jsessionid=07EE2F95B3783CD5E975F079FE0CAB79?sequence=1](http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/1144/TFG-B.60.pdf;jsessionid=07EE2F95B3783CD5E975F079FE0CAB79?sequence=1)

Gonzalo, D. (2012). *Productividad y competitividad*. Canada. Recuperado de

http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf

Gomez, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: La*

poblacion de estudio. México: Alerg Mex. Obtenido de

<file:///C:/Users/Usuario/Downloads/181-1339-1-PB.pdf>

Guzman, B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores*

de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote. Chimbote. Recuperado de

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?s](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[equence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/4571/Tesis_56450.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fernández C., Baptista Lucio, M., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Medología de la*

investigacion. (McGraw-Hill, Ed..5.) Mexico: Interamericana Editores S.A.

Hernández Sampieri, R. (2019). *Medologia de la investigación*. (McGraw-Hill, Ed..6.)

México: Interamericana Editores S.A.

Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Argentina. Recuperado de

http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf

Iturralde, J. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados*

del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.

Ecuador. Recuperado de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>

Mamani, L. (2016). *Motivación y desempeño laboral en la institución financiera Mibanco de la ciudad de Puno, del año 2016*. Puno. Recuperado de

http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/534/T036_43392068_LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y MARKEING.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manosalva, D. (2015). *La Satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la empresa JN Comercializaciones y Distribuciones SAC: 2015*.

Trujillo. Recuperado de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2053/manosalvarodriguez_doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marquez, M. (2010). Satisfacción laboral. Recuperado 5 de junio de 2019, de

<https://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml>

Matos, E. (2012). *La satisfacción Laboral y su influencia en el desempeño de los trabajadores de la Institución Educativa Alfonso Ugarte del anexo de Huari -*

Huancan. Huancayo. Recuperado de

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3841/MatosBenites.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Molina, H. (2014). *Establecimiento de metas, comportamiento y desempeño*. Colombia.

Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n75/v16n75a02.pdf>

Montero, B. (2017). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *región y sociedad*, 25(58). <https://doi.org/10.22198/rys.2013.58.a128>

Nieves, H. (2016). *Satisfacción y su relación con el Desempeño Laboral en el personal de la empresa Adecco Perú S.A. Piura - Perú, 2016*. Piura. Recuperado de

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

OIT. (2010). OIT 100 | Condiciones de trabajo. Recuperado 5 de junio de 2019, de <https://www.ilo.org/100/es/story/conditions/>

Osorio, M. (2004). *Renumeración y satisfacción laboral*. Peru. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/6/3/5/pd0000011635.pdf>

Peralta, G. (2007). *El compromiso laboral*. Caribe. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>

Pizarro, C. (2016). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del colegio particular de Ciencia y Tecnología Alfred Nobel de la ciudad de Chachapoyas, año 2016*. Tarapoto. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/697/Cyntia_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prieto, B. (2013). *Gestión de talento humano como estrategia para retención del personal*. Colombia. Recuperado de [https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal.pdf?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/160/Gestión%20del%20talento%20humano%20como%20estrategia%20para%20retención%20del%20personal.pdf?sequence=1)

Rivas, M. (2009). *Satisfacción y Desempeño Laboral de los docentes de las Instituciones Educativas Adventistas de la Asociación Oriental y Misión Paracentral de El Salvador*. Ecuador . Recuperado de [http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/55/Tesis Maria Jesús Rivas Hernández.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/55/Tesis%20Maria%20Jesús%20Rivas%20Hernández.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Robbins, S. (1998). Satisfacción laboral. Recuperado 4 de junio de 2019, de

http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm

Rodríguez Rozo, L. A. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral como herramientas para el éxito empresarial*. Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16914/Rodr%EDguezRozoLizethAlexandra2017.pdf;jsessionid=A9A07C4AA23D97306ECDE8FC9775E531?sequence=1>

Satey de Leon, E. (2014). *Incentivo laboral y clima organizacional*. Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Satey-Elcira.pdf>

Sum, M. (2015). *Motivacion y desempeño laboral*. Quetzaltenango. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>

Torrelles, C. (2011). *Competencia de trabajo en equipo*. España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

Ubillos, S. (2010). *Componentes de a actiud, modelo de a accion razonada y planificada*. Colombia. Recuperado de <https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+X.pdf>

Vargas, M. (2004). *La evaluacion*. Costa Rica. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/447/44740211.pdf>

Vara, A. (2015). *7 Pasos para elaborar una tesis*. Lima : Macro.

