

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN
ORGANIZACIONAL

Tesis

**Satisfacción y desempeño laboral en los
colaboradores de la Cooperativa de Ahorro
y Crédito Huancavelica, Huancayo - 2024**

Heiner Jonathan Capcha Alvarez

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Recursos Humanos y Gestión Organizacional

Huancayo, 2025

ANEXO 6
INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN

A : Mg. Jaime Sobrados Tapia
Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE : **Dr. Alexander Toribio López**
Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de
Investigación
FECHA : 18/07/2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado "**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS HUANCAYO - 2024**", perteneciente a Bach. **CAPCHA ALVAREZ, HEINER JONATHAN**, de la **MAESTRIA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es **19 %** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía Sí NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores Sí NO
(Máximo nº de palabras excluidas: **40**)
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante Sí NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Dr. Alexander Toribio López
DNI: 40656885

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, CAPCHA ALVAREZ HEINER JONATHAN, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 48327071, egresada de la MAESTRÍA EN RECURSOS HUMANOS Y GESTIÓN ORGANIZACIONAL, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La Tesis titulada "SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCVELICA, HUANCAYO – 2024", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN Recursos Humanos y Gestión Organizacional.
2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La Tesis es original e inédita, y no ha sido realizada, desarrollada o publicada, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicada ni presentada de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Huancayo, 02 de Octubre de 2024.



CAPCHA ALVAREZ HEINER JONATHAN
DNI. N° 48327071



Huella

Arequipa

Av. Los Incas S/N,
José Luis Bustamante y Rivero
(054) 412 030

Calle Alfonso Ugarte 607, Yanahuara
(054) 412 030

Huancayo

Av. San Carlos 1980
(064) 481 430

Cusco

Urb. Manuel Prado - Lote B, N° 7 Av. Collasuyo
(084) 480 070

Sector Angostura KM. 10,
carretera San Jerónimo - Saylla
(084) 480 070

Lima

Av. Alfredo Mendiola 5210, Los Olivos
(01) 213 2760

Jr. Junín 355, Miraflores
(01) 213 2760

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE CRÉDITOS HUANCAYO - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet	<1%

9	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	María Angélica Heredia-Quito, Cecilia Ivonne Narváez-Zurita. "La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2021 Publicación	<1 %
18	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	

<1 %

19

Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

20

Submitted to uncedu

Trabajo del estudiante

<1 %

21

Christian Jairo Tinoco Plasencia.
"Organizational Climate and Job Satisfaction Among Workers in a Peruvian Company",
Industrial Data, 2024

Publicación

<1 %

22

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

<1 %

23

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

24

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 40 words

Excluir bibliografía

Activo

Índice de contenido

Asesor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos.....	iv
Índice de contenido	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I. Planteamiento del estudio.....	15
1.1. Delimitación de la investigación.....	15
1.1.1. Territorial.....	15
1.1.2. Temporal.....	15
1.1.3. Conceptual.....	15
1.2. Planteamiento del problema	16
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema general	23
1.3.2. Problemas específicos.....	24
1.4. Objetivos.....	24
1.4.1. Objetivo general.....	24
1.4.2. Objetivos específicos.....	24
1.5. Justificación de la investigación.....	25
1.5.1. Justificación teórica	25
1.5.2. Justificación práctica.....	26
1.5.3. Justificación social	26
Capítulo II. Marco teórico	28
2.1. Antecedentes de investigación	28
2.1.1. Tesis internacionales	28
2.1.2. Tesis nacionales	33

2.2.	Bases teóricas	40
2.2.1.	Satisfacción laboral.....	40
2.2.2.	Desempeño laboral.....	51
2.3.	Definición de términos básicos	71
Capítulo III. Hipótesis y variables		73
3.1.	Hipótesis	73
3.1.1.	Hipótesis general	73
3.1.2.	Hipótesis específicas	73
3.2.	Identificación de las variables	73
3.2.1.	Variable 1: Satisfacción Laboral	73
3.2.2.	Variable 2: Desempeño laboral.....	74
3.3.	Operacionalización de las variables	75
Capítulo IV. Metodología		79
4.1.	Enfoque de investigación.....	79
4.2.	Tipo de investigación	79
4.3.	Nivel de investigación	80
4.4.	Diseño de investigación	80
4.5.	Métodos de investigación	82
4.6.	Población y muestra	82
4.6.1.	Población.....	82
4.6.2.	Muestra.....	83
4.7.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	86
4.7.1.	Técnicas	86
4.7.2.	Instrumento.....	86
4.7.3.	Confiabilidad	90
4.8.	Proceso de recolección de datos.....	92
4.9.	Descripción de análisis de datos	94
4.10.	Aspectos éticos.....	95
Capítulo V: Resultados y Discusión		97
5.1.	Descripción del trabajo de campo.....	97
5.2.	Presentación y análisis de resultados.....	99