Vidarte, J. (2016). *Relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de Piura, 2016*. Piura. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16769/Vidarte_NJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

White, E. (1971). *Palabras de vida del gran maestro*. Ellen G. White Estate.

White, E. (2007). *Mente, caracter y personalidad I* (Vol. 1). Ellen G. White Estate.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario: Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL

Encuesta										
Encuestador										
Tabulador										

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la finalidad de determinar el grado de satisfacción y desempeño de los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú del departamento de Puno, 2019.

INTRUCCIONES: Marque con aspa (X) del 1 al 5 según su criterio. Le agradecemos por su colaboración.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: _____ Género: (F) (M) Grado de Instrucción: (TI) (TC) (UI) (UC)

Cargo: _____

Experiencia: (6) Meses (1) Año (2) Años (5) Años (6) Años a mas

SESIÓN DE PREGUNTAS (SATISFACCIÓN LABORAL)

Significación de la tarea						
N°	Ítems	CD	D	NA/ND	A	CA
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Me complacen los resultados de mi trabajo.					
5	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6	Me gusta el trabajo que realizo.					
7	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8	Me gusta la actividad que realizo.					
Condiciones de trabajo						
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10	El ambiente donde trabajo es confortable.					
11	Me disgusta mi horario.					
12	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
Reconocimiento personal y/o social						
18	Siento que recibo "maltrato" de parte de la empresa.					
19	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					

20	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
Beneficios económicos						
23	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
24	Me siento mal con lo que gano.					
25	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					

SESIÓN DE PREGUNTAS (DESEMPEÑO LABORAL)

Talento humano						
N°	Ítems	CD	D	NA/ND	A	CA
1	¿Tu Capacidad y desempeño laboral es buena y puedes optar por un ascenso laboral dentro de la empresa?					
2	¿Tienes la capacidad de resolver cualquier inconveniente que se te presente en el trabajo?					
3	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir el desempeño de tus actividades?					
4	¿Tu desempeño dentro de la empresa es reconocido por tus superiores?					
5	¿La evaluación del desempeño, ayuda a mejorar tus debilidades laborales en tu entorno?					
Factores internos						
6	¿Tienes la capacidad de trabajar en un entorno que no conozcas?					
7	¿La motivación que te brinda la empresa favorece tu desempeño laboral?					
8	¿Tus jefes inmediatos siempre te motivan para que te desempeñes mejor en tu labor diario?					
9	¿Estás contento con tu puesto de trabajo?					
10	¿Estás de acuerdo con los puestos de trabajo en la financiera?					
Evaluaciones						
11	¿Crees que tu rendimiento en el trabajo es bueno?					
12	¿Cuándo ingresaste a trabajar a la empresa te adaptaste rápidamente con tus nuevos compañeros?					
13	¿La comunicación con tus jefes es bueno y te ayudan a realizar trámites con tus clientes?					
14	¿Es buena la comunicación entre los colaboradores de la financiera?					
15	¿Tienes iniciativa para tomar decisiones cuando tu jefe inmediato no se encuentra?					
16	¿La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder medir tus conocimientos en el desempeño de tus actividades?					
17	¿Desarrollas tus talentos satisfactoriamente e dentro de la empresa?					
18	¿Tu comportamiento con tus compañeros de trabajo es adecuado?					
19	¿Recibes algún tipo de recompensa cuando tu desempeño laboral es bueno?					

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Conceptos centrales
Satisfacción Laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.	Problema general	Objetivo general	Hipótesis General	Estudio de enfoque cuantitativo.	Satisfacción
	¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?	Determinar la relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.	La Satisfacción laboral se relaciona directa y significativamente con el Desempeño laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.		
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	La investigación es de tipo descriptivo correlacional y es de diseño no experimental, transversal.	Desempeño
	¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tarea y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?	Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tarea y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral en su dimensión de significación de la tarea y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.		
	¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?	Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.	Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral en su dimensión de condiciones de trabajo y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.		
					Laboral

	<p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento al personal y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento al personal y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral en su dimensión de reconocimiento al personal y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.</p>		<p>Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú</p>
	<p>¿Cuál es la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019?</p>	<p>Determinar la relación entre satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la Satisfacción laboral en su dimensión de beneficios económicos y desempeño laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú - Puno, 2019.</p>		

Anexo 3: Solicitud de Autorización

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

SOLITUD DE AUTORIZACION



PARA: Daniela Yuliana Condori Mayhua

Gerente general

DE: Miguel Angel Sucasaca Mamani

ASUNTO: SOLICITO PERMISO DE AUTORIZACIÓN PARA PODER REALIZAR MI PROYECTO DE TESIS

FECHA: 04/06/2019

De mi especialidad consideración:

Mediante la presente hacerle llegar cordial saludo, a su vez las respectivas felicitaciones por la labor que realiza en su prestigiosa institución financiera.

El presente es para **SOLICITAR EL PERMISO DE AUTORIZACION PARA PODER REALIZAR MI PROYECTO DE TESIS**, que lleva como titulo satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en la cooperativa de servicios multiples multiscop Perú del departamento de puno-2019 con el objetivo de describir la relación que existe entre la satisfacción con el desempeño laboral de los colaboradores.

Sin otra particular me despido de Ud. Esperando su pronta respuesta con la certeza de contar con la autorización y apoyo correspondiente de esta justa causa, expresando un profundo agradecimiento.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Miguel Angel Sucasaca Mamani". The signature is written over a horizontal dotted line.

Miguel Angel Sucasaca Mamani

Juliaca, 04 de junio del 2019

Anexo 4: Carta de Autorización



COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES MULTICOOP PERÚ

AUTORIZACIÓN

Administrador de la Agencia Juliaca de la Cooperativa de Servicios Múltiples Multicoop Perú

Ing. Duberli Castilla Rado

POR EL PRESENTE DOCUMENTO SE AUTORIZA:

Al Sr. Miguel Angel Sucasaca Mamani, Identificado con el Código Universitario 201420941 y DNI 75791155, Egresado de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca para que pueda realizar su PROYECTO DE TESIS con los datos que se le brindo.

Se emite documento a solicitud al interesado.

Juliaca 09 de Julio del 2019


MULTICOOP
PERÚ
DUBERLI CASTILLA RADO
ADMINISTRADOR - JULIACA
DNI. 01334650 Cst. 980148020

www.multicoop.pe

● Calle Jerusalen N° 202-B

Cercado - Arequipa
Telf: (054)213435
mail: coop.multicoopmarketing@gmail.com

● Jr. Moquegua N° 165

Telf: (051)208364 - Puno
mail: coop.multicoop.juliaca@gmail.com

● Jr. Arica N° 202 - Ayaviri

mail: ag.ayaviri@multicoop.com.pe

● Jr. San Román N° 160 esq. con Jorge Chávez

Telf: (051)307149 - Juliaca
mail: multicoop.juliaca@gmail.com

● Calle Lima N° 576

Telf: (053) 479533 - Moquegua
mail: multicoop.juliaca@gmail.com

Anexo 5: Tratamiento estadístico en el programa SPSSV v.22

- Datos demográficos

Frecuencias

Estadísticos

		Edad	Grado de Instrucción	Genero	Cargo que ocupa	Tiempo de experiencia
N	Válido	34	34	34	34	34
	Perdidos	0	0	0	0	0

-

-

- Tabla de frecuencia

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30 años	20	58,8	58,8	58,8
	31 - 40 años	10	29,4	29,4	88,2
	41 - 50 años	3	8,8	8,8	97,1
	51 años a mas	1	2,9	2,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Grado de Instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Superior tecnico incompleto	2	5,9	5,9	5,9
	Superior tecnico completo	12	35,3	35,3	41,2
	Superior universitaria incompleto	3	8,8	8,8	50,0
	Superior universitario completo	17	50,0	50,0	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

-

Genero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	--	------------	------------	-------------------	----------------------

Válido	Masculino	20	58,8	58,8	58,8
	Femenino	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