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral	76
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral	77
Tabla 3	Representación de la muestra	84
Tabla 4	Escala de Medición de Satisfacción Laboral.....	87
Tabla 5	Escala de Medición de Desempeño Laboral.....	88
Tabla 7	Tabla de confiabilidad de Alpha de Cronbach.....	90
Tabla 8	Resumen de procesamiento de casos	91
Tabla 9	Estadística de fiabilidad de la variable Satisfacción Laboral	91
Tabla 10	Estadística de fiabilidad de la variable Desempeño laboral	92
Tabla 11	Estadísticos descriptivos participantes por genero	99
Tabla 12	Estadísticos descriptivos agencia	100
Tabla 13	Estadísticos descriptivos participantes por edad	101
Tabla 14	Estadísticos descriptivos participantes por área de trabajo	102
Tabla 15	Baremos de la variable Satisfacción Laboral	104
Tabla 16	Baremos de la variable Desempeño laboral	105
Tabla 17	Estadísticos descriptivos de los niveles de Satisfacción Laboral	106
Tabla 18	Análisis estadísticas de la dimensión Significación de la Tarea.....	108
Tabla 19	Análisis estadísticos de la dimensión Condiciones de trabajo	108
Tabla 20	Análisis estadísticos de la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social	109
Tabla 21	Análisis estadísticos de la dimensión Beneficios económicos	110
Tabla 22	Estadísticos descriptivos de los niveles de Desempeño laboral	110
Tabla 23	Análisis estadísticas de la dimensión Desempeño en la Tarea	112
Tabla 24	Análisis estadísticos de la dimensión Desempeño en el Contexto	113
Tabla 25	Análisis estadísticos de la dimensión Comportamientos Contraproducentes	113
Tabla 26	Estadística de tabla cruzada entre la satisfacción y desempeño laboral .	114
Tabla 27	Estadística de tabla cruzada entre la satisfacción y Desempeño en la Tarea	115

Tabla 28 Estadística de tabla cruzada entre la satisfacción y Desempeño en el Contexto	116
Tabla 29 Estadística de tabla cruzada entre la satisfacción y Comportamientos Contraproducentes.....	117
Tabla 30 Pruebas de normalidad	118
Tabla 31 Interpretación de Coeficiente de correlación.	119
Tabla 32 Correlación entre la satisfacción y desempeño laboral.	120
Tabla 33 Correlación entre la satisfacción y desempeño en la Tarea.....	122
Tabla 34 Correlación entre la satisfacción y Desempeño en el Contexto.	124
Tabla 35 Correlación entre la satisfacción y Comportamientos Contraproducentes.	126
Tabla 35 Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral	151
Tabla 36 Matriz de operacionalización de la variable Satisfacción laboral	152

Índice de figuras

Figura 1 <i>Análisis Factorial del instrumento de koopmans desempeño laboral</i>	65
Figura 2 <i>Diseño de investigación correlacional</i>	81
Figura 3 <i>Fórmula de confiabilidad</i>	90
Figura 4 <i>Distribución por genero de la muestra</i>	100
Figura 5 <i>Distribución por edad de la muestra</i>	101
Figura 6 <i>Distribución por área de trabajo de la muestra</i>	103
Figura 7 <i>gráfico de niveles del Satisfacción Laboral</i>	107
Figura 8 <i>gráfico de niveles de Desempeño laboral</i>	111

Resumen

La tesis titulada "Satisfacción y Desempeño Laboral en los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA, Huancayo – 2024" tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa de créditos en Huancayo. Metodológicamente, se utilizó un enfoque cuantitativo con una investigación teórica o básica. El nivel de investigación es correlacional y corresponde a un diseño no experimental. Se empleó el método científico, apoyado en la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. La población consistió en 85 colaboradores, abarcando agencias en diferentes distritos como Huancayo, San Jerónimo y Concepción. Los resultados indican que no existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de créditos en Huancayo. La correlación de Pearson obtenida fue muy baja ($r = 0.088$, $p = 0.422$), lo que sugiere que la satisfacción laboral no influye de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores. Se concluye que no existe una relación directa y significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de créditos en Huancayo.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Desempeño laboral. Satisfacción

Abstract

The thesis titled "Job Satisfaction and Performance in the employees of the Huancavelica Savings and Credit Cooperative LTDA, Huancayo - 2024" aims to determine the relationship between job satisfaction and job performance in the employees of a credit company in Huancayo. Methodologically, a quantitative approach was used with theoretical or basic research. The research level is correlational and corresponds to a non-experimental design. The scientific method was used, supported by the survey technique and the questionnaire instrument. The population consisted of 85 collaborators, covering agencies in different districts such as Huancayo, San Jerónimo and Concepción. The results indicate that there is no direct and significant relationship between job satisfaction and job performance in the employees of the credit company in Huancayo. The Pearson score obtained was very low ($r = 0.088$, $p = 0.422$), which suggests that job satisfaction did not significantly influence the employees' job performance. It is concluded that there is no direct and significant relationship between job satisfaction and job performance in the employees of the credit company in Huancayo.

Keywords: Job satisfaction, Job performance