Cargo que ocupa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrador	3	8,8	8,8	8,8
	Caja	6	17,6	17,6	26,5
	Gestor de cobranza	3	8,8	8,8	35,3
	Analista de credito	18	52,9	52,9	88,2
	Promotora de creditos	4	11,8	11,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

-
- TABLAS CRUZADAS
- CROSSTABS
- /TABLES=D2AGRU BY desempenoAGRU
- /FORMAT=AVALUE TABLES
- /STATISTICS=CORR
- /CELLS=COUNT
- /COUNT ROUND CELL.
-

Condiciones de trabajo*Desempeño laboral tabulación cruzada

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		Promedio	Alto	
Condiciones de trabajo	Bajo	2	0	2
	Promedio	25	4	29
	Alto	1	2	3
Total		28	6	34

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT desempenoAGRU
 /METHOD=ENTER D2AGRU.

Regresión

Resumen del modelo

Variables entradas/eliminadas ^a			R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas				
1	Condiciones de trabajo ^b					
a. Variable dependiente: Desempeño laboral b. Todas las variables solicitadas introducidas.						
Modelo			R	cuadrado	do	ción
1			,368 ^a	,135	,108	,36538

a. Predictores: (Constante), Condiciones de trabajo

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,669	1	,669	5,011	,032 ^b
	Residuo	4,272	32	,134		
	Total	4,941	33			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Condiciones de trabajo

Coefficientes^a

Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,432	,338		4,231	,000
	Condiciones de trabajo	,367	,164	,368	2,239	,032

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

CORRELATIONS

/VARIABLES=D2AGRU desempenoAGRU

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Correlaciones

		Condiciones de trabajo	Desempeño laboral
Condiciones de trabajo	Correlación de Pearson	1	,368*
	Sig. (bilateral)		,032
	N	34	34
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,368*	1
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	34	34

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

CROSSTABS

/TABLES=D3AGRU BY desempenoAGRU

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CORR

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL.

Reconocimiento personal o social*Desempeño laboral tabulación cruzada

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		Promedio	Alto	
Reconocimiento personal o social	Promedio	26	2	28
	Alto	2	4	6
Total		28	6	34

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT desempenoAGRU

/METHOD=ENTER D3AGRU.

Regresión

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Reconocimiento personal o social ^b		Intro

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

-

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,595 ^a	,354	,334	,31576

a. Predictores: (Constante), Reconocimiento personal o social

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,751	1	1,751	17,559	,000 ^b
	Residuo	3,190	32	,100		
	Total	4,941	33			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Reconocimiento personal o social

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,881	,314		2,807	,008
	Reconocimiento personal o social	,595	,142	,595	4,190	,000

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

CORRELATIONS

/VARIABLES=D3AGRU desempenoAGRU

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Correlaciones

		Reconocimiento personal o social	Desempeño laboral
Reconocimiento personal o social	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 34	,595** ,000 34
Desempeño laboral	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,595** ,000 34	1 34

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

CROSSTABS
 /TABLES=D4AGRU BY desempenoAGRU
 /FORMAT=AVALUE TABLES
 /STATISTICS=CORR
 /CELLS=COUNT
 /COUNT ROUND CELL.

Beneficios económicos*Desempeño laboral tabulación cruzada

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		Promedio	Alto	
Beneficios económicos	Bajo	1	0	1
	Promedio	27	6	33
Total		28	6	34

REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT desempenoAGRU
 /METHOD=ENTER D4AGRU.

Regresión

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	Beneficios económicos ^b	.	Intro

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,081 ^a	,006	-,025	,39167

a. Predictores: (Constante), Beneficios económicos

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,032	1	,032	,209	,651 ^b
	Residuo	4,909	32	,153		
	Total	4,941	33			

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

b. Predictores: (Constante), Beneficios económicos

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	1,818	,786		2,312	,027
	Beneficios económicos	,182	,398	,081	,457	,651

a. Variable dependiente: Desempeño laboral

CORRELATIONS

/VARIABLES=D4AGRU desempenoAGRU

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

Correlaciones

		Beneficios económicos	Desempeño laboral
Beneficios económicos	Correlación de Pearson	1	,081
	Sig. (bilateral)		,651
	N	34	34
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,081	1
	Sig. (bilateral)	,651	
	N	34	34